



Centros de Atención Personalizada C.A.P.

Carrera 5ta. Calle 40 Esquina

Sede Institucional

Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola

Canales de Atención:

116 / (608) 270 8103 / 3167037777 Ibagué – Tolima

ventanilla.unica@ibal.gov.co

Nit. 800.089.809.6

130 – 052

Ibagué, 25 de mayo de 2026

Doctor

JAVIER PIEDRAHITA SARMIENTO

Profesional Especializada Grado III

Gestión Cartera

IBAL S.A. E.S.P. Oficial

Ciudad

Asunto: Informe auditoría Interna proceso – Gestión Cartera

Cordial saludo:

Luego de realizar auditoría interna al proceso gestión cartera efectuado en el mes de abril de 2026, en donde se evaluó el periodo de marzo de 2025 a marzo 2026. Por lo tanto, me permito remitir el respectivo informe de auditoría con el fin de que se tomen las acciones de mejora a las oportunidades a que haya lugar; se establezca plan de mejoramiento y se informe a esta oficina en el transcurso de diez (10) días hábiles.

Atentamente,

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA

Oficina de Control Interno de Gestión

Anexo: 1 Archivo digital de 71 folios – Nota: (Enviado al correo institucional)

Copia: Gerencia


Copia: Comité Control Interno

Elaboro: *Adriana Robles – Técnico 01*

www.ibal.gov.co

f Ibal SA ESP Oficial @ Ibal SA ESP X Ibaloficial y Ibal j Ibalsaes



	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 71

FECHA:	09 Abril de 2026	LUGAR:	Presencial / Visitas en Terreno / Medios Informáticos
PROCESO AUDITADO	Gestión Comercial – Subproceso Gestión Cartera		
AUDITADOS	Líder del Subproceso y funcionarios		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa – Apoyo Katterine Torres Méndez		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
Evaluar la aplicación de las normas, manuales, procedimientos e instructivos y estrategias de cobro que permitan el recaudo eficiente y oportuno de la cartera morosa de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado del IBAL S.A. E.S.P. Oficial			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
Periodo comprendido de Marzo 2025 a Marzo 2026			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
Ley 142 de 1994 (Art,129 y 130), Ley 1066 de 2006 (normas para la normalización de la cartera pública y otras disposiciones) Ley 1437 de 2011 (derechos de petición), Resolución 500 de 2020 (Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL E.S.P OFICIAL) , Ley 6 de 1992 (Cobro Coactivo), Decreto 624 de 1989 (procedimiento del Cobro Coactivo), Resolución 454 de 2019 (manual de Gestión de Cartera y de procedimiento administrativo de cobro coactivo), Resolución 263 de 2020 (Manual de Gestión Cartera y de Procedimiento Administrativo de Cobro Coactivo) , Ley 1166 de 2016 (se establece el Régimen de Insolvencia Empresarial en la República de Colombia y se dictan otras disposiciones), Ley 1708 de 2014 (se expide el código de extinción de dominio), Resolución 413 de 2006 (Artículo 12 Derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones.) Resolución 955 de 2021 (suspensión y corte del servicio de acueducto), Decreto 441 de 2020 (Se dispone la reinstalación y reconexión inmediata de los servicios públicos), y demás normas aplicables al proceso según la matriz de requisitos legales de la Empresa).			
FORTALEZAS:			
<ul style="list-style-type: none"> - - Colaboración y disposición del personal durante el tiempo de la auditoría. - Se evidenció la actualización de la matriz de caracterización, registros de calidad y procedimientos del proceso., se incluyeron los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • GC-R-GC-054 Cobro Coactivo – Auto que aprueba liquidación del crédito. • GC-R-GC-055 Cobro Coactivo- auto de liquidación del crédito • Se actualiza al retirar la actividad formalización de la cancelación del 			



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 2 de 71

contrato de servicio

- Se incluye el siguiente documento: GC-R-GC-056 cobro cartera morosa.
- Se dio cumplimiento al Plan de Acción del año 2025 en un buen porcentaje.
- Se dio cumplimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoria efectuado en el año 2025.
- Se dio cumplimiento a la depuración de la cartera vencida por un valor mayor a la meta establecida (la meta era de \$ 1.000.000.000 y se llevo a un total de \$ 1.199.329.077).

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Durante las visitas efectuadas a revisión de cortes por nuestro funcionario operativo de control interno se evidencio que a las siguientes matriculas no se les realizo corte.

Matricula	Medidor No.	Dirección	Observación
85802	9063600	CR 1 # 75-23	Según visita se evidencio que no se realizó el corte , usuario no permitió corte
107219	12003557	mz m cs 31 ps 2 et 3 b tulio varon kr 1#78 bis 07	Según visita se evidencio que no se realizó el corte- tiene reja
4930	25035077	mz 45 casa 24 jardin Santander	se encontró predio con servicio y reinstalado por el mismo usuario
77994	9825463	MZ 25 CS 1 VILLA DEL SOL	No se realizó corte

VISITAS EN TERRENO A RECONEXIONES EFECTUADAS EL DIA 05/05/2026

- 2 durante las visitas efectuadas en terreno por nuestro operario de control interno a reconexiones se evidencio que a las siguientes matriculas no se les realizo reconexión del servicio.

Matricula	Medidor No.	Dirección	Observación
154083	1806010490	mz b cs 1 apto 202 terraza de santa ana	No se efectuó la reconexión el usuario informa que tiene el servicio congelado



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04


Página 3 de 71

175639	22-119971	torre 1 apto 303 conjunto ceiba arboleda	por información de los guardas de seguridad el señor torres Fabián huertas y la vigilante castaño no hay ningún reporte de que fueron a reinstalar el servicio se encuentra con llaves cerradas
175805	22-121435	torre 9 apto 501 conjunto ceiba arboleda	por información de los guardas de seguridad el señor torres Fabián huertas y la vigilante castaño no hay ningún reporte de que fueron a reinstalar el servicio se encuentra con llaves cerradas

3. Se evidencio en la revisión de los formatos de calidad que los siguientes formatos se deben corregir para que el nombre que figure en el formato debe ser el mismo que figure en la matriz de caracterización

FORMATO	NOMBRE COMO FIGURA EN EL FORMATO	NOMBRE COMO FIGURA EN LA MATRIZ DE CARACTERIZACION
GC-R-GC-036	Cobro persuasivo	Cobro coactivo -oficio cobro #2
GC-R-GC-042	Citación para notificación personal cobro coactivo	Citación para notificación
GC-R-GC-043	Notificación aviso mandamiento de pago.	Cobro coactivo -Notificación por aviso y pagina web mandamiento de pago

HALLAZGOS

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 4 de 71

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizó la apertura de la presente auditoria el día 09 de Abril de 2026 con el Líder del Proceso.

Para el desarrollo de la auditoría Interna del Proceso de Gestión Cartera, se utilizó como herramienta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), tomando como base la matriz de caracterización del área en donde se encuentran las entradas y salidas de sus diferentes actividades.

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.

A continuación, se lista la documentación requerida para la ejecución de la auditoria con su respectiva incidencia en el ciclo PHVA:

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeación del Proceso <ul style="list-style-type: none"> - Plan de acción del proceso 2025. - Avance Plan de acción del proceso vigencia Enero a Marzo de 2026. 2. Políticas Institucionales para el cobro a clientes moroso <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento para la cartera vencida - Instructivo de cobro coactivo
HACER	<ol style="list-style-type: none"> 3. Suspensión y Corte del servicio <ul style="list-style-type: none"> - Boletines de suspensión y corte del servicio 4. Reinstalación y/o Reconexión <ul style="list-style-type: none"> - Boletines de reinstalación y/o reconexión del servicio 5. Cobro persuasivo y Proceso administrativo de Cobro Coactivo de Cartera <ul style="list-style-type: none"> - Revisión acuerdos de pago, mandamientos de pago, medidas cautelares. 6. Depuración de cartera <ul style="list-style-type: none"> - Acto Administrativo Depuración de valores



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 5 de 71

	<ul style="list-style-type: none"> - Actas del Comité de Normalización de cartera y depuración de la facturación de Gestión Cartera <p>7. Formalización de la cancelación del contrato de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de cancelación de matrículas
<p>VERIFICAR Y ACTUAR</p>	<p>8. Seguimiento y verificación del Proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de mejoramiento Auditoria realizada en Marzo 2025. <p>9. Medición y análisis de indicadores de gestión.</p> <p>10. Revisión registros del proceso</p> <p>11. Notificación incumplimiento acuerdo y/o convenio de pago</p> <p>12. Orden de ejecución</p> <p>13 Auto de terminación del proceso por pago de la obligación</p>
<p>CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO</p>	<p>14 Matriz de requisitos legales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución 263 de 2020 por medio del cual se crea el Comité Técnico Financiero y de sostenibilidad contable de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P.OFICIAL - Ley 1708 de 2014 por medio del cual se expide el código de extinción de dominio Congreso de la Republica Artículo 110. <p>15 Riesgos del proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de que existan datos incompletos, inciertos e irreales de los predios deudores morosos de la Empresa lo cual impide una efectiva gestión de cobro. - Posibilidad de incremento de la cartera por facturación de valores incobrables o no ejecución de todas las actividades de suspensión y corte del servicio. <p>16 Riesgos de Corrupción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dadiva o beneficio

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 6 de 71

	<p>por la no ejecución de las actividades operativas (suspensiones, cortes y visitas de inspección) y/o para reducción de la deuda</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dativa o beneficio favoreciendo a un tercero frente al valor adeudado mediante acto administrativo. <p>17. Comités que lidera el Proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento, revisión y evaluación al cumplimiento de Los diferentes Comités que lidera el Proceso <p>18. Tablas de retención documental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión tablas de retención documental y lo contemplado en la disposición de custodia, identificación., orden y limpieza adecuada por parte del proceso
--	--

POLITICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO.

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.

Todas las actividades relacionadas con el cobro persuasivo y coactivo de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A.E.S.P Oficial, 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 Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E..S.P.Oficial, son atendidos de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Cordialidad y Calidad en la Atención al Usuario.

- PLANEAR

PLAN DE ACCION 2025



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 7 de 71

OBJETIVO	ACTIVIDADES	EVIDENCIA	%
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 8.300 Millones	Suspensiones y corte Trimestre 1: \$1.086.637.841 Suspensiones y corte trimestre 2: \$1.233.955.650 Suspensiones y corte trimestre 3: \$990.746.515 Suspensiones y corte nov: \$1.180.034.125 Recaudo coactivo trimetre 1: \$401.684.970 Recaudo coactivo trimestre 2: \$362.627.103 Recaudo coactivo trimestre 3: \$620.626.600 Recaudo coactivo trimestre 4. \$338.428.726 Acuerdos de pago. \$224.000.500 Recaudo por Gestión Persuasiva: \$1.606.050.699 Total: \$8,044,792,729.00	97%
	Realizar 2 envíos al año de cobro persuasivo a usuarios que presenten 3 o más periodos en mora	Se realizó la identificación de las matrículas con 3 o más periodos en mora y se gestionó el envío junto a la facturación.	100%
	Presentar proyecto para realizar actividades de cobro en barrios	Acuerdo 004 de marzo 17 de	



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 8 de 71

	<p>donde se encuentre la mayor concentración de deudores morosos.</p>	<p>2025. "Por medio del cual se aprueba la condonación de intereses de mora para los servicios facturados de acueducto y alcantarillado del IBAL SA ESP OFICIAL"</p>	<p>100%</p>
<p>2. DETERMINAR LA CARTERA REAL DE LA EMPRESA MEDIANTE LA DEPURACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR</p>	<p>Depurar de la cartera vencida la suma de \$1.000.000.000. mediante actos administrativos internos, comité de depuración de la facturación y de normalización de cartera, comité de sostenibilidad contable. Conforme a las políticas establecidas en las Resoluciones 0263 de 2020 y 454 de 2019.</p>	<p>Trimestre 1: \$74.591.695 Trimestre 2: \$175.627.408 Trimestre 3: \$213.619.111 Trimestre 4: \$341.582.381 Depuración (castigo): 393.908.482</p> <p>TOTAL: \$1,199,329,077.00</p>	<p>120%</p>
<p>3. GESTION DE PROCESOS DE COBRO COACTIVO</p>	<p>Normalizar y realizar gestión tendiente a la terminación o verificación del estado de la cartera del 20% de 1.463 matrículas que cuentan con proceso administrativo de cobro coactivo en estado en investigación a 30 de noviembre de 2024. La gestión exigida implica un análisis individual de la cartera de cada matrícula seleccionada (procesos 2013 - 2024), para determinar la efectividad del cobro, o la presencia de vicios de procedimiento que genere la terminación del proceso, y normalizar la cartera implica, terminación del proceso por pago, por depuración, por condonación de intereses, por</p>	<p>Gestión de cobro 2025: 499 Matrículas = 34.11%</p>	<p>100%</p>


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 9 de 71

	castigo de cartera, o la suspensión del proceso por suscripción de acuerdo de pago. (meta creciente)		
--	--	--	--

ANALISIS: Se evidencia que se dio cumplimiento al Plan de Acción en un buen porcentaje del 103.4%

PLAN DE ACCION 2026

OBJETIVO	ACTIVIDADES	EVIDENCIA	%
1. Aumentar el recaudo de la cartera vencida de la Empresa	Recaudar por cartera vencida mediante las diferentes estrategias de cobro realizadas por la dependencia (suspensión, corte, acuerdo de pago, cobro persuasivo, procesos de cobro coactivo) el valor de 7800 millones durante el año	Suspensiones y corte trimestre 1: \$1.182.321.439 Recaudo coactivo trimestre 1: \$385.970.400 Acuerdos de pago. \$46.300.198 TOTAL : \$ 607.965.402	7%
	Realizar 2 envíos al año de cobro persuasivo a usuarios que presenten 3 o más periodos en mora con deuda mayor a 50 mil pesos		
	Presentar proyecto para condonación de intereses		
2. Determinar la cartera real de la Empresa mediante la depuración de las cuentas por	Depurar de la cartera vencida la suma de \$800.000.000. mediante actos administrativos internos, comité de depuración de la facturación y de normalización de cartera, comité	Recaudo por depuraciones trimestre 1 \$152.204.198	15%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 10 de 71


cobrar	de sostenibilidad contable. Conforme a las políticas establecidas en las Resoluciones 0263 de 2020 y 454 de 2019.		
3. GESTION DE PROCESOS DE COBRO COACTIVO	Normalizar y realizar gestión tendiente a la terminación o verificación del estado de la cartera del 20% de 1.300 matrículas que cuentan con proceso administrativo de cobro coactivo en estado en investigación a 30 de noviembre de 2025. La gestión exigida implica un análisis individual de la cartera de cada matrícula seleccionada (procesos 2013 - 2025), para determinar la efectividad del cobro, o la presencia de vicios de procedimiento que genere la terminación del proceso, y normalizar la cartera implica, terminación del proceso por pago, por depuración, por condonación de intereses, por castigo de cartera, o la suspensión del proceso por suscripción de acuerdo de pago. (meta creciente)	Gestión de cobro coactivo trimestre 1: 99 Matrículas = 7.12%	36%

