



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-GC-001

FECHA VIGENCIA: 2026-07-06

VERSIÓN: 46

Página 1 de 15

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

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

ELABORÓ:
Equipo de trabajo del proceso

REVISÓ Y APROBO:
Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-GC-001

FECHA VIGENCIA: 2026-07-06

VERSIÓN: 46

Página 1 de 15

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



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-GC-001

FECHA VIGENCIA: 2026-07-06

VERSIÓN: 46

Página 1 de 15

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gestión Cartera Gestión PQR	procedimiento administrativo de cobro coactivo del IBAL SA ESP OFICIAL. Visitas técnicas de inspección realizadas a los predios Proyectos de depuración ante el comité de normalización.		normalización de cartera y depuración de la facturación de Gestión Cartera. Proyecto de castigo de cartera ante el Comité Técnico Financiero y de Sostenibilidad Contable, de acuerdo a las políticas establecidas en las resoluciones 0263 de 2020 y 454 de 2019	
Gestión Cartera Gestión PQR	Facturación deudores morosos Cedula del propietario si es otra persona, oficio autorizándolo junto con la cedula del propietario y autorizado Reportes de pago cuota inicial Usuarios residenciales, incluyendo estratos 1 y 2, con el 10% del valor de la deuda. -Usuarios no residenciales, 20% del valor de la deuda.	FORMALIZACIÓN ACUERDOS DE PAGO	Registro CÓDIGO: GC-R-GC-006 ACUERDO y/o CONVENIO DE PAGO diligenciado y firmado por el suscriptor o el usuario autorizado	Suscriptores y/o usuarios del servicio con periodos de atraso en el pago
VERIFICAR Y ACTUAR				
Plan de acción.	Plan de Acción de la oficina		Planes de Mejoramiento.	Procesos Gestión Estratégica



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-GC-001

FECHA VIGENCIA: 2026-07-06

VERSIÓN: 46

Página 1 de 15

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Entes de control	<p>Reporte de cartera por edad/uso y estrato al día 30 de cada mes</p> <p>Políticas institucionales de cobro</p> <p>Resolución 454 de 2019 “Por medio de la cual se adopta el manual de gestión de cartera y el procedimiento administrativo de cobro coactivo de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.</p> <p>Acuerdos de pago</p> <p>Indicadores de Gestión</p> <p>Indicador CRA 906/2019 – 946/2021</p> <p>Cobros persuasivos escritos a deudores morosos</p> <p>Ordenes de suspensión y</p>	<p>SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO</p>	<p>Resultados de Auditorías Internas del SIG.</p> <p>Medición y análisis de indicadores de Gestión.</p> <p>Estrategias de gestión de cobro</p> <p>Notificación incumplimiento acuerdo y/o convenio de pago</p> <p>Orden de ejecución</p> <p>Indicador SF-1.5 Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago-RC</p> <p>Auto de suspensión del proceso por suscripción de acuerdo de pago</p> <p>Auto de terminación del proceso por pago de la obligación</p>	<p>Proceso Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Superintendencia de Servicios Públicos</p> <p>CRA</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-GC-001

