



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 1 de 85

FECHA:	30 de Marzo de 2023	LUGAR:	Presencial / Visitas en Terreno / Medios Informáticos
PROCESO AUDITADO	GESTION COMERCIAL – SUBPROCESO CARTERA		
AUDITADOS	LIDER DEL SUBPROCESO -FUNCIONARIOS		
EQUIPO AUDITOR	MARLY GIL BARBOSA		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
Evaluar la gestión y el cumplimiento a la norma en el cobro para el recaudo eficiente y oportuno de cartera morosa de la Empresa , por concepto de servicios de Acueducto y Alcantarillado de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A.E.S.P. OFICIAL Verificar que el Sistema Integrado de Gestión SIG implementado es conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 45.001:2018, legales y los establecidos por la entidad para identificar oportunidades de mejora en el sistema			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
Analizar bajo pruebas selectivas los documentos soportes de la gestión para el cobro del recaudo de la cartera del IBAL (Recaudos por abono, Acuerdos de Pago y/o Financiaciones, revisión a la cartera morosa por edades , Cancelación de matrículas por diferentes conceptos durante el periodo a evaluar el cual es Febrero 2022 a Febrero 2023 , revisión en el sistema a un selectivo de Acuerdos de pago, análisis a la recuperación de cartera, revisión a indicadores, Plan de Acción y revisión al plan de mejoramiento de la auditoria interna, visitas en terreno a cortes, cancelación de matrículas.			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
Ley 87 de 1993 (estabelece el ejercicio del Control Interno), Ley 1474 de 2011(Ley Anticorrupcion), Decreto 2913 de 2007, Decreto 1599 de 2005 (MECI-Modelo standar de Control Interno), Constitucion Politica de Colombia de 1991 (derechos colectivos), Ley 142 de 1994, Ley 594 de 2000 ART. 11, 23, 24, 26, 27, 48 (ley General de Archivo), Ley 1066 de 2006 (Normalizacion de la cartera publica), Ley 1437 de 2011 (derechos de peticion), Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición), Resolución 0115 del 31/01/2018 (Plan anticorrupcion y atencion al ciudadano) Ley 1579 de 2012 (estatuto registro de instrumentos públicos), Decreto 624 de 1989 (estatuto tributario), Decreto Reglamentario			



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 2 de 85

302 de 2000 (prestacion servicios públicos), Resolución 201513000545 75 de 2015 (Reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información –SUI”), Ley 6 de 1992 (art.80 modifica el art. 834 del Decreto 624 de 1989. art.85 modifica el paragrafo 837 del Decreto 624 de 198 cobro coactivo), Ley 788 de 2002 (Art.8 el cual modifica el art. 840 del Decreto 624 de 1989. Cobro coactivo), Decreto 624 de 1989 (estatuto tributario - procedimiento del Cobro Coactivo), Resolución 454 de 2019 (Manual de Gestión Cartera y de Procedimiento Administrativo de Cobro Coactivo), Resolución 263 de 2020 (Manual de Gestión Cartera y de Procedimiento Administrativo de Cobro Coactivo), Resolución 356 de 2007 (Manual persuasivo y coactivo), Resolución 612 de 2013 (reglamento interno de recaudo y normalización de cartera en la Empresa IBAL), Decreto 441 de 2020 (Reinstalación y/o reconexión del servicio a usuarios morosos durante el tiempo que dure la emergencia Sanitaria), Decreto 528 de 2020 "Por el cual se dictan medidas para los servicios públicos, Resolución 835 de 2018 (manual de comunicaciones, relaciones publicas y manual de imagen corporativa de la empresa), Decreto Legislativo 580 de 2020 (Ampliación del monto de subsidios estratos 1, 2 y 3. Posibilidad de financiación para usuarios que no hayan podido realizar el pago de servicios), , Resolución 955 de 2021 (suspensión y corte del servicio de acueducto.), Resolución 32 de 2021 (contratar trabajadores oficiales a termino fijo Ley 378 de 1997 (Servicios de salud en el trabajo), Ley 100 de 1993 (Sistema de seguridad social integral), Decreto 3102 de 1997 (instalacion de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua), Resolucion 534 de 2016 (Sistema Integrado de Gestion del IBAL) , Ley 23 de 1973 (conservacion de los recursos naturales), Evaluacion de Cumplimientos de Requisitos Legales.(ISO 90001:2015, ISO 14001:2015,OHSAS 180001:2007, Manual CR-M-001 de 2016 (Manual de Comunicaciones del IBAL), Manual CR-M-002 de 2016 (Manual Imagem Corporativa SIG), Resolución 454 de 2019 Por medio de la cual se adopta el manual de Gestión de Cartera y el procedimiento administrativo de cobro coactivo de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIALy todas lãs demas que se encuentren en el Normograma de la Empresa.

FORTALEZAS:

- Buena colaboración en el desarrollo de la auditoria por parte de la líder del proceso y equipo de trabajo
- En cuanto a la recuperación mediante los procesos de cobro coactivo se pudo evidenciar que a diciembre de 2022 se supero la meta establecida de \$1.800.000.000. Llegando a recuperarse un total de \$ 2.100.417.006 correspondiente a los meses de Enero a Diciembre de 2022.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 3 de 85

- Se dio cumplimiento en un 100% en la realización de las actividades de cortes, suspensiones y reinstalaciones
- Se dio cumplimiento en un 100% a la depuración de la cartera real de la empresa mediante la depuración de las cuentas por cobrar conforme a las políticas establecidas en la Resolución interna 454 de 30 de mayo de 2019 ya que la meta establecida era la suma de \$500.000.000 y se depuraron a Noviembre de 2022 la suma de \$ 583.422.352.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Continuar con la terminación de los 14 procesos de cobro coactivo con medida cautelar que quedaron pendientes por terminar a diciembre de 2022, ya que de los 37 que había solo se terminaron 23 para dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Acción de 2022.
- Continuar solicitando al área que corresponda la implementación del Call Center ya que no se logró dar cumplimiento a la realización del cobro de la cartera vencida de la empresa mediante (Envío de mensajes de texto de cobro y llamadas de Gestión de Cobro). Visitas de cobro personalizadas (puerta a puerta).
- Continuar el cobro de la cartera por la vía ordinaria al 30% de los usuarios morosos que al 31 de diciembre de 2021 presentan una deuda igual o superior a \$2,000,000, una mora entre 61 y 120 meses, y no cuentan con proceso de cobro coactivo, para dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Acción de 2022.
- Realizar ante el SIG el retiro de los formatos de calidad que no estén en uso.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 4 de 85

- Solicitar a gestión humana el personal necesario para continuar realizando todas las actividades del proceso,
- Hacer seguimiento al personal de cortes en terreno ya que se evidencio por parte del auxiliar operativo de control Interno que algunos cortes no se habían efectuado tal como se puede observar en el selectivo de cortes que se realizaron el día 31 de marzo de 2023
- Continuar con la depuración de la cartera para lograr una cartera real

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

No conformidades: 3

No	Descripción del Hallazgo
1	No se viene realizando seguimiento al Plan de Acción de 2023 ni a los indicadores de 2023 debido a que no se cuenta con personal para el desarrollo de dicha actividad

2


Según visitas efectuadas en terreno el día 31/03/2023 a un selectivo de matrículas para corte de servicio se pudo evidenciar que las siguientes matrículas contaban con el servicio tal, se pudo evidenciar en el software solin que presenta una deuda considerable y más de 3 meses de mora como se puede evidenciar en la siguiente matriz y cuyos registros fotográficos se pueden evidenciar más adelante. Se debe buscar un método más efectivo al corte para que estos usuarios no sigan incrementando la deuda.

Matricula No.	Dirección	Deuda en SOLIN
73825	Calle 40 A No. 6ª-75 Restrepo	\$ 2.322.100 y meses de mora 11
139009	Calle 43 No. 7-24 P.2 Restrepo	\$ 318.900 y meses vencidos 9
111187	Calle 30 No. 5-60 local justo y bueno	\$ 415.900 y meses vencidos 8
8920	Calle 29 No. 6-61	\$ 469.900 meses vencidos 3
4341	Calle 26 A No. 5-18	\$ 719.500 meses vencidos 14
93585	Calle 25 No. 5-42 local Belalcázar	\$ 372.800 meses vencidos 5
10596	Calle 37 No. 11-24 Gaitán no se encuentra acometida	\$ 895.100 meses vencidos 7
72157	Calle 26 No. 4 B-67 P.1 Hipódromo	\$ 1.278.900 meses vencidos 3
8212	Calle 27 No. 4B- 48 Hipódromo	\$ 468.100 meses vencidos 9
16816	Calle 27 No. 4 A-88	\$ 428.800 meses vencidos 33
21914	Calle 36 No. 12 A-31 Gaitán	\$ 538.000 meses vencidos 32

Según selectivo de Acuerdos de Pago realizados durante el periodo de Febrero de 2022 a Febrero de 2023 se pudo evidenciar que las siguientes matriculas viene incumpliendo el Acuerdo de Pago tal como se puede evidenciar en la siguiente matriz

3

Acuerdo No. Y Fecha	Matricula	Valor deuda y meses vencidos a marzo de 2023
15060 de febrero de 2022	4854	Deuda \$ 558.500 y meses de mora 8
15092 de febrero de 2022	6124	Deuda \$ 208.500 y meses vencidos 5
15139 de febrero de 2022	144305	Deuda \$ 6.309.600 mese de mora 6
15672 de Marzo 2022	7745	Deuda \$ 129.500 meses vencidos 9
15936 de Abril 2022	11589	deuda \$202.000 meses vencidos 2
15755 de Abril 2022	14019	Deuda \$ 3.765.900 meses vencidos 11
16020 de Mayo 2022	1590	Deuda \$ 859.300 meses vencidos 4
16128 de Mayo 2022	5609	Deuda \$503.000 meses vencidos 3
16190 de Junio 2022	3606	Deuda \$ 334.400 meses vencidos 6
16517 de Julio 2022	131200	Deuda \$ 310.900 meses vencidos 5
16461 Julio 2022	28326	Deuda \$ 5.755.700 meses vencidos 5
16538 Agosto 2022	9665	Deuda \$ 325.100 meses vencidos 3
16709 Septiembre 2022	58492	Deuda \$ 320.200 meses vencidos 5
17037 de octubre 2022	94966	Deuda \$ 243.900 meses vencidos 2

	<p style="text-align: center;">INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</p> <p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 7 de 85

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

La Auditoria se realizó durante el mes de Marzo de 2023 con la líder del Subproceso y funcionarios de forma presencial, medios informáticos y visitas realizadas en terreno, teniendo en cuenta la matriz de caracterización del proceso donde se realiza una lista de chequeo de las actividades a Auditar correspondiente al Periodo de Febrero 2022 a Febrero 2023.

El proceso de Recaudo y Normalización de cartera de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P., se adelanta de acuerdo con el Reglamento Interno de Recaudo y Normalización de Cartera, adoptado mediante Resolución No. 454 del 30 de mayo de 2019.

Todas las actividades relacionadas con el cobro persuasivo y coactivo de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. se realizan de conformidad con lo definido en la Resolución 454 del 30 de mayo de 2019, Código GC-I-GC-001 - Instructivo de cobro coactivo.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 8 de 85

PLAN DE ACCION 2022

OBJETIVO	ACTIVIDADES	EFICIENCIA	EVIDENCIAS	OBSERVACION
<p>1. RECUPERAR LA CARTERA DE LA EMPRESA MEJORANDO EL RECAUDO Y REDUCIENDO SU CUANTIA</p>	<p>Recuperar mediante el proceso de cobro persuasivo la suma de \$2.500.000.000, por medio de las siguientes actividades: *Dos envíos al año de oficios de cobro masivo adjunto a la factura. *Cobro persuasivo individual a usuarios morosos con cartera inferior a cinco años *Comunicaciones de cobro a deudores morosos con cartera superior a cinco años</p>	<p>36%</p>	<p>Recaudo procesos cobro persuasivo: Enero \$6.929.300 Febrero \$ 21.129.800 Marzo: \$ 23.544.328 Abril: \$47.917.300 Mayo \$ 78.059.900 BDME Mayo- junio: \$ 79.619.200 Junio \$ 3.948.000 Julio: \$ 8.631.000 Agosto: 7.265.100 Septiembre: \$420.694.622 Octubre: \$11.104.100 Noviembre: \$91.461.200 Diciembre: \$101.474.900 TOTAL RECAUDO A LA FECHA: \$901.778.750</p>	<p>No se dio cumplimiento debido a que no hubo contrato con DISPAPLES para el envío de oficios de cobro.</p>
			<p>\$ 901,778,750.00</p>	



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 9 de 85

	<p>Recuperar mediante los procesos de cobro coactivo la suma de \$1.800.000.000.</p>	<p>100%</p>	<p>Recaudo procesos cobro coactivo: Enero: \$ 308.334.367 Febrero: \$ 109.843.000 Marzo: \$ 280.281.964 Abril: \$148.500.250 Mayo \$ 243.246.025 Junio \$ 143.966.400 Julio: \$ 145.723.500 Agosto: \$156.040.900 Septiembre: \$144.165.300 Octubre: \$167.409.600 Noviembre: 123.898.300 Diciembre: 129.007.400 TOTAL RECAUDO: \$2.100.417.006</p>	<p>Se dio cumplimiento al 100% lo cual supero la meta establecida de \$ 1.800.000.000 llegando a un recaudo total de Enero a Diciembre de 2022 de \$ 2.100.417.006</p>
			<p>\$ 2,100,417,006</p>	



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 10 de 85

<p>Terminar el 50% de los procesos de cobro coactivo que cuentan con medida cautelar sobre bienes inmuebles al 31 de diciembre de 2021, por pago total de la deuda o dación en pago</p>	<p>61%</p>	<p>Se han terminado 23 procesos de cobro coactivo con medida cautelar de 37 procesos que deben ser terminados a 31 de diciembre</p>	<p>No se logró el total de los 37 procesos pero se logro un buen porcentaje</p>
<p>Aumentar y mejorar los canales de cobro de la Empresa, tales como: 1. Call Center(Envío de mensajes de texto de cobro y llamadas de Gestión de Cobro). 2. Visitas de cobro personalizadas (puerta a puerta)</p>	<p>50%</p>	<p>*Mediante oficio No. 420-1787 del 29 de abril de 2022 se solicitó al Director Administrativo y Financiero y al Grupo Gestión Humana la implementación de un call center para el cobro de la cartera vencida de la empresa. *Mediante oficio 420-3011 de 25 de julio de 2022 se envió información requerida frente a la implementación del call center *Se realizo con personal del PEC actividades de visitas a inmuebles, llamadas telefónicas y acuerdos de pago.</p>	<p>No se logró el 100% debido a que no se conto con la implementación del Call Center</p>