ANALISIS: se esta evaluando de Enero a Marzo de 2026.,

➤ **POLITICAS INSTITUCIONALES PARA EL COBRO A CLIENTES MOROSOS.**


Actualmente la Empresa cuenta con la siguientes Políticas:

- ✓ Procedimiento para la Gestión de cartera vencida: GC-P-GC-001 FECHA VIGENCIA:2025-03-19 Versión: 09 cuyo objetivo es establecer el procedimiento, alcance y estrategias que permitan el cobro, la disminución y

	<p style="text-align: center;">INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</p> <p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 11 de 71

control de la Cartera vencida de la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL, Teniendo en cuenta que el proceso de gestión cartera comprende grandes actividades conforme a las etapas de cobro y gestión que puede existir en una matrícula particular, conforme lo regulado en la resolución 454 de 2019 o aquella que lo modifique o derogue, se hace necesario establecer objetivos específicos a cada una de estas actividades como son :

- . **Objetivo específico Gestión persuasiva** : Establece un proceso eficiente y efectivo para la recuperación de cartera vencida, fomentando el pago voluntario de los clientes a través de estrategias de comunicación persuasiva y canales digitales.
 - . **Objetivo específico Gestión de cobro, por actividades operativas de corte o suspensión del servicio:** Establecer un proceso claro para efectuar actividades operativas de la suspensión o corte del servicio público de acueducto y alcantarillado, conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes, garantizando el cumplimiento de las obligaciones de los usuarios y la continuidad de la prestación del servicio. A través de esta acción se convoca al usuario/suscriptor a ponerse al día en sus obligaciones.
 - . **Objetivo específico normalización de cartera:** Establecer el proceso eficiente para la selección, investigación y determinar gestiones tendientes a la depuración de las obligaciones en mora de servicios públicos domiciliarios conforme a la clasificación de la cartera y policitas de cartera establecidas en la resolución 454 de 2019 o aquella de la derogue o modifique.
 - . **Objetivo específico financiación o acuerdos de pago.** Establecer lineamientos en cumplimiento a la política de gestión cartera para la financiación o suscripción de acuerdos de pagos suscritos por usuarios/ suscriptor, así como su seguimiento, indicados en la resolución 454 de 2019 o aquella que la modifique o derogue.
 - . **Objetivo específico cobro coactivo.** Adelantar a través del procedimiento administrativo de cobro conforme a los lineamientos procedimentales y garantía del debido proceso de deudor, convocándolo al pago de la obligación que voluntariamente no realizó.
- ✓ INSTRUCTIVO DE COBRO COACTIVO: GC-I-GC-001 VIGENCIA: 2025-03-19 VERSIÓN: 07: cuyo objetivo es determinar el paso a paso a realizar dentro de los procesos administrativos de cobro coactivo de la entidad, en cumplimiento del procedimiento establecido en la Resolución 454 de 300 de mayo de 2019, velando por la recuperación de la cartera que es objeto de

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 12 de 71

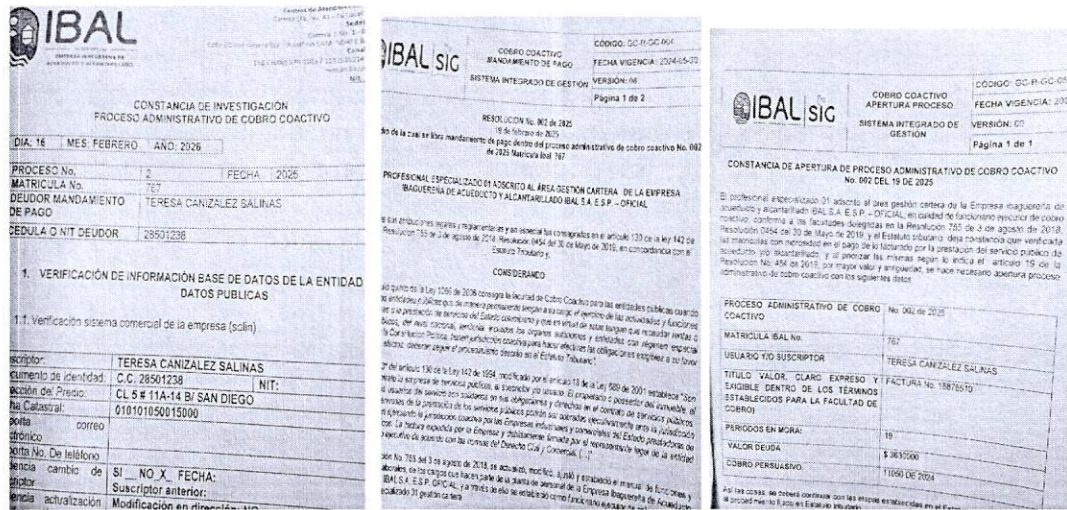
proceso de cobro y evaluando el resultado de las políticas y estrategias implementadas.

Procedimiento administrativo de cobro coactivo – se encuentra establecida en el Procedimiento para la Cartera Vencida.

El cumplimiento de estas políticas lo podemos evidenciar en la matrícula 767 con el proceso # 002 del 19 de febrero de 2025.

El cual contiene:

- Constancia de apertura
- Mandamiento de pago
- Factura
- Notificación : citación personal, publicación página Web
- Auto control de términos
- Visitas y carta de cobro adelantada al usuario
- Constancia de investigación
- Vinculación del deudor solidario
- Auto de embargo con sus respectivos oficios a bancos
- Auto de suspensión por acuerdo de pago



The image shows three scanned documents related to a debt collection process:

- Document 1 (Left):** "CONSTANCIA DE INVESTIGACIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO". It includes fields for "DIA: 16", "MES: FEBRERO", "AÑO: 2025", "MATRÍCULA No. 767", "DEUDOR MANDAMIENTO DE PAGO: TERESA CANIZALEZ SALINAS", and "CEDULA O NIT DEUDOR: 28501236". It also contains a section for "VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN BASE DE DATOS DE LA ENTIDAD DATOS PUBLICAS".
- Document 2 (Middle):** "MANDAMIENTO DE PAGO" issued by the "GOBIERNO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL". It references "RESOLUCION No. 002 del 19 de febrero de 2025" and "Página 1 de 2".
- Document 3 (Right):** "CONSTANCIA DE APERTURA DE PROCESO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO No. 002 DEL 19 DE 2025". It includes fields for "MATRÍCULA IBAL No. 767", "USUARIO Y/O SUSCRIPTOR: TERESA CANIZALEZ SALINAS", "TÍTULO VALOR CLARO EXPRESO Y SUXIBILE DENTRO DE LOS TERMINOS ESTABLECIDOS PARA LA FACULTAD DE COBRO", "PERIGOS EN MORA: 10", "VALOR DEUDA: \$ 285000", and "COBRO PERSUASIVO: 11000 DEL 2025".



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

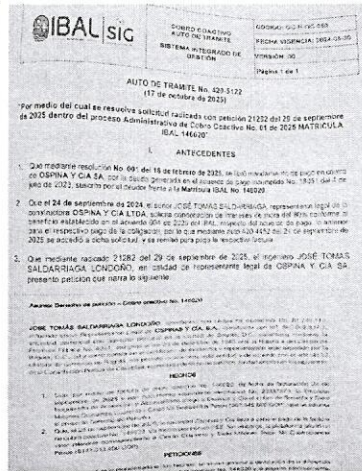
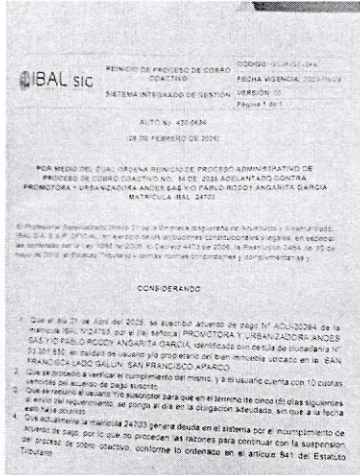
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 13 de 71



HACER

➤ SUSPENSION Y CORTE DEL SERVICIO

- DURANTE EL PERIODO DE MARZO de 2025 a MARZO de 2026 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 MARZO 2025 A MARZO 2026



INFORME DE AUDITORIA POR
PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-
026

FECHA
VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 14 de 71

Mes	valor recaudado por matriculas suspendidas	Cantidad de matriculas que pagaron	Numero de suspensiones efectivas
mar-25	\$489,860,600	3316	3,986
abr-25	\$286,876,600	1914	2,339
may-25	\$386,948,500	2710	3,304
jun-25	\$560,130,550	4263	4,823
jul-25	\$362,230,115	2342	2,761
ago-25	\$259,952,500	2047	2,567
sep-25	\$368,563,900	2860	3,483
oct-25	\$407,686,952	2399	2,776
nov-25	\$263,400,242	1643	2,212
dic-25	\$508,946,931	1910	2,546
ene-26	\$461,563,402	3300	3,876
feb-26	\$260,881,521	1931	2,361
mar-26	\$459,867,516	3277	3,683
TOTAL	\$461,563,402	\$3,300	\$3,876

ANALISIS: se puede evidenciar que el valor recaudo por matriculas suspendidas durante el periodo de Marzo de 2025 a Marzo de 2026 fue de \$ 461.563.402 correspondiente a 3.300 matriculas que cancelaron siendo 3.876 las suspensiones efectuadas

**VALOR RECAUDO POR CORTES EFECTIVOS DURANTE EL PERIODO DE
Marzo 2025 a Marzo 2026**



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 15 de 71

Mes	valor recaudado por matriculas cortadas	Cantidad de matriculas que pagaron	Numero de cortes efectivos
mar.-25	24,811,000	47	97
abr.-25	8,600,500	13	34
may.-25	8,618,500	23	32
jun.-25			
jul.-25	16,420,500	50	88
ago.-25	29,167,800	64	76
sep.-25	13,699,800	38	53
oct.-25	29,750,100	66	131
nov.-25	19,568,900	52	183
dic.-25	15,499,300	44	98
ene.-26	14,319,100	34	91
feb.-26	29,744,700	86	142
mar.-26	17,921,800	52	127
TOTAL	228,122,000.0	569	1,152

ANALISIS: se evidencia que durante el periodo auditado (marzo 2025 a Marzo de 2026) se obtuvo un recaudo de \$ 228.122.000 por 1.152 cortes efectivos realizados a 569 matriculas.

VISITAS EN TERRENO A VERIFICACION DE CORTE DEL SERVICIO EFECTUADO EL DIA 16 DE Abril DE 2026

matricula/ reporte call center	número de medidor	dirección y/o usuario	Concepto	observación
---	----------------------	--------------------------	----------	-------------



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO


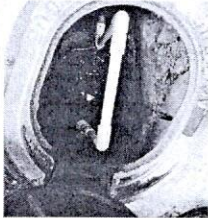

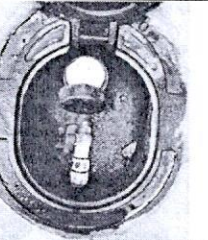
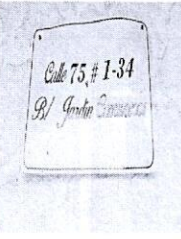


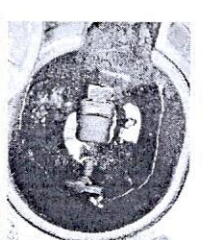


SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

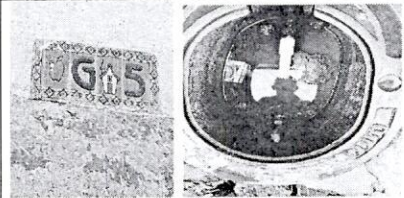
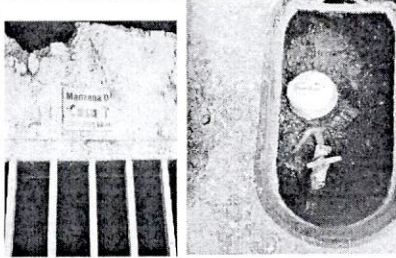
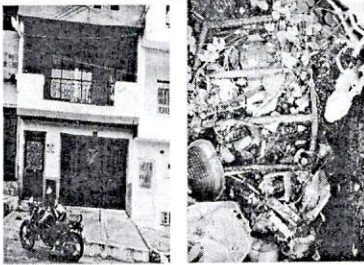
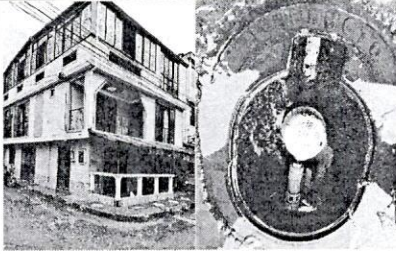
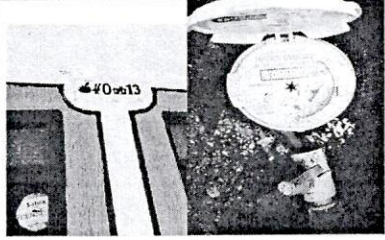
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 16 de 71

52526	24089435	MZNA C CASA 2 B/JARDIN COMUNEROS KR 1#87-06	 	se realizó corte solo cerrando llave
85802	9063600	CR 1 # 75-23	 	No se realizo el corte
44980	17030928	CL 75A #1-30 B JARDIN	 	se realiza corte solo cerrando llave
37256	17518721	CL 76 2-26 CS 5	 	se realiza corte solo cerrando llave
126466	C17LA247896	MZ B CS 1 APTO 201 JARDIN	 	corte efectivo con dispositivo

