

INFORME AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

**CUMPLIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
CANDELARIA EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P.**

VIGENCIA 2020

Código TRD 145.19.11
Octubre 2021

INFORME AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
CUMPLIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO
Y ALCANTARILLADO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE
CANDELARIA EMCANDELARIA S.A. E.S.P.

Contralora Departamental del Valle

Leonor Abadía Benítez

Director de Control Fiscal

Juan Pablo Garzón Pérez

Coordinador

Marcela Inés Meneses López

Líder de Auditoría

Luz Nallybe Lozano Domínguez

Auditor

Rubiela Nieves

Auditor

Sara Natalia León Scarpeta

Apoyo Auditoría

Elizabeth Herrera Torres

TABLA DE CONTENIDO

1. HECHOS RELEVANTES	4
2. CARTA DE CONCLUSIONES	5
2.1 OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	6
2.1.1 Objetivo General	6
2.1.2 Objetivos Específicos	6
2.2 FUENTES DE CRITERIO	6
2.3 ALCANCE DE LA AUDITORÍA	9
2.4 LIMITACIONES DEL PROCESO	10
2.5 RESULTADOS EVALUACIÓN CONTROL INTERNO	10
2.6 CONCLUSIONES GENERALES Y CONCEPTO DE LA EVALUACIÓN REALIZADA	11
2.6.1 Fundamento del concepto	11
2.6.2 Concepto de la evaluación	11
2.7 RELACIÓN DE HALLAZGOS	12
2.8 PLAN DE MEJORAMIENTO	12
3. OBJETIVOS Y CRITERIOS	13
3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	13
3.2. FUENTES DE CRITERIO DE AUDITORIA	13
4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	16
4.1. RESULTADOS GENERALES SOBRE EL ASUNTO O MATERIA AUDITADA	16
4.2. RESULTADO RELACIONADO CON EL OBJETIVO ESPECIFICO 3.1.1	16
4.3. RESULTADO RELACIONADO CON EL OBJETIVO ESPECIFICO 3.1.2	32
5. ANEXO 1	37
6. ANEXO 2	1

1. HECHOS RELEVANTES

Las Empresas Públicas Municipales de Candelaria fueron creadas por Decreto Extraordinario No. 002 de noviembre 4 de 1991 como una persona jurídica de derecho público descentralizado.

El 8 de agosto de 2002 la entidad fue trasformada en una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden municipal.

Mediante Decreto No. 01 de enero 02 de 2007 se ordenó la liquidación de la empresa Emcandelaria E.S.P.

Diez años después a través de Decreto No.23 del 16 de febrero de 2017 se derogaron los Decretos N°. 01 de enero 02 de 2007 y N°. 049 de febrero 19 de 2007.

El Concejo municipal de Candelaria Valle, a través del Acuerdo No. 021 del 11 de octubre de 2017 autorizó al alcalde municipal para transformar la empresa Emcandelaria E.I.C.E. E.S.P. La entidad es transformada en una Sociedad por Acciones Simplificada, lo que se traduce en que a partir del Primero (01) de enero de 2020, la entidad se denominará: Empresas Públicas Municipales de Candelaria S.A.S E.S.P cuya sigla es Emcandelaria S.A.S E.S.P con Nit. 901.350.951-9, además de contar con certificado de existencia y representación legal o de inscripción de documentos matrícula No. 128663, de la Cámara de Comercio de Palmira.

2. CARTA DE CONCLUSIONES

Doctora

SARA EVA MENDOZA DOMINGUEZ

Gerente

Empresas Públicas Municipales de Candelaria S.A.S.E.S.P.

Emcandelaria S.A.S.E.S.P.

Respetada Doctora Mendoza

Con fundamento en las facultades otorgadas por el Artículo 267 de la Constitución Política, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca realizó auditoría sobre el cumplimiento de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de las Empresas Públicas Municipales de Candelaria Emcandelaria S.A.S. E.S.P.; de conformidad con lo estipulado en los procedimientos internos debidamente adaptados y documentados, que reglamentaron la guía de auditoría territorial en el marco de las Normas ISSAI para el ejercicio de control fiscal en el departamento del Valle del Cauca.

Es responsabilidad de la Administración, el contenido en calidad y cantidad de la información suministrada, así como con el cumplimiento de las normas que le son aplicables a su actividad institucional en relación con el asunto auditado.

Es obligación de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, expresar con independencia una conclusión sobre el cumplimiento de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, conclusión que debe estar fundamentada en los resultados obtenidos en la auditoría realizada.

Este trabajo se ajustó a lo dispuesto en los principios fundamentales de auditoría y las directrices impartidas para la auditoría de cumplimiento, conforme a lo establecido en el Procedimiento Auditoría de Cumplimiento, en concordancia con las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI¹), desarrolladas por la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI²) para las Entidades Fiscalizadoras Superiores.

Estos principios requieren de parte de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, la observancia de las exigencias profesionales y éticas que requieren de una planificación y ejecución de la auditoría destinadas a obtener garantía limitada, de que los procesos consultaron la normatividad que le es aplicable.

¹ ISSAI: The International Standards of Supreme Audit Institutions.

² INTOSAI: International Organisation of Supreme Audit Institutions.

La auditoría incluyó el examen de las evidencias y documentos que soportan el proceso auditado y el cumplimiento de las disposiciones legales y que fueron remitidos por las entidades consultadas, que fue Emcandelaria. S.A.S.E.S.P.

Los análisis y conclusiones se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en el archivo de gestión de la Dirección Técnica de Recursos Naturales y Medio Ambiente.

La auditoría se adelantó por la Dirección Técnica de Recursos Naturales y Medio Ambiente. El período de ejecución abarca desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Los hallazgos se dieron a conocer oportunamente a la entidad dentro del desarrollo de la auditoría, las respuestas fueron analizadas y en este informe se incluyen los hallazgos que la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, consideró pertinentes.

2.1 OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

2.1.1 Objetivo General

Evaluar y obtener evidencia suficiente y apropiada para determinar si, en el marco de la gestión fiscal, resultan conformes en el cumplimiento de los criterios y fuentes de criterios de auditoría evaluados, en todos los aspectos significativos relacionados con la prestación de los servicio de acueducto y alcantarillado, responsabilidad de las Empresas Públicas Municipales de Candelaria Emcandelaria S.A.S. E.S.P.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Determinar el cumplimiento por parte de las Empresas Públicas Municipales de Candelaria Emcandelaria S.A.S. E.S.P. de los principios básicos de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado: prestación eficiente a toda la población con continuidad, calidad y cobertura.
- Evaluar el cumplimiento de la normatividad vigente, correspondiente a la etapa pre contractual, contractual y post contractual de los procesos de contratación de Emcandelaria S.A.S. E.S.P. de los contratos objeto de muestra.

2.2 FUENTES DE CRITERIO

Constitución Política Colombiana Artículos 209 311, 365, 366, 367, 368 y 369
Fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios

Leyes:

- Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones". Esta ley señala que el servicio público de acueducto tiene como indicadores la calidad, continuidad y presión.
- Ley 373 de 1997: "Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua."
- Ley 689 de 2001 Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.
- Ley 1474 de 2011
- Ley 617 del 2000,
- Ley 1955 de 2019; Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"
- Ley 2064 de 2020 - Por medio de la cual se declara de interés general la estrategia para la inmunización de la población colombiana contra la covid-19 y la lucha contra cualquier pandemia y se dictan otras disposiciones
- Ley 2045 de 2020 - Por medio de la cual se establecen criterios de priorización en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios en los planes y programas de inversión social de los contratos de exploración y explotación de recursos naturales no renovables
- Ley 2044 de 2020 - Por el cual se dictan normas para el saneamiento de predios ocupados por asentamientos humanos ilegales y se dictan otras disposiciones
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 99 de 1993 Por la cual se crea el Ministerio de Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental -SINA y se dictan otras disposiciones

Decretos:

- Decreto 1076 de 2015: Decreto único reglamentario del sector ambiente y desarrollo sostenible; subsección 2.2.3.2.1.1, sección 2.2.9.7.7
- Decreto 1077 de 2015: Decreto único reglamentario del sector vivienda, ciudad y territorio Art 6
- Decreto 1575 de 2007: Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano
- Decreto 2482 de diciembre 03 de 2010 "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.", se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, como un

instrumento de articulación y reporte de la planeación de la Entidad, según metodología expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

- Decreto 403 de 2020, de control fiscal
- Decreto Numero 302 de 2000
- Decreto 1013 de abril 4 de 2005. Por el cual se establece la metodología para la determinación del equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Resoluciones

- Resolución 0330 de 2017: Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005 y 2320 de 2009.
- Resolución 151 de 2001.Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Resolución CRA 247 de 2003.Por la cual se modifica el Artículo 4 de la Resolución 233 de 2002, en relación con los requisitos que el usuario agrupado debe cumplir para acceder a la opción tarifaria de multiusuarios.
- Resolución CRA 162 de 2001.Por la cual se modifica y aclara la Resolución CRA N° 151 de 2001.
- Resolución 571 de 2019 por medio de la cual se reglamenta el plan de gestión para las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, que deseen acogerse a condiciones diferenciales en zonas rurales.
- Resolución 2115 del año 2007: Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano”.
- Resolución 811 de 2008: Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución”.
- Resolución 082 de 2009: Por medio de la cual se adoptan unos formularios para la práctica de visitas de inspección sanitaria a los sistemas de suministro de agua para consumo humano”.
- Resolución 0631 de 2015 Por la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de aguas superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones.