FECHA VIGENCIA: 2026-07-06

VERSIÓN: 46

Página 1 de 15

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

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
Procedimientos: GC-P-GC-001 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LA CARTERA VENCIDA Instructivos: GC-I-GC-001 INSTRUCTIVO COBRO COACTIVO. GC-I-GC-002 INSTRUCTIVO SEGUIMIENTO OPERATIVAS- GESTIÓN CARTERA	GC-R-GC-001 Informe técnico de cartera GC-R-GC-002 Visita Gestión Cartera GC-R-GC-003 Seguimiento Acuerdo de pago GC-R-GC-004 Cobro coactivo- mandamiento de pago GC-R-GC-005 Cobro coactivo- notificación por correo mandamiento de pago GC-R-GC-006 Acuerdo y/o Convenio de pago GC-R-GC-007 Cobro coactivo- notificación personal GC-R-GC-008 Cobro coactivo- orden ejecución GC-R-GC-009 Cobro coactivo- secuestro de un bien inmueble y/o mueble GC-R-GC-010 Decreto de avalúo GC-R-GC-011 Cobro coactivo- Auto que ordena remate GC-R-016 Suspensión, congelación y/o corte del servicio GC-R-GC-017 Auto de Embargo. GC-R-GC-018 Acto Administrativo Depuración valores. GC-R-GC-019 Cobro coactivo- Auto terminación de proceso GC-R-GC-020 Cobro persuasivo- oficio de cobro	1. EFICIENCIA DEL RECAUDO DE CARTERA 2. REDUCCION CARTERA VENCIDA 3. ROTACION DE CARTERA VENCIDA 4. EFICACIA PROCESOS DE COBRO COACTIVO 5. EFICACIA EN LAS SUSPENSIONES DEL SERVICIO



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-GC-001

FECHA VIGENCIA: 2026-07-06

VERSIÓN: 46

Página 1 de 15

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



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-GC-001

FECHA VIGENCIA: 2026-07-06

VERSIÓN: 46

Página 1 de 15

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL					
DOCUMENTOS ASOCIADOS		REGISTROS		INDICADORES	
		<p>GC-R-GC-050 Cobro coactivo – Auto de trámite GC-R-GC-051 Cobro coactivo- Cobro de cartera GC-R-GC-052 Cobro coactivo- Apertura proceso GC-R-GC-053 Cobro coactivo- control notificación mandamiento de pago. GC-R-GC-054 Cobro coactivo – Auto que aprueba liquidación del crédito. GC-R-GC-055 Cobro coactivo – Auto de liquidación del crédito.</p>			
RECURSOS					
RECURSOS			REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y NORMATIVOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	REQUISITOS DEL CLIENTE	NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO	REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001
Profesional especializado 03 Profesional especializado 01 Profesional universitario 01 Técnicos adtivos 02 Secretaria General N5 Supervisores de terreno.	Oficina. Equipo de Cómputo. Inmobiliario. Dotación de Oficina Línea Telefónica	Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión – Capítulo 4.	Ver Nomograma del Proceso GJ-O- 001	Ver Matriz de identificación de requisitos normativos (Anexo 3. Matriz de identificación de requisitos Manual del SIG)
POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO					
<ul style="list-style-type: none"> 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. se realizan de conformidad con lo definido en la Resolución 454 del 30 de Mayo de 2019, Código GC-I-GC-001 - Instructivo de cobro coactivo. Los usuarios y/o suscriptores de la Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P., son atendidos de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Cordialidad y Calidad en la Atención al Usuario. 					



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-GC-001

FECHA VIGENCIA: 2026-07-06

VERSIÓN: 46

Página 1 de 15

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL

DOCUMENTOS ASOCIADOS

REGISTROS

INDICADORES

- Todas las actividades para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado estarán de acuerdo ala Resolución No. 0500 de 29 de diciembre de 2020 "Por medio de la cual se adopta el contrato de Servicios Públicos Domiciliarios".