29578	23061790	MZ G CS 5 EL JARDIN K 4 75-37		corte efectivo con dispositivo
18594	24005585	MZ D CS 1		corte efectivo, se quita racor y se cierra llave, usuaria manifiesta que no dejaron copia del corte
107219	12003557	MZ M CS 31 PS 2 ET 3 B TULIO VARON KR 1#78 BIS 07		No se realizó ningún corte
75182	25051703	MZ C CS 16 ET 3 B EL BUNDE		no se realizó ningún corte
45626	24013161	MZ 40 CS 13 JARDIN SANTANDER		Usuario manifiesta que no dejaron copia de la suspensión



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

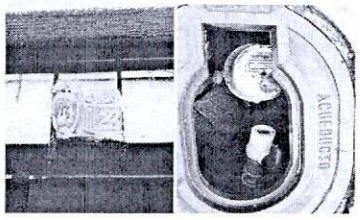
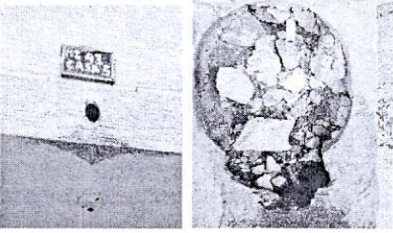
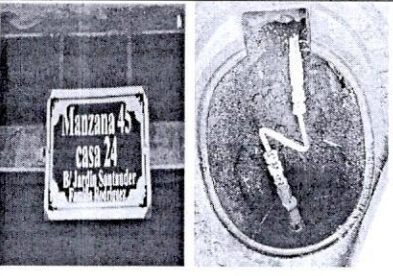
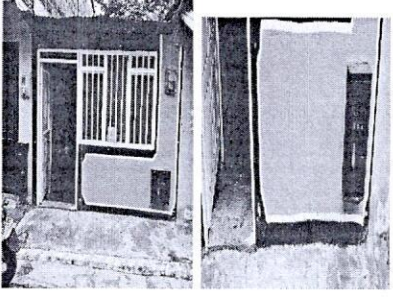
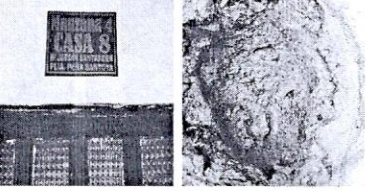
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


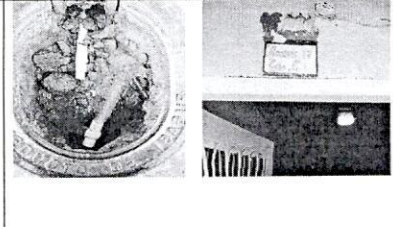
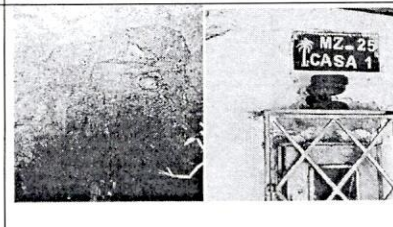
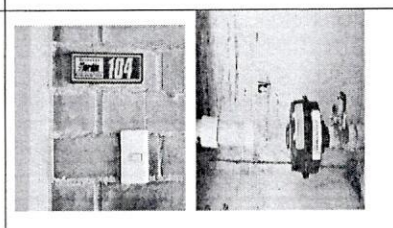
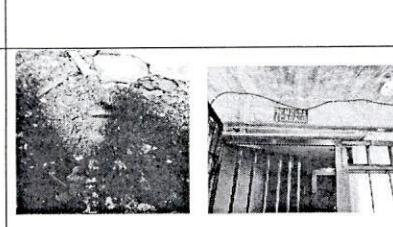
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 18 de 71

46889	24011143	MZ 41 CS 23		se realiza corte se quita racor y se instala dispositivo
83203	9846756	MZ 43 CS 5 B/ JARDIN SANTANDER		No tiene medidor se realiza corte con dispositivo
4930	25035077	MZ 45 CASA 24 JARDIN SANTANDER		se encontró predio con servicio y reinstalado por el mismo usuario
68803	***** ****	MZ 51 CS 24 B/ JARDIN SANTANDER		No hay acometida anden tapado con cemento
7481	1077433	MZ 4 CS 8 JARDIN SANTANDER		usuario manifiesta que no se realizó ningún corte

61630	25066863	MZ 2 CASA 12 JARDIN SANTANDER		No se realizó ningún corte
56214	25056516	MZ 28 CS 5 B/ JARDIN SANTANDER		se realiza corte cerrando solo llave, usuario manifiesta que no dejaron evidencia del corte
77994	9825463	MZ 25 CS 1 VILLA DEL SOL		usuario manifiesta que no se realizó ningún corte
111418	10096086	CR 3 # 96-55 BQ-4 INT 7 APTO 104 RESERVAS DEL JARDIN		se realiza corte efectivo, se cierran llaves y se corta el tubo
95817	25035077	MZ 22 CASA 18 B/2 DE JUNIO		usuario manifiesta que no se realizó ningún corte



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

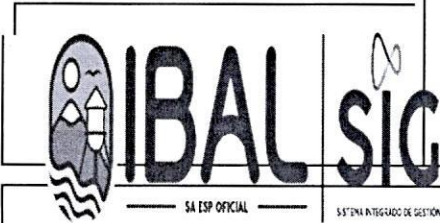
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 20 de 71

REGISTRO DE MUESTRO PARA REALIZAR VISITAS A REINSTALACION Y/O RECONEXION DEL SERVICIO DE FECHA 29/04/2026



REGISTRO APLICATIVO MUESTREO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

CÓDIGO: EI-R-004

FECHA VIGENCIA: 2020-06-16

VERSIÓN: 00

Página 1 de 1

AUDITORÍA:

Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población

Proceso:	Subproceso Gestión Cartera
Cálculo de la muestra para:	Reconexiones
Periodo Evaluado:	marzo de 2025 a marzo de 2026
Preparado por:	Marly Gil Barbosa - Katterine Torres Mendez
Fecha:	abril de 2026

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	48
Error Muestral (E)	10%
Proporción de la Muestra (P)	50%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z)	1.645

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Poblacion Infinita	68
Poblacion Finita	28

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza

E= Error de muestreo (precisión)


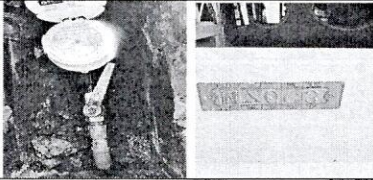


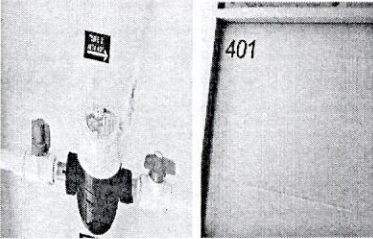
N= Tamaño de la Población

P= Proporción estimada

Q= 1-P

Para la elección de los elementos del tamaño de la muestra se utilizara un generador de numeros aleatorios utilizando el Tamaño poblacional y usando los primeros X valores de la tabla generada (siendo X el tamaño de la muestra) <https://www.random.org/sequences/>

VISITAS EN TERRENO A RECONEXIONES EFECTUADAS EL DIA 05/05/2026

matricula/ reporte call center	número de medidor	dirección y/o usuario	Concepto	Observación
38277	25052082	MZ G CS 11 ETPA 9 JORDAN		predio se encontró con servicio
26048	24008955	MZ G CS 3 ETP 8 JORDAN		predio se encontró con servicio
62565	25003309	MZ 8 CS 7 ETP 1 CIUADAELA SIMON BOLIVAR		predio se encontró con servicio
129941	0001502047 6	MZ B CASA 2 PISO 1 ARKALA		predio se encontró con servicio
175661	22-119971	TR 2 APTO 401 CONJUNTO CEIBA ARBOLEDA		predio se encontró con servicio



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

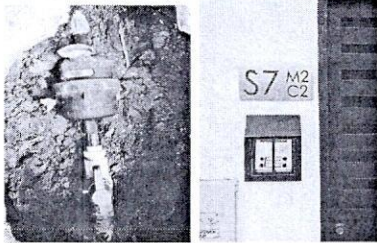

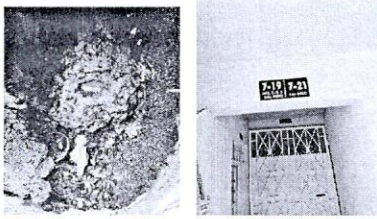
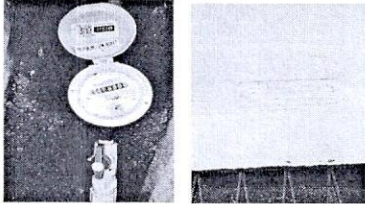
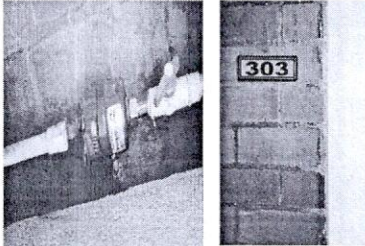
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

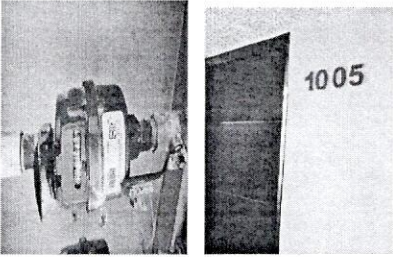

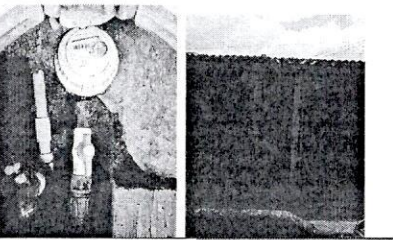
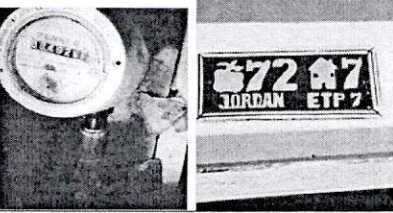
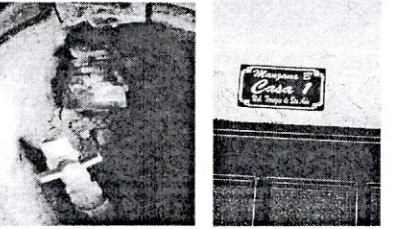
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 22 de 71

78856	16050124	SPMZ 7 MZ 2 CS 2 LAS AMERICAS PICALAÑA		predio se encontró con servicio
121790	13019683	CR 6# 31ª-04 APARTAMENTO SAN SIMON		predio se encontró con servicio
61208	11-068834	CLL 18 # 7-19 INT 2 INTERLAKEN		predio se encontró con servicio
3991	17047974	CR 7 # 13-68 CENTRO		predio se encontró con servicio
150031	17087127	TR 4 APTO 303 SAN TELMO SALADO		predio se encontró con servicio

135526	15125092	TORRE 4 APTO 1005 BOSQUE FONDERELA		predio se encontró con servicio
90231	24009948	SPMZ 6 MZ 3 CS 12 NUEVA CASTILLA		predio se encontró con servicio
56232	C 17 LA 705372	MZ 77 CS 12 CIUDADELA SIMON BOLIVAR 3 ETAPA		predio se encontró con servicio
20882	12973787	MZ 72 CS 7 ETPA 7 JORDAN		predio se encontró con servicio
154083	1806010490	MZ B CS 1 APTO 202 TERRAZA DE SANTA ANA		el servicio no se reinstalo por que el usuario afirma que tiene el servicio congelado



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO


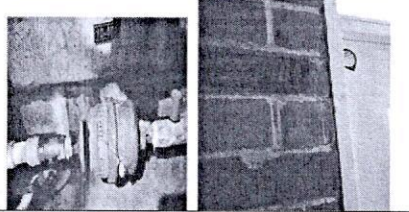
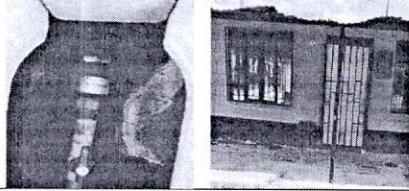
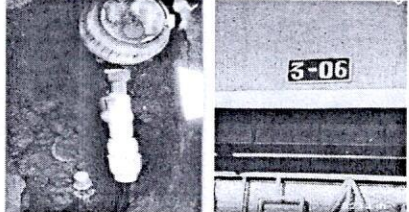


SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

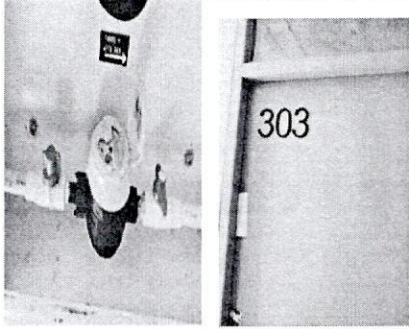
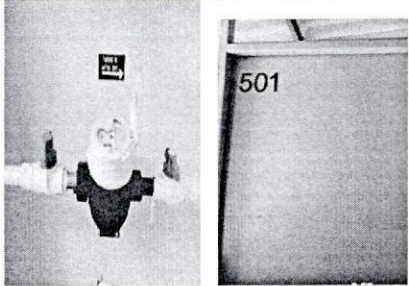
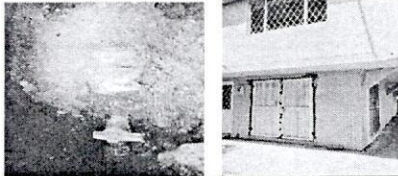
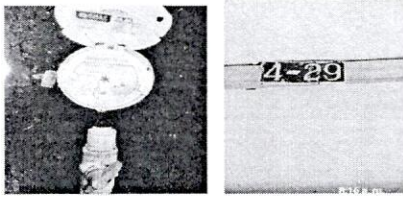
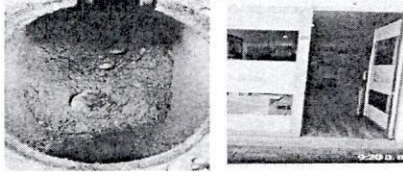
CÓDIGO: SG-R-026


FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 24 de 71

65400	C16LA5324 46	MZ B CS 29 SAN LUISU		predio se encontró con servicio
116980	0011750190 8	INT 10 APTO 404 CAMINOS DEL BOSQUE		predio se encontró con servicio
73905	16001776	MZ F CS 12 NUEVO COMBEIMA		predio se encontró con servicio
92413	C17LA 257373	CARRERA 11ª 3-06 LASKA		predio se encontró con servicio
2094	24001082	CALLE 4 # 4-17 LA POLA		predio se encontró con servicio
102944	2170019294	CARRERA 7# 25-20 PISO 2 EL CARMEN		predio se encontró con servicio

175639	22-119971	TORRE 1 APTO 303 CONJUNTO CEIBA ARBOLEDA		por información de los guardas de seguridad el señor torres Fabián huertas y la vigilante castaño no hay ningún reporte de que fueron a reinstalar el servicio se encuentra con llaves cerradas
175805	22-121435	TORRE 9 APTO 501 CONJUNTO CEIBA ARBOLEDA		por información de los guardas de seguridad el señor torres Fabián huertas y la vigilante castaño no hay ningún reporte de que fueron a reinstalar el servicio se encuentra con llaves cerradas
73521	1801001670	SPMZ 5 MZ 1 CS 20 BARRUIO AMERICAS PICALÑEÑA		se encuentra con llave cerrada el predio se encuentra desocupado
2903	24006822	CALLE 6 # 4-29		predio se encontró con servicio
114988	11018029	LOCAL 5 MINICENTRO COMERCIAL ARROYUELOS		el medidor se encuentra tapado usuario informa que tiene servicio

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 26 de 71

- **COBRO PERSUASIVO Y PROCESO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO DE CARTERA**
 - Acuerdos de pago, mandamientos de pago
 - **Actuaciones Procesales**
 - Medidas cautelares

El proceso de cobro persuasivo se realiza a matrículas que cuenten con seis (06) meses de mora en adelante, y comprende etapas de comunicaciones de manera física o por correo electrónico, llamadas telefónicas, y visitas técnicas en las cuales además de determinar el estado de la acometida se realiza gestión de cobro con el fin de persuadir al usuario a normalizar su deuda. En todo caso, la entidad por razones estratégicas definidas por el profesional especializado 03 cartera podrá determinar realizar cobro persuasivo a matrículas inferior a seis (06) meses. Esta etapa no es obligatoria para continuar con el proceso de cobro coactivo, ni para efectuar actividades de cortes o suspensiones del servicio.