Actos legislativos

- Acto legislativo 04 de 2019

Guía de auditoría territorial

2.3 ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El asunto a evaluar, cumplimiento de la prestación de los servicio de acueducto y alcantarillado de las Empresas Públicas Municipales de Candelaria Emcandelaria S.A.S. E.S.P., se realizará en el período comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2020. Las pruebas a realizar, están enmarcadas en los criterios, objetivos y metodología para la auditoría de cumplimiento; en tal sentido, se calculó una materialidad combinada (cuantitativa y cualitativa) tomando como base los gastos realizados en el 2020, por un valor de \$3.898 millones, obteniendo el resultado que se muestra a continuación:

Base Seleccionada	%	MP
Gastos	2,08%	\$81.091.046

Como se puede observar la materialidad cuantitativa correspondió a \$81.091.046 cuyo valor será referente en términos de las incorrecciones detectadas, para emitir la conclusión del asunto auditado.

De igual forma, se consideró una materialidad cualitativa con fundamento en los criterios establecidos, cuyo objeto de evaluación será considerado para la emisión de la conclusión.

El asunto a auditar se circunscribe a los riesgos determinados según los criterios normativos aplicados a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

De acuerdo con el sujeto de evaluación, los criterios sujetos a verificación son:

- ✓ Planteamiento estratégico a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Candelaria, en aspectos de viabilidad, operación y, sostenibilidad
- ✓ Cumplimiento de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en términos de calidad, cobertura, oportunidad, eficiencia, economía y eficacia.
- ✓ Evaluar el cumplimiento de los procesos de comercialización y servicio al cliente de la empresa Emcandelaria S.A.S.E.S.P
- ✓ Evaluar la gestión ambiental (uso eficiente y ahorro del agua, protección de las cuencas hidrográficas).
- ✓ Cumplimiento de los principios de la función administrativa para la planeación de la contratación suscrita por Emcandelaria S.A. ESP en la vigencia 2020.
- ✓ Cumplimiento del objeto y las obligaciones contractuales.

2.4 LIMITACIONES DEL PROCESO

En el trabajo de auditoría no se presentaron limitaciones que afectaron el alcance de la auditoría.

2.5 RESULTADOS EVALUACIÓN CONTROL INTERNO

En cumplimiento del numeral 6 del Artículo 268 de la Constitución Política de Colombia, la Contraloría Departamental del Valle evaluó los riesgos y controles establecidos por el sujeto de control conforme a los parámetros mencionados en la guía de auditoría territorial en el marco de las Normas Internacionales de Auditoría ISSAI.

La evaluación realizada se efectuó aplicando la metodología contenida en la matriz de análisis de control interno institucional, que considera el control interno de la entidad por componentes y el diseño y efectividad de controles (Formato PT 24- AC Riesgos y Controles).

Teniendo en cuenta, que en la evolución al diseño de control se registra un resultado **Parcialmente Adecuado** y la efectividad de los controles arrojó un resultado **Eficaz**. La Contraloría Departamental del Valle, teniendo en cuenta la escala de valoración de la GAT, emite un concepto sobre la calidad y eficiencia del control interno de **Eficiente**, dado que, de acuerdo a los criterios establecidos, la evaluación arrojó una calificación de 1,1

Cuadro N° 2 Valores de Referencia

Rangos de ponderación CFI	
De 1.0 a 1.5	Efectivo
De > 1.5 a 2.0	Con deficiencias
De > 2.0 a 3.0	Inefectivo

En el cuadro No 3 se ilustra los resultados de la evaluación

Cuadro N°3 Evaluación del control interno institucional por componentes

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO (10%)	VALORACIÓN DISEÑO DE CONTROL - EFICIENCIA (20%)	RIESGO COMBINADO (Riesgo inherente*Diseño del control)	VALORACIÓN EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES (70%)	CALIFICACION SOBRE LA CALIDAD Y EFICIENCIA DEL CONTROL FISCAL INTERNO DEL ASUNTO O MATERIA
ADECUADO	PARCIALMENTE ADECUADO	MEDIO	EFICAZ	1,1
				EFICIENTE

Fuente: Matriz de Riesgos y Controles
Elaboró: Equipo auditor

En su conjunto, hay eficiencia en los controles para hacer frente a los riesgos, cuya ocurrencia puede afectar e impedir alcanzar el resultado final esperado de los objetivos relacionados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Se cumplió con las auditorías internas programadas a los procesos claves misionales de la entidad y se formularon igual número de planes de mejoramiento.

Se cumplieron con los informes de Ley que debe presentar la Dirección de Control Interno.

Se evidenció que se realizaron los seguimientos, verificaciones, asesorías, acompañamientos a los procesos que componen la cadena de valor de la entidad.

Al ponderar el resultado de dicho rango del diseño de controles y la efectividad de estos; da como resultado que la calidad y efectividad del control fiscal es **Eficiente**

2.6 CONCLUSIONES GENERALES Y CONCEPTO DE LA EVALUACIÓN REALIZADA

2.6.1 Fundamento del concepto

La Contraloría Departamental del Valle del Cauca, considera que el cumplimiento de la normatividad relacionada con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado por parte de Emcandelaria S.A.S. E.S.P., resultan conforme en los aspectos significativos frente a los criterios evaluados.

Dado que las incorrecciones no superan el valor porcentual de los criterios evaluados en la materialidad cuantitativa, en consecuencia, se emite un concepto de **Incorrecciones no materiales sin efecto acumulativo**.

De igual manera, se califica como de importancia relativa cualquier observación referente a: a) fallas por inobservancia de obligaciones de inspección, control o supervisión, b) falencias en la estructuración de los estudios previos. La detección de hallazgos en estos factores materiales cualitativos, implicó la emisión de un concepto de **incumplimiento material con reservas**.

2.6.2 Concepto de la evaluación

Incumplimiento material con reservas: sobre la base del trabajo de auditoría efectuado, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, considera que la información acerca del cumplimiento de las disposiciones aplicable a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en los aspectos de

estructuración de estudios previos o evaluación de las necesidades y supervisión de contratos, presentaron deficiencias.

2.7 RELACIÓN DE HALLAZGOS


Como resultado de la auditoría, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, se constituyeron 7 Hallazgos administrativos, que serán trasladadas a las instancias correspondientes.

2.8 PLAN DE MEJORAMIENTO

La entidad deberá elaborar y/o ajustar el Plan de Mejoramiento que se encuentra vigente, con acciones y metas de tipo correctivo y/o preventivo, dirigidas a subsanar las causas administrativas que dieron origen a los hallazgos identificados por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, como resultado del proceso auditor y que hacen parte de este informe. Tanto el Plan de Mejoramiento como los avances del mismo, deberán ser reportados a través del Sistema Integral de Auditoría, SIA dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo de este informe.

Contraloría Departamental del Valle del Cauca, evaluará la efectividad de las acciones emprendidas por las entidades para eliminar las causas de los hallazgos detectados en esta auditoría, según lo establecido en la resolución orgánica que reglamenta el proceso y la guía de auditoría aplicable vigentes.

Santiago de Cali, D.E.



LEONOR ABADÍA BENÍTEZ
~~Contralora Departamental del Valle del Cauca~~

Preparó: Equipo Auditor
Revisó: Marcela Inés Meneses López
Aprobado: Comité de Calidad

3. OBJETIVOS Y CRITERIOS

3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 3.1.1. Determinar el cumplimiento por parte de las Empresas Públicas Municipales de Candelaria Emcandelaria S.A.S. E.S.P. de los principios básicos de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado: prestación eficiente a toda la población con continuidad, calidad y cobertura.
- 3.1.2. Evaluar el cumplimiento de la normatividad vigente, correspondiente a la etapa pre contractual, contractual y post contractual de los procesos de contratación de Emcandelaria S.A.S. E.S.P de los contratos objeto de muestra.