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 11 de 85

	<p>Iniciar el cobro de la cartera por la vía ordinaria al 30% de los usuarios morosos que al 31 de diciembre de 2021 presentan una deuda igual o superior a \$2,000,000, una mora entre 61 y 120 meses, y no cuentan con proceso de cobro coactivo</p>	<p>70%</p>	<p>La Secretaria General inicio el proceso de cobro por la vía ordinaria de 16 usuarios morosos</p>	<p>No se logro la meta del 100% pero el porcentaje fue bueno</p>
<p>2. DETERMINAR LA CARTERA REAL DE LA EMPRESA MEDIANTE LA DEPURACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR</p>	<p>Depurar de la facturación la suma de \$500.000.000 de cartera, conforme a las políticas establecidas en la Resolución interna 454 de 30 de mayo de 2019.</p>	<p>100%</p>	<p>Depuración por promedio y/o servicios no prestados: Enero \$ 21.666.975 Febrero \$ 19.649.588 Marzo: \$66.371.106 Abril: \$ 16.439.092 Mayo \$ 136.105.084 Junio \$ 28.598.738 Julio: \$ 46.200.470 Agosto: \$ 102.714.897 Septiembre: \$ 26.268.641 Octubre: \$ 90.126.112 Noviembre: \$ 29.281.649 TOTAL DEPURADO A LA FECHA: \$ 583.422.352</p>	<p>Se logro superar la meta propuesta de \$ 500.000.000 la cual a Noviembre de 2022 se depuro la suma de \$ 583.422.352</p>



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 12 de 85

	Presentar durante el año, dos (2) proyectos de castigo de cartera ante el Comité Técnico Financiero y de Sostenibilidad Contable, de acuerdo a las políticas establecidas en las resoluciones 0263 de 2020 y 454 de 2019	100%	En el mes de diciembre de 2022, se presentaron 2 proyectos, con lo cual se cumple el objetivo planteado en el plan de acción	Se evidenciaron los 2 proyectos de cartera presentados al Comité Técnico mediante los oficios No. 420-4713 del 12/12/2022 y el oficio No. 420-4753 del 16/12/2022
3. MEJORAR LA EFICIENCIA EN LA REALIZACION DE LAS ACTIVIDADES DE CORTES, SUSENSIONES Y REINSTALACIONES	Tecnificar el sistema para la ejecución de las ordenes de corte, reconexión y reinstalación del servicio, mediante la implementación de terminales portátiles con su respectivo software, plan de datos y de voz	100%	*El proceso de contratación se suspendió a causa de la ley de garantías *Mediante oficio 420-3198 del 10/ago/22; Se solicito al área de sistemas los avances del software y especificaciones técnicas de las terminales portátiles e impresoras para realizar el estudio de necesidad e iniciar el proceso de contratación. *Mediante oficio No. 420-3815 de octubre 25 de 2022, donde se requiere el hardware de 23 equipos portátiles e impresoras con sus respectivas características dado que el software ya fue desarrollado por el área de sistemas de la empresa.	Se dio cumplimiento a dicha actividad en un 100% dicho software ya fue desarrollado por el área de sistemas de la Empresa
TOTAL		88.23%		

ANALISIS: Se puede evidenciar que el porcentaje de cumplimiento aunque no fue del 100% durante el año 2022 estuvo en un rango bueno que fue del 88.23%



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 13 de 85

PLAN DE ACCION 2023

OBJETIVO	ACTIVIDADES	EFICIENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1. AUMENTAR EL RECAUDO DE LA CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA	Recaudar mediante las actividades de Suspensiones, cortes, Cobros persuasivos y procesos de cobro coactivo el valor de 5.800 Millones			
	Presentar proyecto de condonación de intereses moratorios a la Junta Directiva de la empresa		Se evidencio el oficio No, 420-0131 del 20/01/2023 . Asunto: Proyecto de acuerdo para condonación de intereses de mora, presentado a la Junta Directiva, Oficio No. 420-0520 del 07/03/2023 Asunto : Proyecto de acuerdo para condonación de intereses de mora presentado a la Junta Directiva.	
	Gestionar el 30% de los 1.743 clientes con mora igual o superior a 5 años, reportada a diciembre de 2022.		Oficio No. 420-0520 del 07/03/2023 Asunto : Proyecto de acuerdo para condonación de intereses de mora presentado a la Junta Directiva.	



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 14 de 85

<p>2. DETERMINAR LA CARTERA REAL DE LA EMPRESA MEDIANTE LA DEPURACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR</p>	<p>Depurar de la facturación la suma de \$800.000.000 de cartera, conforme a las políticas establecidas en la Resolución interna 454 de 30 de mayo de 2019.</p>		<p>Oficio No. 420-0520 del 07/03/2023 Asunto : Proyecto de acuerdo para condonación de intereses de mora presentado a la Junta Directiva.</p>	
	<p>Presentar durante el año, dos (2) proyectos de castigo de cartera ante el Comité Técnico Financiero y de Sostenibilidad Contable, de acuerdo a las políticas establecidas en las resoluciones 0263 de 2020 y 454 de 2019</p>			
<p>GESTION DE PROCESOS DE COBRO COACTIVO</p>	<p>Terminar o suspender el 50% de los 92 procesos de cobro coactivo que cuentan con medida cautelar sobre bienes inmuebles al 31 de diciembre de 2022, por el pago total o acuerdo de pago de las obligaciones.</p>			

ANALISIS: Se realizo dicho Plan de Acción para el año 2023 pero no se ha realizado seguimiento por falta de personal

OBJETIVO	ACTIVIDADES
----------	-------------



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 15 de 85

1. AUMENTAR EL RECAUDO DE LA CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA	Recaudar mediante las actividades de Suspensiones, cortes, Cobros persuasivos y procesos de cobro coactivo el valor de 5.800 Millones
	Presentar proyecto de condonacion de intereses moratorios a la Junta Directiva de la empresa



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 16 de 85

Gestionar el 30% de los 1.743 clientes con mora igual o superior a 5 años, reportada a diciembre de 2022.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 17 de 85


2. DETERMINAR LA CARTERA REAL DE LA EMPRESA MEDIANTE LA DEPURACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Depurar de la facturación la suma de \$800.000.000 de cartera, conforme a las políticas establecidas en la Resolución interna 454 de 30 de mayo de 2019.

Presentar durante el año, dos (2) proyectos de castigo de cartera ante el Comité Técnico Financiero y de Sostenibilidad Contable, de acuerdo a las políticas establecidas en las resoluciones 0263 de 2020 y 454 de 2019

➤ **PARA EL COBRO A CLIENTES MOROSOS QUE POLÍTICAS INSTITUCIONALES O ESTRATEGIAS DE COBRO SE HAN DISEÑADO QUE PERMITAN LA RECUPERACION DE LA CARTERA MOROSA DE LA EMPRESA**

- Mediante el Acuerdo 001 del 27 de septiembre de 2021 fue aprobado por Junta Directiva el Plan estratégico de Cartera el cual contiene la condonación de intereses ya sea por pago total de la deuda o Acuerdo de pago.
- Se presenta el Plan estratégico de cartera
- Campaña IBAL al barrio
- IBAL a tu casa: Se realiza visita personal y por llamadas
- Se presenta Plan de Acción Actualizado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 18 de 85

- Se evidenciaron los oficios No. 420-0131 del 20/01/2023 y el oficio No. 420-0520 del 07/03/2023 enviados a la Junta Directiva
- Se ha realizado un trabajo mancomunado con el CECOI en la parte de Catastro de usuarios ya que ha sido de gran ayuda para la ubicación de las direcciones.

Si han sido efectiva estas estrategias ya que se ha visto la gestión y recuperación de acuerdo a los resultados arrojados: Según el Plan Estratégico de Cartera (P:E:C) el cual se efectuó entre el 1 de octubre de 2021 al 1 de abril de 2022, se realizaron las siguientes actividades:

- El CECOI realizó 13.395 encuestas en los predios de los usuarios morosos, de 14.077 deudores que tenía la Empresa al inicio del Programa
- Se efectuó gestión de cobro en el domicilio de 201 usuarios morosos, por valor de \$578.703.479
- Se hicieron 430 llamadas a deudores morosos con obligaciones pendientes de pago por valor de \$913.412.164
- En 18 barrios de la ciudad se realizaron campañas de normalización de cartera, gestionando obligaciones por valor de \$1,044,682,773.
- Se suscribieron 808 acuerdos de pago por valor de \$905,378,380, los cuales no se acogieron a la condonación de intereses.
- 2. 523 usuarios se acogieron al programa de condonación de interés, logrando recuperar y/o normalizar una cartera por valor de (\$1,642,310,260.).
- El CECOI logro actualizar en el sistema SOLIN 6.661 usuarios e identificar la intención de pago de 1637 deudores.
- El programa IBAL EN TU CASA (gestión de cobro puerta a puerta y telefónico), se gestionó una cartera por valor de \$1,492,115,643, recuperando la suma de \$238,628,889.

A CORTE DE FEBRERO 28 DE 2023 SE CUENTA CON UNA CARTERA CLASIFICADA POR EDADES ASI :

CARTERA POR EDADES Y USO / ESTRATO CORTE A 28 DE FEBRERO DE 2023



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 20 de 85

DE FEB		\$421.579.626	\$295.379.338	\$328.237.842	\$1.504.091.129	\$1.415.326.369	\$2.134.047.589	\$2.726.002.827	\$988.232.802	\$10.240.375.427
DIFERENCIA	-	\$250.906.550	-\$91.818.519	\$140.067.465	\$238.616.013	-\$8.801.526	\$37.156.019	-\$78.072.191	\$9.256.283	-\$259.496.423
	DISMINUYO	AUMENTO	DISMINUYO	AUMENTO	AUMENTO	DISMINUYO	AUMENTO	DISMINUYO	AUMENTO	DISMINUYO

CARTERA USUARIOS POR EDADES Y USO / ESTRATO CORTE A 28 DE FEBRERO DE 2023

PERIODOS DE ATRASO	1 M	2 M	3 M	4 M	5 - 12 M	13 - 24 M	25 - 60 M	61 - 120	> 120	
USO/ ESTRATO	30 días	60 días	90 días	120 días	121 días a 1 año	1 a 2 años	2 a 5 años	5 a 10 años	mas 10 años	Total
Comercial	63	96	54	49	152	63	157	107	23	764
Industrial	2	13	3	1	22	8	7	6	1	63
Oficial	4	20	2	5	32	2	0	0	1	66
Residencial/Estrato 1	156	232	127	85	282	117	283	309	405	1.996
Residencial/Estrato 2	433	657	315	169	660	347	411	343	294	3.629
Residencial/Estrato 3	288	293	138	89	319	129	203	153	19	1.631



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 21 de 85

Residencial/Estrato 4	261	224	68	51	243	89	79	45	16	1.076
Residencial/Estrato 5	30	17	11	4	33	8	15	8	1	127
Residencial/Estrato 6	4	4	2	3	4	2	3	2	0	24
Total general	1.241	1.556	720	456	1.747	765	1.158	973	760	9.376

Fuente: reporte generado por el software SOLIN ERP (Cartera-consulta-edades por cartera)

A 31 DE ENE	1.875	1.616	904	543	1.761	769	1.182	962	772	10.384
A 28 DE FEB	1.241	1.556	720	456	1.747	765	1.158	973	760	9.376
DIFERENCIA	-634	-60	-184	-87	-14	-4	-24	11	-12	-1.008
	DISMINUYO	DISMINUYO	DISMINUYO	DISMINUYO	AUMENTO	DISMINUYO	DISMINUYO	AUMENTO	DISMINUYO	DISMINUYO

➤ **DURANTE EL PERIODO DE FEBRERO DE 2022 A FEBRERO DE 2023 CUANTAS SUSPENSIONES Y CORTES DE SERVICIO SE HAN EFECTUADO Y CUANTO HA SIDO EL VALOR RECUPERADO POR ESTA ACTIVIDAD .**

VALOR RECAUDO POR SUSPENSIONES EFECTUADAS DURANTE EL PERIODO DE FEBRERO 2022 A FEBRERO 2023

Mes	Valor	Recaudado	Cantidad de matriculas	Numero de Suspensiones
-----	-------	-----------	------------------------	------------------------



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 22 de 85

	por matricula	que pagaron	efectivas
Febrero 2022	\$330.753.228	3.053	3.878
Marzo 2022	\$254.459.555	2.326	2.650
Abril 2022	\$279.282.400	2.152	2.308
Mayo 2022	\$236.018.700	2.009	2.289
Junio 2022	\$150.273.200	1.324	1.617
Julio 2022	\$217.966.800	2.073	2.393
Agosto 2022	\$316.052.500	3.419	3.895
Septiemb-2022	\$309.759.100	3.275	3.646
Octubre 2022	\$73.966.700	504	733
Noviemb.2022	\$161.924.500	1.103	1.792
Diciembre 2022	\$148.107.200	921	1.432
Enero 2023	\$165.601.900	859	1.298
Febrero 2023	\$226.610.800	1.642	2.270
TOTAL	\$2,870,776,583	24,660	30,201

ANALISIS: Se evidencia que el valor recaudo por suspensiones efectuadas durante el periodo de febrero de 2022 a Febrero 2023 fue de \$2.870.776.583 correspondiente a 24.660 matriculas de 30.201 suspensiones efectivas.