De conformidad con la resolución 454 de 2019 La gestión persuasiva de obligaciones a favor del IBAL SA ESP OFICIAL, se realizará a los usuarios y/o suscriptores que presenten una mora igual o superior a seis (6) periodos de facturación, y no constituye requisito de procedibilidad para el cobro coactivo.

Procedimiento administrativo de Cobro coactivo. El proceso de Cobro Coactivo, se registrará también por lo reglado en Resolución N° 454 de 30 de mayo de 2019 y demás normas, reglamentos, procedimientos que los modifiquen, revoquen, aclaren o adicionen, y por el Estatuto Tributario. Las actividades de dicha actividad se encuentran preestablecidas en el instructivo GC-I-GC-001.

ACUERDOS DE PAGO , MANDAMIENTOS DE PAGO: Materializar por escrito la voluntad de pago del deudor, mediante la suscripción de un acuerdo de pago o financiación, para lograr la normalización de las obligaciones vencidas en cualquier etapa de cobro. será tramitada por parte del Auxiliar administrativo 04 Gestión atención al cliente y PQR que atiende a los respectivos usuarios de la empresa.

SELECTIVO REVISION DE CARPETAS DE ACUERDOS DE PAGO DEL PERIODO MARZO 2025 A MARZO 2026

CÓDIGO: SG-R-026 FECHA: 2019-06-04 VIGENCIA: 2019-06-04 VERSION: 04 Página 27 de 71	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
		INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		GESTIÓN

MES y AÑO	Matricula	Acuerdo No.	VALOR DEUDA	CUOTA INICIAL	# Cuota	OBSERVACION
Abril /25	31806	23061 de Abril 02/25	683.322	1.332.000	12	Según seguimiento en el software SOLIN se evidencia que el usuario viene cumpliendo con el acuerdo de pago
	99871	20405 de Abril 22/25	2.154.454	230.000	12	El usuario viene dando cumplimiento con el acuerdo de pago
Mayo/25	2676	20462 de mayo 15/25	735.285	74.000	3	El usuario viene dando cumplimiento con el acuerdo de pago
	5410	20497 de mayo 30/25	1.320.392	264.000	6	El usuario cumple con el acuerdo de pago.
Junio/25	109754	20524 de junio 5/25	2.160.095	220.000	36	El usuario cumple con el acuerdo de pago
	480	20550 de junio 19/25	1.313.746	500.000	1	El usuario cumple con el acuerdo de pago
Julio/25	83414	20593 de julio 9/25	6.600.098	660.000	60	Se desmonto por incumplimiento de pago
	45765	20642 de julio 17/25	918.267	100.000	36	El usuario cumple con el acuerdo de pago
Agosto/25	72123	20735 de agosto 11/25	2.225.121	400.000	38	Se evidencia que tiene 1 mes vencido
	88775	20772 de agosto 21/25	2.940.090	600.000	12	Incumplimiento en el pago se envió notificación al usuario
Sep/25	123039	20829 de sep 9/25	3.158.107	630.000	24	El usuario cumple con el acuerdo de pago
	159275	20881 de sept 25/25	821.027	90.000	18	Incumplimiento en el pago se envió notificación al usuario
Oct/25	137724	20919 de oct 7/25	610.768	200.000	3	El usuario cumple con el acuerdo de pago
	4146	20995 de oct.29/25	4.064.905	1.300.000	18	El usuario cumple con el acuerdo de pago


A continuación, se detallan las actividades realizadas, los registros, utilización y cumplimiento de los mismos, así:

MATRÍCULA	ACUERDO	MES
155896	20069	ABRIL/2025
8006	200148	JULIO/2025
100165	20385	SEPT/2025
73081	20501	NOVIEMBRE /2025
61927	20577	DIC/2025
83414	20593	ENERO/2026
2579	20940	MARZO/2026

SE EVIDENCIARON NOTIFICACIONES DE INCUMPLIMIENTO DE PAGO

Cuando se presenta incumplimiento en el acuerdo este se desmonta a los 6 meses y se notifica al usuario de 3 a 6 meses

Nov/25	73633	21028 de Nov.13/25	550.000	60.000	10	El usuario cumple con el acuerdo de pago
	10502	21059 de nov.26/25	787.127	100.000	7	El usuario cumple con el acuerdo de pago
Dicb/25	79979	21082 de Dic 11/25	330.649	110.000	2	El usuario cumple con el acuerdo de pago
	47661	21111 del 29 dic/25	2.394.218	240.000	24	El usuario cumple con el acuerdo de pago
Enero/26	130991	21128 del 8 Enero/26	311.000	50.000	10	El usuario cumple con el acuerdo de pago
	111018	21164 de enero 28/26	1.427.821	142.000	12	El usuario cumple con el acuerdo de pago
Feb/26	37971	21211 de feb 13/26	1.037.182	110.000	36	Se evidencia 2 meses de atraso en el pago
	36371	21242 de feb.25/26	1.918.514	1.000.000	6	El usuario cumple con el acuerdo de pago
Marzo/26	46133	21266 de marzo/26	1.123.709	200.000	10	El usuario cumple con el acuerdo de pago
	26640	21302 de marzo/26	1.844.996	190.000	48	El usuario cumple con el acuerdo de pago

		INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GESTIÓN
CÓDIGO: SG-R-026	FECHA		
VIGENCIA: 2019-06-04	VERSION: 04		
Página 28 de 71			



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 29 de 71


Actividad	Registro
Verificación de deudores morosos	Oficios de apertura de procesos la Profesional Especializado 01 Cobro Coactivo informa que el total de procesos coactivos abiertos al mes de Marzo de 2026 es de 119
Apertura de procesos	GC-R-GC-052 COBRO COACTIVO APERTURA PROCESO; Es una constancia donde se indica que se revisó, que tiene factura y que se inicia el cobro. GC-R-GC-004 COBRO COACTIVO MANDAMIENTO DE PAGO:
Notificación de mandamiento de Pago – Técnico 2	GC-R-GC-042 CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN COBRO COACTIVO: GC-R-GC-007 COBRO COACTIVO NOTIFICACIÓN PERSONAL GC-R-GC-005 COBRO COACTIVO NOTIFICACIÓN POR CORREO MANDAMIENTO DE PAGO GC-R-GC-043 COBRO COACTIVO NOTIFICACIÓN POR AVISO MANDAMIENTO DE PAGO
Excepciones al mandamiento de pago.	GC-R-GC-053 COBRO COACTIVO CONTROL NOTIFICACIÓN MANDAMIENTO DE PAGO GC-R-GC-025 COBRO COACTIVO AUTO QUE RESUELVE EXCEPCIONES GC-R-GC-050 COBRO COACTIVO – AUTO DE TRÁMITE –
Cartas de cobro.- profesional 01	GC-R-GC-051 COBRO COACTIVO - COBRO DE CARTERA Acompañado de visita técnica por medio del operario

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 30 de 71

Medidas de embargo- profesional 01	GC-R-GC-017 AUTO DE EMBARGO – acompañado de oficios requiriendo
Vinculación de deudor solidario-profesional 01	GC-R-GC-041 VINCULACIÓN DE DEUDOR SOLIDARIO -
Acumulación de proceso y mandamiento de pago adicional.	GC-R-GC-049 COBRO COACTIVO AUTO DE ACUMULACIÓN DE PROCESO
Suspensión del proceso .- profesional 01	GC-R-GC-024 COBRO COACTIVO AUTO DE SUSPENSIÓN GC-R-GC-048 COBRO COACTIVO NOTIFICACIÓN INCUMPLIMIENTO ACUERDO DE PAGO GC-R-GC-044 REINICIO DE PROCESO COBRO COACTIVO
Orden de ejecución -profesional 01	GC-R-GC-008 COBRO COACTIVO ORDEN EJECUCIÓN
Secuestro y remate de bienes embargados.	GC-R-GC-009 COBRO COACTIVO SECUESTRO DE UN BIEN INMUEBLE Y/O MUEBLE – No se ha utilizado GC-R-GC-011 COBRO COACTIVO AUTO QUE ORDENA REMATE – No se ha utilizado
Liquidación del crédito y aprobación de la liquidación	GC-R-GC-054 COBRO COACTIVO – AUTO QUE APRUEBA LIQUIDACIÓN DEL CREDITO
Terminación del proceso – profesional 01	GC-R-GC-019 COBRO COACTIVO AUTO TERMINACIÓN DE PROCESO

Depuración de Cartera

- Acto administrativo depuración de valores
- Actas del comité de normalización de carrea y depuración de la facturación de gestión cartera

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 31 de 71

Los procesos de depuración de facturación o de cartera se regirán por lo establecido en la Resolución N° 454 de 30 de mayo de 2019 y el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 demás normas, reglamentos, procedimientos que los modifiquen, revoquen, aclaren o adicionen. Por tanto, las causales de depuración de la cartera corresponden a las siguiente:

1. **Facturación por servicios no prestados**
2. **Facturación del servicio por consumo promedio**
3. **Cartera en mora con más de diez (10) años de antigüedad.**

Dependiendo la cuantía de la depuración, la misma se deberá adelantar con acto administrativo depuración de valores

. Para la vigencia 2025 se realizaron las siguientes Actas::

- ✓ ACTA DE REUNION No. 1 : Asunto: reunión para decidir sobre la normalización de cartera y depuración de facturación de algunas matriculas

Fecha : 04 de febrero de 2025

Revisión de casos presentados por el Profesional Especializado 03 Gestión Cartera – matriculas 135332.

- ✓ Acta de reunión No.2 : asunto: Reunión para decidir sobre la normalización de la cartera y depuración de facturación de algunas matriculas .

Fecha ; 20 de agosto de 2025


Revisión de casos presentados por el Profesional Especializado 03 Gestión Cartera - matriculas : 16714 y 20009

Acto Administrativo depuración de valores 420-3798 del 21 de Agosto de 2025, con asunto: depuración de la matricula 16714 (facturación por promedio)

Por valor de \$35.884.742

Circular No.400-033 del 06 de agosto de 2025, con asunto: Citación Comité de Normalización de Cartera y Depuración de Facturación de las matrículas 16714 y 20009

- Circular N° 400-048 del 30 de septiembre de 2025, con asunto: Citación Comité de Normalización de Cartera y Depuración de Facturación.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 32 de 71

- ✓ Acta de reunión N° 03, con asunto: Reunión para decidir sobre la normalización de Cartera y Depuración de Facturación de algunas matriculas.

Fecha: 7 de octubre de 2025

Revisión de casos presentados por el Profesional Especializado 03 Gestión Cartera - matriculas 20009, al valor de la depuración \$ 30.924.460

Acto Administrativo Depuración de Valores 420-4671 del 30 de septiembre de 2025 con asunto: Presentación proyecto de depuración sobre la facturación de la matrícula N° 20009. (Facturación de servicios no prestados)

- ✓ Acto administrativo 220-2377 del 04 de noviembre de 2025

Oficio 420- 4977 de octubre 7 de 2025: revisión para cancelación de la matrícula 20009

Circular No.400-033 del 06 de agosto de 2025, con asunto: Citación Comité de Normalización de Cartera y Depuración de Facturación de las matriculas 16714 y 20009

Oficio 220-2376 del 04 noviembre de 2025 Ref: oficio 420-4977 de octubre 07 de 2025 cancelación de la matrícula 2009

RESUMEN DE VALORES DEPURADOS

ACTAS No.	Matricula	Valor	Reliquidación
1	135332.		
2	16714 y 20009	30.924.460	Facturación por promedio Facturación de servicios no prestados
3	20009	155.400	Servicios no prestados

REGISTROS FOTOGRAFICOS

IBAL SIG ACTA DE REUNIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CODIGO: GH-R-033
FECHA VIGENCIA: 2019-10-1
VERSION: C
Página 1 de

ACTA NUMERO: 02 ASUNTO: REUNIÓN PARA DECIDIR SOBRE NORMALIZACIÓN DE CARTERA Y DEPURACION FACTURACION DE ALGUNAS MATRICULAS
HORA: 02:55 PM LUGAR: SALA SIGAA
FECHAS: 20 de agosto del 2025. COMITÉ: NORMALIZACIÓN DE CARTERA Y DEPURACION DE LA FACTURACION.

ORDEN DEL DIA.

1. Llamado a lista y verificación del quórum
2. Aprobación del Orden del día
3. Lectura del acta anterior
4. Revisión del caso presentado por el Profesional Especializado Grado III Gestión C:
 - a) Matrícula No. 18714
 - b) Matrícula No. 20006
5. Proposiciones y Varios
6. Resumen valores depurados

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA.

