 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRÓN - PEDECESTA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA INTERNA

AUDITORÍA REGULAR BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SAF - GESTIÓN COBRO PERSUASIVO - COACTIVO

LÍDER DEL PROCESO

AMPARO GARCIA MORANTES

Subdirectora Administrativa y Financiera

GERMAN LEONARDO LUNA CABALLERO

Profesional Universitario con funciones cobro persuasivo

EDNA YANETEH CAICEDO PORTILLA

Profesional Universitario con funciones cobro coactivo

VIGENCIA AUDITADA

2022

ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR

Jefe Oficina de Control Interno

Bucaramanga, 3 de enero de 2023



 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRÓN - PEDECESTA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.....	3
2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	3
3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.....	4
4. PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	4
5. RESUMEN EJECUTIVO.....	4
6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	5
7. RECOMENDACIONES.....	21
8. CONCLUSIONES BASADAS EN RIESGOS.....	22
9. APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.....	22

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRÓN - PEDECEUTA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en consonancia con lo establecido en la ley 87 de 1993 y demás normas concordantes con el establecimiento de sistemas de gestión y control en las entidades públicas del estado colombiano, atendiendo las guías y normas internacionales de auditoría, cajas de herramientas propuestas por el DAFP y el modelo de auditoría basada en riesgos, se presta a suscribir el presente informe de auditoría interna, bajo la aprobación del Plan Anual de Auditoría por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2022.

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Establecer el cumplimiento de los planes y programas asociados a la gestión y manejo de recursos de la entidad, en relación a los procesos de cobro persuasivo y coactivo, de conformidad con los procedimientos y normas que lo regulan.

Verificar la oportuna gestión del cobro persuasivo y coactivo a procesos de acuerdo a competencia de SAF.

Verificar la atención, elaboración y tramite oportuno de documentos relacionados con el cobro persuasivo y coactivo de los procesos.


Verificar la participación y presentación de informes ante comités de competencia.

Establecer la existencia y cumplimiento de los procedimientos establecidos por sistema de gestión de calidad.

Establecer la eficiencia en el aseguramiento y control de la información del cobro persuasivo y coactivo.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

De conformidad con el Plan Anual de Auditorías de la OCI aprobado por el CICCI se llevó a cabo la auditoría al proceso de SAF – GESTIÓN COBRO PERSUASIVO Y COBRO COACTIVO en el periodo de tiempo comprendido entre el viernes 4 de noviembre y el jueves 1 de diciembre de 2022, en las instalaciones del AMB ubicadas en Neomundo, tercer piso.

	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA


Ley 1625 de 2016, Ley 1066 de 2006, Ley 1437 de 2011 - CPACA, Ley 1753 de 2019, Decreto 624 de 1989 – Estatuto Tributario Nacional y doctrina relacionada.

4. PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Actividad	Fecha inicio (vigencia 2022)
Reunión de Inicio de la Auditoria	Viernes 4 de noviembre – 9:00 a.m. Contenedor rojo
Planeación	Martes 8 de noviembre de 2022
Ejecución	Del 9 al 30 de noviembre de 2022
Reunión de Cierre de la Auditoria	Jueves 1 de diciembre - 10 am
Socialización informe preliminar	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la reunión de cierre
Replica al informe y/o mesa de trabajo	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la entrega del informe preliminar
Emisión de Informe Final	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al recibo de réplica y/o realización de mesa de trabajo
Entrega de Plan de Mejoramiento	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al recibo del informe final
Seguimiento Plan de Mejoramiento	Periódicamente de acuerdo al plazo de las metas

5. RESUMEN EJECUTIVO

Habiéndose realizado en la vigencia anterior, una auditoria enfocada en los términos legales y actuaciones dentro de una muestra aleatoria de procesos, logrando identificar debilidades en los mismos, el objetivo de la presente auditoria, se basó en un diagnóstico general del estado actual de la cartera activa y archivada de la entidad, así como principalmente del cumplimiento del reglamento interno en sus apartes de Extinción de las Obligaciones, y gestiones de cobro. Así, al evaluar la información reportada, se encontraron 1.564 procesos de cartera clasificados como obligaciones irrecuperables o incobrables, por el orden de \$1.778.917.413=. Las obligaciones provienen principalmente de las obras del Plan Vial Metropolitano Fase II, calle 45 y Transversal el Bosque. Se encuentra de forma particular, que no se registran acuerdos de pago en ninguna de estas obligaciones.