VALOR RECAUDO POR CORTES EFECTUADOS DE FEBRERO 2022 A FEBRERO 2023

Mes	Valor Recaudado por	Cantidad de matriculas	Cantidad de cortes
-----	---------------------	------------------------	--------------------



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04



Página 23 de 85

	matricula cortadas	que pagaron	efectivos
Febrero 2022	\$42.716.800	114	302
Marzo 2022	\$76.396.700	224	580
Abril 2022	\$3.936.100	19	107
Mayo 2022			
Junio 2022	\$27.139.700	82	203
Julio 2022	\$63.279.200	109	254
Agosto 2022	\$9.475.200	39	108
Septiemb-2022	\$10.230.400	34	139
Octubre 2022	\$30.886.300	110	586
Noviemb.2022	\$23.366.100	63	210
Diciembre 2022	\$9.223.400	26	137
Enero 2023	\$2.553.200	49	373
Febrero 2023	\$4.103.200	13	129
TOTAL	\$303,306,300	882	3,128

ANALISIS: se evidencio que el valor recaudado por cortes efectuados durante el periodo de Febrero de 2022 a Febrero de 2023 fue de \$ 303.306.300 correspondiente al pago de 882 matriculas de 3128 cortes efectivos realizados

VISITAS EN TERRENO A VERIFICACION DE CORTE DEL SERVICIO EFECTUADO EL DIA 30 DE MARZO DE 2023

MATRICULA	DIRECCION	REGISTRO FOTOGRAFICO	Observación	Matricula	Dirección	Registro Fotográfico	Observación
73825	CL 40A # 6A-75 B/ RESTREPO BLANCA INES RODRIGUEZ OSPINA		SE OBSERVA predio con medidor con servicio, sin caja de anden difícil acceso al medidor	14292	KR 6 # 42-40 PS 1 B/ RESTREPO LUZ YOLANDA CAICEDO MORA		Se observa en terreno predio sin servicio
139009	CALLE 43 #7-24 PIS 2 RESTREPO CHINCHILLA MAYUZA RITA		SE observa en terreno predio con medidor instalado con servicio, tiene dos entradas una sin servicio, usuario informa que los dos pisos se surten con la entrada que esta en uso	111187	CL 30 # 5-60 Local JUSTO & BUENO		Se observa en terreno predio con servicio

8920	CL 29 # 6-61 PORTELA JESUS MARIA		Se observa en terreno predio con medidor instalado con servicio reja con candado	4341	CL 26 A # 5-18 1 PISO LC 1 CONSUELO ROJAS ORTIZ Y OTROS		Predio con medidor servicio instalado
------	---	---	---	------	---	---	--

<p>93585</p>	<p>CLL 25 # 5-42 LOCAL B/BELALCAZAR</p> <p>MARLENY VARGAS URUEÑA</p>	 	<p>Se observa en terreno predio con medidor instalado con servicio</p>	<p>82781</p>	<p>CRA 4C # 25-51</p> <p>ORG. ROA FLORHUILA S.A / SOCIEDAD MOLINOS ROA S.A</p>	  	<p>Se observa en terreno predio con medidor instalado con servicio</p>
<p>13270</p>	<p>CL 26 #4B 77 PS 2 B/HIPODROMO</p> <p>CELMIRA VARGAS RAMIREZ</p>	  	<p>Se observa en terreno predio con medidor instalado con servicio reja con candado</p>	<p>10596</p>	<p>CL 37 #11 24 B/ GAITAN</p> <p>MARIA ABAD CACERES DONCEL</p>	 	<p>No se encuentra acometida</p>

72157	CL 26 # 4 B-67 P 1 HIPODR MARCOS CAICEDO	 	Se observa en terreno predio con medidor con servicio	8212	CL 27 4B-48 HIPODROMO MONTROYA C GUILLERMO	   	Se observa en terreno predio con dos entradas una con medidor y otra directa con servicio las dos
16816	CLL 27 # 4A-88 ARTEMIO BARRRIOS R		Se observa en terreno predio con medidor con servicio	21914	CL 36 #12A- 31 B/ GAITAN HERMINIA GALINDO	  	Se observa en terreno predio con medidor con servicio

- **DURANTE EL PERIODO DE FEBRERO 2022 Y FEBRERO 2023 CUANTO A SIDO EL VALOR RECUPERADO POR COBRO PERSUASIVO Y CUANTO POR COBRO COACTIVO Y SE CUENTA CON PERSONAL PARA LA REALIZACION DE DICHOS COBROS.**

Recaudo procesos cobro persuasivo:	Recaudo procesos cobro coactivo:
Enero \$6.929.300	Enero: \$ 308.334.367
Febrero \$ 21.129.800	Febrero: \$ 109.843.000
Marzo: \$ 23.544.328	Marzo: \$ 280.281.964
Abril: \$47.917.300	Abril: \$148.500.250
Mayo \$ 78.059.900	Mayo \$ 243.246.025
BDME Mayo- junio: \$ 79.619.200	Junio \$ 143.966.400
Junio \$ 3.948.000	Julio: \$ 145.723.500
Julio: \$ 8.631.000	Agosto: \$156.040.900
Agosto: 7.265.100	Septiembre: \$144.165.300
Septiembre: \$420.694.622	Octubre: \$167.409.600
Octubre: \$11.104.100	Noviembre: 123.898.300
Noviembre: \$91.461.200	Diciembre: 129.007.400
Diciembre: \$101.474.900	
TOTAL RECAUDO 2022: \$901.778.750	TOTAL RECAUDO AÑO 2022: \$2.100.417.006"
FEBRERO DE 2023: \$409.202.843	Enero: \$145.551.900
	Febrero: \$ \$132.190.500
TOTAL RECAUDO POR COBRO PERSUASIVO DE FEBRERO DE 2022 A FEBRERO DE 2023: \$1.310.981.593	TOTAL RECAUDO POR COBRO COACTIVO DE FEBRERO DE 2022 A FEBRERO DE 2023 \$2.378.159.406

ANALISIS: Se puede observar que el valor recaudado por cobro persuasivo durante el periodo de febrero 2022 a Febrero de 2023 fue por un valor de \$ 1.310.981.593 , y el valor recaudado por Cobro Coactivo durante el periodo de febrero de 2022 a Febrero 2023 fue de \$ 2.378.159.406 lo cual se concluye que lo recaudado por cobro Coactivo fue un valor mayor que lo recaudado por cobro persuasivo.

➤ **SELECTIVO REVISION DE CARPETAS DE ACUERDOS DE PAGO DEL PERIODO FEBRERO 2022 A FEBRERO 2023**

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
Febrero 2022	4854	15060	\$ 824.564	\$ 83.000	5	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, así mismo se evidencia en el Software Solin que presenta deuda por valor de \$ 558.500 y mes de mora 8. Incumple el acuerdo de pago
	6124	15092	\$ 1.123.622	\$ 120.000	48	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de \$ 208.500 y meses vencidos 5 a facturación de marzo/2023 . incumple el acuerdo de pago.
	6228	15234	\$ 1.293.307	\$ 200.000	6	Cumple con los requisitos para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 30 de 85

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
	7846	15062	\$ 1.473.000	\$ 100.000	24	Cumple con los requisitos para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago
	6334	15134	413.163	\$ 40.000	24	Cumple con los requisitos para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago
	144305	15139	\$ 5.244.402	\$ 525.000	36	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por \$ 6.309.600 meses de mora 8
MARZO 2022	872	15715	\$ 653.759	\$ 20.000	24	Cumple con los requisitos para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago
	3242	15586	\$ 1.345.862	\$ 673.000	3	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por \$ 43.200 meses de mora 1
	6884	15283	\$ 960.006	\$ 100.000	24	Cumple con los requisitos para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago
	7745	15672	\$ 2.022.194	\$ 500.000	1	Se evidencia que cumple con los requisitos para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de \$ 129.500 meses vencidos 9



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 31 de 85

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
	8041	15679	\$ 3.024.272	\$ 350.000	60	Cumple con los requisitos para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023.
	8587	15448	\$ 1.214.184	\$ 130.000	24	Cumple con los requisitos para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023.
ABRIL 2022	5531	15801	\$ 1.384.918	\$ 200.000	24	Cumple con los requisitos para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023.
	6888	15858	\$ 2.361.146	\$ 200.000	60	Se evidencia que cumple con los requisitos ara realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 288.900 presenta 4 meses de mora
	9515	15918	\$ 1.834.293	\$ 200.000	12	Cumple con los requisitos para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023.
	11589	15936	\$ 1.300.750	\$ 260.000	12	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 202.000 meses vencidos 2



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 32 de 85

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
	13401	15769	\$ 8.017.950	\$ 800.000	60	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 608.800 meses vencidos 3
	14019	15755	\$ 2.785.654	\$ 280.000	60	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 3.765.900 meses vencidos 11
MAYO 2022	544	16008	\$ 5.607.666	\$ 1.000.000	60	realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023.
	1590	16020	\$ 5.729.986	\$ 550.000	60	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 859.300 meses vencidos 4
	2734	16089	\$ 7.701.333	\$ 771.000	60	realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 33 de 85

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
	2801	16060	\$ 5.667.512	\$ 597.000	60	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de \$ 214.000 mes vencido 1
	5085	15981	\$ 5.745.479	\$ 575.000	60	realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el pago a facturación de marzo de 2023
	5609	16128	\$ 2.216.807	\$ 250.000	36	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por \$ 503.000 meses vencidos 3
JUNIO 2022	3606	16190	\$ 1.334.682	\$ 130.000	60	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 334.400 meses vencidos 6
	3664	16282	\$ 1.653.881	\$ 166.000	60	cumple con los requisitos exigidos para realizar el acuerdo de pago En solin se evidencia que viene cumpliendo con el pago a facturación de marzo de 2023
	4460	16328	\$ 2.143.555	\$ 430.000	12	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el pago a facturación de marzo de 2023



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 34 de 85

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
	4461	16329	\$ 3.592.570	\$ 720.000	8	Se evidencia que cumple con los requisitos para realizar el acuerdo de pago En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo a facturación de marzo de 2023
	8516	16241	\$ 3.652.781	\$ 250.000	60	cumple con los requisitos exigidos para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo, con el pago a facturación de marzo de 2023
JULIO 2022	131200	16517	\$ 355.972	\$ 60.000	6	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 310.900 meses de mora 5
	2685	16518	\$ 1.928.643	\$ 192.000	60	cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 105.000 mes vencido 1
	16520	16520	\$ 3.119.043	\$ 320.000	60	cumple con los requisitos exigidos para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que cumple con el pago a facturación de marzo de 2023
	5683	16523	\$ 7.323.506	\$ 750.000	60	cumple con los requisitos exigidos para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que cumple con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 35 de 85

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
	28326	16461	\$ 4.732.141	\$ 500.000	60	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 5.755.700 meses vencidos 5
	45605	16467	\$ 7.213.850	\$ 300.000	60	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 300.800 mes vencido 1
AGOSTO 2022	8409	16534	\$ 7.270.130	\$ 720.000	30	cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	106163	16535	\$ 3.481.581	\$ 350.000	60	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 152.600 mes vencido 1
	64682	16536	\$ 6.481.326	\$ 600.000	60	cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 36 de 85

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
	9665	16538	\$ 2.673.377	\$ 260.000	60	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por \$ 325.100 meses vencidos 3
	109163	16556	\$ 2.160.294	\$ 220.000	60	cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023.
SEPTBRE 2022	102696	16770	\$ 4.640.000	\$ 400.000	4	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 854.000 mes vencido 1
	32046	16779	\$ 3.777.000	\$ 370.000	60	cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	767	16479	\$ 3.526.728	\$ 370.000	60	cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 37 de 85

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
	85776	16793	\$ 4.478.100	\$ 200.000	30	cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	19192	16802	\$ 3.247.800	\$ 40.000	60	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 214.500 mes vencido 1
	58492	16709	\$ 5.408.600	\$ 300.000	60	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 320.200 meses vencidos 5
OCTUBRE 2022	94966	17037	\$ 2.450.300	\$ 100.000	48	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago, en solin se evidencia deuda por valor de 243.900 meses vencidos 2
	17142	17043	\$ 10.005.600	\$ 2.090.000	2	cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023

**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO****SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN****CÓDIGO:** SG-R-026**FECHA VIGENCIA:**
2019-06-04**VERSIÓN:** 04**Página 38 de 85**

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
	48805	17055	\$ 5.126.100	\$ 400.000	60	cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago .En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo a facturación de marzo de 2023
	70338	16952	\$ 2.443.600	\$ 224.000	24	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	33024	16954	\$ 2.509.800	\$ 251.000	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	19917	16998	\$ 4.076.700	\$ 1.000.000	3	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
NOVIEMB 2022	66576	17223	\$ 3.816.400	\$ 380.000	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 39 de 85

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
	6527	17230	\$ 2.828.300	\$ 290.000	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	62093	17193	\$ 3.335.900	\$ 150.000	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	24854	17203	\$ 1.785.400	\$ 200.000	36	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	143680	17144	\$ 2.071.200	\$ 207.000	18	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	38424	17152	\$ 2.625.800	\$ 265.000	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo a facturación de marzo de 2023

**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO****SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN****CÓDIGO:** SG-R-026**FECHA VIGENCIA:**
2019-06-04**VERSIÓN:** 04**Página 40 de 85**

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
DICIEMB-2022	19467	17317	\$ 8.677.800	\$ 600.000	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	55054	17335	\$ 1.934.800	\$ 220.000	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	55644	17290	\$ 4.245.000	\$ 450.000	48	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	94691	17323	\$ 8.512.700	\$ 851.000	24	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo a facturación de marzo de 2023
	8531	17264	\$ 3.578.800	\$ 360.000	12	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 41 de 85

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
	22745	17284	\$ 2.601.800	\$ 1.000.000	60	Se evidencia que cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia deuda por \$117.600, meses vencidos 1
ENERO 2023	66382	17399	\$ 3.941.400	\$ 200.000	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	5887	17403	\$ 1.611.400	\$ 400.000	12	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	6460	17405	\$ 2.887.600	\$ 287.000	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	9465	17409	\$ 6.056.500	\$ 300.000	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023

**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO****SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN****CÓDIGO:** SG-R-026**FECHA VIGENCIA:**
2019-06-04**VERSIÓN:** 04**Página 42 de 85**

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
	50013	17410	\$ 2.561.000	\$ 1.000.000	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo a facturación de marzo de 2023
	102443	17424	\$ 1.689.300	\$ 170.000	36	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
FEBRERO 2023	52894	17452	\$ 2.446.400	\$ 244.400	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	77092	17456	\$ 2.070.100	\$ 200.000	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	95878	17484	\$ 2.740.400	\$ 140.000	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 43 de 85

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# cuotas	OBSERVACION
	74524	17511	\$ 7.277.400	\$ 370.000	84	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	107636	17512	\$ 4.005.200	\$ 401.000	36	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023
	58288	17552	\$ 5.338.300	\$ 534.400	60	Cumple con los requisitos exigidos por la empresa para realizar el acuerdo de pago. En solin se evidencia que viene cumpliendo con el acuerdo de pago a facturación de marzo de 2023

- **DEPURACION DE CARTERA : REVISION ACTAS DEL COMITÉ DE NORMALIZACION DE CARTERA Y DEPURACION DE LA FACTURACION DEL IBAL DURANTE EL PERIODO DE FEBRERO 2022 A FEBRERO 2023. CUANTO A SIDO EL VALOR DEPURADO.**

Depuración de Cartera por Actas de Comité de Depuración se evidencio un valor de \$ 245.728.851 se realizaron 6 comités de depuración durante el año 2022. En el año 2023 no se ha realizado ningún comité hasta el momento.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 44 de 85

