

 <p><b>CÓDIGO:</b> GC-C-GC-001</p> <p><b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-09-18</p> <p><b>VERSIÓN:</b> 45</p> <p><b>Página 1 de 15</b></p>	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b> <b>SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>

<b>ROCESO:</b>	Gestión Comercial	<b>SUB PROCESO:</b>	Gestión Cartera
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Misional	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Profesional Especializado III Gestión Cartera
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Planear, diseñar y ejecutar estrategias de cobro que permitan la gestión eficiente de la cartera morosa de la Empresa y el inicio del proceso administrativo de cobro coactivo, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad..		

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
		<b>PLANEAR</b>		
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal)	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal		Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso	
Junta Directiva	Estatutos y Acuerdos		Políticas institucionales para el cobro a clientes morosos (Procedimiento para la Gestión de Cartera vencida, Instructivo cobro coactivo, Manual de gestión de cartera y procedimiento administrativo de cobro coactivo)	Proceso de Planeación Estratégica
Proceso Planeación Estratégica	Políticas y Planes de Acción e Indicativo			Suscriptores y/o usuarios morosos
Proceso de Gestión Financiera	Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)			Todos los procesos
Proceso de Gestión Humana	Normatividad vigente		Personal competente para la atención de los requerimientos de los Usuarios morosos	
Proceso Gestión de Ambiente Físico	Asignación de recursos financieros			
	Asignación de personal			
	Asignación de muebles e			
		<b>PLANEACION DEL PROCESO</b>		

<b>ELABORÓ:</b> Equipo de trabajo del proceso	<b>REVISÓ Y APROBO:</b> Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión
--	--

 <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SA ESP OFICIAL</p>	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b> <b>SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-GC-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-09-18
		<b>VERSIÓN:</b> 45
		<b>Página 1 de 15</b>

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Proceso Gestión Tecnológica	inmuebles Equipos tecnológicos			
<b>HACER</b>				
Facturación y Recaudo.  Sistema de Soluciones Integrales – SOLIN.	Listado de usuarios registrados con mora en el sistema comercial.  Generación de órdenes de suspensión o corte del servicio de acueducto.	<b>SUSPENSION Y CORTE DEL SERVICIO</b>	Boletín de suspensión y corte del servicio	Suscriptores y/o Usuarios del servicio
Facturación y Recaudo.  Sistema de Soluciones Integrales – SOLIN	Registro de pago de facturas de servicios públicos.  Ordenes de reinstalación y/o reconexión del servicio de acueducto.	<b>REINSTALACION Y/O RECONEXION</b>	Boletín de reinstalación y/o reconexión del servicio	Suscriptores con pago registrado en el sistema comercial
Proceso Planeación Estratégica.  Facturación y Recaudo.	Políticas institucionales para el cobro a clientes morosos  Instructivo cobro coactivo  Reporte mensual de deudores morosos e informe de recaudo	<b>COBRO PERSUASIVO Y PROCESO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO DE CARTERA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio de cobro persuasivo</li> <li>Acuerdos de pago</li> <li>Mandamientos de pago</li> <li>Medidas cautelares</li> <li>Actuaciones procesales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suscriptores en mora</li> <li>Entidades para el registro de medidas cautelares</li> </ul>
Proceso Planeación Estratégica	Resolución 0454 del 30 de mayo de 2019 - Manual de gestión de cartera y el	<b>DEPURACIÓN DE CARTERA.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acto administrativo depuración valores</li> <li>Acta del comité de</li> </ul>	Suscriptores del servicio