	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01

Por otra parte, se encontraron debilidades en el control de la información resultante del proceso de cobro; al parecer, no existen registros completos, o base de datos exacta, desde el inicio de las actividades de cobro de cartera en el AMB. Es importante para un proceso que adelanta actuaciones de índole jurídico, cuyas complejidades abocan a mantener un control de cada una de estas actuaciones, en virtud de los términos y condiciones particulares de cada caso o proceso de cobro.

No se encontró registro de acciones de depuración permanente de la cartera, de conformidad con lo establecido en el reglamento interno de la entidad.


6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Limitaciones de auditoría.

Se expuso por parte de la OCI que las acciones de cobro son de medios no de resultados; esto se da, ante la excesiva justificación de dificultades dentro del proceso manifiestas por la parte auditada. Inicialmente, se socializó con el titular de cobro coactivo la información que se requería para adelantar la auditoría, sin embargo, tal información se manifestó no encontrarse disponible, por encontrarla dispendiosa en términos de la forma y del marco de tiempo desde 2008. La profesional encargada de salud ocupacional de la entidad, acudió a la OCI, para poner en conocimiento de este despacho, situaciones laborales que en el pasado generaron afectación a la salud mental del profesional titular de cobro coactivo, justamente por procesos de auditoría. Este despacho recomendó de forma inmediata, que procede prevalecer la integridad física y mental de los trabajadores, por lo cual, es deber de la entidad intervenir en el particular, a fin que se cumplan los programas y condiciones asociadas a deberes y derechos de los trabajadores, así como también los fines de la auditoría interna. Finalmente, este despacho no logró obtener la información suficiente requerida para el análisis propuesto en la planeación de auditoría, por lo que, con el fin de dar avance, se realizaron ajustes a los criterios de información solicitada, y se amplió el plazo para su entrega. La información efectivamente fue allegada en tales términos.

HALLAZGO 1. INCERTIDUMBRE SOBRE BASE DE DATOS, REGISTROS Y DOCUMENTACION EN PROCESOS DE COBRO COATIVO DE LA ENTIDAD

Durante la etapa de solicitud e inspección de documentos de auditoría, se requirió al área correspondiente, información que la OCI consideró crítica para realizar un análisis general (desde el año 2008), del estado actual de los procesos de cobro coactivo que tiene activos la entidad. Dicho diagnóstico no fue posible de realizarse en tales términos, por cuanto el profesional universitario a cargo, Doctora Edna Caicedo, manifestó no contar con los

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRÓN - PEDECEQUETÁ</small></p>	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01


critérios de información requeridos por la OCI. En este particular, la funcionaria puso en conocimiento, por medio de entrevista y de forma escrita, los argumentos que conducen a la no tenencia de la información. Se destacan entre ellos, situaciones que, a juicio de este despacho, generan riesgos operativos, financieros, de cumplimiento e imagen para la entidad. Se cuentan así:

- Manifiesta la doctora Caicedo, que no le fue realizada entrega del cargo en su momento para el año 2012, por lo que desconoce la existencia de registros previos a su titularidad. Por otra parte, la doctora Caicedo tampoco exigió que le fuera asignado formalmente, un acervo documental bajo el cual responsabilizarse. Esta situación, aunque ocurrida hace una década, deja bajo incertidumbre, la realidad actual de los procesos, que, entre otros eventos, dan lugar al hallazgo. Lo cierto es, que, antes o después, a la fecha, este despacho no logró obtener la información suficiente requerida para el análisis propuesto en la planeación de auditoría, por lo que, con el fin de dar avance, se realizaron ajustes a los criterios de información solicitada.
- De igual modo, manifiesta la doctora Caicedo, que en la vigencia 2019, fue suspendida provisionalmente de su cargo, y a su regreso, no encontró disponible la base de datos digital que conservaba, pues, le fue asignado un nuevo equipo de cómputo, en cuyos registros no encontró tal información, debiendo crear nuevos registros a partir de información que le fuera compartida.

Nota: Vale decir, que esta situación de incertidumbre es reiterada en procesos de la entidad, por ejemplo, en la gestión de catastro, por los trámites remitidos desde IGAC, o, en la gestión de activos físicos, por bienes que fueran presuntamente donados al AMB.

Lo cierto es, que la entidad no cuenta con una base de datos actualizada, que detalle y registre, las actuaciones surtidas en cada una de las etapas del cobro persuasivo y coactivo, que permita disponer, consolidar y evaluar el estado actual de los procesos vigentes y archivados, con fechas exactas de los movimientos, avances y gestiones realizadas.

Se advierte, que, en un próximo proceso de auditoría, serán requeridos para inspección, toda suerte de actuaciones correspondientes al reglamento interno para el recaudo de cartera de la entidad.