ACTA DE COMITÉ DEPURACION

COMITÉ N° 1 DEL 28 DE ENERO DE 2022

CASO	MATRICULA	VALOR	RELIQUIDACIÓN	PROCESO
1	132846	\$16.559.723	depuración por servicio no prestado de alcantarillado desde el mes de agosto 2021 hasta diciembre 2021	DEPURACION
Total depurado		\$16.559.723		

COMITÉ N° 4 DEL 10 DE MAYO DE 2022

CASO	MATRICULA	VALOR	RELIQUIDACIÓN	PROCESO
1	95544	\$91.690.900	depuración por servicio no prestado acometida inexistente	DEPURACION Y CANCELACION
2	4547	\$10.791.548	desviación significativa a causa de una fuga imperceptible	DEPURACION
Total depurado		\$102.482.448		



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 45 de 85

COMITÉ N° 5 DEL 04 DE AGOSTO DE 2022

CASO	MATRICULA	VALOR	RELIQUIDACIÓN	PROCESO
1	110474	\$10.736.604	el predio de la matricula No. [110474], fue demolido	DEPURACION Y CANCELACION
2	49126	\$23.853.174	ajustar la facturación desde noviembre de 2019 hasta marzo de 2022, de acuerdo a lo establecido en la tabla de usuarios similares (12m ³)	DEPURACION
Total depurado		\$34.589.778		

COMITÉ N° 6 DEL 25 y 26 DE AGOSTO DE 2022

CASO	MATRICULA	VALOR	RELIQUIDACIÓN	PROCESO
1	4076	\$10.781.400	por haberse cobrado servicios no prestados	DEPURACION Y CANCELACION
2	133859	\$39.011.059	aforo Individual de los periodos de noviembre de 2021 a abril de 2022	DEPURACION
Total depurado		\$49.792.459		

**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO****SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN****CÓDIGO:** SG-R-026**FECHA VIGENCIA:**
2019-06-04**VERSIÓN:** 04**Página 46 de 85****COMITÉ N° 7 DEL 12 DE OCTUBRE DE 2022**

CASO	MATRICULA	VALOR	RELIQUIDACIÓN	PROCESO
1	3249	\$22.009.000	consumos facturados por promedio	DEPURACION
2	10497	\$20.295.443	consumos facturados por promedio	DEPURACION
Total depurado		\$42.304.443		

TOTAL DEPURADO : \$245.728.851 durante el año de 2022**➤ REVISION A RESOLUCION DE CANCELACION DE MATRICULAS DURANTE EL PERIODO DE FEBRERO 2022 A 2023**

No. RESOLUCION Y FECHA	ACTO ADMINISTRATIVO	MATRICULA No.	OBSERVACION
0013 del 11/01/2023	220-008 del 03/01/2022	88404	Se evidenció en el Software Solin que su última facturación se realizó en agosto 2021, no se volvió a facturar
	220-0014 del 03/01/2022	139079	se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en Enero /2023
	220-0042 del 17/01/2022	4886	se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en diciembre de 2022
	220-0041 del 17/01/2022	8207	se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en Enero de 2022



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 47 de 85

No. RESOLUCION Y FECHA	ACTO ADMINISTRATIVO	MATRICULA No.	OBSERVACION
	220-0064 del 28/01/2022	33944	se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en Enero de 2022
	220-0074 del 31/01/2022	44490	se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en Diciembre de 2022
	220-109 del 17/02/2022	24580	se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en febrero de 2022
	220-117 del 22/02/2022	27402	se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en Enero de 2022
	220-140 del 03/03/2022	166782	se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en Junio de 2022
	220-142 del 03/03/2022	114082	se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en Diciembre de 2022
	220-153 del 04/03/2022	44790	se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en Diciembre de 2022
	220-178 del 14/03/2022	3816	se evidencio en el software Solin que sigue saliendo factura pero no se le cobra desde agosto de 2022.
	220-180 del 15/03/2022	167257	Se evidencio que el ultimo cobro se efectuó en marzo 2022, se factura en 0
	220-182 del 15/03/2022	89282	Su ultima facturación fue en febrero de 2022 por 2.845.100 con meses vencidos 228.
	220-183 del 15/03/2022	84958	Su última facturación fue en febrero 2022 por \$ 4.205.400 quedando inactivo, pero sigue saliendo factura .
	220-323 del 24/03/2022	88535	Su ultima facturación Abril de 2022 se sigue generando factura en 0



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 48 de 85

No. RESOLUCION Y FECHA	ACTO ADMINISTRATIVO	MATRICULA No.	OBSERVACION
	220-324 del 24/03/2022	79279	Su ultima facturación Abril de 2022 se sigue generando factura en 0
	220-325 del 24/03/2022	153874	Su ultima facturación Abril de 2022 quedando la factura en 0
	220-326 del 24/03/2022	108347	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Abril de 2022.
0014 del 11/01/2023	220-383 del 18/04/2023	154564	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Abril de 2022.
	220-357 del 18/04/2022	117522	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Mayo de 2022
	220-357 del 18/04/2022	119880	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Mayo de 2022
	220-391 del 28/04/2022	85234	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Mayo de 2022
	220-392 del 28/04/2022	121899	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Mayo de 2022
	220-401 del 06/05/2022	35512	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Mayo de 2022
	220-430 del 18/05/2022	95544	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Junio de 2022
	220-431 del 18/05/2022	112302	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Junio de 2022
	220-458 del 31/05/2022	167252	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Junio de 2022

**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO****SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN****CÓDIGO:** SG-R-026**FECHA VIGENCIA:**
2019-06-04**VERSIÓN:** 04**Página 49 de 85**

No. RESOLUCION Y FECHA	ACTO ADMINISTRATIVO	MATRICULA No.	OBSERVACION
	220-459 del 31/05/2022	122651	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Junio de 2022
	220-485 del 14/06/2022	166901	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Junio de 2022
	220-485 del 14/06/2022	166902	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Junio de 2022
	220-490 del 15/06/2022	54845	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Julio de 2022
	220-511 del 07/07/2022	154077	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Agosto de 2022
	220-511 del 07/07/2022	3189	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Agosto de 2022
	220-514 del 08/07/2022	3911	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Agosto de 2022
	220-516 del 08/07/2022	121643	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Agosto de 2022
	220-556 del 27/07/2022	167964	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Agosto de 2022
	220-554 del 27/07/2022	166660	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Agosto de 2022. Según visita en terreno se evidencio medidor instalado ZR 10016438690 lectura 0068
	220-554 del 27/07/2022	166661	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Agosto de 2022, según visita en terreno se evidencio medidor numero no legible con lectura 0064

**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO****SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN****CÓDIGO:** SG-R-026**FECHA VIGENCIA:**
2019-06-04**VERSIÓN:** 04**Página 50 de 85**

No. RESOLUCION Y FECHA	ACTO ADMINISTRATIVO	MATRICULA No.	OBSERVACION
	220-554 del 27/07/2022	166662	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Agosto de 2022, se evidencio en terreno medidor ZR 10014438689 lectura 043
	220-562 del 01/08/2022	166503	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Agosto de 2022, se evidencio en terreno predio de 2 pisos con medidor instalado y llave de paso no tiene numero el medidor y lectura ilegible
0014 del 11/01/2023	220-563 del 03/08/2022	167589	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Agosto de 2022, según visita en terreno no se pudo ubicar la dirección
	220-577 del 08/08/2022	168245	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Agosto de 2022, en terreno se observa predio de tres pisos con dos acometidas con medidor instalados
	220-645 del 22/08/2022	110474	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en diciembre de 2022, en terreno se evidencio una sala de venta con medidor instalado
	220-653 del 26/08/2022	166652	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en septiembre de 2022, Se realiza visita predio de dos pisos con una sola entrada con medidor instalado.
	220-663 del 02/09/2022	167949	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en agosto de 2022, en terreno se evidencio predio de 2 pisos con medidor no tiene numero lectura ilegible y llave de paso



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 51 de 85

No. RESOLUCION Y FECHA	ACTO ADMINISTRATIVO	MATRICULA No.	OBSERVACION
	220-672 del 05/09/2022	78396	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en enero de 2023, por un valor de \$0. Meses de mora 6. Se recomienda retirar del sistema la matricula
	220-671 del 05/09/2022	122748	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en agosto de 2022, en terreno se evidencio caja de medidor taponada
	220-686 del 14/09/2022	4076	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en septiembre de 2022, en terreno se evidencio medidor instalado No.12015366 lectura ilegible funciona un local comercial
	220-690 del 19/09/2022	4512	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en septiembre de 2022, en visita a terreno se evidencio hay 2 acometidas una con medidor y la otra directa
	220-692 del 19/09/2022	167268	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en septiembre de 2022
	220-688 del 14/09/2022	5329	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en septiembre de 2022, en terreno se evidencio predio de 3 pisos con 2 medidores con lectura ilegible en el primer piso funciona un local comercial
	220-688 del 14/09/2022	5330	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en septiembre de 2022
	220-648 del 14/09/2022	8781	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en septiembre de 2022, se evidencio predio de 4 pisos con 1 acometida conexión directa.

**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO****SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN****CÓDIGO:** SG-R-026**FECHA VIGENCIA:**
2019-06-04**VERSIÓN:** 04**Página 52 de 85**

No. RESOLUCION Y FECHA	ACTO ADMINISTRATIVO	MATRICULA No.	OBSERVACION
	220-700 del 23/09/2022	171024	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en septiembre de 2022, en terreno se evidencio predio de 2 pisos hay 3 conexiones 2 con medidor y 1 conexión directa.
0015 del 11/01/2023	220-703 del 29/09/2022	121812	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en septiembre de 2022, en terreno se evidencio sector peligroso no se efectuó revisión
	220-732 del 07/10/2022	44904	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en septiembre de 2022
	220-734 del 07/10/2022	133862	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en septiembre de 2022, según visita en terreno se evidencia lote encerrado no se ubica entrada
	220-754 del 24/10/2022	86765	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en septiembre de 2022
	220-765 del 25/10/2022	125214	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en septiembre de 2022
	220-766 del 25/10/2022	150720	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en octubre de 2022, en terreno se observa predio con 2 conexiones directas
	220-769 del 28/10/2022	3249	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en noviembre de 2022
	220-774 del 02/11/2022	996897	Dicha matricula ya fue retirada del sistema
	220-813 del 15/11/2022	69597	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en octubre de 2022, en terreno no se ubica acometida

**INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO****SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN****CÓDIGO:** SG-R-026**FECHA VIGENCIA:**
2019-06-04**VERSIÓN:** 04**Página 53 de 85**

No. RESOLUCION Y FECHA	ACTO ADMINISTRATIVO	MATRICULA No.	OBSERVACION
	220-840 del 25/11/2022	88852	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en noviembre de 2022
	220-842 del 25/11/2022	160801	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en noviembre de 2022, en terreno se evidencio predio de 3 pisos todos con medidor
	220-866 del 12/12/2022	109608	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en noviembre de 2022
	220-876 del 15/12/2022	46752	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en diciembre de 2022
	220-887 del 15/12/2022	122558	Se evidencio en el software Solin que su última facturación se efectuó en noviembre de 2022 , en terreno se evidencia zona de alto riesgo no se verifico
	220-890 del 15/12/2022	167516	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Enero de 2023, se evidencio en terreno medidor instalado con llave predio habitado
0088 del 31/03/2023	220-008 del 02/01/2023	121642	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Enero de 2023
	220-011 del 03/01/2023	92091	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Enero de 2023
	220-012 del 03/01/2023	66285	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Enero de 2023
	220-013 del 03/01/2023	45933	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Enero de 2023



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 54 de 85

No. RESOLUCION Y FECHA	ACTO ADMINISTRATIVO	MATRICULA No.	OBSERVACION
	220-025 del 06/01/2023	93304	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Enero de 2023, en terreno se evidencia Se predio de tres pisos hay dos conexiones directas
	220-026 del 26/01/2023	170061	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Enero de 2023
	220-072 del 25/01/2023	97711	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Enero de 2023, en terreno no se ubico la dirección
	220-074 del 25/01/2023	150743	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Febrero de 2023
	220-076 del 25/01/2023	53618	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Enero de 2023
	220-078 del 25/01/2023	132128	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Febrero de 2023, se evidencio en terreno medidor No,15119769 varios apartamentos
	220-079 del 25/01/2023	133287	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Febrero de 2023
	220-090 del 27/01/2023	55588	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Febrero de 2023, en terreno se evidencio conexión directa.
	220-091 del 30/01/2023	93729	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Febrero de 2023, se evidencio predio de 4 apartamentos con 1 solo medidor numero C16LA705127 con Lec 02622



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 55 de 85

No. RESOLUCION Y FECHA	ACTO ADMINISTRATIVO	MATRICULA No.	OBSERVACION
	220-091 del 30/01/2023	93730	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Febrero de 2023, en terreno se evidencio que el predio tiene cuatro apartamentos pero una sola entrada con medidor numero C16LA705127 con Lec 02622
	220-091 del 30/01/2023	93731	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Febrero de 2023 se evidencio que el predio tiene cuatro apartamentos pero una sola entrada con medidor numero C16LA705127 con Lec 02622
	220-091 del 30/01/2023	93732	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Enero de 2023, se evidencio predio de 4 apartamentos con 1 solo medidor No.C16LA705127 Lec 02622
	220-095 del 01/02/2023	107682	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Enero de 2023, en terreno se evidencio predio habitado no se ubico acometida
	220-106 del 03/02/2023	97128	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Febrero de 2023
	220-100 del 02/02/2023	38649	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Febrero de 2023
	220-109 del 03/02/2023	13003	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir de Febrero de 2023, según visita no se ubicó predio
	220-136 del 13/02/2023	124217	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Febrero de 2023
	220-137 del 13/02/2023	98328	se evidencio en el software solin que no se volvió a facturar a partir del mes de Marzo de 2023

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 56 de 85

➤ **REVISION PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA AUDITORIA REALIZADA EN FEBRERO DE 2022**

Seguimiento Plan de Mejoramiento Auditoria de Gestión Febrero de 2022.