 <p><b>CÓDIGO:</b> GC-C-GC-001</p> <p><b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-09-18</p> <p><b>VERSIÓN:</b> 45</p> <p><b>Página 1 de 15</b></p>	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b> <b>SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gestión Cartera	procedimiento administrativo de cobro coactivo del IBAL SA ESP OFICIAL.		normalización de cartera y depuración de la facturación de Gestión Cartera.	
Gestión PQR	Visitas técnicas de inspección realizadas a los predios  Proyectos de depuración ante el comité de normalización.		Proyecto 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	
Gestión Cartera	Facturación deudores morosos	<b>FORMALIZACIÓN ACUERDOS DE PAGO</b>	Registro <b>CÓDIGO: GC-R-GC-006 ACUERDO y/o CONVENIO DE PAGO</b> diligenciado y firmado por el suscriptor o el usuario autorizado	Suscriptores y/o usuarios del servicio con períodos de atraso en el pago
Gestión PQR	Cedula del propietario si es otra persona, oficio autorizándolo junto con la cedula del propietario y autorizado  Reportes de pago cuota inicial Usuarios residenciales, incluyendo estratos 1 y 2, con el 10% del valor de la deuda. -Usuarios no residenciales, 20% del valor de la deuda.			
VERIFICAR Y ACTUAR				
Plan de acción.	Plan de Acción de la oficina		Planes de Mejoramiento.	Procesos Gestión Estratégica

 <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b> SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b> <b>SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-GC-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-09-18
		<b>VERSIÓN:</b> 45
		<b>Página 1 de 15</b>

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Entes de control	Reporte de cartera por edad/uso y estrato al día 30 de cada mes  Políticas institucionales de cobro  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. OFICIAL.  Acuerdos de pago  Indicadores de Gestión  Indicador CRA 906/2019 – 946/2021  Cobros persuasivos escritos a deudores morosos  Ordenes de suspensión y	<b>SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO</b>	Resultados de Auditorías Internas del SIG.  Medición y análisis de indicadores de Gestión.  Estrategias de gestión de cobro  Notificación incumplimiento acuerdo y/o convenio de pago  Orden de ejecución  Indicador SF-1.5 Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago-RC  Auto de suspensión del proceso por suscripción de acuerdo de pago  Auto de terminación del proceso por pago de la obligación	Proceso Sistema Integrado de Gestión  Superintendencia de Servicios Públicos  CRA

 <p><b>CÓDIGO:</b> GC-C-GC-001</p> <p><b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-09-18</p> <p><b>VERSIÓN:</b> 45</p> <p><b>Página 1 de 15</b></p>	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b> <b>SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	corte del servicio  Inicio procesos cobro coactivo  Actas y Actos Administrativos de depuración.			

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL				
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES		
<b>Procedimientos:</b> <b>GC-P-GC-001</b> PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LA CARTERA VENCIDA  <b>Instructivos:</b> <b>GC-I-GC-001</b> INSTRUCTIVO COBRO COACTIVO.  <b>GC-I-GC-002</b> INSTRUCTIVO SEGUIMIENTO ACTIVIDADES OPERATIVAS- GESTIÓN CARTERA  <b>Otros:</b> RESOLUCION NO. 454 DEL 30 DE MAYO DE 2019 ("POR MEDIO DE LA	<b>GC-R-GC-001</b> Informe técnico de cartera <b>GC-R-GC-002</b> Visita Gestión Cartera <b>GC-R-GC-003</b> Seguimiento Acuerdo de pago <b>GC-R-GC-004</b> Cobro coactivo- mandamiento de pago <b>GC-R-GC-005</b> Cobro coactivo- notificación por correo mandamiento de pago <b>GC-R-GC-006</b> Acuerdo y/o Convenio de pago <b>GC-R-GC-007</b> Cobro coactivo- notificación personal <b>GC-R-GC-008</b> Cobro coactivo- orden ejecución <b>GC-R-GC-009</b> Cobro coactivo- secuestro de un bien inmueble y/o mueble <b>GC-R-GC-010</b> Decreto de avalúo <b>GC-R-GC-011</b> Cobro coactivo- Auto que ordena remate <b>GC-R-016</b> Suspensión, congelación y/o corte del servicio <b>GC-R-GC-017</b> Auto de Embargo. <b>GC-R-GC-018</b> Acto Administrativo Depuración valores. <b>GC-R-GC-019</b> Cobro coactivo- Auto terminación de proceso <b>GC-R-GC-020</b> Cobro persuasivo- oficio de cobro	<b>1. EFICIENCIA DEL RECAUDO DE CARTERA</b>  <b>2. REDUCCION CARTERA VENCIDA</b>  <b>3. ROTACION DE CARTERA VENCIDA</b>  <b>4. EFICACIA PROCESOS DE COBRO COACTIVO</b>  <b>5. EFICACIA EN LAS SUSPENSIONES DEL SERVICIO</b>		