 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRÓN - PEDECEUTA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

RÉPLICA

1. En cuanto a la falta de entrega de expedientes al momento de asumir el cargo de profesional universitario, no es acertado lo manifestado por la oficina de control interno en cuanto a que la funcionaria no realizó lo propio para la entrega del cargo, toda vez que se envió el correspondiente escrito manifestando tal situación y solicitando la aludida entrega, respecto del cual la entidad no se manifestó. Es de aclarar, que no se vio la necesidad de allegar los oficios respectivos, toda vez que dicha vigencia no corresponde a la auditada en la presente oportunidad y a que los mismos datan del 2012 y 2013 archivos que se trasladaron al archivo en su oportunidad conforme se requirieron. Valga señalar que la Profesional universitario encargada de cobro coactivo ásumió la responsabilidad de los expedientes que se encontraron en la dependencia al momento de su ingreso.

Es así que consideramos, que el hecho de no haberse llevado a cabo la entrega de los expedientes en el 2012, al profesional universitario adscrita a la Subdirección Administrativa y Financiera-Cobro coactivo, no es óbice para que la OCI considere: "(...). Esta situación, aunque ocurrida hace una década, deja bajo incertidumbre, la realidad actual de los procesos, que, entre otros eventos, dan lugar al hallazgo. (...)". Así mismo consideramos con el debido respeto, que no es procedente considerar por parte de la OCI que: "(...), este despacho no logró obtener la información suficiente requerida para el análisis propuesto en la planeación de auditoría, por lo que, con el fin de dar avance, se realizaron ajustas a los criterios de información solicitados. (...)"; toda vez que se debe tener en cuenta que la Subdirección Administrativa y Financiera a través de la oficina de Cobro Coactivo, demostró tener conocimiento de la información a cargo y presentó la debida información solicitada por su respetada dependencia.

Situación diferente, es el hecho que nos vimos en la necesidad de pronunciarnos sobre las casillas señaladas en el cuadro inicial a diligenciar con destino a la OCI, para lo cual esbozamos los debidos argumentos en el oficio AMB G.F.-Coactivo: 0175'0 con CD-12285 del 28 de noviembre de 2022 enviado por correo ese mismo día con los demás documentos requeridos para realizar la auditoría, y dentro del cual nos manifestamos respecto de la casilla denominada "SUSCEPTIBLE DE CASTIGO DE CARTERA", así: "Para identificar los procesos que podrían clasificarse en la presente casilla, acudí a la Subdirección Administrativa y Financiera, con el fin que me orientaran sobre el particular, y me manifestaron que no es susceptible de castigo de cartera porque las obligaciones originadas en las obras de valorización corresponden a un gravamen que debió financiar la entidad para su ejecución.", argumento que igualmente le fue objeto de explicación verbal en el mismo sentido, por la suscrita Subdirectora Administrativa y Financiera, y que consideramos usted amablemente aceptó, aceptando la modificación de dicha columna del cuadro de solicitud de información.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - ORÓN - PEDECEUTA</p>	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01

Así mismo, en el oficio AMB G.F.-Coactivo: 01750 con CD-12285 del 28 de noviembre de 2022, antes mencionado, la profesional universitario se pronunció respecto a la casilla de prescritos, cuyo argumento consideramos la OCI aceptó modificar, teniendo en cuenta lo señalado en el mismo, pues claro es que la entidad a la fecha no ha declarado la prescripción de los procesos administrativos de cobro coactivo que se encuentran inmersos en dicha figura jurídica.


De otra parte la oficina OCI aceptó eliminar la columna señalada en el cuadro inicial de solicitud de información, denominada "VALOR" fijándose en el mismo igualmente en cuadro continuo "Señale el valor de la deuda a la fecha octubre 2022", toda vez que consideramos, comprendió que a la Subdirección Administrativa y Financiera no le es posible contar con el valor diario y/o mensual de las acreencias contenidas en los procesos administrativos de cobro coactivo a octubre 2022, teniendo en cuenta que las mismas se hacen manualmente debido a que sus intereses son diarios, lo cual es un desgaste y no se cuenta con el personal para emitir las liquidaciones de manera periódica incluso mensualmente, pues solo nos es posible emitir las cada vez que el deudor va a pagar o requiere conocer la deuda para suscribir un acuerdo de pago.

Conforme a lo expuesto, respetado Dr. Diego Camacho Villamizar, en la medida de nuestras posibilidades enviamos la información por usted solicitada, no obstante, con el debido respeto, presentamos nuestras excusas si en algún momento con nuestros pronunciamientos dimos a entender cosa diferente, al hecho que aceptamos de manera positiva el ser objeto de auditoría con la seguridad que la misma redundará en el mejoramiento de nuestros procedimientos.