3.2. FUENTES DE CRITERIO DE AUDITORIA

Constitución Política Colombiana Artículos 209 311, 365, 366, 367, 368 y 369
Fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios

Leyes:

- Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones". Esta ley señala que el servicio público de acueducto tiene como indicadores la calidad, continuidad y presión.
- Ley 373 de 1997: "Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua."
- Ley 689 de 2001 Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.
- Ley 1474 de 2011
- Ley 617 del 2000,
- Ley 1955 de 2019; Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"
- Ley 2064 de 2020 - Por medio de la cual se declara de interés general la estrategia para la inmunización de la población colombiana contra la covid-19 y la lucha contra cualquier pandemia y se dictan otras disposiciones
- Ley 2045 de 2020 - Por medio de la cual se establecen criterios de priorización en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios en los planes y programas de inversión social de los contratos de exploración y explotación de recursos naturales no renovables
- Ley 2044 de 2020 - Por el cual se dictan normas para el saneamiento de predios ocupados por asentamientos humanos ilegales y se dictan otras disposiciones

- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 99 de 1993 Por la cual se crea el Ministerio de Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental -SINA y se dictan otras disposiciones

Decretos:

- Decreto 1076 de 2015: Decreto único reglamentario del sector ambiente y desarrollo sostenible; subsección 2.2.3.2.1.1, sección 2.2.9.7.7
- Decreto 1077 de 2015: Decreto único reglamentario del sector vivienda, ciudad y territorio Art 6
- Decreto 1575 de 2007: Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano
- Decreto 2482 de diciembre 03 de 2010 "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.", se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, como un instrumento de articulación y reporte de la planeación de la Entidad, según metodología expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Decreto 403 de 2020, de control fiscal
- Decreto Numero 302 de 2000
- Decreto 1013 de abril 4 de 2005. Por el cual se establece la metodología para la determinación del equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Resoluciones

- Resolución 0330 de 2017: Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005 y 2320 de 2009.
- Resolución 151 de 2001.Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Resolución CRA 247 de 2003.Por la cual se modifica el Artículo 4 de la Resolución 233 de 2002, en relación con los requisitos que el usuario agrupado debe cumplir para acceder a la opción tarifaria de multiusuarios.
- Resolución CRA 162 de 2001.Por la cual se modifica y aclara la Resolución CRA N° 151 de 2001.
- Resolución 571 de 2019 por medio de la cual se reglamenta el plan de gestión para las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, que deseen acogerse a condiciones diferenciales en zonas rurales.

- Resolución 2115 del año 2007: Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano”.
- Resolución 811 de 2008: Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución”.
- Resolución 082 de 2009: Por medio de la cual se adoptan unos formularios para la práctica de visitas de inspección sanitaria a los sistemas de suministro de agua para consumo humano”.
- Resolución 0631 de 2015 Por la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de aguas superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones.

Actos legislativos

- Acto legislativo 04 de 2019

Guía de auditoría territorial

De acuerdo con el objeto de evaluación, los criterios sujetos a verificación son:

- ✓ Planteamiento estratégico a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Candelaria, en aspectos de viabilidad, operación y, sostenibilidad
- ✓ Cumplimiento de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en términos de calidad, cobertura, oportunidad, eficiencia, economía y eficacia.
- ✓ Evaluar el cumplimiento de los procesos de comercialización y servicio al cliente de la empresa Emcandelaria S.A.S.E.S.P.
- ✓ Evaluar la gestión ambiental (uso eficiente y ahorro del agua, protección de las cuencas hidrográficas).
- ✓ Cumplimiento de los principios de la función administrativa para la planeación de la contratación suscrita por Emcandelaria S.A. ESP en la vigencia 2020.
- ✓ Cumplimiento del objeto y las obligaciones contractuales.

4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, se constituyeron 7 hallazgos administrativos, que serán trasladadas a las instancias correspondientes.

4.1. RESULTADOS GENERALES SOBRE EL ASUNTO O MATERIA AUDITADA

4.2. RESULTADO RELACIONADO CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.1.1

OBJETIVO ESPECÍFICO 3.1.1

Determinar el cumplimiento por parte de las Empresas Públicas Municipales de Candelaria Emcandelaria S.A.S. E.S.P. de los principios básicos de la prestación de los servicio de acueducto y alcantarillado: prestación eficiente a toda la población con continuidad, calidad y cobertura.

4.2.1. CRITERIO DE EVALUACION 1: Planteamiento estratégico a la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el municipio de Candelaria, en aspectos de viabilidad, operación, sostenibilidad

Plan de Acción 2020

El avance promedio logrado del eje técnico operativo de los servicios de acueducto y alcantarillado durante la vigencia 2020 fue del 87.5%.

El servicio de acueducto tuvo un cumplimiento del 75%, debido a que no se realizaron productos y/o actividades que se tenían programadas tales como: realizar estudio y optimización de la planta de tratamiento de agua potable del corregimiento el Cabuyal, el lavado de los tanques de almacenamiento en los corregimientos de Buchitolo y Cabuyal y la reposición y ampliación de las redes de distribución (esta meta no fue ejecutada durante la vigencia teniendo en cuenta que la ejecución de obras estuvo suspendida hasta el mes de septiembre, acatando las medidas de aislamiento obligatorio, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID 19).

El servicio de alcantarillado tuvo un cumplimiento del 100%

El Eje Gestión Ambiental cumplió el 100% de las metas establecidas durante la vigencia 2020.

Con respecto al eje administrativo se cumplió en un 63.63%, algunas de las metas establecidas fueron postergadas, en cumplimiento del aislamiento obligatorio declarado por la emergencia sanitaria; dentro de las actividades que se postergaron se encuentran: la implementación del diseño administrativo, la actualización del

catastro de usuario, la implementación de la micromedición en el corregimiento el Cabuyal, las campañas de cartera y la encuesta de satisfacción al cliente.

En conclusión el % de cumplimiento del plan de acción de Emcandelaria en la vigencia 2020 fue de 73.80%.

4.2.2. CRITERIO DE EVALUACION 2: Cumplimiento de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en términos de calidad, cobertura, oportunidad, eficiencia, economía y eficacia

En la zona rural del municipio de Candelaria, las Empresas Públicas Municipales de Candelaria Emcandelaria S.A.S E.S.P. presta el servicio de acueducto a 3.744 suscriptores, en los corregimientos del El Carmelo, El Tiple, Buchito y Cabuyal. Con respecto al servicio de alcantarillado, presta el servicio a 13.301 suscriptores incluyendo el sector de Villagorgona.

Los corregimientos de Buchicholo y Cabuyal se abastecen a través de pozos profundos, los corregimientos del Tiple y el Carmelo le distribuyen agua en bloque a través del contrato de concesión con Emcali y el corregimiento de Villagorgana es operado por Acuavalle.

En el siguiente cuadro se ilustra la fuente de abastecimiento por corregimiento

Cuadro N°4. fuente de abastecimiento por corregimiento

N°	CORREGIMIENTO	FUENTE DE ABASTECIMIENTO
1	VILLAGORGONA	CONTRATO OPERACIÓN ACUAVALLE DEL 30 DE AGOSTO DEL 2018
2	EL CARMELO	CONCESIÓN EMCALI-----CONTRATO DE AGUA EN BLOQUE NUMERO 300-GAA-CS-0916-2014
3	EL TIPLE	CONCESIÓN EMCALI-----CONTRATO DE AGUA EN BLOQUE NUMERO 300-GAA-CS-0916-2014
4	EL CABUYAL	POZO PROFUNDO VCN 500 SEGÚN RESOLUCIÓN 000166
5	BUCHITOLO	POZO PROFUNDO VCN 0000

Fuente: Emcandelaria S.A.S. E.S.P.

Calidad del agua

Para medir los niveles de calidad de agua entregada a los usuarios, Emcandelaria contrato el laboratorio Microambiental Ingeniería S.A.S., el cual está debidamente certificado por el INAS y se encuentra inscrito en el PICCAP - Instituto Nacional de Salud, con el fin de que mensualmente realice la toma de muestras y análisis de las

mismas, en los corregimientos en los que opera la entidad, en los puntos de muestreo que se encuentran concertados con la secretaria de Salud Municipal-

Analizando el Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) en cada uno de los corregimientos donde la empresa presta el servicio, se observa que en los corregimientos de Buchito y Cabuyal el nivel de riesgo de la calidad del agua es **Riesgo Medio**, es decir, aproximadamente 4500 usuarios se les está suministrando agua no apta para el consumo humano,

Cuadro N°5. Nivel de riesgo de la calidad del agua

Corregimiento	Nivel de Riesgo	Observación
Buchito	Riesgo Medio	Agua No apta para consumo humano
Cabuya	Riesgo Medio	Agua No apta para consumo humano
El Carmelo	Sin riesgo	Agua apta para consumo humano
El Tiple	Sin riesgo	Agua apta para consumo humano

Elaboro: equipo auditor

Hallazgo N°1 Operación del acueducto de Buchito - - naturaleza administrativa

Fuente de criterio

Constitución Política de Colombia
Ley 142 de 1994
Ley 1474 de 2011 Artículos 83 y 84
Artículos 15 de la Resolución 2115 del 2007
Contrato de servicio FD.GG .41 del 2018

Criterio

Constitución Política De Colombia Artículo 209. "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones".