1. LLAMADO A LISTA Y VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM

El Dr. Javier Piedrahita Sarmiento, secretario del Comité procede con el primer punto orden del día, en el cual contestaron los siguientes funcionarios.

ASISTENTES	CARGO	VERIFICACIÓN ASISTENTE
German Darío Fonseca	Secretario General	Asiste
Oscar Eduardo Castro Morera	Jefe Control Interno	Asiste
Sandra Milena Vélez Bocanegra	Directora Comercial y Servicio al Cliente	Asiste
Liliana González Mora	Profesional Especializado Grado III- Atención Al Cliente y PQR	Asiste
	Profesional Especializado Grado	

FORMALIZACION DE LA CANCELACION DEL CONTRATO DE SERVICIO

- RESOLUCIONES DE CANCELACION DE MATRICULAS DURANTE EL PERIODO DE MARZO DE 2025 A MARZO DE 2026 PARA REVISION EN EL SISTEMA Y REALIZAR VISITAS EN TERRENO

No. RESOLUCION Y FECHA	ACTO ADMINISTRATIVO	MATRICULA No.	OBSERVACION
0333 del 30 Dic-2025	220-0409 del 05 de Marzo de 2025	184168	Se observo en el software solin que dicha matricula fue cancelada el 12 marzo/2025. Su estado es inactivo .
	220-0412 del 05 de marzo de 2025	19594	Se observo en el software solin que dicha matricula quedo inactiva, se efectuó taponamiento según oficio No.420-2101 de marzo 2025

	220-0463 del 13 de marzo de 2025	187331	que dicha matricula quedo inactiva, se efectuó taponamiento según oficio No.420-2101 de marzo 2025
0334 DEL 30 DICIEMBRE DE 2025	220-0464 del 13 de Marzo de 2025	2659	Se evidencia en solin que dicha matricula queda inactiva a partir del mes de Abril de 2025
	220-0521 del 19 de marzo de 2025	166249	Se evidencia en solin que dicha matricula queda inactiva a partir de Enero de 2026
	220-0526 del 19 de marzo de 2025	29171	Se evidencia radicado 182247 del mes de marzo de 2025 donde se efectúa la cancelación de la matricula
	220-0527 del 19 de marzo de 2025	146049	Se evidencia radicado 182180 cancelación de matricula de febrero 27 de 2025
	220-0607 del 31 de marzo de 2025	153243	Se evidencia radicado 182770 solicitando cancelación de la matricula en marzo de 2025
	220-0607 del 31 de marzo de 2025	165205	En solin no se encuentra acometida , predio inactivo , servicio cancelado en Abril del 2025
	220-0608 del 01 de abril de 2025	20976	En solin se evidencia radicado 181763 cancelación de matrícula del 18 febrero 2025
	220-0609 del 01 de Abril de 2025	85809	En solin se evidencia radicado 182359 cancelación de matrícula de fecha 04 marzo de 2025
	220-0673 del 08 de Abril de 2025	88160	Se observa el radicado 185620 cobro por servicios no prestados se ordena la cancelación mayo de 2025
	220-0705 del 08 de Abril de 2025	20625	Según radicado 181303 cancelación de matricula de febrero de 2025 no existe acometida



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04


Página 36 de 71

	220-0705 del 08 de Abril de 2025	19637	Según solin no se evidencia acometida , matricula no existe
	220-0705 del 08 de Abril de 2025	27206	Según solin matricula no existe Abril de 2025 no se encuentra acometida
	220-0705 del 08 de Abril de 2025	46236	Según solin acometida inexistente, predio demolido
	220-0760 del 09 de Abril de 2025	91488	Según radicado 183572 cancelación de matrícula por servicios no prestados, marzo 2025.
	220-0761 del 09 de Abril de 2025	71606	Según radicado 184685 cobros inoportunos cancelación de matricula y entrega del medidor.
	220-0761 del 09 de Abril de 2025	71608	Según solin cambio de estado activo a inactivo -cancelación matricula en abril /2025
	220-0761 del 09 de Abril de 2025	71609	En solin se evidencia predio inactivo se hace taponamiento según oficio 420-2101 en Marzo de 2025
	220-0761 del 09 de Abril de 2025	71610	En solin se evidencia predio inactivo , se efectúa taponamiento según oficio 420-2101 en el mes de marzo de 2025.
	220-0761 del 09 de Abril de 2025	71611	En solin se observa predio inactivo en marzo de 2025, se efectúa taponamiento según oficio 420-2101.
	220-0761 del 09 de Abril de 2025	10622	Según radicado 130637 cancelación de matricula según acto administrativo 220-536 (31 DE JULIO DE 2021)
	220-0786 del 10 de Abril de 2025	11516	Según radicado 183378 cancelación de matricula de marzo de 2025

0335 del 30 Dic-2025	220-0937 del 08 de mayo de 2025	19594	Se efectúa taponamiento según oficio 420-2101de mayo 2025
	220-0938 del 09 de mayo de 2025	156946	Según solin se evidencia cambio de activo a inactivo cancelación matrícula , mayo 2025
	220-0939 del 09 de mayo de 2025	41087	Según radicado 183768 cancelación matrícula en abril de 2025
	220-0943 del 09 de mayo de 2025	133269	Cancelación de matrícula según acto administrativo 220-1272 de junio de 2025
	220-0965 del 12 de mayo de 2025	4321	Se observa cambio de estado de activo a inactivo - cancelación del 14 mayo 2025
	220-0995 del 15 de mayo de 2025	192446	Según radicado 185904 y oficio 220-0996 de mayo 15/2025 se ordena cancelación definitiva de la matrícula
	220-1007 del 15 de mayo de 2025	55626	Según 184452 se ordena la cancelación de la matrícula el 21/04/2025
	220-1008 del 15 de mayo de 2025	50278	Según radicado 185992 y acto administrativo No. 220-1008 de mayo 15 de 2025 decreta la cancelación definitiva
	220-1118 del 19 de mayo de 2025	159140	Radicado 184399 suspensión por mutuo acuerdo , cancelación de matrícula.
	220-1152 del 22 de mayo de 2025	52681	Según radicado 186364, oficio 220-1152 de mayo de 2025 se ordena cancelación de matrícula
	220-1154 del 22 de mayo de 2025	162638	Cambio de estado de activo a inactivo , cancelación del 28 de mayo/2025, oficio 220-1154
	220-1159 del 23 de mayo de 2025	172417	Radicado 186365 cobro por servicios no prestados oficio 220-1159

CÓDIGO: SG-R-026 FECHA: 2019-06-04 VIGENCIA: 2019-06-04 VERSION: 04 Página 37 de 71	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

220-1159 del 23 de mayo de 2025	172418	Radicado 186366 cobro por servicios no prestados paso de activo a inactivo
220-1171 del 23 de mayo de 2025	8817	Dicha matrícula ya fue cancelada por cobro de servicios no prestados
220-1172 del 23 de mayo de 2025	127410	Dicha matrícula ya fue cancelada a partir del mes de mayo/2025
220-1178 del 23 de mayo de 2025	8122	Dicha matrícula fue cancela por cobro de servicios no prestados a partir del mes de mayo de 2025
220-1180 del 23 de mayo de 2025	101740	Matrícula cancela a partir del mes de Junio de 2025
220-1182 del 23 de mayo de 2025	20390	Matrícula cancela a partir del mes de Junio de 2025
220-1204 del 26 de mayo de 2025	124376	Matrícula cancelada a partir del mes de Junio de 2025
220-1208 del 27 de mayo de 2025	172308	Se realizo la cancelación de la matrícula en Noviembre de 2025.
0336 del 30 Dic-2025	165868	En noviembre de 2025 fue cancelada la matrícula
220-1217 del 30 de mayo de 2025	150723	En el mes de enero de 2026 se realizó la cancelación de dicha matrícula por cobro de servicios no prestados
220-1244 del 03 de junio de 2025	138379	Se realizo la cancelación por servicios no prestados a partir del mes de julio de 2025
220-1256 del 06 de junio de 2025	154161	Se cancelo por servicios no prestados . no se volvió a facturar
220-1306 del 16 de junio de 2025	39703	Dicha matrícula fue cancelada en el mes de noviembre de 2025

CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2019-06-04 VERSION: 04 Página 38 de 71	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	 IBAL SIC <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 39 de 71

	220-1306 del 16 de junio de 2025	38747	Dicha matricula fue cancela a partir del mes de noviembre de 2025 por servicios no prestados
	220-1306 del 16 de junio de 2025	39704	Se cancelo a partir del mes de junio de 2025 por cobro de servicios no prestados.
	220-1306 del 16 de junio de 2025	39705	Se cancelo a partir del mes de junio de 2025 por cobro de servicios no prestados.
	220-1344 del 16 de junio de 2025	66068	Se evidencia cancelación de la matricula a partir del mes de julio de 2025
	220-1344 del 16 de junio de 2025	84964	Se evidencia que dicha matricula ya fue cancelada por mutuo acuerdo
	220-1370 del 25 de junio de 2025	78744	Se cancelo a partir del mes de junio por cobro de servicios no prestados.
337 del 30 de diciembre de 2025	220-1561 del 28 de julio de 2025	127431	Se evidencia cancelación de la matricula a partir de julio de 2025
	220-1613 del 19 de julio de 2025	27278	Se cancela a partir del mes de julio de 2025 lote sin acometida
	220-1639 del 29 de julio de 2025	154161	Se cancela a partir de agosto de 2025 por cobro de servicios no prestados
	220-1847 del 25 de agosto de 2025	138435	Se realiza cancelación a partir de agosto de 2025 por servicios no prestados
	220-1991 del 12 de Septiembre de 2025	167522	Se cancela matricula a partir del mes de octubre de 2025
	220-1947 del 15 de Septiembre de 2025	46749	Se cancela matricula a partir de sept2025, no se ubica predio
	220-1997 del 15 de Septiembre de 2025	46750	Se cancela en el mes de septiembre por cobro de servicios no prestados



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 40 de 71

	220-2011 del 16 de septiembre de 2025	124153	Se cancela en el mes de septiembre por cobro de servicios no prestados
	220-2014 del 16 de Septiembre de 2025	7763	Se depura cobro por servicios no prestados a partir del mes de septiembre de 2025
	220-2049 del 22 de septiembre 2025	36163	Se cancela a partir del mes de octubre de 2025 por cobro de servicios no prestados
	220-2059 del 22 de Septiembre de 2025	25139	Se cancela matricula a partir de octubre de 2025 cobro de servicios no prestados
	220-2156 del 06 de Octubre de 2025	79961	Se cancela matricula a partir de octubre de 2025 cobro de servicios no prestados
	220-2191 del 10 de Octubre de 2025	3203	Se cancela matricula a partir de octubre de 2025 cobro de servicios no prestados
	220-2224 del 17 de Octubre de 2025	146020	Se realizo cancelación de matricula en el mes de octubre de 2025
	220-2237 del 17 de Octubre de 2025	5110	Cancelación de matricula en el mes de octubre por cobro de servicios no prestados
	220-2239 del 17 de Octubre de 2025	127754	Cancelación de matricula definitiva por cobro de servicios no prestados
338 del 30 diciembre de 2025	220-2241 del 27 Octubre de 2025	6289	Cancelación de matrícula definitiva por cobro de servicios no prestados
	220-2243 del 17 Octubre de 2025	97095	Cancelación de matrícula definitiva por cobro de servicios no prestados
	220-2287 del 24 Octubre de 2025	57018	No se encuentra acometida cancelación de matrícula en noviembre de 2025
	220-2381 del 04 Noviembre de 2025	63057	Cancela matricula por cobro de servicios no prestados



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 41 de 71

	220-2382 del 04 Noviembre de 2025	124207	Cancela matricula por cobro de servicios no prestados
	220-2398 del 07 Noviembre de 2025	113587	Cancela matricula por cobro de servicios no prestados
	220-2440 del 11 Noviembre de 2025	102050	Cancela matricula por cobro de servicios no prestados
	220-2470 del 20 Noviembre de 2025	3053	Cancela matricula por cobro de servicios no prestados
	220-2470 del 20 Noviembre de 2025	60961	Se cancela matricula en noviembre de 2025
	220-2513 del 28 Noviembre de 2025	122743	Cancela matricula en dicbre. De 2025 por cobro de servicios no prestados
	220-2515 del 28 Noviembre de 2025	172605	Cancelación de matrícula por petición general en noviembre 2025
	220-2559 del 09 diciembre de 2025	7620	Cancelación matricula cobro por servicios no prestados
	220-2560 del 09 diciembre de 2025	102118	Cancelación de matricula no se ubica acometida
	220-2563 del 09 diciembre de 2025	117998	Se cancela no se encuentra acometida enero /2026
	220-2567 del 12 diciembre de 2025	154718	Cancelación del servicio no se encuentra acometida
Falta número de resolución	220-007 del 02 de enero de 2026,	12383	Matricula cancelada por no prestación de servicio
	.220-007 del 02 de enero de 2026,	20434	Matricula cancelada por no prestación del servicio en Enero de 2026
	No.220-008 del 02 de enero de 2026,	8817	Matricula cancela en enero de 2026 por no prestación del servicio



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04


VERSIÓN: 04

Página 42 de 71

	No.220-010 del 02 de enero de 2026,	105257	Matricula cancelada por no prestación del servicio
	No.220-012 del 02 de enero de 2026,.	150723	Matricula cancelada en el mes de enero por no prestación del servicio
	No.220-108 del 20 de enero de 2026,.	121252	Se cancela matricula por servicios no prestados
	No.220-108 del 20 de enero de 2026,.	121253	Matricula cancelada en el mes de febrero por no prestarse el servicio
	No.220-111 del 20 de enero de 2026,	101801	Cancelación de matricula por servicios no prestados
	No.220-111 del 20 de enero de 2026,.	101803	Matricula cancelada en enero de 2026 por no prestación del servicio

• **REVISION PLAN DE MEJORAMIENTO**

Descripción de la oportunidad de mejora	Acción Correctiva	Fecha de Ejecución	Observación
1. Durante las visitas efectuadas a revisión de cortes por nuestra funcionaria operativa de control interno se evidencio que a las siguientes matriculas no se les realizo corte debido a que no les fue permitido el ingreso al operario y otros por encontrarse el medidor dentro del predio.	Estas 2 oportunidades de mejora como son similares en el plan de mejoramiento se hace referencia a 1 sola Se realiza revisión, selección y verificación de información de las matriculas con imposibilidad de ejecutar actividad de corte o suspensión	2025	Se evidenciaron los siguientes oficios: 420-0686 del 06/02/2025, 420-0708 del 10/02/2025, 420-0897 del 17/02/2025, 420-1443 del 25/03/2025, 420-1534 del 31/03/2025, 420-1682 del 08/04/2025 Cumplimiento del 100%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 43 de 71