Continuando con la presente réplica, nos permitimos señalar, que como lo ha manifestado la profesional universitario, la Subdirección Administrativa y Financiera a través de la profesional universitario que tramita los procesos de cobro coactivo, lleva las respectivas bases de datos con las cuales rinde los informes, lleva el control de los trámites procesales y del estado de los procesos, para lo cual nos permitimos adjuntar algunas como evidencia.

Con el ánimo de dar cierta claridad en lo atinente a bases de datos, es de anotar, que anteriormente se tramitaban por la profesional universitario encargada de los procesos de cobro coactivo en etapa coactiva, bases de datos de todos los procesos con una información más robusta y detallada, sin embargo, en virtud a que la página de Excel no soportó tanta información, la Subdirección Administrativa y Financiera se vio en la necesidad de llevarlas más resumidas, de manera que, la página de Excel no colapsara y se perdiera nuevamente la información, siendo parte de una solución a dicha situación se estableció que parte de la información que se requiere, se emite por la plataforma de cobranzas de cobro coactivo.

De otra parte, no compartimos lo manifestado en la página 6 del informe objeto de análisis, en cuanto a que la entidad no cuenta con base de datos actualizada que permita establecer

	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01

el estado actual de los procesos vigentes y archivados, pues en el correo del 28 de noviembre en el cual se envía la información solicitada, se adjuntó con los numerales 7, 8, 9, 10 y 11, la relación de procesos archivados, claro está que en el mismo no se adjuntaron las casillas adicionales que contienen información que no se requirió, pero en los adjuntos se evidencia que SAF cuenta con su relación de archivados desde el 2018. Es de señalar, y como usted lo debe saber, independientemente de las situaciones que se presentaron en cobro coactivo del AMB con relación a las bases de datos de archivados, ningún computador y funcionario guarda información anterior a los últimos 5 años, máxime que se trata de procesos archivados.


Así mismo, se señala, que al término de cada vigencia, se hace entrega de la base de datos de los procesos en el informe NICPS, con destino a la Contaduría General de la Nación. En cuanto a la incertidumbre en la documentación en procesos administrativos de cobro coactivo, nos permitimos señalar, que respecto a los conceptos relacionados con las obras de valorización, los mismos además de encontrarse dentro de los expedientes, se encuentran escaneados en la plataforma BPM, la cual se alimenta en la medida de las posibilidades por el personal contratado que adelanta labores de auxiliares y conforme se avanza en dicha labor, la cual a la fecha está cargada en dicha plataforma en un 80% aproximadamente, los demás conceptos se encuentran en los expedientes y una vez se ponga al día las obras se continua con los demás conceptos, para lo cual se requiere más personal en atención al volumen de la información.

Es de anotar, que la profesional universitario de cobro hace inventario de la totalidad de los procesos dos (2) veces al año, generalmente a junio y noviembre de cada vigencia conforme se requiera, ya sea por salida a vacaciones, entrega de informes y/o estudio de cartera.

Conforme a lo expuesto, se desvirtúa parcialmente el presente hallazgo.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con los argumentos presentados, este despacho considera que estos no logran desvirtuar las observaciones realizadas, por cuanto, este despacho se vio abocado a realizar ajuste de la información planificada a requerir al inicio de auditoria, al manifestarse que tal información no se encontraba disponible en su totalidad; y adicionalmente hubo lugar a conceder ampliación de plazo de una información que debe encontrarse disponible en la inmediatez, a fin que con el apoyo de personal, se lograra consolidar y entregar la información requerida. Incluso, se manifestó la existencia de diversas bases de datos, con referencia cronológica diferente; así como también, que se acudía a la memoria personal, para identificar las fechas de los procesos. Se manifestó durante la auditoria, acerca de estos y diversos fenómenos que han afectado la integridad de la información a través de los años, lo que contradice lo manifestado en la réplica. Sin importar el estado de archivados

	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01

o activos, la entidad debe conservar el registro histórico de sus actuaciones administrativas. Finalmente, toda información requerida debe suministrarse en el momento de la auditoría, y debe encontrarse ordenada, unificada, actualizada, que detalle y registre, todo tipo de acciones adelantadas, que permita inferir con precisión el avance y gestión en cada una de las etapas del cobro persuasivo y coactivo, tal como ha sido el tratamiento, en otros procesos de la entidad.


Se reitera la incertidumbre en la información, y se confirma el hallazgo.

HALLAZGO 2. NO SE REALIZAN ACCIONES DE ANALISIS PARA LA SUPRESIÓN O EXTINCIÓN DE LAS OBLIGACIONES – NO SE REALIZA DEPURACIÓN PERMANENTE DE CARTERA.