Ley 1474 de 2011

Artículo 83. Supervisión e interventoría contractual. Con el fin de proteger la moralidad administrativa, de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción y de tutelar la transparencia de la actividad contractual, las entidades públicas están obligadas a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado a través de un supervisor o un interventor, según corresponda.

La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma entidad estatal cuando no requieren conocimientos especializados. Para la supervisión, la Entidad estatal podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos.

Artículo 84. Facultades y deberes de los supervisores y los interventores. La supervisión e interventoría contractual implica el seguimiento al ejercicio del cumplimiento obligacional por la entidad contratante sobre las obligaciones a cargo del contratista.

Los interventores y supervisores están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, y serán responsables por mantener informada a la entidad contratante de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando tal incumplimiento se presente.

Resolución 2115 de 2007

Artículo 15- Clasificación del nivel del riesgo. Teniendo en cuenta los resultados del IRCA por muestra y del IRCA mensual, se define la siguiente clasificación del nivel de riesgo del agua suministrada para el consumo humano por la persona prestadora y se señalan las acciones que debe realizar la autoridad sanitaria competente:

Cuadro N°6 Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007

Clasificación IRCA (%)	Nivel de Riesgo	IRCA por muestra (Notificaciones que adelantará la autoridad sanitaria de manera inmediata)	IRCA mensual (Acciones)
80.1 - 100	INVIABLE SANITARIAMENTE	Informar a la persona prestadora, al COVE, Alcalde, Gobernador, SSPD, MPS, INS, MAVDT, Contraloría General y Procuraduría General.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora, alcaldes, gobernadores y entidades del orden nacional.
35.1 - 80	ALTO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde, Gobernador y a la SSPD.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora y de los alcaldes y gobernadores respectivos.
14.1 - 35	MEDIO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde y Gobernador.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.
5.1 - 14	BAJO	Informar a la persona prestadora y al COVE.	Agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento.
0 - 5	SIN RIESGO	Continuar el control y la vigilancia.	Agua apta para consumo humano. Continuar la vigilancia.

Fuente Resolución 2112 de 2007

Contrato de servicio FD.GG .41 del 2018

Clausula primera -objeto: contrato de operación transitoria de los sistemas de acueducto de los corregimientos de Villagorgona, La Regina, Madre Vieja,

Buchitolo, y Arenal- municipio de Candelaria Valle del Cauca entre las empresas Emcandelaria E.I.C.E. E.S.P-y Acuavalle

Clausula tercera: obligaciones de Acuavalle S.A.E.S.P. 1) recibir de Emcandelaria E.I.C.E. E.S.P el uso y goce de la infraestructura del sistema de acueducto de los corregimientos objetos del presente contrato, en el estado en que se encuentren actualmente, con el fin de operar el servicio de acueducto, de lo cual se celebrará un acta de entrega donde se evidencie el inventario y estado de las mismas.

Condición (situación detectada de incumplimiento):

Se observó que actualmente Acuavalle S.A. E.S.P no está operando el servicio de acueducto del corregimiento de Buchitolo (usuarios que actualmente consumen agua no apta para el consumo humano), incumpliendo lo establecido en el Contrato de servicio FD.GG .41 del 2018 , cuyo objeto establece: *contrato de operación transitoria de los sistemas de acueducto de los corregimientos de Villagorgona, La Regina, Madre Vieja, Buchitolo, y Arenal- municipio de Candelaria Valle del Cauca entre las empresas Emcandelaria E.I.C.E. E.S.P-y Acuavalle.*

Causa:

Situación que se da por deficientes controles en las respectivas instancias que deben revisar y evaluar las diferentes etapas de la contratación. Falta de seguimiento

Efecto

Aproximadamente a 2000 usuarios se les está suministrando agua no apta para el consumo, lo que aumenta la posibilidad de incrementar los riesgos de contraer enfermedades de origen hídrico en esta comunidad.

➤ **Perdidas de Acueducto**

Durante la vigencia 2020, Emcali suministro 969.649 M³ de agua en bloque y lo facturado por Emcandelaria 570.223 M³, para un nivel de pérdida de 399.471 M³, equivalente al 41%, para un índice de pérdidas por usuario facturado IPUF de 14,84,

En el siguiente cuadro se ilustra el comportamiento de las pérdidas de Emcandelaria en los diferentes meses de 2020.

Cuadro N°7. Perdidas de acueducto

Mes	Agua en Bloque	Facturado	Perdidas	%	IPUF (M³/usuario/mes)
Enero	81.416	55.796	25.620	31%	9,5
Febrero	78.485	49.612	28.873	37%	10,64
Marzo	60.434	44.270	16.164	27%	5,95
Abril	90.321	49.449	40.872	45%	15,04
Mayo	69.432	44.298	25.134	36%	9,25
Junio	76.297	49.323	26.974	35%	9,92
Julio	83.210	45.047	38.163	46%	13,99
Agosto	89.978	49.829	40.149	45%	14,69
Septiembre	83.779	46.891	36.888	44%	14,16
Octubre	84.132	44.895	39.237	47%	14,17
Noviembre	85.829	45.258	40.571	47%	14,73
Diciembre	86.381	45.555	40.826	47%	14,84
Total	969.694	570.223	399.471	41%	14,84

Fuente: elaboro equipo auditor

De acuerdo con la Resolución CRA 151 de 2001, el nivel máximo de pérdidas de agua en los sistemas de acueducto debe ser del 30%, incluyendo tanto las pérdidas técnicas como las comerciales. A diciembre el Índice de Agua No Contabilizada (IANC) era de 47% (17 puntos por encima de la regulación), situación que advierte la necesidad de desarrollar estrategias efectivas para la disminución de pérdidas técnicas y comerciales en el sistema.

Hallazgo N°2 Perdidas de acueducto - - naturaleza administrativa

Fuente de criterio

Constitución Política de Colombia
Ley 142 de 1994
Anexo 10 de la Resolución CRA 151 de 2001

Criterio

Constitución Política De Colombia Artículo 209. "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones".

Anexo 10 de la Resolución CRA 151 de 2001... Igualmente, se debe establecer el nivel de pérdidas de la persona prestadora y su evolución en el período de proyección (índice de pérdidas de la persona prestadora). De esta forma la sumatoria entre el agua facturada (m³) y las pérdidas de la persona prestadora (m³) permite obtener la demanda. Este valor expresado en metros cúbicos, multiplicado por uno menos el índice de pérdidas de eficiencia (P), permite obtener la Demanda

Corregida y es sobre estos valores de la proyección que se estima el valor presente de la demanda. El índice de pérdidas de eficiencia máximo permitido para los cálculos de costos es del 0.3 (es decir 30%).

Condición (situación detectada de incumplimiento):

Se evidenció que el índice de pérdidas de acueducto ha aumentado, lo que evidencia que las estrategias no han sido efectivas.

Cuadro N°8. Pérdidas de acueducto

Mes	Agua en Bloque	Facturado	Pérdidas	%	IPUF (M ³ /usuario/mes)
Enero	81.416	55.796	25.620	31%	9,5
Febrero	78.485	49.612	28.873	37%	10,64
Marzo	60.434	44.270	16.164	27%	5,95
Abril	90.321	49.449	40.872	45%	15,04
Mayo	69.432	44.298	25.134	36%	9,25
Junio	76.297	49.323	26.974	35%	9,92
Julio	83.210	45.047	38.163	46%	13,99
Agosto	89.978	49.829	40.149	45%	14,69
Septiembre	83.779	46.891	36.888	44%	14,16
Octubre	84.132	44.895	39.237	47%	14,17
Noviembre	85.829	45.258	40.571	47%	14,73
Diciembre	86.381	45.555	40.826	47%	14,84
Total	969.694	570.223	399.471	41%	14,84

Fuente: elaboro equipo auditor

De los m³ distribuidos en el 2020, se perdieron aproximadamente 399,471 m³ (41%).

Causa:

Faltan acciones técnicas y comerciales que disminuyan las pérdidas

Efecto:

Se está trasladando a los usuarios los costos de una gestión ineficiente por parte de Emcandelaria S.A.S.E.S.P.

4.2.3. CRITERIO DE EVALUACION 3: Evaluar el cumplimiento de los procesos de comercialización y servicio al cliente de la empresa Emcandelaria S.A.S. E.S.P.

Empresas Publicas Municipales de Candelaria –Emcandelaria S.A.S. ESP es una empresa Prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales con personería jurídica propia con plena autonomía administrativa, de capital y patrimonio independiente, cuya organización y funcionamiento se rige por el ordenamiento establecido en la Ley 142 de 1994 y demás normas que la modifiquen o aclaren.

➤ **Análisis al proceso Financiero**

Las Empresas Públicas Municipales de Candelaria Emcandelaria S.A.S.E.S.P, en materia presupuestal se rige por el Decreto 115 de 1996, el Artículo 67 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 142 de 1994 y las Directrices del Certificado N°. SC-3002-1 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por el cual se organiza el sistema de control fiscal.