 <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b> SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p align="center"><b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b> <b>SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p align="center"><b>CÓDIGO:</b> GC-C-GC-001</p> <p align="center"><b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-09-18</p> <p align="center"><b>VERSIÓN:</b> 45</p> <p align="center"><b>Página 1 de 15</b></p>
---	--	---

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
<p>CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE GESTION CARTERA Y EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO DE LA EMPRESA IBAGUERÉÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL")</p> <p><b>FORMATOS EXTERNOS</b></p> <p>GC-E-GC-001 Informe SIREC          GC-E-GC-002 Boletín deudores morosos          GC-E-GC-003 Informe exógena DIAN</p>	<p><b>GC-R-GC-021</b> Notificación incumplimiento Acuerdo y/o convenio de pago.  <b>GC-R-GC-022</b> Compromiso del tercero garante del pago de obligaciones  <b>GC-R-GC-024</b> Cobro coactivo- Auto de suspensión  <b>GC-R-GC-025</b> Cobro coactivo- Auto que resuelve excepciones  <b>GC-R-GC-030</b> Notificación Gestión cartera  <b>GC-R-GC-031</b> Ficha Técnica Comité de Sostenibilidad Contable  <b>GC-R-GC-033</b> Comunicaciones – reporte al boletín de deudores morosos del Estado  <b>GC-R-GC-035</b> Cobro persuasivo copropietarios  <b>GC-R-GC-036</b> Cobro coactivo – oficio cobro #2  <b>GC-R-GC-037</b> Supervisión a las actividades ejecutadas por los operarios 01  <b>GC-R-GC-038</b> Reconexión, activación y/o reinstalación del servicio  <b>GC-R-GC-040</b> Cobro de cartera sector oficial  <b>GC-R-GC-041</b> Vinculación de deudor solidario  <b>GC-R-GC-042</b> Citación para notificación  <b>GC-R-GC-043</b> Cobro coactivo- Notificación por aviso y página web mandamiento de pago  <b>GC-R-GC-044</b> Reinicio de proceso cobro coactivo  <b>GC-R-GC-045</b> Comunicación y/o Aviso Terminación de Contrato de Condiciones Uniforme  <b>GC-R-GC-048</b> Cobro coactivo- notificación incumplimiento acuerdo de pago  <b>GC-R-GC-049</b> Cobro coactivo- Auto de acumulación de proceso</p>	<p align="center"><b>6. ROTACIÓN CARTERA</b></p>

 <p><b>CÓDIGO:</b> GC-C-GC-001</p> <p><b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-09-18</p> <p><b>VERSIÓN:</b> 45</p> <p><b>Página 1 de 15</b></p>	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b> <b>SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL							
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS			INDICADORES			
	<b>GC-R-GC-050</b> Cobro coactivo-Auto de trámite <b>GC-R-GC-051</b> Cobro coactivo- Cobro de cartera <b>GC-R-GC-052</b> Cobro coactivo- Apertura proceso <b>GC-R-GC-053</b> Cobro coactivo- control notificación mandamiento de pago. <b>GC-R-GC-054</b> Cobro coactivo-Auto que aprueba liquidación del crédito. <b>GC-R-GC-055</b> Cobro coactivo-Auto de liquidación del crédito. <b>GC-R-GC-056</b> Cobro cartera morosa						
RECURSOS							
RECURSOS		REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y NORMATIVOS					
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	REQUISITOS DEL CLIENTE	NORMATIVIDAD APPLICABLE AL PROCESO	REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001		
Profesional especializado 03 Profesional especializado 01 Profesional universitario 01 Técnicos adtivos 02 Secretaria General N5 Supervisores de terreno.	Oficina. Equipo de Cómputo. Inmobiliario. Dotación de Oficina Línea Telefónica	Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión – Capítulo 4.	Ver Nomograma del Proceso GJ-O- 001	Ver Matriz de identificación de requisitos normativos (Anexo 3. Matriz de identificación de requisitos Manual del SIG)		
POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO							
<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso de Gestión y Normalización de cartera vencida de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P., se adelanta de acuerdo al Manual de Gestión de cartera y el procedimiento administrativo de cobro coactivo, adoptado mediante Resolución No. 454 del 30 de mayo de 2019.</li> <li>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. Los usuarios y/o suscriptores de la Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P., son atendidos de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Cordialidad y Calidad en la Atención al Usuario.</li> </ul>							