A pesar de la limitada información, se encontró que, de acuerdo al reglamento interno para el recaudo de cartera, no se realizan acciones de análisis por las causales establecidas en el reglamento, como lo son, deudas a cargo de personas fallecidas sin dejar bienes, deudas que a pesar de las diligencias que se hayan efectuado para su cobro, se encuentren sin respaldo o garantía alguna; incluso, establece el reglamento que “para el inicio del cobro coactivo se deberá analizar por costo beneficio, en el entendido de la depuración de la cartera (...)”. Para esto último, a pesar de encontrarse su ámbito de aplicación para entidades del orden nacional, es relevante destacar lo contenido en el artículo 163 de la Ley 1753 de 2015, la cual establece, que las entidades públicas podrán realizar depuración definitiva de los saldos contables en los eventos en que la cartera sea de imposible recaudo, o cuando por relación costo-beneficio al realizar su cobro no resulte eficiente.

En este particular, se deja constancia que, inicialmente la información requerida por parte de OCI bajo el criterio “riesgo del proceso”, no fue entregada por el auditado, por considerar este, que, dadas las condiciones de cobro, todos los procesos se encontrarían en inminente riesgo de pérdida, omitiendo, las acciones de análisis establecidas en el mencionado reglamento. Por lo anterior, se requirió nuevamente la información al auditado, dando claridad, acerca de la exigencia de la acción, en procura de establecer un diagnóstico al respecto, ajustando los vocablos y ofreciendo las opciones de respuesta más convenientes, en concordancia con lo establecido en el reglamento de cartera. Este despacho considera, que las respuestas entregadas por el auditado, representan una aproximación subjetiva, más allá de un análisis riguroso de las condiciones de cada proceso. En el mismo sentido, tampoco se observan evaluaciones o aprobaciones al respecto, por parte de los comités correspondientes según competencia, al menos no, en los últimos 5 años.

Lo cierto es, que, de acuerdo con el reglamento interno para el recaudo de cartera, la entidad debe llevar a cabo una depuración de cartera permanente, realizando las acciones administrativas necesarias para sanear los estados financieros.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRÓN - PEDECESTA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>


Cabe resaltar, que el curso de las acciones de análisis y consecuente supresión de deudas, por las diferentes causales, tienen como finalidad, la depuración de la cartera de la entidad y la disminución en el impacto de los registros contables y contribución en el saneamiento contable de la entidad.

Este despacho considera inminente, que la entidad adelante acciones de depuración definitiva de cartera, analizando las diferentes formas establecidas por reglamento, siendo estas, la cartera irrecuperable o incobrable, la cartera de imposible recaudo por prescripción o caducidad de la acción por la pérdida de fuerza ejecutoria, por inexistencia probada del deudor o su insolvencia demostrada, o por su relación costo-beneficio. Por ejemplo, las obligaciones resultantes de las obras calle 45 y Fase II, que datan del año 1996 y 1998.

Se presenta a continuación, consolidado de los procesos vigentes con que cuenta la entidad actualmente, según la información reportada. De acuerdo con el reglamento interno para el recaudo de cartera, la entidad “realizará la supresión de las deudas que a pesar de las diligencias que se hayan efectuado para su cobro, se encuentren sin respaldo o garantía alguna”. De allí se desprende la connotación de procesos irrecuperables o incobrables. Estos casos deben ser presentados y evaluados por los comités correspondientes según competencia, a fin de lograr depuración de la cartera, teniendo en cuenta las políticas (por construir), las causales para el saneamiento contable y lo contenido en el reglamento para tal fin. En igual sentido, se deberá analizar la relación costo-beneficio.

Para el criterio de inminente riesgo de pérdida, aunque no se encuentra establecido como tal en el reglamento, se establece dentro de esta auditoría, como aquellos procesos, que, igualmente habiéndose surtido diligencias de cobro, y considerando las circunstancias de voluntad de pago, situación financiera del deudor, bienes a su favor, y monto de la de deuda, principalmente, no justifica continuar adelantando actividades de cobro, en el entendido que, el desgaste administrativo y de recursos que implica para la entidad, resultaría mayor que el monto de la deuda. Esta connotación de inminente riesgo de pérdida, puede considerarse como cartera de difícil recaudo, entre las cuales principalmente debería contarse aquellos procesos con acuerdos de pago o financiación incumplidos. De aquí la importancia del análisis de costo-beneficio al inicio y tras el discurrir del proceso, así como las políticas de depuración de cartera. Existe un riesgo normal que algunas personas no paguen sus deudas.