Auditoria Febrero 2022	
Oportunidad de Mejora	Acciones realizadas
1. No se cumplieron las metas establecidas en el Plan de Acción del año 2021, por lo anterior es necesario seguir solicitando a los procesos involucrados el apoyo necesario para dar cumplimiento a la realización de este Plan de Acción	Acción Correctiva: Establecer en el plan de acción de la oficina menos actividades que su cumplimiento dependan de otras areas.* Fecha de ejecución : Agosto de 2022 Evidencia: Plan de Acción 2022. Avance: * 100% quedando cerrado
2. Realizar ante el SIG el retiro de los formatos de calidad que no estén en uso.	Acción Correctiva: Retiro del SIG y de la matriz de caracterización de la oficina gestión cartera, todos los registros que no están en uso. * Fecha de ejecución: Marzo de 2022 Evidencia: Matriz de caracterización Avance : 100% quedando cerrado
3. Solicitar a gestión humana el personal necesario para cortes, reconexiones y visitas en terreno	Acción Correctiva: Oficiar a la Dirección Administrativa y Financiera y Talento Humano solicitando la vinculación de nuevo personal operativo Fecha de ejecución: Octubre de 2022 Evidencia: *se evidencio el oficio No.420-3747 del 13/10/2022 dirigido al Director Administrativo y a talento humano solicitando personal Avance: *100% quedando cerrado



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 57 de 85

Oportunidad de Mejora	Acciones realizadas
<p>4. •Hacer seguimiento al personal de cortes en terreno ya que se evidencio por parte del auxiliar operativo de control Interno que algunos cortes no se habían efectuado tal como se puede observar en el selectivo de cortes que se realizaron el día 07 de febrero de 2022</p>	<p>Acción Correctiva: Seguimiento aleatorio por parte de los supervisores a las actividades de suspensión y corte del servicio.* Fecha de ejecución: febrero de 2022 Evidencia: Se evidencio formato CG-D-GC-037 versión 00 donde se realiza seguimiento a las actividades de suspensión y corte del servicio. Avance: del 100% queda cerrado</p>
<p>5. Se debe solicitar al proceso que corresponda el retiro del shut de basura que se encuentra frente de la entrada a las oficinas ya que se producen malos olores lo cual perjudica la salud de nuestros funcionarios.</p>	<p>Acción Correctiva: Oficiar a la empresa de Interaseo para que haga el retiro del shut de basura ya que se encuentra en mal estado Fecha de ejecución: Mayo de 2022 Evidencia: no se ofició a dicha empresa ya fueron traslado a la sede de la 60. Avance 100% queda cerrado</p>
<p>6. Continuar con la depuración de la cartera para lograr una cartera real</p>	<p>Acción Correctiva: "**Presentar dos (2) proyectos de castigo de cartera ante el Comité Técnico Financiero y de Sostenibilidad Contable. * Presentar tres (3) proyectos de normalización de cartera y depuración de la facturación., *Elaboración de Actos administrativos de depuración." Fecha de ejecución: Diciembre de 2022 Evidencia: se evidencio los oficios : 420-4727 del 13/12/2022 y el 420-4713 del 12/12/2022., se evidencio 3 proyectos de normalización cartera y depuración facturación así: of.420-3018 del 27 junio del 2022, of.420-3919 del 27 julio del 2022, of.420-1846 del 09 de Mayo del 2022.- se evidenciaron 2 Actos administrativos de depuracion de valores asi : of.420-1292 de marzo 28 del 2022 y el of.420-1276 de marzo 22 del 20/22. . Avance 100% queda cerrado</p>



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 58 de 85

Oportunidad de Mejora	Acciones realizadas																								
<p>7. Se debe continuar con la solicitud del Call Center para llegar a obtener unos mejores resultados en el cobro de la cartera</p>	<p>Acción Correctiva: Solicitar a la Dirección administrativa y financiera y al grupo gestión humana la implementación de un call center para la oficina de gestión cartera. Fecha de ejecución: Agosto 2022 Evidencia: se evidencio la solicitud para la implementación del call center mediante los siguientes oficios: 420-1787 del 29/04/2022, 420-3011 del 25/07/2022 dirigidos al director Administrativo y Financiero y al grupo Gestión Humana Avance 100% queda cerrado</p>																								
HALLAZGOS	Acciones realizadas																								
<p>Se evidencio que los siguientes usuarios vienen incumpliendo el acuerdo de pago, por lo cual se debe buscar un mecanismo diferente al corte del servicio y asi evitar que esta cartera siga creciendo.</p> <table border="1" data-bbox="543 943 1131 1273"> <thead> <tr> <th>MATRICULA</th> <th>VALOR</th> <th>MESES DE VENCIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10720</td> <td>\$ 1.283.700</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>24859</td> <td>\$245.800</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>51517</td> <td>\$312.800</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>57120</td> <td>\$237.800</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>78299</td> <td>\$226.300</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>34074</td> <td>\$184.000</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	MATRICULA	VALOR	MESES DE VENCIMIENTO	10720	\$ 1.283.700	4	24859	\$245.800	2	51517	\$312.800	1	57120	\$237.800	2	78299	\$226.300	1	34074	\$184.000	2				<p>Acción Correctiva: .Envió de notificaciones de cobro por incumplimiento en el acuerdo de pago Fecha de ejecución: :Agosto 2022 Evidencia: se evidencio en el SOFTWARE SOLIN cada una de las matriculas se evidencio lo siguiente: Matricula 57120 viene al día en sus pagos, Matricula 78299, 34074, 51517 vienen al día en el acuerdo de pago y las matriculas 10720 y 24859 han incumplido en el acuerdo de pago. Avance 100% queda cerrado .</p>
MATRICULA	VALOR	MESES DE VENCIMIENTO																							
10720	\$ 1.283.700	4																							
24859	\$245.800	2																							
51517	\$312.800	1																							
57120	\$237.800	2																							
78299	\$226.300	1																							
34074	\$184.000	2																							



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 59 de 85

HALLAZGOS	Acciones realizadas																		
<p>➤ No se ha dado cumplimiento por parte de la Empresa a la implementación de Terminales portátiles con su respectivo software, plan de datos y de voz para la ejecución de las órdenes de corte, reconexión y reinstalación del servicio, esta propuesta fue dejada en el Plan de Acción de 2019.</p>	<p>Acción Correctiva: Continuar con la oficina de Secretaria General el proceso de contratación para la adquisición de las TPL, una vez finalice la ley de garantías Fecha de ejecución: Agosto de 2022 Evidencia: se evidencio el oficio No.420-3198 del 10 de Agosto del 2022 enviado a sistemas y a Secretaria General, Of.No. 420-3815 del 25/10/2022, ya llegaron las TPL y se encuentran en prueba. Avance del 100% queda cerrado</p>																		
<p>➤ Según visitas efectuadas en terreno por el auxiliar operativo de control interno a cortes efectuados el día 07 de febrero de 2022, se evidencio que a las siguientes matriculas no se les había suspendido el servicio:</p> <table border="1" data-bbox="468 976 974 1320"> <thead> <tr> <th>FECHA DEL CORTE</th> <th>MATRICULA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Febrero 07 de 2022</td> <td>16648</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1792</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2483</td> </tr> <tr> <td></td> <td>93072</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4011</td> </tr> <tr> <td></td> <td>13417</td> </tr> <tr> <td></td> <td>99898</td> </tr> <tr> <td></td> <td>25827</td> </tr> </tbody> </table>	FECHA DEL CORTE	MATRICULA	Febrero 07 de 2022	16648		1792		2483		93072		4011		13417		99898		25827	<p>Acción Correctiva: Seguimiento aleatorio por parte de los supervisores a las actividades de suspensión y corte del servicio. Fecha de ejecución: Agosto de 2022 Evidencia:se evidencio lo siguiente: Matricula 16648 se le realizo corte el 10/10/2022, matrícula 1792 cajilla encerrada realizo acuerdo de pago el 18/03/2022, matrícula 2483 se le realizaron cortes en las siguientes fechas: abril y julio del 2022 y el 07/02/ 2023, Matricula 93072 cajilla encerrada se le realizo corte en las siguientes fechas: abril y diciembre de 2022, enero y febrero de 2023, matrícula 4011 se efectuaron cortes en febrero y marzo del 2022, matrícula 13417 cajilla con rejilla se realizaron cortes en febrero, julio, octubre y diciembre de 2022 y enero y febrero de 2023, matrícula 99898 cajilla encerrada en julio y octubre en noviembre le realizaron corte , matricula 25827 se realizó corte en febrero de 2022 y pago . Avance 100% queda cerrado</p>
FECHA DEL CORTE	MATRICULA																		
Febrero 07 de 2022	16648																		
	1792																		
	2483																		
	93072																		
	4011																		
	13417																		
	99898																		
	25827																		

➤ **MEDICION Y ANALISIS DE INDICADORES AÑO 2022**

1. INDICADOR EFICIENCIA RECAUDO DE CARTERA

Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite
ENERO	8%	7.3%	91.3%	La meta del periodo de enero no se alcanzo, no obstante el valor de la cartera disminuyo a comparacion del mes anterior, pasando de \$11.646 millones aprox a \$11.633 millones para el periodo de enero, viendose asi reflejado todas las acciones de recuperacion de cartera adelantadas por la oficina.	Se intensificara la suspension y corte del servicio a usuarios morosos de la empresa	Oficina Cartera Gestion	28-feb-22
FEBRERO	8%	6.3%	78.8%	Del total de cartera vencida a 31 de enero se logro recaudar la suma de 733 millones aprox para el periodo de febrero, no lograndose alcanzar meta poropuesta por la oficina, no obstante se intensificaran las gestiones de cobro con el fin de aumentar el recaudo de cartera-	*Se enviaron citaciones de cobro persuasivo a los deudores morosos *Se iniciaran procesos de cobro coactivo	Oficina Cartera Gestion	30-abr-22
MARZO	8%	7.1%	88.9%	No se cuenta con la informacion del valor de la cartera, por error en el reporte emitido del software solin, no obstante esto fue informado a los supervisores del contrato mediante oficio No. 420-1187 de 09-03-2022 y 420-1280 de 23-03-2022.			

ABRIL	8%	6.4%	80.0%	A pesar de las medidas adoptadas por la oficina, la meta del periodo de abril no se alcanzo, en razon a que la empresa no cuenta con una cartera real y depurada (Se sigue facturando a predios demolidos, inexistentes y deshabitados, abandonados y, servicios no prestados), anexo a esto no se cuenta con un catastro de usuarios actualizado, lo cual impide la eficiencia y eficacia en el cobro fisico, sin embargo se logro recaudar la suma de \$705.184.876 de la cartera vencida.	*Enviar oficios a la oficina del CECOI, solicitando la actualizacion de los usuarios moroso del IBAL *Envio de citaciones de cobro y comunicaci3n de reporte al Boletin de Deudores Morosos del Estado (BDME)	Oficina Cartera	Gestion	31-may-22
MAYO	8%	6.3%	78.8%	Si bien es cierto la meta del periodo de mayo no se alcanzo, la cartera disminuyo con referencia a la del mes anterior, pues las acciones adelantadas por esta oficina contribuyen al recaudo de la cartera vencida, pero por temas de solvencia economica algunos usuarios realizan acuerdos de pago, logrando con esto la normalizacion de la cartera y un recaudo a cuotas mensuales; Para el periodo de mayo se logro suscribir 104 acuerdos de pago por valor de \$253.688.442 (cartera normalizada) y un recaudo por concepto de cuota inicial por valor de \$37.867.000.	*Realizar 500 llamadas telefonicas de gestion de cobro a los usuarios morosos de la empresa.	Oficina Cartera	Gestion	30-jun-22
JUNIO	8%	5.4%	67.5%	La meta del periodo de junio no se alcanzo, no obstante todas las acciones de cobro adelantadas por la oficina se ven reflejadas en la disminucion de la cartera vencida con referencia a la del mes anterior pasando de 11 mil a 10 mil millones aprox; lograndose un recaudo para el periodo de junio de 578 millones aprox. disminuyendo tambien con referencia al recaudo del mes anterior, es decir que los usuarios no contaron con	*Se enviaron citaciones de cobro persuasivo a los deudores morosos *Se intensificara la suspension y corte del servicio a usuarios morosos de la empresa	Oficina Cartera	Gestion	30-jul-22



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 62 de 85

				la voluntad de pago.			
JULIO	8%	7.7%	96.3%	El recaudo de la cartera vencida para el periodo de julio aumento con diferencia al mes anterior pasando de 578 millones a 815 millones, contribuyendo con esto a una disminucion del total de la cartera y viendose asi reflejadas las gestiones de cobro que adelanta la oficina, tales como; suscripcion de acuerdo de pago, suspension y corte del servicio, cobros persuasivos y participacion en las jornadas de acercamiento con los usuarios que se adelantan en los barrios, no obstante no se alcanzo la meta planteada.	*Comunicaciones de cobro a deudores morosos con cartera superior a cinco años	Oficina Cartera	Gestion 31-ago-22
AGOSTO	8%	6.7%	83.8%	La meta del periodo de agosto no se alcanzo, observandose la disminucion de suscripcion de acuerdos de pago y el impedimento del envio de citaciones de cobro por problemas de correo, no obstante las gestiones de cobro propias de la oficina contribuyeron a que la cartera disminuyera en 280 millones con diferencia a la del mes anterior y se lograra un recaudo de cartera vencida de 686 millones aprox .	*Comunicaciones de cobro a deudores morosos con cartera superior a cinco años sin cobro proceso de coactivo.	Oficina Cartera	Gestion 30-sep-22
SEPTIEMBRE	8%	6.3%	78.8%	Del total de cartera vencida a 31 de agosto se logro recaudar la suma de 643 millones aprox para el periodo de septiembre, no obstante no se logro alcanzar la meta propuesta por la oficina, ya que no fue posible adelantar la gestion de envio de cobros persuasivos a los uausrios morosos por falta de correo 472 y funcionarios.	*Envio de forma manual de cobros persuasivos anexos a la factura	Oficina Cartera	Gestion 31-oct-22



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 63 de 85

OCTUBRE	8%	6.9%	86.8%	La meta de cartera para el periodo de octubre presenta una mayor proporción de cartera pendiente de coleccionar. No obstante, en unidades monetarias se aumento el recaudo de la misma, pese ha reducirse el numero de operarios que ejecutan la accion de cobro persuasivo mediante la suspension del servicio a clientes morosos, asi como no contar con un stock de dispositivos de cortes que permita ser mas persuasivos en el cobro.	se optimizara el numero de operario, asi como a los dispositivos de corte y se priorizara actividades de suspension a clientes mayores a 3 meses	Oficina Cartera	Gestion	30-nov-22
NOVIEMBRE	8%	8.8%	100.0%	El recaudo de cartera vencida presento cumplimiento debido a mayor monto obtenido, gracias a que se obtuvo el pago por parte de la secretaria de educacion, y gracias a actividades de suspension a usuarios con valores altos en mora.		Oficina Cartera	Gestion	31-dic-22
DICIEMBRE	8%	7.3%	91.5%	El recaudo de cartera para el periodo de diciembre presenta una reduccion de ingresos frente al mes anterior. consecuente a esto, se tiene una menor cantidad de suscriptores con mora que efectuaron el pago de sus obligaciones. Esto es propiciado por una menor cantidad de operarios de suspensiones y cortes, limitandose las actividades en el mes, abarcando por lo menos una vez al mes a los clientes con morosidad de dos y mas meses en mora, pero sin repetir las mismas acciones en el mismo periodo, lo cual no hace tan efectivas las acciones que permita incidir de manera mas eficiente en el pago de las obligaciones.	se optimizara el numero de operario, asi como a los dispositivos de corte y se priorizara actividades de suspension a clientes mayores a 3 meses	Oficina Cartera	Gestion	31-ene-23

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 64 de 85

ANALISIS: Se evidencia que la meta solo se logro en el mes de Noviembre de 2022. Se optimizan actividades de suspensiones a clientes mayores a 3 meses.