 <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b></p> <p>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b> <b>SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-GC-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-09-18
		<b>VERSIÓN:</b> 45
		<b>Página 1 de 15</b>

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las actividades para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado estarán de acuerdo ala Resolución No. 0500 de 29 de diciembre de 2020 "Por medio de la cual se adopta el contrato de Servicios Públicos Domiciliarios".</li> </ul>		

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSION	CAMBIO REALIZADO	IMPACTO GENERADO
	00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edición inicial del proceso</li> </ul>	
2013-09-23	09	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la versión 09, Se realiza los siguientes cambios: 1) objetivo del proceso comercial, 2) los instructivos y registros de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa con la incorporación de la planta de personal.</li> </ul>	
2016-11-02	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajustó la caracterización al Sistema Integrado de Gestión y la normatividad aplicable, realizando el cambio de formato de la caracterización, identificando las actividades en la marco del PHVA, incluyendo las políticas de operación, entre otros.</li> <li>Se toma como punto de partida la última versión de la caracterización del proceso Control de Gestión, el cual se subdividió en 4 procesos (Mejoramiento continuo, evaluación independiente, aseguramiento de calidad de agua y control disciplinario)</li> </ul>	
2017-08-30	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza cambio de versión por ajuste de acuerdo a sugerencias en auditoría interna de calidad, 1) exclusión de la actividad en el HACER de GESTION DE MERCADERO (debe ser actividades concretas y no proyectos). 2) Instructivo Recaudo Punto Atención y Servicio "PAS".</li> </ul>	
2018-01-18	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza cambio de versión al incluir el formato <b>GC-R-104</b> Notificación incumplimiento Acuerdo y/o convenio de pago, el cual no se encontraba en la caracterización.</li> </ul>	

 <p><b>IBAL</b>   <b>SIG</b></p> <p>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b> <b>SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-GC-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-09-18
		<b>VERSIÓN:</b> 45
		<b>Página 1 de 15</b>

2018-08-14	17	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza la caracterización al crearse el sub grupo de Gestión Cartera y se ajustan las codificaciones. Se incluye únicamente los documentos propios de Gestión Cartera.</li> </ul>	
2018-10-01	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza la caracterización al incluir el formato GC-R-GC-022 Compromiso del tercero garante del pago de obligaciones</li> </ul>	
2019-07-16	19	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza la caracterización al incluir los formatos <b>GC-R-GC-023</b> Incumplimiento Acuerdo de Pago y <b>GC-R-GC-024</b> Suspensión Proceso, <b>GC-R-GC-025</b> Respuesta excepciones proceso cobro coactivo, teniendo en cuenta la expedición de la Resolución 0454 de fecha 30 de mayo de 2019, por medio del cual se adopta el Manual de Gestión Cartera y el Procedimiento Administrativo de Cobro Coactivo.</li> <li>Se eliminan los siguientes formatos por ser parte de la actividad de matrículas:  <b>GC-R-GC-012</b> Acta visita cancelación matricula  <b>GC-R-GC-015</b> Solicitud cancelación servicio de acueducto.</li> <li>Se incluyen los siguientes formatos que hacían parte del Proceso Gestión Comercial, estos se encuentran pre impresos y se están implementando con el código anterior:  <b>GC-R-015</b> Reconexión, activación y/o reinstalación del servicio  <b>GC-R-016</b> Suspensión, congelación y/o corte del servicio</li> <li>Se elimina GC-O-GC-002 MANUAL PARA EL COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO (RESOLUCIÓN 356 DE 2007) y se incluye MANUAL DE GESTIÓN CARTERA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO DEL IBAL SA ESP OFICIAL (RESOLUCION NO. 454 DEL 30 DE MAYO DE 2019)</li> </ul>	