La importancia que tiene la depuración de cartera, radica principalmente en que permite a la entidad reflejar valores reales en sus estados financieros; que si bien, los valores no depurados pueden estar provisionados, igualmente, la entidad debe tramitar su análisis de comportamiento de cobro, y si se considera que no es posible recuperar, en consecuencia, debe depurar. Es importante determinar con exactitud qué es lo que la entidad efectivamente puede cobrar de sus deudas. Mantener obligaciones por cobrar que, si bien


	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01

son reales, pero que jamás se podrán recuperar, conmina a la entidad a presentar o mantener información contable inexacta, puesto que se estaría mostrando algo de lo cual la entidad nunca podrá disponer, y si, le genera un desgaste. En igual sentido, tener en cuenta lo previsto en la Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-, en el artículo 3, numeral 12, que dice: “12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.”

Se muestra a continuación el resultado consolidado de los procesos de cobro vigentes en el AMB, con incidencia en el riesgo de capacidad de cobro. Se establecen criterios de clasificación como Cobrable, Inminente riesgo de pérdida, e Irrecuperable o incobrable. La totalidad de la cartera de la entidad, corresponde a 1.800 procesos, que ascienden a \$3.946.120.408 =.

Etiquetas de fila	Cuenta de Indicar el estado DE RIESGO DEL PROCESO DE COBRO en relación a la pérdida de capacidad de cobro
Cobrable	26
Administrativo	1
Transporte	23
Transversal del Bosque	2
Inminente riesgo de pérdida	213
Administrativo	3
Cesiones Tipo C	2
Contractual	1
III Carriles	39
Transporte	139
Transversal del Bosque	29
Irrecuperable o incobrable	1561
Calle 45	573
Fase II	713
III Carriles	2
Transporte	2
Transversal del Bosque	271
Total general	1800

Fuente: Elaboración OCI – A partir de información cobro coactivo

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRÓN - PEDECEUTA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

Nota de referencia


Se llevó a cabo por parte de la OCI, una revisión del marco jurídico señalado en los reglamentos internos previos a la última actualización suscrita el 30 de septiembre de 2022. Como ya fue señalado igualmente en procesos de auditoría interna previos, los reglamentos constituidos en enero de 2020 y modificado por uno nuevo en septiembre de 2022, contienen vacíos legales, así como incongruencia en su contenido, por textos duplicados que se contradicen, y citación a Leyes inexistentes como la Ley 1753 de 2019. Llama la atención, que la actualización del reglamento subsana los vacíos señalados, sin embargo, no se conoce la suerte del procedimiento a seguir de los procesos de cobro coactivo iniciados mientras los reglamentos señalados entre 2020 y 2022 estuvieron vigentes.

En igual sentido de la revisión, se encontró que fueron excluidas de la actualización del reglamento en su consideración jurídica, la Ley 1753 de 2015, el Decreto 445 de 2017 y la Ley 1955 de 2019, encontrándose estas leyes directamente relacionadas con el manejo de cartera, y en particular en la depuración de la misma. No obstante, una vez revisado el ámbito de aplicación de tales normas, se encontró que no se incluye a las entidades del orden territorial, razón por la cual, al parecer, fueron excluidas. Lo cierto es que, a pesar de no contenerse el orden territorial, tales normas resultan en un referente dentro de la reglamentación interna de la entidad, que de hecho se incluyen, principalmente en lo que se refiere al procedimiento de establecer la relación costo-beneficio dentro del proceso de cobro, cuyo criterio apunta a la eficiencia de la entidad pública.

Para mayor detalle se incluyen los siguientes apartes:

La Ley 1753 de 2015, “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, en el párrafo 4° del artículo 163 dispuso que en los eventos en que la cartera sea de imposible recaudo por la prescripción o caducidad de la acción, por la pérdida de fuerza ejecutoria del acto administrativo que le dio origen o por la inexistencia probada del deudor o su insolvencia demostrada y por tanto no sea posible ejercer los derechos de cobro, o bien porque la relación costo-beneficio al realizar su cobro no resulta eficiente, las entidades públicas ya señaladas, podrán realizar la depuración definitiva de estos saldos contables, realizando un informe detallado de las causales por las cuales se depura y las excluirá de la gestión, para lo cual el Gobierno Nacional reglamentará la materia.

El Decreto 445 del 16 de marzo de 2017 “Por el cual se adiciona el Título 6 a la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1068 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público y se reglamenta el párrafo 4° del artículo 163 de la Ley 1753 de 2015, sobre depuración definitiva de la cartera de imposible recaudo de las entidades públicas del orden nacional”, en su artículo 2.5.6.3. señaló cuál es la cartera de imposible recaudo y las causales de depuración. La Ley 1955 de 2019 “Por

	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01

la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022”, reitera lo anteriormente manifestado en el inciso 4 del artículo 66.