Análisis Presupuestal

Para la vigencia 2020, la entidad contó con un presupuesto de ingresos definitivo por \$4.039.002.813 y los recaudos alcanzaron los \$4.072.729.045, es decir el 100.8%.

El ingreso más representativo se obtiene por la venta de servicio de alcantarillado por \$1.542.707.840, seguido de la venta de servicio de acueducto \$996.453.223 y transferencia por subsidio \$647.131.406, entre otros.

Los gastos aprobados en forma definitiva fueron \$4.039.002.813 y las ejecuciones ascendieron a \$3.898.607.987, equivalentes al 96.5%. Los gastos de funcionamiento están distribuidos de acuerdo a los 2 servicios que presta la empresa así: Acueducto \$2.770.408.530 y Alcantarillado \$942.705.393.

El 34% de los gastos de acueducto se deben a la compra de agua bloque a las Empresas Municipales de Cali Emcali

En el siguiente cuadro se ilustra costo por mes de agua en bloque

Cuadro N°9 Costo de agua en bloque
EMPRESAS PUBLICAS DE CANDELARIA-EMCANDELARIA S.A.S.E.S.P

AGUA EN BLOQUE			
PERIODO	M3	VALOR	VALOR POR M3
DIC-19-ENE 18 2020	81,416	\$ 78.015.254	\$ 958.230
ENE 19 - FEB 18 2020	78,485	\$ 75.206.682	\$ 958.230
FEB 19- MAR 18 2020	60,434	\$ 57.909.671	\$ 958.230
MAR 19 - ABR 18-2020	90,321	\$ 86.548.291	\$ 958.230
ABRIL 19- MAYO 18	69,432	\$ 66.531.825	\$ 958.230
MAYO 19- JUN 18	76,297	\$ 73.110.074	\$ 958.230
JUNIO 19- JUL 18	83,21	\$ 79.734.318	\$ 958.230
JULIO 19- AGOST 18	89,978	\$ 86.219.619	\$ 958.230
AGOSTO 19- SEPT 18	85,779	\$ 82.196.011	\$ 958.230
SEPTIE 19- OCT 18	84,132	\$ 80.617.806	\$ 958.230
OCTUBRE 19- NOV 18	85,829	\$ 82.243.922	\$ 958.230
NOVIEMBRE 19- DC 18	86,381	\$ 82.772.865	\$ 958.230
TOTAL	971,694	\$ 931.105.775	

Fuente: Emcandelaria S.A.S.E.S.P

Así mismo, se evidenció que los certificados de disponibilidad y registros presupuestales, se expidieron dentro de los términos; los objetos de los contratos fueron concordantes con los códigos presupuestales por los que se imputaron.

➤ **Análisis del Proceso Comercial**

✓ **Clientes**

Al 31 de diciembre de 2020, Emcandelaria S.A.S E.S.P presentaba 3.744 suscriptores de acueducto y 13.301 suscriptores del servicio de alcantarillado.

En el siguiente cuadro se ilustra los suscriptores por servicio y corregimiento

Cuadro N10 Suscriptores de Emcandelaria S.A.S. E.S.P.

Clientes Emcandelaria S.A.S. E.S.P,		
Corregimiento	Acueducto	Alcantarillado
Carmelo	2.411	1.934
Cabuyal	536	743
Tiple	374	352
Buchitolo	423	272
Villagorgona		10.000
Total	3.744	13.301

Fuente: Elaboro equipo auditor

➤ **Facturación y Recaudo**

El proceso de facturación es de manera conjunta con Acuavalle para el servicio de alcantarillado en el corregimiento de Villagorgona :

Durante la vigencia 2020 Emcandelaria S.A.S. E.S.P. facturó 3.914 millones por el servicio de acueducto y alcantarillado, presentado una variación del 13% con respecto al año anterior (3.336 millones)

Cuadro N°11 Facturación Emcandelaria S.A. E.S.P.

Facturación 2020 vs 2019				
Servicio	2020	2019	Diferencia	%
Acueducto	1.537.251.673	1.369.353.268	167.898.405	11%
Alcanarillado	2.377.676.601	2.027.539.936	350.136.665	15%
Total	3.914.930.294	3.396.895.223	518.035.070	13%

Fuente: Emcandelaria S.A.E.S.P

Por el concepto del servicio de acueducto facturó \$1.537 millones que representa una variación respecto del año anterior del 11% (1.369 millones) y por el servicio de alcantarillado, facturó \$2.377 millones, que representa una variación del 15% respecto del año anterior.

Durante el 2020, se recaudaron \$4.072 millones

Cuadro N°12 Recaudo Emcandelaria S.A. E.S.P.

Concepto	Valor
Disponibilidad inicial	229.636.666
Venta de acueducto	996.453.223
Venta de alcantarillado	1.542.707.840
Venta de bienes x operación de comercialización	146.001.505
Interes por acueducto y alcantarillado	5.372.030
Otros ingresos e interventorias	31.857.531
Transferencia ESP subsidios	647.131.406
Contratos interadministrativos Municipio Candelaria	111.396.733
Recuperación de cartera y otros	362.172.111
Total Recaudo	4.072.729.045

Fuente: Emcandelaria S.A.S.E.S.P.

El valor de recaudo se incrementó en un 8% comparado con el año anterior.

Las medidas tomadas por el Gobierno Nacional de aislamiento, de alguna manera disminuyeron la capacidad económica de los suscriptores de Emcandelaria, los cuales se encuentran clasificados en mayor cantidad en los estratos residencial 1 y 2. La reinstalación y reconexión de los servicios, la no suspensión del servicio y la realización de convenios automáticos durante 4 periodos, disminuyeron el recaudo, presentándose un déficit en la entidad, en cuanto a lo presupuestado para la vigencia 2020.

Cartera

Al 31 de diciembre de 2020, la cartera de Emcandelaria S.A.S E.S.P ascendía \$4.287 millones de los cuales el 76% (\$3.264 millones) es cartera de difícil cobro (>360 días)

Cuadro N°13 Cartera por edades y uso Emcandelaria S.A. E.S.P.

Uso	0 días	30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91-120	121-180	181-360	>360 días	Total	%
Estrato 1	124.773.079,49	68.136.771,81	28.729.135,10	25.698.978,11	23.919.379,88	38.930.495,09	79.611.786,62	1.004.886.128,13	1.394.785.754,23	32,5%
Estrato 2	159.341.993,78	98.186.832,57	28.260.289,57	26.455.537,38	24.188.380,36	36.005.069,67	72.552.906,51	1.802.621.893,03	2.247.612.902,85	52,4%
Estrato 3	59.731,00	46.700,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	210.543.516,87	210.649.947,87	4,9%
Industrial	28.083.856,00	9.173.610,61	7.608.593,91	9.304.363,03	6.620.472,99	14.852.977,83	45.504.538,76	223.250.267,73	346.398.680,86	8,1%
Comercial	12.909.778,00	7.331.406,80	3.572.128,59	2.990.216,22	2.886.489,49	5.103.974,47	14.486.143,70	22.864.064,42	72.144.211,69	1,7%
Oficial	2.532.772,00	2.389.753,09	-1.834.089,20	1.668.301,00	411.977,38	3.129.434,73	7.738.273,60		16.036.422,60	0,4%
Total	327.701.210,25	185.265.074,88	66.336.057,97	66.117.395,74	60.026.710,10	98.021.951,79	219.893.649,19	3.264.265.870,18	4.287.627.920,10	100,0%
%	8%	4%	2%	2%	1%	2%	5%	76%	100%	

De la cartera de difícil cobro el 43% (\$1.393 millones) es mayor a 5 años, por lo tanto, está en riesgo de prescribir de acuerdo al Artículo 2536 del Código Civil.

El 45% de la cartera corresponde al servicio de acueducto y el 55% al servicio de alcantarillado

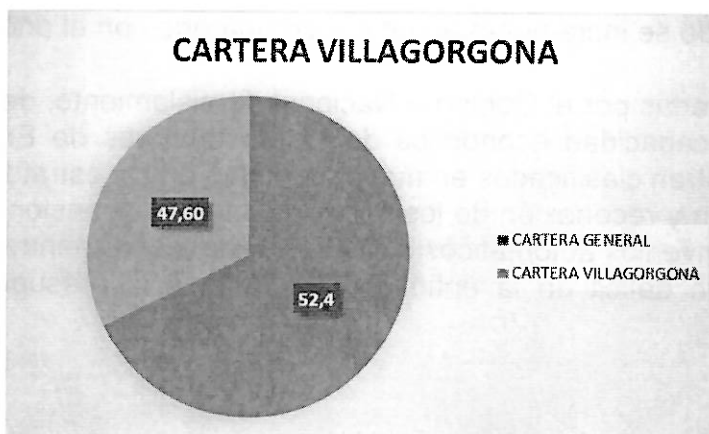
Cuadro N°13 Cartera por servicio Emcandelaria S.A. E.S.P.