 <b>CÓDIGO:</b> GC-C-GC-001	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b> <b>SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-09-18
		<b>VERSIÓN:</b> 45
		<b>Página 1 de 15</b>

2019-09-19	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizan las entradas de las actividades del Proceso, de acuerdo a los documentos vigentes del proceso. Se incluyen los siguientes formatos:  <b>GC-R-GC-026</b> Informe SIREC  <b>GC-R-GC-027</b> Boletín deudores morosos  <b>GC-R-GC-028</b> Informe exógena DIAN  <b>GC-R-GC-029</b> Requerimiento por cambio de suscriptor               </li> </ul>	
2019-10-31	21	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza al incluir el formato <b>GC-R-GC-030</b> Notificación Gestión cartera</li> </ul>	
2020-03-10	22	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza la caracterización al incluir el formato <b>GC-R-GC-031</b> Ficha Técnica Comité de Sostenibilidad Contable</li> </ul>	
2020-06-01	23	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza la caracterización al incluir el formato <b>GC-R-GC-032</b> Notificación por aviso para destinatario desconocido</li> </ul>	
2020-11-18	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza la caracterización al incluir el formato <b>GC-R-GC-033</b> Comunicaciones – reporte al boletín de deudores morosos del Estado</li> </ul>	
2021-08-03	25	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza al incluir los siguientes formatos:  <b>GC-R-GC-034</b> Cobro persuasivo masivo  <b>GC-R-GC-035</b> Cobro persuasivo copropietarios  Se modifica el nombre del formato <b>GC-R-GC-016</b> Cobro Persuasivo.</li> </ul>	
2021-10-26	26	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza al incluir el siguiente formato: <b>GC-R-GC-036</b> Gestión de Pago</li> </ul>	
2021-11-04	27	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza al incluir el siguiente formato:  <b>GC-R-GC-037</b> Supervisión a las actividades ejecutadas por los operarios 01               </li> </ul>	Dar cumplimiento al plan anticorrupción de la oficina Gestión Cartera y con ello verificar el cumplimiento de las actividades operativas ordenadas y enviadas a terreno con el fin de contribuir al recaudo y reducción de la cartera vencida de la empresa
2021-11-09	28	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza al modificar la codificación del formato <b>GC-R-015</b></li> </ul>	Dar cumplimiento al SIG en el

 <p><b>CÓDIGO:</b> GC-C-GC-001</p> <p><b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-09-18</p> <p><b>VERSIÓN:</b> 45</p> <p><b>Página 1 de 15</b></p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b></p> <p><b>SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>

		<p>Reconexión, activación y/o reinstalación del servicio, teniendo en cuenta que era un formato pre impreso y se estaban agotando las existencias para actualizarlo.</p>	<p>sentido de actualizar los formatos de actividades desarrolladas por la oficina a los predios a los cuales se les presta el servicio</p>
2022-03-10	29	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza al incluir el siguiente formato: <b>GC-R-GC-039</b> Cobro pre jurídico de cartera morosa</li> </ul>	<p>Realizar la gestión de cobro a los usuarios que tienen una cartera superior a 60 meses de mora y no puede ser ejecutada a través de la jurisdicción coactiva, lo cual contribuye a la reducción y recaudo de la cartera vencida de la empresa</p>
2022-03-16	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se verifica y replantea los documentos de entrada y salida del proceso</li> <li>Se excluyó de la caracterización todo lo relacionado con la actividad de suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo, ya que paso a ser una labor de la oficina de atención al cliente y PQR</li> <li>Se eliminan los siguientes formatos: <b>GC-R-GC-013</b> Solicitud de suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo. <b>GC-R-GC-014</b> Activación del servicio de acueducto</li> <li>Se modifica la codificación de los siguientes formatos por ser de origen externo: <b>GC-E-GC-001</b> Informe SIREC <b>GC-E-GC-002</b> Boletín deudores morosos <b>GC-E-GC-003</b> Informe exógena DIAN</li> <li>Se modifican los indicadores de Gestión del Sub proceso</li> </ul>	<p>Actualizar la matriz de caracterización con las funciones y actividades propias del proceso con el fin de cumplir el objetivo de la oficina (gestionar la cartera vencida de la empresa) y no ocuparnos de actividades que no contribuyen al propósito del área, anexo a esto, los indicadores nos permiten medir la gestión y cumplimiento de las metas de la oficina.</p>
2022-08-10	31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifica el nombre del indicador Rotación de cartera, agregando vencida</li> </ul>	<p>Permitirá a la oficina llevar un control mensual de la rotación de la cartera vencida y con este llegar al cumplimiento del indicador anual el cual es por disposición de la SSPD</p>