2. REDUCCIÓN CARTERA VENCIDA (SEMESTRAL)

Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplimiento.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite
JUNIO	3%	9.5%	100%	La cartera del periodo de junio disminuyo en \$1.114 millones aprox con referencia a la cartera del periodo de diciembre la cual se encontraba en \$11.646 millones aprox, viendose con esto reflejadas todas las gestiones de cobro adelantadas por la oficina tales como; llamadas de gestion de cobro, citaciones de cobro, inicio de procesos de cobro coactivo, suspension y cortes del servicio, envio de oficios para actualizacion de datos de los usuarios, depuracion de cartera, entre otras, lograndose asi la disminucion del 9.5% de la cartera de junio/22 con referencia a diciembre/21.	N/A	N/A	N/A
DICIEMBRE	3%	11%	100%	La cartera del periodo de diciembre de 2022 disminuyo en \$1.260 millones aprox con referencia a la cartera del periodo de diciembre de 2021, la cual se encontraba en \$11.646 millones aprox, viendose con esto reflejadas todas las gestiones de cobro adelantadas por la oficina tales como; llamadas de gestion de cobro, citaciones de cobro, inicio de procesos de cobro coactivo, suspension y cortes del servicio, envio de oficios para actualizacion de datos de los usuarios, depuracion de cartera, entre otras, lograndose asi la disminucion del 9.5% de la cartera de junio/22 con referencia a diciembre/21.	N/A	N/A	N/A

ANALISIS: Se observa una buena disminución de la cartera debido a todas las gestiones realizadas



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 65 de 85

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplimiento.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Re
JUNIO	3%	9.5%	100%	La cartera del periodo de junio disminuyo en \$1.114 millones aprox con referencia a la cartera del periodo de diciembre la cual se encontraba en \$11.646 millones aprox, viendose con esto reflejadas todas las gestiones de cobro adelantadas por la oficina tales como; llamadas de gestion de cobro, citaciones de cobro, inicio de procesos de cobro coactivo, suspension y cortes del servicio, envio de oficios para actualizacion de datos de los usuarios, depuracion de cartera, entre otras, lograndose asi la disminucion del 9.5% de la cartera de junio/22 con referencia a diciembre/21.	N/A	
DICIEMBRE	3%	11%	100%	La cartera del periodo de diciembre de 2022 disminuyo en \$1.260 millones aprox con referencia a la cartera del periodo de diciembre de 2021, la cual se encontraba en \$11.646 millones aprox, viendose con esto reflejadas todas las gestiones de cobro adelantadas por la oficina tales como; llamadas de gestion de cobro, citaciones de cobro, inicio de procesos de cobro coactivo, suspension y cortes del servicio, envio de oficios para actualizacion de datos de los usuarios, depuracion de cartera, entre otras, lograndose asi la disminucion del 9.5% de la cartera de junio/22 con referencia a diciembre/21.	N/A	

3. INDICADOR ROTACIÓN DE CARTERA VENCIDA



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 66 de 85

SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Incumplimiento.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite
ENERO	60 días	56 días	100%	La meta del periodo de enero se alcanzó ya que la oficina se encuentra adelantando gestiones de cobro tales como: envío de cobros persuasivos, suspensión y cortes del servicio , acompañamiento a campañas barriales, oficios de cobro y condonación de intereses; logrando con esto persuadir al usuario para el pago de sus obligaciones.	N/A	N/A	N/A
FEBRERO	60 días	56 días	100%	No se cuenta con la información del valor de la cartera, por error en el reporte emitido del software solin, no obstante, esto fue informado a los supervisores del contrato mediante oficio No. 420-1187 de 09-03-2022 y 420-1280 de 23-03-2022.			
MARZO	60 días	54 días	100%	La meta del periodo de marzo se alcanzó debido a que la oficina continúa adelantando las gestiones de cobro, anexo a esto los usuarios aun se encuentran acogándose a la condonación de intereses.	N/A	N/A	N/A



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 67 de 85

ABRIL	60 días	52 días	100%	De acuerdo a las gestiones de cobro adelantadas por la oficina, tales como: visitas de identificación del estado del predio, envío de cobros persuasivos, suspensión y cortes del servicio y oficios de cobro deudores morosos, se logró alcanzar la meta del periodo de abril	N/A	N/A	N/A
MAYO	60 días	51 días	100%	La meta del periodo de mayo se cumplió en razón a que las actividades adelantadas por la oficina (citaciones de cobro, llamadas telefónicas de cobro, visitas de inspección al predio, suspensiones y cortes del servicio) contribuyen a la normalización y recaudo de la cartera	N/A	N/A	N/A
JUNIO	60 días	49 días	100%	Durante el periodo de junio, la empresa tardó 49 días en recuperar su cartera, cumpliéndose la meta y viéndose así reflejada la eficiencia de las gestiones de cobro adelantadas por la oficina tales como; citaciones de cobro, llamadas telefónicas de cobro, visitas de inspección al predio, suspensiones y cortes del servicio.	N/A	N/A	N/A
JULIO	60 días	49 días	100%	En vista de que el recaudo total de la empresa aumentó a comparación del mes anterior pasando de 6 mil millones a 7 mil millones; la rotación promedio de cartera durante el mes de julio estuvo en 49 días, cumpliéndose con la meta y reflejando los resultados de las acciones adelantadas por la oficina para la recuperación de la cartera.	N/A	N/A	N/A



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 68 de 85

AGOSTO	60 días	47 días	100%	Teniendo en cuenta que el recado del mes de agosto se mantuvo, la rotación de cartera vencida estuvo sobre los 47 días, cumpliéndose con la meta y viéndose reflejado las acciones de cobro adelantadas por la oficina y la voluntad de pago de los usuarios.	N/A	N/A	N/A
SEPTIEMBRE	60 días	46 días	100%	La rotación de cartera para el periodo de septiembre de 2022, se ubico en 46 días debido a que la empresa ha aumentado en menor proporción los niveles de cartera frente a la proporción del recaudo realizado.	N/A	N/A	N/A
OCTUBRE	60 días	45 días	100%	Para el periodo de octubre se tiene una rotación de cartera menor debido a que se ha alcanzado un mayor nivel de recaudo frente al valor total de la cartera	N/A	N/A	N/A
NOVIEMBRE	60 días	46 días	100%	Para el periodo de noviembre se tiene una rotación de cartera inferior al límite máximo permitido	N/A	N/A	N/A
DICIEMBRE	60 días	45 días	100%	Para el periodo de diciembre se tiene una rotación de cartera inferior al límite máximo permitido	N/A	N/A	N/A

ANALISIS: Se logro una meta de cumplimiento del 100% durante el año 2022.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 69 de 85

4. INDICADOR EFICACIA PROCESOS DE COBRO COACTIVO (BIMENSUAL)

SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplimiento.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite
FEBRERO	5%	7.0%	100%	La meta de medición del bimestre enero- febrero se alcanzó en razón a que la oficina se encuentra adelantando su labor de sustanciación de procesos, logrando para este periodo suspender 89 procesos (por acuerdo de pago o PQR) y terminar 64 (por pago total de la deuda).	N/A	N/A	N/A
ABRIL	5%	4.0%	80%	La meta de medición del bimestre marzo- abril NO se alcanzó en razón a que los funcionarios que desarrollan esta labor debieron suspender la sustanciación y terminación de los procesos por atender la solicitud de la contraloría, no obstante para este periodo se logró suspender 60 procesos (por acuerdo de pago o PQR) y terminar 25 (por pago total de la deuda).	*Requerir a través de comunicación escrita dirigida específicamente a los usuarios que cuentan con medida cautelar. *Enviar visita a los usuarios que cuentan con medida cautelar	N/A	N/A



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 70 de 85

JUNIO	5%	5.0%	100%	De 2.231 procesos activos a junio de 2022, durante el bimestre may-jun se logro suspender y terminar 116 procesos, es decir el 5% del total del numero de procesos, por causales como; acuerdo de pago, pago total de la deuda o PQR vigente.	N/A	N/A	N/A
AGOSTO	5%	4.6%	92%	De 2.191 procesos activos a agosto de 2022, se logró suspender/terminar 101 procesos, representando el 4.6% del total de procesos vigentes, no obstante la meta del bimestre no se alcanzó en razón a que durante el mes de agosto no fue posible enviar requerimientos por un inconveniente con el contrato del correo.	*Requerir a través de comunicación escrita dirigida específicamente a los usuarios que cuentan con procesos de cobro coactivo.	Profesional Especializado 01-Oficina Gestión Cartera	30-sep-22
OCTUBRE	5%	5.7%	100%	De 1.957 procesos activos a octubre de 2022 se logró suspender/terminar 105 procesos, cumpliendo con el 100% de la meta del respectivo periodo		Profesional Especializado 01-Oficina Gestión Cartera	30-nov-22
DICIEMBRE	5%						

ANALISIS: Se puede evidenciar que durante el periodo de marzo- abril NO se alcanzó en razón a que los funcionarios que desarrollan esta labor debieron suspender la sustanciación y terminación de los procesos por atender la solicitud de la contraloría, el resultado de diciembre se refleja en Enero pero como no hay personal no se ha podido realizar seguimiento al año 2023.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 71 de 85

Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Respo
ENERO	8%	7.3%	91.3%	La meta del periodo de enero no se alcanzo, no obstante el valor de la cartera disminuyo a comparacion del mes anterior, pasando de \$11.646 millones aprox a \$11.633 millones para el periodo de enero, viendose asi reflejado todas las acciones de recuperacion de cartera adelantadas por la oficina.	Se intensificara la suspension y corte del servicio a usuarios morosos de la empresa	Oficina Ge
FEBRERO	8%	6.3%	78.8%	Del total de cartera vencida a 31 de enero se logro recaudar la suma de 733 millones aprox para el periodo de febrero, no lograndose alcanzar meta poropuesta por la oficina, no obstante se intensificaran las gestiones de cobro con el fin de aumentar el recaudo de cartera-	*Se enviaron citaciones de cobro persuasivo a los deudores morosos *Se iniciaran procesos de cobro coactivo	Oficina Ge
MARZO	8%	7.1%	88.9%	No se cuenta con la informacion del valor de la cartera, por error en el reporte emitido del software solin, no obstante esto fue informado a los supervisores del contrato mediante oficio No. 420-1187 de 09-03-2022 y 420-1280 de 23-03-2022.		



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 72 de 85

ABRIL	8%	6.4%	80.0%	A pesar de las medidas adoptadas por la oficina, la meta del periodo de abril no se alcanzo, en razon a que la empresa no cuenta con una cartera real y depurada (Se sigue facturando a predios demolidos, inexistentes y deshabitados, abandonados y, servicios no prestados), anexo a esto no se cuenta con un catastro de usuarios actualizado, lo cual impide la eficiencia y eficacia en el cobro fisico, sin embargo se logro recaudar la suma de \$705.184.876 de la cartera vencida.	*Enviar oficios a la oficina del CECOI, solicitando la actualizacion de los usuarios moroso del IBAL *Envio de citaciones de cobro y comunicaci3n de reporte al Boletin de Deudores Morosos del Estado (BDME)	Oficina Ge
-------	----	------	-------	--	--	------------

5. INDICADOR EFICIENCIA EN LAS SUSPENSIONES

SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Mes de Medici3n	Meta	Medici3n del indicador	% de Cumplimiento.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite
ENERO	80%	68%	85%	La meta del periodo de enero no se alcanzo en vista de que no se conto con los materiales de corte y suspension necesarios para la ejecucion de las actividades en terreno por lo cual las medidas implementadas no fueron suficientes para obligar al pago de las deudas. Igualmente no se cuenta con el personal operativo suficiente para la realizacion del total de actividades que deberian ser enviadas.	* Solicitar al Area de Almacen el suministro de los elementos necesarios para las actividades de suspension y corte del servicio por mora. *Priorizar los usuarios morosos a suspender por edades y cuantias	Oficina Gestion Cartera	28-feb-22



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 73 de 85

FEBRERO	80%	79%	99%	La oficina adopto la politica de corte del servicio a usuarios morosos con cartera mas antigua, usuarios que por cierto tienen poca voluntad de pago lo cual impide el cumplimiento del indicador, no obstante se logro normalizar la cartera de 3.053 usuarios, de 3.878 suspensiones efectivas, representando un recaudo de 330 millones aproximadamente.	*Capacitar a los operarios de terreno en la importancia de las actividades de corte y suspension del servicio para la normalizacion de la cartera. *Continuar con el corte del servicio de acuerdo a la politicas impartidas por la lider de la oficina.	Oficina Gestion Cartera	30-mar-22
MARZO	80%	88%	100%	La meta del periodo de marzo se alcanzo debido a que se cuenta con los materiales para ejecutar la labor (dispositivos) y la asignacion de tres nuevos operarios, lograndose con esto que de 2.650 predios suspendidos, 2.326 realizaran pago total de la deuda o acuerdo de pago	N/A	N/A	N/A
ABRIL	80%	93%	100%	Teniendo en cuenta que a la oficina en el mes de marzo se le asignaron tres operarios mas para desarrollar la labor de suspensiones y de acuerdo a las politicas impartidas para el desarrollo de esta actividad, se logro cumplir la meta del periodo de abril y con ello que de 2.308 predios suspendidos, 2.152 pagaran sus obligaciones.	N/A	N/A	N/A