<p>Se debe informar al proceso que corresponda de las anomalías presentadas para que se realice la notificación a los usuarios informando que el medidor debe estar fuera de casa para realizar las actividades de lectura, corte o suspensión del servicio.</p>			
<p>3. Se evidencio en el selectivo realizado a unos acuerdos de pago los cuales corresponden al periodo auditado (septiembre 2024 a febrero 2025) incumplimiento, tal como se puede evidenciar en el siguiente cuadro</p>	<p>Se realizo el seguimiento respectivo según lo establecido en el procedimiento de Gestión cartera</p>	<p>2025</p>	<p>Se evidenciaron los soportes de notificaciones incumplimiento acuerdo y o convenio de pago : of.420-17 de enero 7/2025, 420-633 del 03/02/2025, 420-01157 del 03/03/2025, 420-01181 del 03/03/2025, 420-01182 del 03/03/2025, 420-01191 del 03/03/2025,</p> <p>Cumplimiento 100%</p>

NOTA: se evidencio cumplimiento al plan de mejoramiento de las oportunidades de mejora dejadas en la auditoria anterior

- ANALISIS DE LOS INDICADORES DE GESTION**


El subproceso cuenta con 5 indicadores:

- Eficiencia del recaudo de cartera
- Reducción Cartera vencida
- Rotación de Cartera vencida
- Eficacia proceso de Cobro Coactivo
- Eficacia en las suspensiones del servicio

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 44 de 71

- Rotación Cartera

-1. INDICADOR: Eficiencia del Recaudo de Cartera (Mensual)

		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SG-R-001 FECHA VIGENCIA: 2017-08-17 VERSIÓN: 05 Página 1 de 1							
DEFINICIÓN DEL INDICADOR											
Proceso:	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			Tipo de Indicador:	EFICIENCIA						
Nombre del Indicador:	EFICIENCIA DEL RECAUDO DE CARTERA			Tablero de Control:	SI						
Objetivo del Indicador:	<p>¿Qué se espera obtener del indicador?</p> <p>Porcentaje de recaudo de la cartera vencida (mejor o igual a 30 días)</p> <p>¿Cuál es su finalidad?</p> <p>Determinar el grado de recaudo de la cartera vencida gestionada en el respectivo periodo de manera porcentual, realizando un seguimiento del comportamiento de la misma para ejercer acciones que conlleven al mejoramiento del recaudo de esta cartera, y la reducción de la misma.</p> <p>¿Qué busca medir?</p> <p>Medir el recaudo mensual de la cartera vencida (mejor o igual a 30 días) facturada de la Empresa en un periodo determinado.</p> <p>¿Qué uso se espera dar?</p> <p>Medir porcentualmente el recaudo de la cartera vencida, con el fin de lograr tomar acciones de manera oportuna que permitan lograr objetivos establecidos para la recuperación de la cartera y el aumento en el flujo de caja de la empresa.</p>			Pertinencia:	<p>Permite determinar si el indicador está asociado con el objetivo del proceso y cuál es la intención de su medición?</p> <p>Este indicador permite medir porcentualmente el recaudo de la cartera vencida y nos indica si las estrategias adoptadas son las adecuadas o se deben implementar nuevas o tomar acciones de mejora para una mayor recuperación de cartera.</p>						
Unidad de medida:	%			Definición de variables de la fórmula:	<p>Fórmula: (valor recaudado cartera vencida >= 30 días mes x) / (valor total cartera vencida facturada mes anterior al de la medición) 100%</p> <p>Valor recaudado cartera vencida. Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios correspondientes a la facturación vencida (>= 30 días)</p> <p>Valor total cartera vencida facturada mes anterior. Valor en pesos de la cartera a 30 de cada mes, (mes anterior al mes del recaudo).</p>						
Fórmula para su Cálculo:	<p>EFICIENCIA DEL RECAUDO DE CARTERA</p> <p>Fórmula: $\frac{\text{valor recaudo cartera vencida del mes (x)}}{\text{Valor total de la cartera vencida facturada mes anterior}} \cdot 100$</p>			Aspectos metodológicos:	<p>Cuál es la metodología de recolección y procesamiento de las variables y del indicador (cálculo)? Los datos cómo están representados? Cual es su desagregación? Que aspectos deben ser tenidos en cuenta para su análisis? Contra que información puede ser comparado los resultados del indicador?</p> <p>La oficina de facturación y recaudo de la Empresa, suministra la información frente al recaudo de cartera vencida y la oficina de cartera aporta el valor de la cartera a 30 de cada mes; con esta información se mide que tan eficiente fue el recaudo por concepto de cartera vencida.</p>						
Punto de los datos:	<p>¿Cuáles entidades externas o dependencias del IBAL, son las encargadas del procesamiento y divulgación de la información insumo para el cálculo del indicador?</p> <p>La oficina de facturación y recaudo provee una parte de la información y la oficina de Gestión cartera suministra la otra parte y con base a esto se realiza el cálculo del indicador.</p>			Periodicidad / Fechas de medición:	Mensual						
Responsable de generar el indicador:	Técnico Administrativo 02			Responsable del seguimiento del indicador:	Profesional Especializado 03 Gestión Cartera						
Línea de base:	5%	Meta:	8%	Rangos de evaluación:	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>BUENO</td> <td>REGULAR</td> <td>MALO</td> </tr> <tr> <td>>= 8%</td> <td>5% y 7%</td> <td>< 5%</td> </tr> </table>	BUENO	REGULAR	MALO	>= 8%	5% y 7%	< 5%
BUENO	REGULAR	MALO									
>= 8%	5% y 7%	< 5%									

AÑO 2025

SEGUIMIENTO AL INDICADOR						
Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Fecha Limite
ENERO 2025	8%	11.2%	140%	El indicador de recaudo de la cartera vencida para el mes de enero presento cumplimiento debido al		



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 45 de 71

				monto recaudado, debido a las gestiones de cobro adelantadas durante el periodo.		
FEB-2025	8%	9.4%	118%	El indicador de recaudo de la cartera vencida para el mes de febrero presento cumplimiento debido al monto recaudado, debido a las gestiones de cobro adelantadas durante el periodo.		
MARZO-2025	8%	10.5%	131%	Para el mes de marzo se cumplió con la meta establecida para el recaudo debido a la políticas de gestión impartidas		
ABRIL	8%	7.5%	94%	La meta del periodo de abril no se alcanzó en vista de que no se contó con los materiales de corte y suspensión necesarios para la ejecución de las actividades en terreno por lo cual las medidas implementadas no fueron suficientes para obligar al pago de las deudas.		
Mayo-2025	8%	8.7%	109%	Durante el mes de mayo se cumplió con la meta, las actividades de gestión de cobro fueron efectivas, suspensiones en terreno, usuarios normalizaron la obligación por pago total de la deuda o acuerdo de		



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 46 de 71

				pago con el fin de que se le restableciera el servicio, lográndose con esto el recaudo de 386 millones aprox.		
Junio 2025	8%	12.1%	151%	la meta establecida se cumplió para el mes de junio y se superó de manera significativa. Todas las gestiones administrativas y operativas permitieron que para el mes de junio el recaudo de cartera superara los \$560 millones.		
julio 2025	8%		145%	El indicador de recaudo de la cartera vencida para el mes de julio presento cumplimiento debido al monto recaudado, debido a las gestiones de cobro adelantadas durante el periodo.		
Agosto-2025	8%	9.9%	124%	Las gestiones administrativas y operativas permitieron que se cumpliera con el indicador para el periodo, el recaudo supero la meta establecida llegando al 124%.		
sept 2025	8%	10.4%	130%	Las gestiones administrativas y operativas permitieron que se cumpliera con el indicador para el periodo, el recaudo supero la meta establecida llegando al 130%.		



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 47 de 71

Octub-2025	8%	9.1%	114%	Las gestiones administrativas y operativas permitieron que se cumpliera con el indicador para el periodo, el recaudo supero la meta establecida llegando al 114%.	
Nov-2025	8%	7.4	93%	Para el periodo de noviembre no se cumplió la meta a pesar de llevar a cabo las gestiones administrativas y operativas realizadas.	Continuar con el corte del servicio de acuerdo a las políticas impartidas por el líder de la oficina
Dic-225	8%	16%	201%	Para el periodo de diciembre las decisiones que se tomaron permitieron duplicar la meta establecida, lo que conlleva al cumplimiento del indicador y de lo planteado en el plan de acción del área gestión cartera.	

ANALISIS : Se pudo evidenciar que se dio cumplimiento al indicador con un buen porcentaje



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04


VERSIÓN: 04

Página 48 de 71


AÑO 2026


SEGUIMIENTO AL INDICADOR						
Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Fecha Limite
ENERO 2026	8%	9.4%	118%	El indicador de recaudo de la cartera vencida para el mes de enero presento cumplimiento del 118% debido al monto recaudado, por las gestiones de cobro implementadas durante el periodo de enero, se deben seguir analizando las acciones adelantadas con el fin que la meta se cumpla sin inconvenientes.		
FEB-2026	8%	9.1%	114%	El porcentaje de cumplimiento para el mes de febrero con relación a la eficiencia del recaudo de cartera fue de 114%, evidenciando que las acciones realizadas por el área de gestión Cartera fueron las indicadas.		
MARZO-2026	8%	12.1%	151%	La gestión de cobro implica el análisis de las características que presenta cada ciclo para la realización de las actividades, lo que permite tomar acciones frente a estas y dar cumplimiento al indicador		

ANALISIS: el porcentaje de cumplimiento de dicho indicador ha sido bueno teniendo en cuenta que se esta evaluando los meses de Enero a Marzo de 2026.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 49 de 71

INDICADOR: REDUCCION DE CARTERA VENCIDA (SEMESTRAL)
AÑO 2025

	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-001							
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17							
			VERSIÓN: 05							
			Página 1 de 1							
DEFINICIÓN DEL INDICADOR										
Proceso:	GESTION COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE		Tipo de Indicador	EFICACIA						
Nombre del indicador	REDUCCION CARTERA VENCIDA		Tablero de Control	SI						
Objetivo del indicador	<p>Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:</p> <p>¿Qué se espera obtener del indicador? Determinar de forma porcentual, la disminución de la cartera vencida de un determinado mes a comparación de la cartera vencida a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior a la medición.</p> <p>¿Cuál es su finalidad? Calcular el porcentaje de reducción de la cartera vencida, con el fin de evaluar las gestiones de cobro establecidas por la oficina y determinar acciones que continúan a la recuperación de la cartera de la Empresa.</p> <p>¿Qué busca medir? Este indicador nos permite medir el porcentaje de disminución de la cartera vencida de la empresa en un periodo determinado.</p> <p>¿Qué uso se espera dar? Conocer el porcentaje de reducción de la cartera morosa que posee la Empresa con referencia a la cartera vencida a 31 de diciembre, con el fin de plantear estrategias para la recuperación y disminución de la misma, logrando con eso aumentar el flujo de caja.</p>		Pertinencia	<p>Permite determinar si el indicador está asociado con el objetivo del proceso y cuál es la intención de su medición?</p> <p>Su medición permite plantear y diseñar estrategias de cobro que contribuyan a la disminución de la cartera vencida de la Empresa.</p>						
Unidad de medida	%		Definición de variables de la Fórmula	<p>1. Se calcula el valor de la disminución de la cartera: Formula : Cartera vencida a 31 de diciembre del año anterior- cartera vencida del mes (x)</p> <p>2. Formula: (valor de disminución de la cartera vencida (resultado paso 1))/(Cartera vencida a 31 de diciembre del año anterior) *100</p>						
Fórmula para su Cálculo	<p>1. Se calcula el valor de la disminución de la cartera: Formula : Cartera vencida a 31 de diciembre del año anterior- cartera vencida del mes (x)</p> <p>2. --</p> <p>Formula: $\frac{\text{valor de disminución de la cartera vencida (resultado paso 1)}}{\text{Cartera vencida a 31 de diciembre del año anterior}} * 100$</p>		Aspectos metodológicos	<p>Cuál es la metodología de recolección y procesamiento de las variables y del indicador calculado?</p> <p>Los datos cómo están presentados?, Cuál es su desagregación?</p> <p>Qué aspectos deben ser tenidos en cuenta para su análisis?</p> <p>Los valores de cartera son tomados de los reportes de cartera de la oficina, se despejan las formulas y se realiza la respectiva medición</p>						
Fuente de los datos	<p>Cuáles entidades externas o dependencias del IBAL son las encargadas del procesamiento y divulgación de la información insumo para el cálculo del indicador?</p> <p>La información es tomada de los reportes de cartera generados por el sistema comercial</p>		Periodicidad / Fechas de medición	Semestral						
Responsable de generar el indicador	Técnico Administrativo 02- Gestion cartera		Responsable del seguimiento del indicador	Profesional Especializado 03 Gestión Cartera						
Línea de base cartera	Meta	3%	Rangos de evaluación	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>BUENO</td> <td>REGULAR</td> <td>MALO</td> </tr> <tr> <td>>=3%</td> <td>2%</td> <td><=1%</td> </tr> </table>	BUENO	REGULAR	MALO	>=3%	2%	<=1%
BUENO	REGULAR	MALO								
>=3%	2%	<=1%								

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 50 de 71

Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplimiento.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Fecha Limite
JUNIO-2025	3%	12.4%	412.00%	Para el primer semestre del año 2025 se cumplió con la meta establecida significativamente pasando en 2024 de \$9.759.392.743 a \$8.552.716.835 a junio de 2025, la cartera en valores disminuyo \$1.206.675.908.		
DICIEMBRE 2025	3%	14%	462.67%	Para el segundo semestre del año 2025 se cumplió con la meta establecida significativamente gracias a las gestiones administrativas y las políticas impartidas desde la dirección del área.		

ANALISIS: Se pudo evidenciar que la cartera durante el primer semestre del año 2025 disminuyo con respecto al segundo semestre del 2024, para el segundo semestre del año 2025 se cumplió con la meta establecida.