 <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b> <b>SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-GC-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-09-18
		<b>VERSIÓN:</b> 45
		<b>Página 1 de 15</b>

2022-11-21	32	<p>Se elimina el siguiente formato  <b>GC-R-GC-023</b> Auto Incumplimiento Acuerdo de pago</p>	Eliminar duplicidad de formatos para generar una misma información, de esta manera se da más claridad a la actividad.
2023-05-31	33	<p>Se actualiza al eliminar los siguientes formatos:  <b>GC-R-GC-032</b> Notificación por aviso para destinatario desconocido  <b>GC-R-GC-036</b> Gestión de Pago  Se toma el código 036 para Cobro Persuasivo, ajustando la codificación que se trae.</p>	Claridad en la organización de los documentos eliminando formatos que ya no se estaban usando.
2023-07-13	34	<p>Se actualiza al incluir el formato <b>GC-R-GC-040</b> Cobro de cartera sector oficial</p>	Mayor control e información actualizada
2023-09-11	35	<p>Se actualiza al realizar los siguientes cambios en las actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se eliminó lo del cobro a clientes corporativos</li> <li>2. Se ajustó formalización en la cancelación de matriculas</li> <li>3. Se agregó el tema de los acuerdos de pago</li> <li>4. Se agregó indicador Rotación de Cartera</li> </ol>	información actualizada y ajustada a los cambios
2023-09-29	36	<p>Se actualiza al incluir los siguientes formatos:</p> <p><b>GC-R-GC-041</b> Vinculación de deudor solidario  <b>GC-R-GC-042</b> Citación para notificación  <b>GC-R-GC-043</b> Notificación por aviso mandamiento de pago  <b>GC-R-GC-044</b> Reinicio de proceso cobro coactivo</p>	Actualización de parámetros de notificación y mejora en el proceso cobro coactivo.
2023-11-16	37	<p>Se actualiza al incluir el siguiente formato:</p> <p><b>GC-R-GC-045</b> Comunicación y/o Aviso Terminación de Contrato de Condiciones Uniforme.</p>	Información actualizada y ajustada a los cambios
2023-12-21	38	<p>Se actualiza al incluir el siguiente formato:</p> <p><b>GC-R-GC-046</b> Acta e Corte Por Terminación De Contrato De Condiciones Uniformes Por Mora</p>	Cumplimiento normativo

 <b>CÓDIGO:</b> GC-C-GC-001	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b> <b>SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-09-18
		<b>VERSIÓN:</b> 45
		<b>Página 1 de 15</b>