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 74 de 85

MAYO	80%	88%	100%	Durante el periodo de mayo se suspendió el servicio de 2.289 predios de los cuales 2.009 usuarios normalizaron su obligación por medio del acuerdo de pago y/o pago total de la deuda contribuyendo con esto al recaudo de 236 millones aprox; llegando con esto al cumplimiento de la meta del mes.	N/A	N/A	N/A
JUNIO	80%	82%	100%	De 1.617 suspensiones efectivas del servicio realizadas durante el periodo de junio, se logró normalizar la cartera de 1.324 predios por acuerdo de pago o pago total de la deuda, contribuyendo con esto a un recaudo de \$150 millones aprox. Así mismo se evidencia que el número de actividades efectivas disminuyó con referencia a la mes anterior ya que no fue posible desarrollar la actividad en 497 predios debido a las condiciones de las acometidas. (Acometida dentro del predio y/o con candado o reja).	N/A	N/A	N/A

JULIO	80%	87%	100%	La meta se cumplió en razón a que de 2.393 suspensiones efectivas en terreno, 2.073 usuarios normalizaron la obligación por pago total de la deuda o acuerdo de pago con el fin de que se le restableciera el servicio, lográndose con esto el recaudo de 217 millones aprox.	N/A	N/A	N/A
AGOSTO	80%	88%	100%	Durante el periodo de agosto se realizaron 3.895 suspensiones efectivas, de los cuales 3.419 usuarios cancelaron la obligación por acuerdo de pago o pago total de la deuda, cumpliendo con esto la meta del indicador ya que se logró una efectividad de las suspensiones del 88% y un recaudo de 316 millones aprox.	N/A	N/A	N/A
SEPTIEMBRE	80%	90%	100%	La meta del periodo de septiembre se cumplió en razón a que de 3.895 suspensiones efectivas en terreno, 3.419 usuarios normalizaron la obligación por pago total de la deuda o acuerdo de pago con el fin de que se le restableciera el servicio, lográndose con esto el recaudo de 309 millones aprox.	N/A	N/A	N/A



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 76 de 85

OCTUBRE	80%	69%	86%	La meta el mes de OCTUBRE no se alcanzó en vista de que no se contó con el personal suficiente ya que se pasó de 16 operarios a 10, pero hubo un operario incapacitado, con lo cual el área solo tuvo nueve operarios activos.	*Priorizar los usuarios morosos a suspender por edades y cuantías. *Solicitar personal al área administrativa	Oficina Gestión Cartera	15-dic-22
NOVIEMBRE	80%	62%	77%	Para el mes de noviembre no se cumplió la meta debido a una menor cantidad de operarios, razón por la cual, las actividades se centraron en morosos recurrentes, con el objetivo de lograr un mayor recuado de deudas de mayor antigüedad	*Priorizar los usuarios morosos a suspender por edades y cuantías.	Oficina Gestión Cartera	31-dic-22
DICIEMBRE	80%	64%	80%	Para el mes de diciembre no se cumplió la meta debido a una menor cantidad de operarios, razón por la cual, las actividades se centraron en morosos recurrentes con mayores valores en sus deudas.	*Priorizar los usuarios morosos a suspender por edades y cuantías.	Oficina Gestión Cartera	31-ene-22

ANÁLISIS: Se puede evidenciar que para los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2022 no se cumplió la meta debido a que no se contaba con toda la cantidad de operarios de 8 se pasó a 4

Medición Indicador Año 2023

No se ha podido realizar por falta de personal ya que la persona que realizaba dicha labor ya no se encuentra laborando en el área de cartera y las vacantes no han sido suplidas y la única persona que se tiene para la gestión de cartera no coactiva y demás actividades se encuentra realizando lo más urgente.

➤ **REVISION ACTUALIZACION Y USO DE LOS REGISTROS DE CALIDAD**

REGISTRO	OBSERVACIONES
GC-R-GC-001 Informe técnico de cartera	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-002 Visita Gestión Cartera	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-003 Seguimiento Acuerdo de pago	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-004 Mandamiento de pago.	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-005 Citación por correo Notificación mandamiento de pago.	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-006 Acuerdo y/o Convenio de pago	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-007 Notificación personal mandamiento de pago	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-008 Orden de Ejecución	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-009 Secuestro de un bien inmueble y/o mueble.	En el momento no se viene usando pero si se va a utilizar más adelante
GC-R-GC-010 Decreto de avalúo	En el momento no se viene usando pero si se va a utilizar más adelante
GC-R-GC-011 Auto que ordena remate	En el momento no se viene usando pero si se va a utilizar más adelante
GC-R-GC-016 Cobro persuasivo	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-017 Auto de Embargo	Se evidencia formato actualizado y en uso.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 78 de 85

GC-R-GC-018 Acto Administrativo Depuración valores.	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-019 Terminación Proceso coactivo	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-020 Cobro de cartera morosa	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-021 Notificación incumplimiento Acuerdo y/o convenio de pago.	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-022 Compromiso del tercero garante del pago de obligaciones	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-024 Suspensión Proceso	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-025 Respuesta excepciones proceso cobro coactivo	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-016 Suspensión, congelación y/o corte del servicio	Se evidencia formato actualizado y en uso. , pero se evidencia que este formato 016 se viene utilizando para cobro persuasivo .se debe modificar o cambiar el numero del formato para cobro persuasivo.
GC-R-GC-029 Requerimiento por cambio de suscriptor	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-GC-030 Notificación Gestión cartera	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-031 Ficha Técnica Comité de Sostenibilidad Contable	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-032 Notificación por aviso para destinatario desconocido	Dicho formato no se volvió a utilizar se creo cuando la pandemia . se debe retirar ante el SIG.
GC-R-GC-033 Comunicaciones – reporte al boletín de deudores morosos del Estado	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-034 Cobro persuasivo masivo	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-GC-035 Cobro persuasivo copropietarios	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-036 Gestión de Pago	No se volvió a usar , se solicita retirar ante el SIG
GC-R-GC-037 Supervisión a las actividades ejecutadas por los operarios 01	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-GC-038 Reconexión, activación y/o reinstalación del servicio	Se evidencia formato actualizado y en uso.

	<p style="text-align: center;">INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</p> <p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 79 de 85

GC-R-GC-039 Cobro Prejuridico de cartera morosa	Se evidencia formato actualizado y en uso.
---	--

➤ **SELECTIVO DE LEYES O DECRETOS PARA VERIFICAR CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO .**

- Resolución No. 454 del 30 de mayo de 2019 (“por medio de la cual se adopta el manual de gestión cartera y el procedimiento administrativo de cobro coactivo de la Empresa : se evidencio que se viene dando cumplimiento a Todas las actividades relacionadas con el cobro persuasivo y coactivo de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. las cuales se realizan de conformidad con lo definido en esta resolución.
- Resolución No. 0500 de 29 de diciembre de 2020 “Por medio de la cual se adopta el contrato de Servicios Públicos Domiciliarios”: se vienen desarrollando todas las actividades en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado teniendo en cuenta dicha resolución

➤ **REVISION A UNO DE LOS RIESGOS DEL PROCESO**

RIESGO	ACTIVIDAD CONTROL	DE	EVIDENCIAS
Posibilidad de que existan datos incompletos, inciertos e irreales de los predios y deudores morosos de la Empresa lo cual impide una efectiva gestión de cobro	Envió de oficio		Se evidenciaron los siguientes oficios: <ul style="list-style-type: none"> • 420-4730 del 13/12/2022 dirigido al profesional del CECOI, Asunto: Actualización de datos de suscriptores • 420-4730 del 13/12/2022 dirigido al profesional del CECOI, Asunto: Actualización de datos de suscriptores. • 420-3222 del 16/08/2022 dirigido al profesional del CECOI, Asunto: solicitud actualización de catastro



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

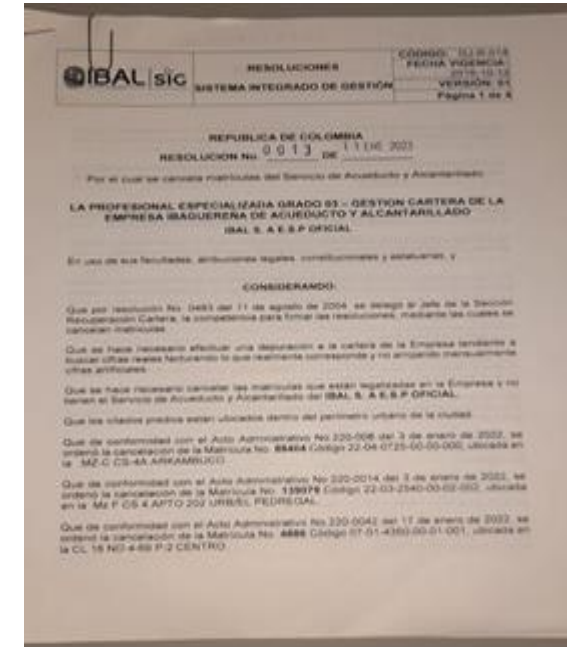
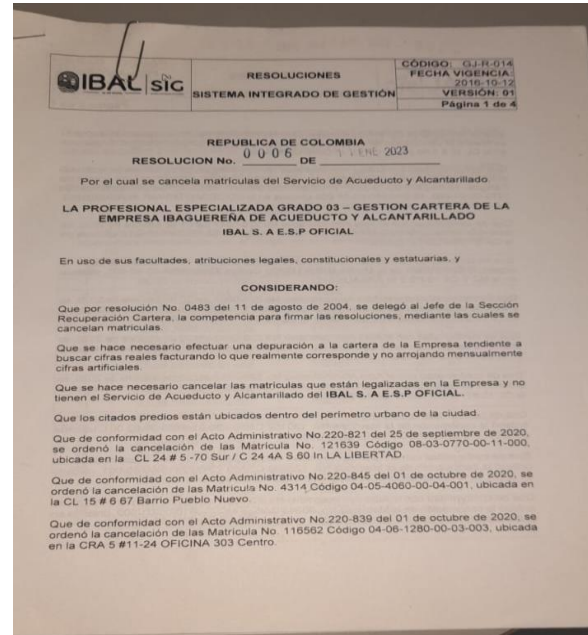
FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 80 de 85

- matriculas con inconsistencias en la información.
- 420-1845 del 06/05/2022 dirigido al profesional del CECOI, Asunto: Actualización de datos de suscriptores

EVIDENCIAS – REGISTRO FOTOGRAFICO





INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 81 de 85

IBAL SIG			ACTA DE REUNIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2019-06-04 VERSIÓN: 01 Página 6 de 6
MEMBROS DEL COMITÉ		CARGO	VOTACION A FAVOR	VOTACION EN CONTRA	
Luz Marina Vera	Profesional Especializado Grado III Gestión Cartera		No Asiste	No Asiste	
Libiana González Mora	Profesional Especializado Grado III Facturación y Depuración		X		
Johana María Cazares Hernández	Profesional Especializado Grado III Gestión Cartera		Sin voto	Sin voto	
TOTAL:			4	0	
5. PROPOSICIONES Y VARIOS					
No hay					
6. RESUMEN VALORES DEPURADOS.					
CARO MATRICULA	VALOR	RELIGUBACION	DEPURACION	PROCESO	
339	20,069,000	consumos facturados por promedio	DEPURACION		
10497	20,295,443	consumos facturados por promedio	DEPURACION		
Total depurado					43,364,443
Se anexa al acta a consideración del COMITÉ DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA Y DEPURACIÓN DE FACTURACIÓN, la presente acta firmada y aprobada por unanimidad y en presencia de todo lo anterior se firma por el director Comercial y Servicio al Cliente residente y la Profesional Especializada Grado III-Gestión Cartera como secretaria del Comité.					
Dra. Johana María Cazares Hernández, Secretaria del Comité procede con el primer orden del día, en el cual contestaron los siguientes funcionarios:					
ASISTENTES	CARGO	VERIFICACION DE ASISTENCIA			
Alejandro Graldo Montoya	Secretario General	Asiste			
Eduardo Castro Mora	Jefe Control Interno	Asiste			
Alberto Huertas Moreno	Director Comercial y Servicio al Cliente	Asiste			

IBAL SIG		ACTA DE REUNIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2019-10-19 VERSIÓN: 01 Página 1 de 6	
ACTA NÚMERO: 07	ASUNTO: REUNIÓN PARA DECIDIR SOBRE LA NORMALIZACIÓN DE CARTERA Y DEPURACIÓN DE LA FACTURACIÓN DE ALGUNAS MATRICULAS LUGAR: INSTALACIONES DE LA 80				
HORA: 08:00 AM	FECHAS: 13 de octubre de 2022				
		COMITÉ: NORMALIZACIÓN DE CARTERA Y DEPURACIÓN DE LA FACTURACIÓN			
ORDEN DEL DÍA					
1. Llamado a lista y verificación del quórum					
2. Aprobación del Orden del día					
3. Lectura acta anterior					
4. Revisión del caso presentado por el Profesional Especializado Grado III Gestión Cartera a) Matricula No 3249 b) 10497					
5. Revisión del caso presentado por el Profesional Especializado Grado III Atención al Cliente y PGR a) Matricula No. 160250					
6. Proposiciones y Varios					
7. Resumen valores depurados					
DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA.					
1. LLAMADO A LISTA Y VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM					
Dra. Johana María Cazares Hernández, secretaria del Comité procede con el primer orden del día, en el cual contestaron los siguientes funcionarios:					
ASISTENTES	CARGO	VERIFICACION DE ASISTENCIA			
Alejandro Graldo Montoya	Secretario General	Asiste			
Eduardo Castro Mora	Jefe Control Interno	Asiste			
Alberto Huertas Moreno	Director Comercial y Servicio al Cliente	Asiste			

IBAL SIG			ACTA DE REUNIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2019-10-19 VERSIÓN: 01 Página 1 de 12
ACTA NÚMERO: 08		ASUNTO: REUNIÓN PARA DECIDIR SOBRE LA NORMALIZACIÓN DE CARTERA Y DEPURACIÓN DE LA FACTURACIÓN DE ALGUNAS MATRICULAS LUGAR: INSTALACIONES DE LA 80			
HORA: 03:00 PM		FECHAS: 25 y 26 de agosto de 2022			
		COMITÉ: NORMALIZACIÓN DE CARTERA Y DEPURACIÓN DE LA FACTURACIÓN			
ORDEN DEL DÍA					
1. Llamado a lista y verificación del quórum					
2. Aprobación del Orden del día					
3. Lectura acta anterior					
4. Revisión del caso presentado por el Profesional Especializado Grado III Gestión Cartera a) Matricula No. 4076					
5. Revisión del caso presentado por el Profesional Especializado Grado III Atención al Cliente y PGR a) Matricula No. 133850					
6. Proposiciones y Varios					
7. Resumen valores depurados					
DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA.					
1. LLAMADO A LISTA Y VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM.					
Dra. Johana María Cazares Hernández, Secretaria del Comité procede con el primer orden del día, en el cual contestaron los siguientes funcionarios:					
ASISTENTES	CARGO	VERIFICACION DE ASISTENCIA			
Alejandro Graldo Montoya	Secretario General	Asiste			
Eduardo Castro Mora	Jefe Comité Interno	Asiste			
Alberto Huertas Moreno	Director Comercial y Servicio al Cliente	Asiste			