El Decreto 445 del 16 de marzo de 2017 – Considerando, párrafo 2, señala, “Que el parágrafo 4° del artículo 163 de la Ley 1753 de 2015 señala que en los eventos en que la cartera sea de imposible recaudo por la prescripción o caducidad de la acción, por la pérdida de fuerza ejecutoria del acto administrativo que le dio origen o por la inexistencia probada del deudor o su insolvencia demostrada y por tanto no sea posible ejercer los derechos de cobro, o bien porque la relación costo-beneficio al realizar su cobro no resulta eficiente, las entidades públicas ya señaladas, podrán realizar la depuración definitiva de estos saldos contables, realizando un informe detallado de las causales por las cuales se depura y las excluirá de la gestión, para lo cual el Gobierno Nacional reglamentará la materia”.

La Ley 1955 de 2019, en su artículo 66, Movilización de cartera, párrafo 2, señala: “Respecto de la cartera de naturaleza coactiva, las entidades de que trata este artículo, al igual que las de orden territorial, podrán enajenarla a CISA, quien para su recuperación podrá aplicar sus políticas de descuento y podrá dar aplicación al mecanismo de notificación electrónica de que trata el artículo 566-1 del Estatuto Tributario, que también aplicará para cualquier acto derivado del procedimiento establecido en el artículo 823 del referido Estatuto y demás normas que lo complementen o modifiquen (...)”

El Estatuto Tributario en su artículo 839-4 modificado por el artículo 265 de la Ley 1819 de 2016, establece que, el funcionario competente para adelantar el proceso de cobro coactivo debe decidir sobre la práctica de la diligencia de secuestro y el levantamiento de la medida cautelar, teniendo como base el cálculo de la relación costo-beneficio. Esta relación costo beneficio regulada por la DIAN en la Resolución No.0014 del 21/03/2020. Con este cálculo de la relación costo-beneficio, se busca evitar un mayor desgaste económico, al adelantar un proceso de cobro con el fin de ejecutar un bien con el cual no se puede cancelar ningún valor del crédito fiscal.

RÉPLICA

No es procedente que la oficina OCI considere que no se realizan acciones de análisis para la supresión o extinción de las obligaciones, pues como se observa en el cuadro de información diligenciado para la auditoría, la profesional universitario de cobro coactivo, tiene claro el estado de los procesos, en especial los relacionados con las obras Plan vial metropolitano Fase I, Plan vial Metropolitano Fase II y Prolongación de la calle 45, no, son objeto de cobro por encontrarse para depuración por prescripción, como se ha puesto en conocimiento tanto de la Alta Dirección y Secretaría General, así como los procesos que se deben depurar por contar con concepto técnico que determina se deben dar de baja del sistema PRODINGE hoy denominado BPM, los cuales no se detallaron en dicho sentido, pues se 'clasificaron en el cuadro solicitado por la OCI en la columna ESTADO DEL PROCESO como: "Irrecuperable o. incobrable". Es de anotar, que nos limitamos en el


 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRÓN - PEDECEUTA</small>	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01

cuadro a dicha acepción de "Irrecuperable o incobrable", teniendo en cuenta que el mismo contaba con pestañas desplegadas fijas. Pero siempre se ha contado con esa identificación como se demuestra en el cuadro.

Respecto de la cartera correspondiente a las obras Terceros Carriles y Transversal del Bosque, igualmente la cartera se tiene clasificada, pues se observa que es "incobrable e irrecuperable" y en "inminente riesgo de pérdida". Vale aclarar, que los procesos en que se suscribieron acuerdos de pago como se señala en la columna respectiva, se les colocó inminente riesgo de pérdida, pues es incierto si cumplen el acuerdo y no cumpliéndolo, igualmente es incierto si las medidas cautelares decretadas van a ser efectivas o si poseen bienes o no, o si por costo beneficio no amerita continuar el proceso con la etapa de secuestro en adelante. Sin embargo, todos los procesos cuentan con medidas cautelares, salvo aquellos que están para concepto técnico -a emitir por la Subdirección de Planeación e Infraestructura o tienen acuerdos de pago y al momento de su suscripción no se alcanzaron a emitir las mismas, atendiendo la voluntad de pago que muestra el deudor. Así mismo se tiene clasificada la cartera por costo beneficio como es de conocimiento de la oficina OCI, conforme al cuadro que entregué en el respectivo comité de cartera. Reitero, en vigencias anteriores la suscrita como encargada del trámite de los procesos, procedía a dicha clasificación teniendo en cuenta los costos de los mismos, sin embargo, dichos procesos fueron objeto de medidas cautelares que no le generaban erogación de recursos a la entidad, como embargo de cuentas, vehículos (sin captura), etc, lográndose el recaudo y archivo del proceso en muchos que contaban con dicha condición de incobrables por costo beneficio; no obstante, al momento de volverse a activar y/o actualizar a los cargos de la entidad en el 2021, se consideró que el límite del costo beneficio se determinara en dicho comité como una política, encontrándose la aludida actividad en trámite.