Servicio	Valor	%
Acueducto	1.922.449.271,44	45%
Alcantarillado	2.365.178.678,66	55%
Total	4.287.627.950,10	100%

Fuente: Emcandelaria S.A.S.E.S.P.

El incremento en la cartera del servicio de alcantarillado se debe a que a partir del mes de marzo del 2015, Acuavalle S.A. E.S.P. empezó a operar el servicio de acueducto en el corregimiento de Villagorgona, quedando Emcandelaria solo con la operación y comercialización del servicio de alcantarillado. Al facturar solo el servicio de alcantarillado y sin ningún medio para persuadir el pago, estos valores en su mayoría no fueron cancelados incrementando la cartera.

La cartera del corregimiento de Villagorgona ocupa el 47,60% de la cartera total de Emcandelaria S.A.S. E.S.P.,



➤ Atención al cliente

Durante la vigencia 2020, Emcandelaria recibió 657 PQR's a través de los canales que tiene establecido para su recepción.

De los PQR's presentados el 42% (277) corresponde a quejas por el servicio y el 33% a reclamos por facturación.

Cuadro N°13 PQR presentados

Concepto	Cantidad	%
Peticiones	161	25%
Quejas	277	42%
Reclamos	219	33%
Total	657	100%

Elaboro equipo auditor

La queja mas frecuente es alcantarilla tapada por rebose en temporada invernal, pero se debe tener en cuenta que Emcandelaria solo esta encargado del alcantarillado sanitario, el alcantarillado pluvial esta acargo del municipio de Candelaria.

Con respecto a las peticiones el concepto mas frecuente es la solicitud de la prestación del servicio de acueducto, especialmente en el corregimiento de El Carmelo, donde en el 2020 se realizaron 93 solicitudes

La inconformidad en el consumo fue la causa mas frecuente por la que los usuarios presentaron reclamo (186 reclamos)

Hallazgo N°3 Tramite de PQR- - naturaleza administrativa

Fuente de criterio

Constitución Política de Colombia
Ley 142 de 1994

Criterio

Constitución Política De Colombia Artículo 209. "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones".

Ley 142 1994 Artículo 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el

trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

Artículo 153. De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

Condición (situación detectada de incumplimiento):

En la revisión de los PQRs se evidenciaron las siguientes deficiencias:

- ✓ El formato de visita es la respuesta que se le está dando al usuario y es un trámite interno de la entidad
- ✓ No se está informando de los recursos a los que los usuarios tienen derecho.
- ✓ El formato de PQR tiene un párrafo fijo de ampliación de términos, que solo debe aplicarse en el momento que se requiera no puede ser una constante para los reclamos por cobro en facturación.
- ✓ En las visitas se le informa que hay una fuga internas, pero no le indica donde, ejemplo, lavamanos, baño, platero, llave, etc.,

Causa:

Falta de conocimiento de requisitos

Efecto

Incumplimiento de disposiciones generales, que el usuario no haga uso de los recursos a los que tiene derecho

Hallazgo N°4 Cargue al SUI- - naturaleza administrativa

Fuente de criterio

Constitución Política de Colombia

Ley 142 de 1994

Resolución SSPD N°2017100204125 del 18 de octubre del 2017

Criterio

Constitución Política De Colombia Artículo 209. "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones".

Resolución SSPD N°2017100204125 del 18 de octubre del 2017: por la cual se establece los lineamiento para la modificación de la información cargada al Sistema Único de Información SUI

Condición (situación detectada de incumplimiento):

Se evidenciaron 454 reportes pendientes de años anteriores que no han sido registrado al sistema Único de Información de Servicios Públicos SUI, de los cuales hay algunos habilitados por error y no han solicitado la reversión del mismo de acuerdo a lo establecido en la Resolución SSPD N°2017100204125 del 18 de octubre del 2017 para corregir aplicado la circular o por falta de información.

Así mismo, falta solicitar el retiro de los siguientes formularios que no les aplica:

- 25. Registro de captaciones de agua
- 28. Registro de aducciones
- 3. Caracterización de fuentes superficiales para abastecimiento
- 30. Registro de sistema de potabilización
- 33. Registro de condiciones de agua
- 36. Distribución de agua potable
- 4. Fuentes superficiales
- 40. Registro de tanque de almacenamiento
- 5. Registro de puntos de muestreo - calidad fuentes superficiales
- 55. Actualización de puntos de muestreo de agua en red de distribución
- 56. Componentes del sistema
- 36. Distribución de agua potable
- Muestreo de calidad del agua fuentes superficial.

Causa:

Situación que se da por falta de conocimiento de requisitos, Debilidades de control que no permiten advertir oportunamente el problema

Efecto

incumplimiento de disposiciones generales e ineffectividad en el trabajo. (no se están realizando como fueron planeados)

Hallazgo N°5 Contrato de Condiciones Uniformes- - naturaleza administrativa

Fuente de criterio

Constitución Política de Colombia

Ley 142 de 1994

Contrato de condiciones uniformes

Memorando 20071300011223 del 12 de febrero de 2003 Superintendencia de servicios Públicos

Sentencia T-328 de 2009

CRA- en concepto 49481 del 12 de octubre de 2006

Criterio

CRA- en concepto 49481 del 12 de octubre de 2006, señaló que, por carecer los prestadores de competencia para imponer sanciones pecuniarias a los usuarios, debía eliminar del contrato de condiciones uniformes cláusulas en tal sentido:

"En este orden de ideas, no es posible que las empresas prestadoras de servicios públicos impongan sanciones pecuniarias a sus usuarios, toda vez que, esta atribución tiene reserva legal, la cual no ha sido desarrollada.

Memorando 20071300011223 del 12 de febrero de 2003 la Superintendencia se pronunció sobre la falta de competencia legal de los prestadores de servicios públicos domiciliarios para imponer sanciones pecuniarias a los usuarios, en los términos establecidos por la Corte Constitucional en Sentencia T-558 de 2006, entre otras

Corte Constitucional Sentencia SU 1010 de 2008 señaló que independientemente del carácter estatal o privado de las empresas, en la actualidad, y en virtud de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la inobservancia de las obligaciones de los usuarios puede traer como consecuencia la suspensión del servicio, el corte del mismo y la resolución del contrato, según el caso, y en los eventos donde el incumplimiento tiene directa relación con la obligación de pagar facturas, dichas entidades están habilitadas para efectuar el cobro del servicio consumido y los intereses moratorios sobre las sumas adeudadas, pero con la claridad que deben ser lo menos gravosos. Sin embargo, la Sala recalcó que nunca se previó la posibilidad de que dichas entidades pudieran imponer sanciones de tipo pecuniario a sus usuarios, ni las conductas que pudieran ser objeto de sanción y, así como tampoco se dispuso nada sobre el procedimiento que en esos casos se debería seguir. Por tal razón declaró la nulidad del proceso sancionatorio contra el usuario.

Corte constitucional Sentencia T-328 de 2009, informó que las empresas prestadoras de servicios públicos no están facultadas para imponer sanciones pecuniarias a sus usuarios:

Condición (situación detectada de incumplimiento):

En la revisión que se le hizo al contrato de condiciones uniformes de Emcandelaria S.A.S.E.S.P., se evidenció que en la cláusula Decima Novena se establecen las cargas pecuniarias y en la cláusula Vigésima el procedimiento para la imposición de dichas cargas, imposiciones que no se pueden cobrar, debido a que a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, no les está permitido imponerles multas a los usuarios., los cobros hechos a título de sanción implican una extralimitación de funciones y una violación al debido proceso de los afectados, pues desconocen los principios de legalidad y tipicidad.

El suscriptor está obligado a pagar los valores que establece la ley por el uso no autorizado o fraudulento del servicio, los cuales no incluyen multas adicionales.

La corte constitucional informó que las empresas prestadoras de servicios públicos no están facultadas para imponer sanciones pecuniarias a sus usuarios:

Causa:

Falta de conocimiento de requisitos

Efecto

Incumplimiento de disposiciones generales

4.2.4. CRITERIO DE EVALUACION 3: Evaluar la gestión ambiental (uso eficiente y ahorro del agua, protección de las cuencas hidrográficas).

Se realizaron 8 campañas de sensibilización y buen manejo del agua potable y saneamiento básico. Se articularon las visitas del PSMV con las campañas de sensibilización y buen manejo del agua potable en todos los corregimientos donde opera la entidad.

A través de videos en la Fan Page y en Pagina web de la entidad, le explicaron a los usuarios como realizar buen manejo de agua potable y del saneamiento básico.

Se realizó la siembra de árboles (Swinglea) en 900 ml en el área perimetral de la PTAR del Corregimiento el Carmelo, que tendrán la función de barrera viva, y los arbustos como la Cadmia y el Jazmín tendrán la función de generar buenos olor y contrarrestar los malos olores.