INDICADOR: ROTACION DE CARTERA VENCIDA (Mensual)

SEGUIMIENTO AL INDICADOR						
Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Incumplimiento.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Fecha Limite
Enero -2025	60 días	33 días	100%	Durante el mes de enero la empresa tardo 33 días en recuperar la cartera, gracias a la gestión que se realiza con los usuarios, lo que permitió cumplir con la meta del indicador.		
Febrero -2025	60 días	34 días	100%	Durante el mes de febrero la empresa tardo 34 días en recuperar la		



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 51 de 71

				cartera, gracias a la gestión que se realizan desde el área de cartera, como citaciones de cobro, llamadas telefónicas de cobro, visitas de inspección a predios, suspensiones y cortes del servicio, lo que permitió cumplir con la meta del indicador.		
Marzo -2025	60 días	33 días	100%	Para el mes de marzo se dio cumplimiento a la meta establecida por la gestión realizada con el personal operativo y las acciones administrativas tomadas.		
Abril -2025	60 días	30 días	100%	Se da cumplimiento a la meta para el mes de abril teniendo en cuenta que se evidencia que la recuperación de cartera se tardó 30 días para realizar la gestión de cobro de lo vencido.		
Mayo	60 días	30 días	100%	Durante el mes de enero la empresa tardo 30 días en recuperar la cartera, gracias a la gestión que se realiza con los usuarios, lo que permitió cumplir con la meta del indicador.		



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 52 de 71

Junio-2025	60 días	27 días	100%	Para el mes de junio se dio cumplimiento a la meta con la gestión de cobro realizado, las decisiones administrativa y la ejecución de las mismas, por parte del personal administrativo fueron necesarios para dar cumplimiento a la meta.	N/A
Julio-2025	60 días	28 días	100%	Durante el mes de julio la empresa tardo 28 días en recuperar la cartera, gracias a la gestión que se realizan desde el área de cartera, como citaciones de cobro, llamadas telefónicas de cobro, remisión de correo electrónico, visitas de inspección a predios, suspensiones y cortes del servicio, lo que permitió cumplir con la meta del indicador.	
Agosto 2025	60 días	28 días	100%	Para el mes de agosto se dio cumplimiento al indicador en la recuperación de la cartera vencida, demostrando que las gestiones realizadas para la actividad son eficaces.	
Septb 2025	60 días	27 días	100%	Con las gestiones realizadas se dio cumplimiento a la meta establecida del indicador	



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04


VERSIÓN: 04

Página 53 de 71

Octubre 2025	60 días	26 días	100%	El área de gestión cartera ha cumplido con el indicador para el mes de octubre, las gestiones administrativas y operativas dieron resultado para el cumplimiento de las mismas.		
Novbre 2025	60 días	26 días	100%	Las gestiones y la toma de decisiones han permitido que se cumpla con el indicador, dando un resultado positivo para el área de gestión cartera		
Dicb-2025	60 días	24 días	100%	Durante el mes de Diciembre los usuarios tardaron 24 días en promedio para realizar el pago del servicio y evitar que la cartera aumentara.		

ANALISIS: se dio cumplimiento al indicador debido a que se realizaron todas las actividades que maneja dicho proceso para la recuperación de la cartera año 2026

SEGUIMIENTO AL INDICADOR						
Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Incumplimiento.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Fecha Limite
Enero 2026	60 dias	25 dias	100%	Durante el mes de enero para recuperar la cartera vencida la empresa tardo 25 días, gestión que se realiza en cumplimiento de las actividades administrativas y operativas con los usuarios, lo que permitió cumplir con la meta del indicador.		


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 54 de 71

Febrero 2026	60 días	24 días	100%	Para el mes de febrero el promedio de días en los que se recuperó la cartera vencida fue de 24 días, disminuyendo el tiempo con relación al mes inmediatamente anterior.		
Marzo 2026	60 días	24 días	100%	Para el mes de marzo el tiempo promedio que se tardaron los usuarios en realizar el pago de sus obligaciones con la empresa fue de 24, lo que permite establecer que el objetivo se cumplió.		

ANALISIS: Se esta evaluando hasta el mes de Marzo de 2026 lo cual se evidencia que se viene dando cumplimiento al indicador.


INDICADOR: EFICACIA PROCESO COBRO COACTIVO (BIMENSUAL)

SEGUIMIENTO AL INDICADOR						
Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplimiento.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Fecha Limite
Feb-2025	5%	6.3%	126%	Para el primer bimestre del año 2025 se lograron terminar o suspender 126 procesos de 2006 que se tenían en ese periodo.		
Abril 2025	5%	5.7%	114%	Durante el segundo bimestre del año 2025 se cumplió con la meta logrando terminar y/o suspender 117 procesos de los 2051 que se tenían abiertos durante ese bimestre.		

 <p>IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>CÓDIGO: SG-R-026</p>
		<p>FECHA VIGENCIA: 2019-06-04</p>
		<p>VERSIÓN: 04</p>
		<p>Página 55 de 71</p>

Junio 2025	5%	6.4%	128%	Se dio cumplimiento a la meta establecida para el tercer bimestre del año 2025 realizando gestiones administrativas y operativas de coactivo normalizando la cartera vencida.		
Agosto 2025	5%	6.6%	132%	Se dio cumplimiento a la meta establecida para el cuarto bimestre del año 2025 realizando gestiones administrativas y operativas de coactivo normalizando la cartera vencida.		
Octub-2025	5%	6.4%	128%	Se dio cumplimiento a la meta establecida para el quinto bimestre del año 2025 realizando gestiones administrativas y operativas de coactivo normalizando la cartera vencida.		
Dicb-2025	5%	6.5%	130%	Durante el último bimestre del año 2025 se dio cumplimiento a la meta establecida, gracias a las gestiones administrativas permitiendo la normalización de la cartera		

ANALISIS: Se evidencio cumplimiento a las metas del indicador. año 2025

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 56 de 71

AÑO 2026

SEGUIMIENTO AL INDICADOR						
Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplimiento.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Fecha Limite
FEBRERO	5%	4.7%	94%	Durante el primer bimestre del año 2026 a pesar de las acciones adelantadas en la revisión de los procesos de cobro coactivo no se alcanzó la meta establecida para que los deudores normalicen su deuda.		
Abril 2026						

INDICADOR: EFICACIA EN LAS SUSPENSIONES DEL SERVICIO (MENSUAL)

Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplimiento.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento o requeridas	Fecha Limite
Enero-2025	80%	70%	88%	Durante el mes de enero no se logró cumplir con la meta del indicador en un 88%, realizando 2442 suspensiones efectivas y logrando que 70% de estas hicieran el pago normalizando así la deuda con la empresa, teniendo en cuenta que se contaba con personal operativo nuevo en el área.	N/A	



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 57 de 71

Febrero-2025	80%	76%	95%	Durante el mes de febrero la meta del indicador fue de 95%, realizando 2442 suspensiones efectivas y logrando que 76% de estas hicieran el pago normalizando así la deuda con la empresa en 300 millones aproximadamente, a pesar de las gestiones administrativas y operativas	Fortalecer el seguimiento al personal operativo
Marzo-2025	80%	83%	104%	Se da cumplimiento a la meta establecida durante el mes de marzo del año 2025.	N/A
Abril-2025	80%	82%	103%	Las actividades operativas y las gestiones administrativas permitieron dar cumplimiento a la meta para el mes de abril con el 103% de efectividad.	N/A
Mayo -2025	80%	82%	103%	Para el mes de mayo se tuvo un 103% en cumplimiento de la meta establecida.	N/A
Junio 2025	80%	88%	110%	Durante el mes de junio se dio cumplimiento a la meta establecida con un 110% de efectividad.	N/A
Julio 2025	80%	85%	106%	Teniendo en cuenta todas las gestiones administrativas y operativas y a los parámetros establecidos se logró superar la meta establecida en un 106%.	N/A
Agosto 2025	80%	80%	100%	Para el mes de agosto se dio cumplimiento a la meta establecida con una efectividad del 100%	N/A
Septb-2025	80%	82%	103%	la toma de decisión al determinar las gestiones a realizar hizo posible el cumplimiento de la meta	N/A



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 58 de 71

Octub-2025	80%	86%	108%	es necesario continuar con las políticas impartidas para el cumplimiento del indicador	N/A
Novb-2025	80%	74%	93%	Durante el mes de noviembre la meta establecida no se cumplió debido a que la oficina de Gestión Cartera enfoco sus esfuerzos en hacer seguimiento a usuarios que en sistema de información presentan estado "cortado"	Plantear estrategias efectivas para el cumplimiento de la meta, inculcando en el usuario la cultura de pago puntual para evitar la suspensión del servicio.
Dicb-2025	80%	75%	94%	Para el mes de diciembre la meta establecida aumento con relación al mes anterior, la reducción de los días laborales afectó directamente las actividades del personal operativo.	Seguir con las políticas establecidas y el cumplimiento de las actividades.

ANALISIS: Se evidencia que durante los meses de Enero, febrero, Noviembre y Diciembre no se logro dar cumplimiento con la meta establecida

AÑO 2026-

Mes de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplimiento.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Fecha Limite
ENERO	80%	85%	106.3%	Durante el mes de enero la meta del indicador fue de 106.3% de cumplimiento, realizando 3876 suspensiones efectivas y logrando que el 85% de estas hicieran el pago normalizando así la deuda con la empresa, es importante tener en cuenta que durante este periodo la tendencia marca que los pagos		Feb - 2025

				realizados por los usuarios son bajos, sin embargo la oficina de gestión Cartera cumple con las actividades dando cumplimiento a la meta establecida		
FEBRERO	80%	82%	102.5%	Para el mes de febrero la oficina de gestión cartera realizo seguimiento y priorización de usuarios que no realizaron el pago a tiempo del servicio, lo que permitió que la meta se cumpliera a pesar que fue inferior al mes inmediatamente anterior.		
MARZO	80%	89%	111.3%	Las actividades de suspensión fueron efectivas teniendo en cuenta que los usuarios realizaron el pago del servicio y de esta manera se cumplió con el objetivo.		

ANALISIS: Se evidencia que se viene dando cumplimiento a las metas establecidas teniendo en cuenta que se evalúa los meses de Enero a Marzo de 2026.

➤ **REVISION REGISTROS DEL PROCESO**

REGISTRO	NOMBRE DEL REGISTRO	VERIFICACION UTILIZACION
GC-R-GC-001	INFORME TÉCNICO DE CARTERA	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-002	VISITA GESTIÓN CARTERA	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-003	SEGUIMIENTO ACUERDO DE PAGO	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-004	COBRO COACTIVO-MANDAMIENTO DE PAGO	Se encuentra el registro 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 60 de 71

GC-R-GC-005	Cobro coactivo – mandamiento de pago	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-006	Acuerdo y/o convenio de pago	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-007	COBRO COACTIVO-NOTIFICACIÓN PERSONAL	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-008	COBRO COACTIVO- ORDEN EJECUCIÓN	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-009	COBRO COACTIVO-SECUESTRO DE UN BIEN INMUEBLE Y/O MUEBLE	No se a realizado ningún secuestro pero se deja el registro para cuando haya que utilizarlo.
GC-R-GC-010	DECRETO DE AVALÚO	No hay pero se deja el registro para cuando haya que utilizarlo
GC-R-GC-011	COBRO COACTIVO- AUTO QUE ORDENA REMATE	No hay pero se deja el registro para cuando haya que utilizarlo
GC-R-GC-016	Suspensión, congelación y/o corte del servicio	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-017	Auto de embargo	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-018	Acto administrativo depuración valores	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-019	Cobro coactivo -Auto terminación de proceso	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-020	Cobro persuasivo -oficio de cobro	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-021	Notificación incumplimiento acuerdo y/o convenio de pago	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-022	Compromiso del tercero garante del pago de obligaciones	pendiente
GC-R-GC-024	Cobro coactivo -auto de suspensión	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-025	Cobro coactivo-auto que resuelve excepciones	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-030	Notificación gestión cartera	Se encuentra el registro



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 61 de 71

		actualizado y en uso
GC-R-GC-031	Ficha técnica comité de sostenibilidad	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-033	Comunicaciones-reporte al boletín de deudores morosos del estado	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-035	Cobro persuasivo copropietarios	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-036	Cobro coactivo -oficio cobro #2	Se debe corregir nombre en la matriz de caracterización ya que en el formato figura cobro persuasivo
GC-R-GC-037	Supervisión a las actividades ejecutadas por los operarios 01	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-038	Reconexión, activación y/o reinstalación del servicio	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-040	Cobro de cartera sector oficial	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-041	Vinculación de deudor solidario	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-042	Citación para notificación	Se debe corregir en la matriz de caracterización ya que en el formato figura citación para notificación cobro coactivo personal cobro coactivo
GC-R-GC-043	Cobro coactivo -notificación por aviso y pagina Web mandamiento de pago	Se debe corregir en la matriz de caracterización ya que en el registro figura notificación aviso de pago
GC-R-GC-044	Reinicio de proceso cobro coactivo	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-045	Comunicación y/o aviso terminación de contrato de condiciones uniformes	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-048	Cobro coactivo -notificación incumplimiento	Se encuentra el registro actualizado y en uso
GC-R-GC-049	Cobro coactivo-Auto de acumulación de proceso	Se encuentra el registro 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 63 de 71

Formulario: ACUERDO Y/O CONVENIO DE PAGO. IBALE SIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. Código: CG-R-0008. Fecha Vigencia: 2014-05-07. Versión: 08. Página 1 de 1.


Formulario: NOTIFICACION POR CORREO DE MARCHA ENVIADO. IBALE SIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. Código: CG-R-0008. Fecha Vigencia: 2014-05-07. Versión: 08. Página 1 de 1.

Formulario: ACTO ADMINISTRATIVO No. 428-4287. IBALE SIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. Código: CG-R-0008. Fecha Vigencia: 2014-05-07. Versión: 08. Página 1 de 1.

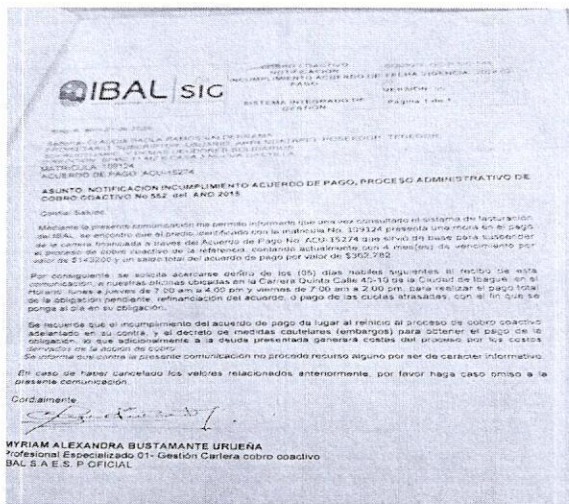
Formulario: ACTO ADMINISTRATIVO No. 428-4287. IBALE SIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. Código: CG-R-0008. Fecha Vigencia: 2014-05-07. Versión: 08. Página 1 de 1.