2024-02-07	39	<p>Se actualiza al incluir el siguiente formato:  <b>GC-R-GC-047</b> Cobro coactivo acuerdo de pago</p>	Documento incorporado al proceso administrativo de cobro coactivo como una forma de suspensión de la actuación
2024-02-20	40	<p>Se actualiza al incluir el siguiente formato:  <b>GC-R-GC-048</b> Cobro coactivo- notificación incumplimiento acuerdo de pago</p> <p>Se modifica el nombre y contenido de los siguientes formatos:  <b>GC-R-GC-020</b> Cobro de cartera morosa cambia a <b>GC-R-GC-020</b> Cobro coactivo- oficio de cobro  <b>GC-R-GC-036</b> Cobro Persuasivo cambia a <b>GC-R-GC-036</b> Cobro coactivo – oficio cobro #2</p>	<p>Reiniciar el proceso de cobro coactivo en caso de persistir la mora del suscriptor.</p> <p>Gestión de cobros persuasivos como una forma de dar continuidad a la actuación pre jurídica.</p>
2024-05-30	41	<p>Se actualiza al MODIFICAR el nombre de los siguientes formatos:</p> <p><b>GC-R-GC-004</b> Cobro coactivo- mandamiento de pago  <b>GC-R-GC-005</b> Cobro coactivo- notificación por correo mandamiento de pago  <b>GC-R-GC-007</b> Cobro coactivo- notificación personal  <b>GC-R-GC-008</b> Cobro coactivo- orden ejecución  <b>GC-R-GC-009</b> Cobro coactivo- secuestro de un bien inmueble y/o mueble  <b>GC-R-GC-011</b> Cobro coactivo- Auto que ordena remate  <b>GC-R-GC-019</b> Cobro coactivo- Auto terminación de proceso  <b>GC-R-GC-024</b> Cobro coactivo- Auto de suspensión  <b>GC-R-GC-025</b> Cobro coactivo- Auto que resuelve excepciones  <b>GC-R-GC-043</b> Cobro coactivo- Notificación por aviso y página web mandamiento de pago</p> <p>Se incluyen NUEVOS formatos:  <b>GC-R-GC-049</b> Cobro coactivo- Auto de acumulación de proceso  <b>GC-R-GC-050</b> Cobro coactivo – Auto de trámite <b>GC-R-GC-051</b> Cobro coactivo- Cobro de cartera</p>	Mayor control y mejor gestión en el proceso coactivo

 <b>CÓDIGO:</b> GC-C-GC-001	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL</b> <b>SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2025-09-18
		<b>VERSIÓN:</b> 45
		<b>Página 1 de 15</b>

		<p><b>GC-R-GC-052</b> Cobro coactivo- Apertura proceso  <b>GC-R-GC-053</b> Cobro coactivo- control notificación mandamiento de pago</p> <p>Se modifica el objetivo del sub proceso y se ajustan las entradas y salidas de las actividades.</p>	
2024-06-06	42	<p>Se incluye el documento:  <b>GC-I-GC-002</b> Instructivo seguimiento actividades operativas- Gestión Cartera</p>	A través del seguimiento a las actividades operativas, obtener mayor efectividad en el logro de las metas institucionales.
2025-02-28	43	<p>Se eliminan los siguientes documentos:</p> <p><b>GC-R-GC-029</b> Requerimiento por cambio de suscriptor  <b>GC-R-GC-034</b> Cobro persuasivo masivo  <b>GC-R-GC-039</b> Cobro pre jurídico de cartera morosa  <b>GC-R-GC-046</b> Acta e Corte Por Terminación De Contrato De Condiciones Uniformes Por Mora  <b>GC-R-GC-047</b> Cobro coactivo- acuerdo de pago</p> <p>Se modifica el nombre del formato <b>GC-R-GC-020</b> Cobro persuasivo – oficio de cobro</p>	Mayor claridad y eficiencia en el desarrollo de las actividades.
2025-03-19	44	<p>Se incluyen los siguientes documentos:  <b>GC-R-GC-054</b> Cobro coactivo – Auto que aprueba liquidación del crédito.  <b>GC-R-GC-055</b> Cobro coactivo – Auto de liquidación del crédito.</p> <p>Se actualiza al retirar la actividad:</p> <p>1. Formalización de la cancelación del contrato de servicio.</p>	Cumplimiento de la normatividad vigente.
2025-09-18	45	<p>Se incluye el siguiente documento:</p> <p><b>GC-R-GC-056</b> Cobro cartera morosa.</p>	Activar y mejorar actividades de gestión de cobro.