4.3. RESULTADO RELACIONADO CON EL OBJETIVO ESPECIFICO 3.1.2

OBJETIVO ESPECÍFICO 3.1.2

Evaluar el cumplimiento de la normatividad vigente, correspondiente a la etapa pre contractual, contractual y post contractual de los procesos de contratación de Emcandelaria S.A.S.E.S.P. de los contratos objeto de muestra.

4.3.1. CRITERIO DE EVALUACION 5: Cumplimiento de los principios de la función administrativa para la planeación de la contratación suscrita por Emcandelaria S.A.S ESP en la vigencia 2020

Evaluated el cumplimiento de los principios de la función administrativa relacionada con la planeación de la contratación estatal suscrita por Emcandelaria S.A.S. E.S.P en la vigencia 2020, se pudo establecer que la empresa de servicios públicos

efectúa los procesos de contratación de acuerdo a la normatividad establecida en el Estatuto de Contratación Interna Acuerdo N°001 del 10 de mayo de 2017.

El régimen jurídico y legal que aplica a todos los actos y contratos propios o los derivados de los contratos o convenios que celebre Emcandelaria S.A.S.E.S.P, es el del derecho privado, del derecho civil y comercial, así mismo, la regulación establecida por la CRA, y sus normas complementarias, en consideración a los establecido por el Artículo 32 de la Ley 142 de 1.994, en lo concerniente al régimen jurídico de las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Se aplican principios del derecho privado en su contratación como la autonomía de la voluntad de las partes, la consensualidad, solvencia económica, buena fe, equilibrio del contrato, función socioeconómica del contrato, fuerza obligatoria del contrato, efecto relativo del contrato, estos principios sin duda alguna dentro del estudio del contrato y su posterior ejecución.

Así mismo, se evidenció que la empresa de servicios públicos no detalla de forma concreta el artículo al que pertenece cada modalidad de selección, situación que implicó establecer una presunta observación administrativa.

4.3.2. CRITERIO DE EVALUACION 6: Cumplimiento del objeto y las obligaciones contractuales

En relación con las etapas del proceso contractual, la entidad tiene como su carta de navegación el manual de contratación.

En líneas generales la entidad en sus procesos, realizó los respectivos análisis de riesgos, las propuestas, cotizaciones y las disponibilidades presupuestales.

En la ejecución de los contratos se observa que se realizaron los respectivos registros presupuestales, asignación de supervisión, informes del contratista, informes supervisores, actas parciales de avance y final de los procesos contractuales.

En el proceso contractual, se presentaron algunos aspectos a mejorar en los análisis de conveniencia en el sentido que la entidad presenta estos con aspectos generales, debiendo detallar particularmente cada contrato con su respectiva tipología.

Se evidenciaron algunos informes de supervisión, someros en su conceptualización, en los cuales la entidad debe mejorar en la contextualización de los conceptos a esgrimir en el mandato de la supervisión de los contratos.

Sobre la liquidación de estos se realiza acorde al concepto financiero de esbozar los pagos en relación con las actas de avance, se realiza un balance financiero, y el paz y salvo respectivo entre las partes.

En los contratos de suministro no se observó acta de entrada al almacén de los elementos adquiridos, por lo que se estableció una presunta observación administrativa.

Hallazgo N°6 Entradas al almacén. Naturaleza administrativa

Fuente de criterio

Ley 1474 de 2011 artículo 83 y 84

Criterio

Ley 1474 de 2011

Artículo 83. Con el fin de proteger la moralidad administrativa, de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción, y de tutelar la transparencia en la actividad contractual, las entidades públicas están obligadas a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado a través de un supervisor o interventor, según corresponda. La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico, que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma entidad estatal cuando no requieren conocimientos especializados. Para la supervisión la entidad estatal podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos.

Artículo 84. La supervisión e interventoría contractual implica seguimiento al ejercicio del cumplimiento obligacional por la entidad contratante sobre las obligaciones a cargo del contratista. Los supervisores e interventores están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, y serán responsables por mantener informada a la entidad contratante de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando tal incumplimiento se presente.

Condición (situación detectada de incumplimiento)

Una vez analizados los documentos contractuales de los contratos N° 028-2020, 029-2020 031-2020, 039-2020, se evidencia que la entidad omitió anexar al expediente las acta de entrada al almacén.

Causa:

Falta de controles y seguimiento por parte de la supervisión del contrato

Efecto

Incumplimiento de disposiciones generales, así mismo, se puede generar confusiones en relación a si lo comprado entró o no al almacén.

Hallazgo N°7 Contratación. Naturaleza administrativa

Fuente de criterio

Artículo Décimo Cuarto del Estatuto de Contratación Interna Acuerdo N°001 del 10 de mayo de 2017

Criterio

Artículo Décimo Cuarto del Estatuto de Contratación Interna Acuerdo N°001 del 10 de mayo de 2017 Selección de proveedores

Condición (situación detectada de incumplimiento)

Etapas de Precontractual

Revisadas las carpetas contractuales que se relacionan en el cuadro, se observó que en los estudios previos no se establece el artículo que indique a qué tipo de procedimiento de selección se ajusta el proceso de contratación, según su manual de contratación interno.

Cuadro N°14 Contratos

CONTRATO	OBJETO	V. INICIAL
001- 2020	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO CONTADORA DE LAS EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P	18.000.000,00
002-2020	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA RECAUDARLOS DINEROS PROVENIENTES DE LOS PAGOS MENSUALES QUE POR PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO HAGAN LOS USUARIOS DE EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA A FAVOR DE ESTA	22.000.000,00
003-2020	ALQUILER DE SOFTWARE INTEGRADO ANTISOFT QUE CONTIENE LOS MÓDULOS DE FACTURACIÓN PQR CONTABILIDAD PRESUPUESTO TESORERÍA E INVENTARIOS	18.000.000,00
004-2020	ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO PARA LA ENTIDAD	12.000.000,00
007 - 2020	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO EN ASUNTOS ADMINISTRATIVOS DE LA ENTIDAD.	13.200.000,00

010-2020	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA ASESORÍA EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	27.500.000,00
----------	--	---------------

Causa

Faltas de estudios mínimos y aplicación del manual de contratación en la elaboración de estudios previos

Efecto

Afecta el principio de planeación.

5. ANEXO 1

Hallazgo	Título	A	D	F	P	S	Valor
Objetivo 1:	Determinar el cumplimiento de los principios básicos de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado : prestación eficiente a toda la población con continuidad, calidad y cobertura.						
1	Operación del acueducto de Buchitolo	X					
2	Perdidas de acueducto	X					
3	Tramite de PQR	X					
4	Cargue al SUI	X					
5	Contrato de Condiciones Uniformes						
Objetivo 2:	Evaluar el cumplimiento de la normatividad vigente, correspondiente a la etapa pre contractual, contractual y post contractual de los procesos de contratación	X					
6	Entradas al almacén	X					
7	Contratación	X					
Total		7					

6. ANEXO 2

Auditoría de Cumplimiento a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de la Empresa Pública Municipal de Candelaria Emcandelaria S.A.S. .E.S.P.,								
Hallazgo	Respuesta de la entidad	Conclusión de auditoría	A	S	D	P	F	\$Daño Patrimonial
Hallazgo N°1 operación del acueducto de Buchitolo - Naturaleza Administrativa.Se observó que actualmente Acuavalle S.A. E.S.P no está operando el servicio de acueducto del corregimiento de Buchitolo (usuarios que actualmente consumen agua no apta para el consumo humano), incumpliendo lo establecido en el Contrato de servicio FD.GG .41 del 2018 , cuyo objeto establece: contrato de operación transitoria de los sistemas de acueducto de los corregimientos de Villagorgona, La Regina, Madre Vieja, Buchitolo, y Arenal- municipio de Candelaria Valle del Cauca entre las empresas Emcandelaria E.I.C.E. E.S.P-y Acuavalle.	Si bien es cierto, esta gerencia gestionó la firma el Contrato de operación temporal de los sistemas de Acueducto para los corregimientos que a su paso se ven beneficiados por el Acueducto Regional Florida - Pradera – Candelaria en el año 2018, la entrada en operación en el corregimiento de Buchitolo, dependía de importantes inversiones que se han ido desarrollando, por parte del municipio de Candelaria y de Acuavalle.. En primera instancia el municipio, debió realizar las obras de Interconexión de las redes internas del corregimiento con el acueducto regional, misma que se llevó a cabo en el año 2019, sin embargo, no ha sido posible la apertura de las válvulas debido a una serie de acontecimientos (ver mesa de contradicción)	Teniendo en cuenta que las acciones para darle agua potable al corregimiento de Buchitolo se están realizando actualmente, se confirma el hallazgo administrativo para hacerle seguimiento en el plan de mejoramiento	X					

Auditoría de Cumplimiento a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de la Empresa Pública Municipal de Candelaria Emcandelaria S.A.S. .E.S.P,