Formulario: VISITA GESTION CARTERA. IBALE SIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. Código: CG-R-0008. Fecha Vigencia: 2014-05-07. Versión: 08. Página 1 de 1.

Formulario: REINICIO DE PROCESO DE COBRO COACTIVO. IBALE SIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. Código: CG-R-0008. Fecha Vigencia: 2014-05-07. Versión: 08. Página 1 de 1.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 64 de 71

NOTIFICACION INCUMPLIMIENTO ACUERDO DE PAGO Y/O CONVENIO DE PAGO




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

- Resolución 263 de 2020 Ley 1708 de 2014 por medio del cual se crea el comité Técnico financiero y de sostenibilidad contable de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

R/TA : se da cumplimiento con el castigo de cartera, presentado en el año 2025 el cual quedo en firme con la Resolución 282 del 04 de noviembre de 2025.

- Ley 1708 de 2014 por medio del cual se expide el código de extinción de dominio congreso de la Republica Artículo 110

R/TA: Se da cumplimiento ante la suspensión del proceso de cobro coactivo cuando el bien es improductivo.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 65 de 71

➤ **REVISION A LOS RIESGOS DEL PROCESO**

RIESGOS DE GESTION

- **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.**

Causa: Datos de usuarios desactualizados e incompletos y direcciones incompletas.


Actividad de Control: Los funcionarios de la oficina Gestión Cartera remitirán a la oficina del CECOI los usuarios que se identifiquen con datos incorrectos

Evidencia: se evidencio los siguientes oficios: oficio No. 420-01319 del 25/04/2025 al CECOI solicitando la actualización de base de usuarios con el fin de realizar reporte BDME, Oficios No. 420-2853 de 06/06/2025, 420-3097 de 09/07/2025, 420-3197 de 17/07/2025, Of. 420-3431 de 29/07/2025, Of. 420-3674 de 11/08/2025, Of. 420-3745 de 14/08/2025, Of. 420-4343 de 18/09/2025, Of. 420-4465 de 26/09/2025, Of. 420-5193 de 23/10/2025, Of. 420-5262 de 28/10/2025 Of. 5421 de 04/11/2025 , Of. 5783 de 25/11/2025, Of. 5818 de 27/11/2025 y Of. 5904 al 5908 de 03/11/2025 Solicitando revisión y validación de información de usuario,

- Posibilidad de incremento de la cartera por facturación de valores incobrables o no ejecución de todas las actividades de suspensión y corte del servicio.
 - Causa: Facturación de servicios no prestados por fallas en la crítica.

Actividad de control: informar a la oficina de facturación y recaudo las matrículas que se depuran por servicios no prestados para que se tomen los correctivos necesarios en los periodos subsiguientes

Evidencia: mediante el oficio 420-001206 del 03-03-2025 remitido a facturación indicando la depuración por servicios no prestados de enero de 2025, Se han adelantado las siguientes depuraciones por servicios no prestados y promedios en el mes de diciembre se depuro \$26,946,753.

	<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 66 de 71

- Causa: No poder realizar todas las suspensiones y cortes a los usuarios morosos por falta de personal suficiente.

Actividad de Control: Solicitar al área de talento humano y/o administrativa el personal que se requiere para llevar a cabo las actividades propias del proceso, para que se analice la posibilidad de contratar o trasladar el personal.

Evidencia: oficio 420-1473 de 16/03/2025 a la oficina de Talento humano solicitud de certificación por falta de personal. Para la prestación de servicios de apoyo. oficio 420-1618 del 02/04/2025 a la oficina de Talento humano solicitud de certificación por falta de personal,

- **Caducidad de la acción de cobro:**

Causa: No adelantar un seguimiento continuo, que permita identificar las matrículas que se encuentre con facturación en firme menor de 5 años.

Actividad de Control: Realizar una revisión mensual de las matrículas, con el spool y sistema solin, que posean periodos de atraso en firme menor de 5 años y que no se ha aperturado proceso administrativo de cobro coactivo.


Evidencia: Oficio N° 420-0533 de 31/01/2025 se informa el seguimiento en el mes de diciembre realizado a matrículas del proceso coactivo donde se identificaron 19 matrículas para aperturar proceso.

➤ **Riesgos de Corrupción**

- Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio por la no ejecución de las actividades operativas (suspensión, corte y visitas de inspección) y/o para la reducción de la deuda).

Causa: Falta de sentido de pertenencia y compromiso con la Empresa por parte de los funcionarios al no cumplir las funciones propias de su cargo con honestidad y lealtad

Actividad de Control: Envió de solicitud de capacitación a la oficina de Talento Humano y control disciplinario para que realice la respectiva programación

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 67 de 71

Evidencia: Verificación de las actividades en terreno al área operativa por parte del supervisor, durante las siguientes fechas: 15/03/2025, 23/04/2025,

- Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio, favoreciendo a un tercero frente al valor adeudado mediante acto administrativo.

Causa: Revisión aleatoria del 10% de los actos administrativos que ordenen la depuración de la cartera

Actividad de Control: Se escogerá aleatoriamente los actos administrativos que estuvieron sujetos de depuración, revisando que lo depurado este bajo la ley y normatividad establecida por la Empresa

Evidencia: Revisión de los actos administrativos depurados en los meses : Marzo 2025 según oficio of. 420-1583, Abril según oficio 420-2036 , Mayo según oficio 420-2702 ,Junio oficio 420-2937, Julio oficio 420-3475, Agosto oficio No. 420- 3858, Septiembre oficio No.420- 4668, octubre oficio No. 420- 5344 , Noviembre oficio 420-5828, diciembre Of. 420-6248,

➤ **COMITÉS QUE LIDERA EL PROCESO**

Según lo manifestado por el Líder del Proceso, no lideran ningún Comité, sin embargo, hacen parte del Comité Depuración de Cartera y del Comité de Disponibilidad Contable.

➤ **TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL**

Revisión a tablas de retención documental y lo contemplado en la disposición de custodia, identificación, orden y limpieza adecuada por parte del proceso.

Se realizo un selectivo de las carpetas para verificar su rotulación y numeración dentro de las cuales se escogieron las siguientes:

- 420-16: Comunicaciones Oficiales
- 420-8-51 boletines de suspensión, cortes y congelaciones
- 420- 4-29 Actas comité normalización cartera
- 420-8-50 boletines de reconexiones, reinstalación y activaciones
- 420-51 Proceso de cobro persuasivo y Coactivo



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 68 de 71

IBAL SIG
NIT. 800.099.809-6

Código: _____
SECCIÓN: _____
Subsección: _____
SERIE: _____
Subserie: _____
Nombre del Expediente: _____
Caja No. _____
Legajo: _____ folios: _____
Fecha inicial: _____ Fecha final: _____

IBAL SIG
NIT. 800.099.809-6

Código: 400-10
SECCIÓN: Gerencia General
Subsección: Gerencia General
SERIE: 30-000-000-000
Subserie: Gerencia General
Nombre del Expediente: 000-000-000
Caja No. _____
Legajo: 1 folios: 1-200
Fecha inicial: 23/01/2017 Fecha final: 20/05/2017

IBAL SIG
NIT. 800.099.809-6

Código: _____
SECCIÓN: _____
Subsección: _____
SERIE: _____
Subserie: _____
Nombre del Expediente: _____
Caja No. _____
Legajo: _____ folios: _____
Fecha inicial: _____ Fecha final: _____

IBAL
EMPRESA INTEGRADA DE ALIMENTOS Y ALIMENTARIAS IBAL S.A. S.P. - OFICIAL
NIT. 800.099.809-6

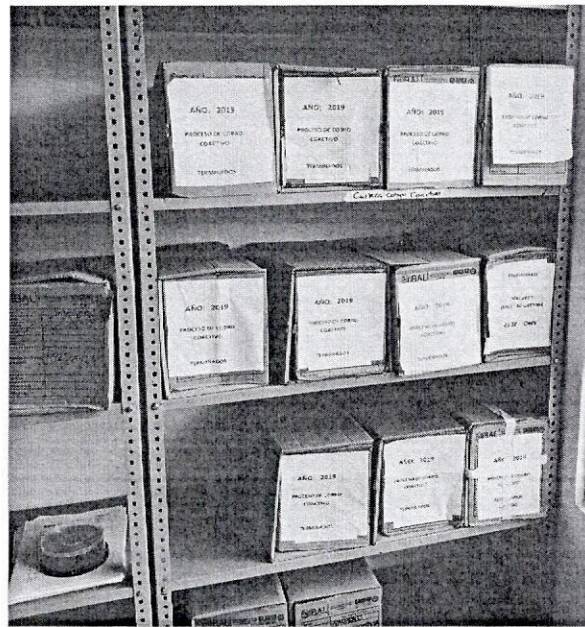
Código: _____
SECCIÓN: _____
Subsección: _____
SERIE: _____
Subserie: _____
Nombre del Expediente: _____
Caja No. _____
Legajo: _____ folios: _____
Fecha inicial: _____ Fecha final: _____

IBAL SIG
NIT. 800.099.809-6

Código: _____
SECCIÓN: _____
Subsección: _____
SERIE: _____
Subserie: _____
Nombre del Expediente: _____
Caja No. _____
Legajo: _____ folios: _____
Fecha inicial: _____ Fecha final: _____

IBAL SIG
NIT. 800.099.809-6

Código: _____
SECCIÓN: _____
Subsección: _____
SERIE: _____
Subserie: _____
Nombre del Expediente: _____
Caja No. _____
Legajo: _____ folios: _____
Fecha inicial: _____ Fecha final: _____



Se evidencio el siguiente oficio de las transferencias realizadas al Proceso de Gestión Documental



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

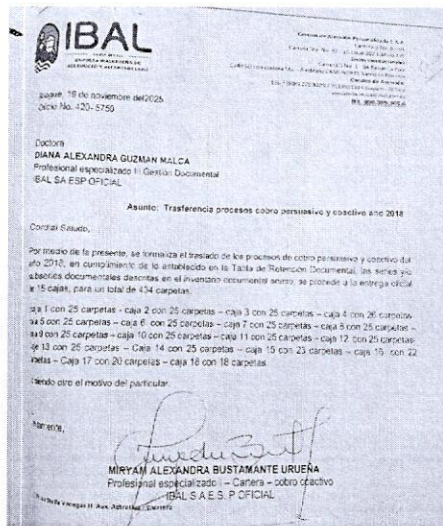
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA: 2019-06-04

VERSIÓN: 04

Página 70 de 71


Oficio 420-5750 de Noviembre 19 de 2025 Asunto: transferencia de procesos cobro persuasivo y coactivo año 2018, envío de 18 cajas para un total de 434 carpetas.



No. de Orden	CÓDIGO	NOMBRE DE LA SERIE, SUBSERIE Y/O EJEMPLAR	FECHA DE FOLIOS		NÚMERO DE CLASIFICACION	No. FOLIOS	SOPORTE	FIDELIDAD COPIADA	OTROS
			INICIAL	FINAL					
1	01	Proceso de Cobro Coactivo BCL - MUEBLES	2018/01/01	2018/01/31	1	1	10	PAPEL	SI
2	01	001 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	1	10	PAPEL	SI
3	01	002 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	2	10	PAPEL	SI
4	01	003 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	3	10	PAPEL	SI
5	01	004 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	4	10	PAPEL	SI
6	01	005 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	5	10	PAPEL	SI
7	01	006 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	6	10	PAPEL	SI
8	01	007 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	7	10	PAPEL	SI
9	01	008 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	8	10	PAPEL	SI
10	01	009 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	9	10	PAPEL	SI
11	01	010 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	10	10	PAPEL	SI
12	01	011 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	11	10	PAPEL	SI
13	01	012 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	12	10	PAPEL	SI
14	01	013 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	13	10	PAPEL	SI
15	01	014 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	14	10	PAPEL	SI
16	01	015 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	15	10	PAPEL	SI
17	01	016 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	16	10	PAPEL	SI
18	01	017 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	17	10	PAPEL	SI
19	01	018 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	18	10	PAPEL	SI
20	01	019 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	19	10	PAPEL	SI
21	01	020 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	20	10	PAPEL	SI
22	01	021 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	21	10	PAPEL	SI
23	01	022 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	22	10	PAPEL	SI
24	01	023 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	23	10	PAPEL	SI
25	01	024 de 2018 / MAT. 01017	2018/01/01	2018/01/31	1	24	10	PAPEL	SI

RECOMENDACIONES

- Solicitar a la dirección administrativa fortalecer la oficina de cartera ya que actualmente se cuenta con poco personal para el proceso de cortes, reconexiones y suspensiones ya que se viene incrementando los usuarios.
- Se sugiere solicitar al área que corresponda dotar al personal operativo de cortes y reconexiones de las TPL para un mejor cumplimiento de sus tareas
- Revisar el proceso de cancelación de matrículas con el área competente dado que la resolución que firma el área de cartera relaciona los actos administrativos emitidos por el líder de matrículas que ordena la cancelación estableciéndose una doble gestión de una actividad que realiza un área especializada en ello.
- Solicitar pasante del SENA para el archivo.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2019-06-04
		VERSIÓN: 04
		Página 71 de 71

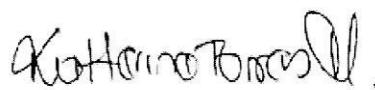
- Solicitar al proceso que corresponda mobiliario para archivo
- Continuar con los comités de depuración para lograr obtener un valor real de la cartera morosa de la Empresa

CONCLUSIONES

- Se dio cumplimiento al Plan de Acción año 2025 en un 107.6%
- Se da cumplimiento a las actividades descritas en la matriz de caracterización
- Se dio cumplimiento a la depuración de la cartera vencida por un valor mayor a la meta establecida (la meta era de \$ 1.000.000.000 y se llego a un total de \$ 1.199.329.077).
- Se dio cumplimiento a las recomendaciones dejadas en la auditoria anterior
- Se viene realizando seguimiento constante a los acuerdos de pago y realizándose notificación de incumplimiento a los usuarios morosos dentro de los tiempos establecidos.



MARLY GIL BARBOSA
Líder del Equipo Auditor



KATTERINE TORRES MENDEZ
Apoyo Equipo Auditor