IBAL SIG			ACTA DE REUNIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2019-10-19 VERSIÓN: 01 Página 1 de 12
ACTA NÚMERO: 06		ASUNTO: REUNIÓN PARA DECIDIR SOBRE LA NORMALIZACIÓN DE CARTERA Y DEPURACIÓN DE LA FACTURACIÓN DE ALGUNAS MATRICULAS LUGAR: INSTALACIONES DE LA 80			
HORA: 03:00 PM		FECHAS: 25 y 26 de agosto de 2022			
		COMITÉ: NORMALIZACIÓN DE CARTERA Y DEPURACIÓN DE LA FACTURACIÓN			
ORDEN DEL DÍA					
1. Llamado a lista y verificación del quórum					
2. Aprobación del Orden del día					
3. Lectura acta anterior					
4. Revisión del caso presentado por el Profesional Especializado Grado III Atención al Cliente y PGR a) Matricula No. 4076					
5. Revisión del caso presentado por el Profesional Especializado Grado III Atención al Cliente y PGR a) Matricula No. 133850					
6. Proposiciones y Varios					
7. Resumen valores depurados					
DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA.					
1. LLAMADO A LISTA Y VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM					
Dra. Johana María Cazares Hernández, Secretaria del Comité procede con el primer orden del día, en el cual contestaron los siguientes funcionarios:					
ASISTENTES	CARGO	VERIFICACION DE ASISTENCIA			
Alejandro Graldo Montoya	Secretario General	Asiste			
Eduardo Castro Mora	Jefe Control Interno	Asiste			
Alberto Huertas Moreno	Director Comercial y Servicio al Cliente	Asiste			

IBAL SIG		RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2019-10-19 VERSIÓN: 01 Página 1 de 4
REPUBLICA DE COLOMBIA RESOLUCIÓN No. 01006 DE 2023				
Por la cual se cancela matriculas del Servicio de Acueducto y Alcantarillado				
LA PROFESIONAL ESPECIALIZADA GRADO III – GESTIÓN CARTERA DE LA EMPRESA BASQUERA DE ALDUCTO Y ALCONTARILLADO				
IBAL S.A.E.S.P.OFICIAL				
En uso de sus facultades, atribuciones legales, constitucionales y estatutarias, y				
CONSIDERANDO:				
Que por resolución No. 0483 del 11 de agosto de 2024, se delegó al jefe de la Sección Recuperación Cartera, la competencia para firmar las resoluciones, mediante las cuales se cancelan matriculas;				
Que se hace necesario efectuar una depuración a la Cartera de la Empresa, tendiente a buscar cifras reales facturando lo que realmente corresponde y no arrojando mensualmente cifras artificiales;				
Que se hace necesario cancelar las matriculas que están legalizadas en la Empresa y no tienen el Servicio de Acueducto y Alcantarillado del IBAL S.A.E.S.P.OFICIAL;				
Que los citados predios están ubicados dentro del perímetro urbano de la ciudad;				
Que de conformidad con el Acto Administrativo No. 220-821 del 25 de septiembre de 2020, se ordenó la cancelación de las Matricula No. 121639 Código 08-03-07800-11-000, ubicada en la CL 24 # 5 -70 Sur / C 24 4A S 80 in LA LIBERTAD;				
Que de conformidad con el Acto Administrativo No. 220-845 del 01 de octubre de 2020, se ordenó la cancelación de las Matricula No. 4314 Código 04-08-4060-00-04-001, ubicada en la CL 14 # 9 97 Barro Pueblo Nuevo;				
Que de conformidad con el Acto Administrativo No. 220-839 del 01 de octubre de 2020, se ordenó la cancelación de las Matricula No. 110562 Código 04-06-1280-00-03-003, ubicada en la CRA 5 # 11-24 OFICINA, 303 Centro;				

IBAL SIG			ACTA DE REUNIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2019-10-19 VERSIÓN: 01 Página 1 de 4
ACTA NÚMERO: 05		ASUNTO: REUNIÓN PARA DECIDIR SOBRE LA NORMALIZACIÓN DE CARTERA Y DEPURACIÓN DE LA FACTURACIÓN DE ALGUNAS MATRICULAS LUGAR: INSTALACIONES DE LA 80			
HORA: 03:00 PM		FECHAS: 25 y 26 de agosto de 2022			
		COMITÉ: NORMALIZACIÓN DE CARTERA Y DEPURACIÓN DE LA FACTURACIÓN			
ORDEN DEL DÍA					
1. Llamado a lista y verificación del quórum					
2. Aprobación del Orden del día					
3. Lectura acta anterior					
4. Revisión del caso presentado por el Profesional Especializado Grado III Gestión Cartera a) Matricula No. 4076					
5. Revisión del caso presentado por el Profesional Especializado Grado III Atención al Cliente y PGR a) Matricula No. 133850					
6. Proposiciones y Varios					
7. Resumen valores depurados					
DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA.					
1. LLAMADO A LISTA Y VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM.					
Dra. Johana María Cazares Hernández, Secretaria del Comité procede con el primer orden del día, en el cual contestaron los siguientes funcionarios:					
ASISTENTES	CARGO	VERIFICACION DE ASISTENCIA			
Alejandro Graldo Montoya	Secretario General	Asiste			
Eduardo Castro Mora	Jefe Comité Interno	Asiste			
Alberto Huertas Moreno	Director Comercial y Servicio al Cliente	Asiste			



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 82 de 85

IBAL 420-4730 Ibagué, 13 de Diciembre de 2022. Ingeniero JHON JAIRO BUSTOS. Asunto: ACTUALIZACION DE DATOS DE SUSCRIPTORES. Respetado Ingeniero. De manera atenta y reiterada me dirijo a usted con el fin de SOLICITAR las actuaciones adelantadas y/o tramites realizados a las siguientes solicitudes...

IBAL 420-4730 Ibagué, 13 de Diciembre de 2022. Ingeniero JHON JAIRO BUSTOS. Asunto: ACTUALIZACION DE DATOS DE SUSCRIPTORES. Respetado Ingeniero. De manera atenta y reiterada me dirijo a usted con el fin de SOLICITAR las actuaciones adelantadas y/o tramites realizados a las siguientes solicitudes...

IBAL 420-3222 Ibagué, 16 de agosto de 2022. Ingeniero JHON JAIRO BUSTOS GOMEZ. Asunto: Solicitar actualización de estados matriculados con inconsistencia en la información. Respetado Ingeniero. De manera atenta me dirijo a usted para solicitar su colaboración con la actualización del catastro de las siguientes matriculas, ya que no ha sido posible la notificación del catastro...

IBAL 420-1845 Ibagué, 8 de Mayo de 2022. Ingeniero JHON JAIRO BUSTOS. Asunto: ACTUALIZACION DE DATOS DE SUSCRIPTORES. Respetado Ingeniero. De manera atenta y reiterada me dirijo a usted con el fin de SOLICITAR para la actualización de sus suscripciones que cuenten con procesos administrativos de cobro coactivo...

IBAL 420-1845 Ibagué, 8 de Mayo de 2022. Ingeniero JHON JAIRO BUSTOS. Asunto: ACTUALIZACION DE DATOS DE SUSCRIPTORES. Respetado Ingeniero. De manera atenta y reiterada me dirijo a usted con el fin de SOLICITAR para la actualización de sus suscripciones que cuenten con procesos administrativos de cobro coactivo...



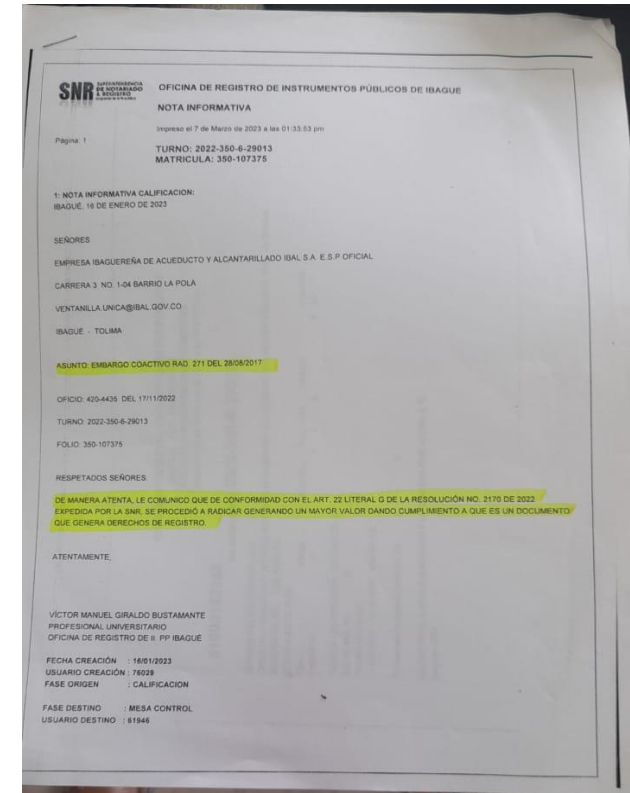
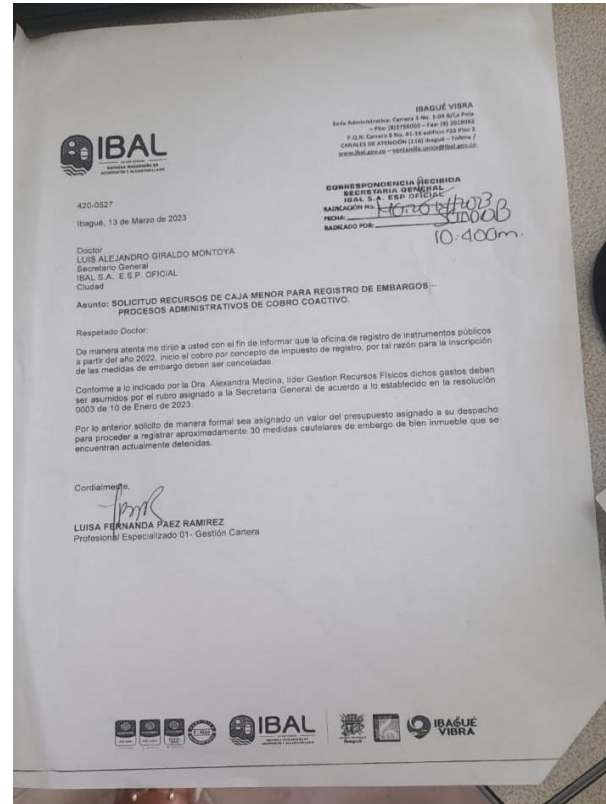
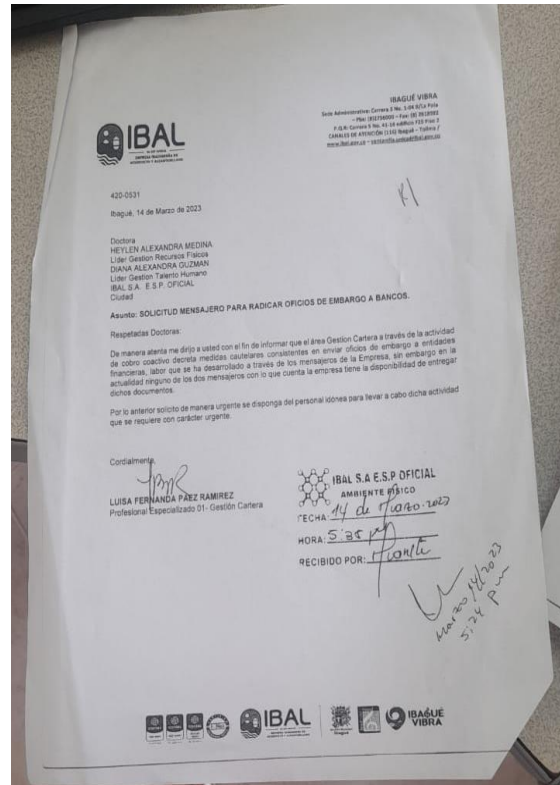
INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 83 de 85



	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 84 de 85

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la dirección administrativa y al proceso de gestión humana, suplir las vacantes de los técnicos II que se encuentran dentro de la planta de personal asignados a la oficina de gestión cartera, vacancias que han afectado gravemente el desempeño de las actividades del proceso, lo cual redundará en la recuperación de la cartera de la Empresa.
- Se recomienda al proceso de Gestión Humana asignar al proceso de cartera en cuanto a la actividad de cobro el siguiente personal : 1 auxiliar administrativo para las actividades de notificación y archivo, 1 técnico para cobro coactivo. También se sugiere se deje un rubro para el pago de derechos de registro el cual se debe cancelar el valor de \$ 28.000 por cada embargo el cual se debe asignar lo más pronto posible para evitar la devolución de estos y se haga más efectivo el cobro.
- Se sugiere realizar un seguimiento a los operarios de cortes ya que se pudo evidenciar en el selectivo realizado en terreno por la auxiliar de Control Interno que algunos de estos no se habían efectuado tal como se pudo constar en los registros fotográficos.
- Se debe actualizar ante el SIG la matriz de caracterización ya que se evidencio que algunos registros de calidad no se vienen usando y hay un registro GC-R-016 que se viene utilizando con el mismo número para corte y cobro persuasivo

CONCLUSIONES

- El proceso de cartera logro recuperar por suspensión del servicio durante el periodo de febrero de 2022 a febrero 2023 la suma de \$2.870.776.583 correspondiente a 24.660 matrículas de 30.201 suspensiones efectivas. Y por cortes se evidencio que el valor recaudado durante el mismo periodo fue de \$ 303.306.300 correspondiente al pago de 882 matrículas de 3128 cortes efectivos realizados.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 85 de 85

- Durante el año 2022 en Depuración de Cartera por Actas de Comité de Depuración se evidencio un valor de \$ 245.728.851 se realizaron 6 comités de depuración
- Se puede observar que el valor recaudado por cobro persuasivo durante el periodo de febrero 2022 a Febrero de 2023 fue por un valor de \$ 1.310.981.593 , y el valor recaudado por Cobro Coactivo durante el mismo periodo fue de \$ 2.378.159.406
- Se debe asignar personal para dar cumplimiento al desarrollo de todas las actividades del proceso

MARLY GIL BARBOSA
LIDER DEL EQUIPO AUDITOR