Hallazgo	Respuesta de la entidad	Conclusión de auditoría	A	S	D	P	F	\$Daño Patrimonial
<p>Hallazgo N°2 pérdidas de acueducto - Naturaleza Administrativa: Se evidenció que el índice de pérdidas de acueducto ha aumentado, lo que evidencia que las estrategias no han sido efectivas. De los m3 distribuidos en el 2020, se perdieron aproximadamente 399,471 m3 (41%).</p>	<p>Como se evidencia en el cuadro número 8. Pérdidas de acueducto el porcentaje de pérdidas del mes de enero 2020 fue el 31% febrero 2020 37% y marzo 2020 27%, lo que en promedio arrojaría una pérdida del 31.67% que estaría ligeramente superior a la pérdida máxima permitida (30%). El gobierno Nacional mediante el Decreto 417 del 17 de marzo del 2020 Por el cual declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, luego dispone mediante el Decreto 441 del 20 de marzo del 2020 Por el cual se dictan disposiciones en materia de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para hacer frente al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 417 de 2020 y la CRA 911 del 2017 de marzo del 2020 Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y saneamiento básico, derivadas de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19, ordena la reconexión de todos los usuarios sin importar su estatus ni el número de meses vencidos ni el valor endeudado, situación que se ve reflejada en el aumento del porcentaje de pérdida de agua, sumado al inusitado incremento de conexiones erradas y manipulación de micromedidores, situaciones ante las que la empresa no ha podido reaccionar, entendiendo que la resolución impide la suspensión del servicio y la realización de actividades complementarias.</p>	<p>Teniendo en cuenta que las acciones que esta realizando la entidad para disminuir las pérdidas de acueducto, actualmente se están llevando a cabo, se confirma el hallazgo administrativo, con el fin de hacerle seguimiento en el plan de mejoramiento</p>	X					

Auditoría de Cumplimiento a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de la Empresa Pública Municipal de Candelaria Emcandelaria S.A.S. .E.S.P.,									
Hallazgo	Respuesta de la entidad	Conclusión de auditoría	A	S	D	P	F	\$Daño Patrimonial	
Hallazgo N°3 tramite de PQR - Naturaleza Administrativa: En la revisión de los PQRs se evidenciaron las siguientes deficiencias: <input type="checkbox"/> El formato de visita es la respuesta que se le está dando al usuario y es un trámite interno de la entidad <input type="checkbox"/> No se está informando de los recursos a los que los usuarios tienen derecho. <input type="checkbox"/> El formato de PQR tiene un párrafo fijo de ampliación de términos, que solo debe aplicarse en el momento que se requiera no puede ser una constante para los reclamos por cobro en facturación. <input type="checkbox"/> En las visitas se le informa que hay una fuga interna, pero no le indica donde, ejemplo, lavamanos, baño, platero, llave, etc.,	Actualmente se está trabajando en la actualización y documentación de los manuales de procesos y procedimientos, lo cual para la implementación cuenta con socializaciones y capacitaciones para el personal.	Lo argumentado por la entidad no desvirtúa la observación, por lo tanto, se confirma el hallazgo administrativo	X						
Hallazgo N°4 Cargue al SUI - Naturaleza Administrativa: Se evidenciaron 454 reportes pendientes de años anteriores que no han sido registrado al sistema Único de Información de Servicios Públicos SUI, de los cuales hay algunos habilitados por error y no han solicitado la reversión del mismo de acuerdo a lo establecido en la Resolución SSPD N°2017100204125 del 18 de octubre del 2017 para corregir aplicado la circular o por falta de información.	Se adjunta el Cronograma para rendición del SUI con fecha límite de cargue diciembre 2021.	Lo argumentado por la entidad no desvirtúa la observación, por lo tanto, se confirma el hallazgo administrativo	X						

Auditoría de Cumplimiento a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de la Empresa Pública Municipal de Candelaria Emcandelaria S.A.S. .E.S.P.,

Hallazgo	Respuesta de la entidad	Conclusión de auditoría	A	S	D	P	F	\$Daño Patrimonial
<p>Hallazgo N°5 Contrato de Condiciones Uniformes- naturaleza administrativa: En la revisión que se le hizo al contrato de condiciones uniformes de Emcandelaria S.A.S.E.S.P., se evidenció que en la cláusula Decima Novena se establecen las cargas pecuniarias y en la cláusula Vigésima el procedimiento para la imposición de dichas cargas, imposiciones que no se pueden cobrar, debido a que a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, no les está permitido imponerles multas a los usuarios., los cobros hechos a título de sanción implican una extralimitación de funciones y una violación al debido proceso de los afectados, pues desconocen los principios de legalidad y tipicidad.</p>	<p>En la actualidad se está trabajando en el nuevo Contrato de condiciones uniformes C.C.U acorde al nuevo modelo de la CRA.</p>	<p>Lo argumentado por la entidad no desvirtúa la observación, por lo tanto, se confirma el hallazgo administrativo</p>	X					

Auditoría de Cumplimiento a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de la Empresa Pública Municipal de Candelaria Emcandelaria S.A.S. .E.S.P.,									
Hallazgo	Respuesta de la entidad	Conclusión de auditoría	A	S	D	P	F	\$Daño Patrimonial	
<p>Hallazgo N°6 Entradas al almacén. Naturaleza administrativa: Una vez analizados los documentos contractuales de los contratos N° 028-2020, 029-2020, 031-2020, 039-2020, se evidencia que la entidad omitió anexar al expediente el acta de entrada al almacén.</p>	<p>Las entradas al almacén son un proceso interno que reposa en el Software Integrado Antsof en digital, en físico también reposan en la CARPETA ENTRADAS 2020 que está bajo la custodia de la persona responsable del almacén. Anexo carpeta escaneada entradas 2020.</p>	<p>Revisado el documento anexo "Carpeta Entradas al Almacén vigencia 2020", se constata que corresponde a los contratos N° 028-2020, 029-2020, 031-2020, 039-2020, el cual contiene la descripción, valor y fecha de los elementos adquiridos. El equipo auditor al corroborar la acción cumplida por el responsable del almacén, válida las pruebas aportadas a fin de contradecir la acción administrativa evidenciada en el proceso auditor, sin embargo, dicha observación deberá ser tenida en cuenta en la suscripción del plan de mejoramiento, lo anterior, como una oportunidad de mejora en los procesos de supervisión, seguimiento y control de los elementos adquiridos bajo la modalidad de suministro y/o compra que realice la entidad., y en ese sentido, es importante que la entidad pública, dentro de los expedientes contractuales incluya copia del acta de entrada al almacén de los elementos adquiridos, de ese modo, quedará la constancia de que efectivamente la entidad recibió los bienes.</p>	X						

Auditoría de Cumplimiento a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de la Empresa Pública Municipal de Candelaria Emcandelaria S.A.S. .E.S.P.,

Hallazgo	Respuesta de la entidad	Conclusión de auditoría	A	S	D	P	F	\$Daño Patrimonial
<p>Hallazgo n N°7 Contratación. Naturaleza administrativa: Revisadas las carpetas contractuales que se relacionan en el cuadro, se observó que en los estudios previos no se establece el artículo que indique a qué tipo de procedimiento de selección se ajusta el proceso de contratación, según su manual de contratación interno.</p>	<p>Dicha situación se evidenció y se identifica como un error en el procedimiento, ya que el literal sexto del Estudio Previo se denomina Modalidad de Selección y ahí se explica acorde al manual de la entidad, la modalidad que se establece para el proceso contractual en mención, la justificación y fundamentos jurídicos. En ese sentido, para la vigencia 2021 se implementaron mayores controles que para asegurar que este ítem sea diligenciado a calidad. Teniendo en cuenta la observación se verificó desde la oficina de control interno en las carpetas y las gestiones realizadas por los encargados de dichas actividades. Con base en lo planteado anteriormente y en los anexos que se adjuntan en el correo electrónico, respetuosamente solicito se deje sin efecto y por tanto se levanten las observaciones pertinentes.</p>	<p>El ejercicio del control eficiente de los procedimientos tiene como resultado que las entidades del Estado puedan cumplir con los objetivos y fines por los cuales han sido creadas, asegurando razonablemente la realización de los fines esenciales del Estado, a través de una Administración Pública que cumpla con las expectativas de los ciudadanos y partes interesadas, de ahí se fundamenta la cultura del control, la responsabilidad y compromiso de la Alta Dirección y de todos los servidores públicos para la aplicación de las medidas de autocontrol de los procedimientos internos. Es claro para la Entidad, incluso está incluido en el manual interno de contratación, que la actividad contractual debe cumplir postulados constitucionales y aquellos inherentes a la actividad y naturaleza jurídica, por lo que al evidenciar un error de procedimiento e implementar cambios es un hecho notorio del compromiso con la organización y continua mejora de sus procedimientos. (Ver mesa de Contradición)</p>	X					
Total			7					