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA

VERSION

CAMBIO REALIZADO

IMPACTO GENERADO

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



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-GC-001

FECHA VIGENCIA: 2026-07-06

VERSIÓN: 46

Página 1 de 15

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



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-GC-001

FECHA VIGENCIA: 2026-07-06

VERSIÓN: 46

Página 1 de 15

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



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-GC-001

FECHA VIGENCIA: 2026-07-06

VERSIÓN: 46

Página 1 de 15

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



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-GC-001

FECHA VIGENCIA: 2026-07-06

VERSIÓN: 46

Página 1 de 15

2022-11-21	32	Se elimina el siguiente formato GC-R-GC-023 Auto Incumplimiento Acuerdo de pago	Eliminar duplicidad de formatos para generar una misma información, de esta manera se da más claridad a la actividad.
2023-05-31	33	Se actualiza al eliminar los siguientes formatos: GC-R-GC-032 Notificación por aviso para destinatario desconocido GC-R-GC-036 Gestión de Pago Se toma el código 036 para Cobro Persuasivo, ajustando la codificación que se trae.	Claridad en la organización de los documentos eliminando formatos que ya no se estaban usando.
2023-07-13	34	Se actualiza al incluir el formato GC-R-GC-040 Cobro de cartera sector oficial	Mayor control e información actualizada
2023-09-11	35	Se actualiza al realizar los siguientes cambios en las actividades: 1. Se eliminó lo del cobro a clientes corporativos 2. Se ajustó formalización en la cancelación de matriculas 3. Se agregó el tema de los acuerdos de pago 4. Se agregó indicador Rotación de Cartera	información actualizada y ajustada a los cambios
2023-09-29	36	Se actualiza al incluir los siguientes formatos: GC-R-GC-041 Vinculación de deudor solidario GC-R-GC-042 Citación para notificación GC-R-GC-043 Notificación por aviso mandamiento de pago GC-R-GC-044 Reinicio de proceso cobro coactivo	Actualización de parámetros de notificación y mejora en el proceso cobro coactivo.
2023-11-16	37	Se actualiza al incluir el siguiente formato: GC-R-GC-045 Comunicación y/o Aviso Terminación de Contrato de Condiciones Uniforme.	Información actualizada y ajustada a los cambios
2023-12-21	38	Se actualiza al incluir el siguiente formato: GC-R-GC-046 Acta e Corte Por Terminación De Contrato De Condiciones Uniformes Por Mora	Cumplimiento normativo



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-GC-001

FECHA VIGENCIA: 2026-07-06

VERSIÓN: 46

Página 1 de 15

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



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-GC-001

FECHA VIGENCIA: 2026-07-06

VERSIÓN: 46

Página 1 de 15

		<p>GC-R-GC-052 Cobro coactivo- Apertura proceso GC-R-GC-053 Cobro coactivo- control notificación mandamiento de pago</p> <p>Se modifica el objetivo del sub proceso y se ajustan las entradas y salidas de las actividades.</p>	
2024-06-06	42	<p>Se incluye el documento: GC-I-GC-002 Instructivo seguimiento actividades operativas- Gestión Cartera</p>	A través del seguimiento a las actividades operativas, obtener mayor efectividad en el logro de las metas institucionales.
2025-02-28	43	<p>Se eliminan los siguientes documentos:</p> <p>GC-R-GC-029 Requerimiento por cambio de suscriptor GC-R-GC-034 Cobro persuasivo masivo GC-R-GC-039 Cobro pre jurídico de cartera morosa GC-R-GC-046 Acta e Corte Por Terminación De Contrato De Condiciones Uniformes Por Mora GC-R-GC-047 Cobro coactivo- acuerdo de pago</p> <p>Se modifica el nombre del formato GC-R-GC-020 Cobro persuasivo – oficio de cobro</p>	Mayor claridad y eficiencia en el desarrollo de las actividades.
2025-03-19	44	<p>Se incluyen los siguientes documentos: GC-R-GC-054 Cobro coactivo – Auto que aprueba liquidación del crédito. GC-R-GC-055 Cobro coactivo – Auto de liquidación del crédito.</p> <p>Se actualiza al retirar la actividad:</p> <p>1. Formalización de la cancelación del contrato de servicio.</p>	Cumplimiento de la normatividad vigente.
2025-09-19	45	<p>Se incluye el siguiente documento: GC-R-GC-056 Cobro cartera morosa.</p>	Activar y mejorar actividades de gestión de cobro.
2026-07-06	46	<p>Se realiza corrección a los nombres de los formatos en la matriz, de acuerdo a revisión realizada por Auditoría Interna. GC-R-GC-036 – Cobro Persuasivo. GC-R-GC-042 – Citación para notificación personal Cobro Coactivo GC-R-GC-043 – Notificación aviso mandamiento de pago.</p>	Cumplimiento a requerimientos realizados por Auditoría Interna.