Por lo anterior, igualmente no es procedente considerar que el estudio de la cartera corresponden a una aproximación subjetiva, por el contrario, es seria y conforme a lo que evidencian los procesos, según su situación particular con la que igualmente se cuenta.

En cuanto a la depuración de la cartera como tal para sanear los estados financieros, como es de conocimiento de marras por parte de la oficina OCI, la profesional universitario de cobro coactivo ha realizado lo suyo conforme a su competencia, como es, el informar sobre los casos a depurar, y a su vez la suscrita Subdirectora Administrativa y Financiera ha igualmente puesto en conocimiento tanto de la Alta Dirección como de la Secretaría General, los casos a depurar y/o-a sanear; sin embargo, en atención a que por las múltiples razones que se han venido evidenciando en los diferentes informes de mapa de riesgos, planes de mejoramiento y Planes de acción entregados por la suscrita Subdirectora Administrativa y Financiera, no se ha logrado que tanto la Alta Dirección como Secretaría General realicen lo de su competencia, no ha sido posible evidenciar mediante actos administrativos dicha depuración, pero reiteramos, SAF ha cumplido con lo que le corresponde. Es importante poner de presente, que no se han reportado más casos que

	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01

los aproximadamente 1.000 casos a depurar, toda vez que no tiene sentido, hasta tanto se proceda como tal.

Por último, es importante poner de presente, que los casos a depurar no se han llevado al comité de cartera, toda vez que se encuentra establecido que a dicho comité solo se llevan los casos cuya resolución no se encuentra señalada en una norma, y debe tomarse una decisión particular si se depura o no; por el contrario, como vía de ejemplo entre otros, la declaratoria de prescripción se encuentra reglada en normas, por lo tanto, éstos casos no van a comité de cartera.

En conclusión, se considera desvirtuado el hallazgo en lo atinente a que sí se realizan acciones de análisis para la supresión o extinción de las obligaciones como se señaló y en cuanto a la depuración se considera desvirtuado parcialmente, pues en lo que corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera y la profesional universitario de cobro coactivo realizamos lo de nuestra competencia, sin embargo, los casos a depurar se encuentran represados en Secretaría General para su inicio en dicho trámite.

CONCLUSIÓN


De acuerdo con los argumentos presentados, este despacho considera que estos no logran desvirtuar las observaciones presentadas, por cuanto es probado que la entidad no realiza depuración de su cartera, de conformidad con lo establecido en reglamento interno aprobado para tal fin; adicionalmente, la misma réplica otorga razón a este despacho. Se recomienda dar trámite de prescripción, a los procesos que cumplen con tal criterio.

Por lo anterior, se confirma el hallazgo.

HALLAZGO 3. LIMITACIONES DENTRO DEL PROCESO DE COBRO COATIVO

Se encuentra manifiesto de forma reiterada, las limitaciones al proceso de cobro coactivo, resultantes de situaciones que como se expresa, no se encuentran bajo el control de la entidad, y por consiguiente no se garantizan los resultados. Al mismo tiempo, se encuentran demás escenarios, que, sí son controlables por la entidad, pero que no cuentan con elementos para su control. En cualquiera de los casos, la entidad, se encuentra en obligación de disponer los recursos necesarios, para gestionar de forma eficiente los procesos de cobro coactivo y las debilidades (riesgos) de los mismos.

En la práctica, para el primer caso, se ha puesto en consideración, que la obligación profesional del cobro persuasivo y coactivo no son de resultados, sino de medio, entendiendo esto, como la obligación de disponer y desplegar en favor de la entidad, todo

	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01


el conocimiento y pericia, haciendo uso de los medios y recursos disponibles, a fin de recuperar las obligaciones a su favor, sin que necesariamente pueda ser responsable de los resultados. De aquí, la importancia de las observaciones consignadas en el hallazgo #1 del presente informe, ante la imposibilidad de poder evaluar en su totalidad el historial de actuaciones desplegadas ante cada proceso de cobro. En este particular, se señalan la situación financiera del deudor, la voluntad de pago, los bienes que posea y el monto de la deuda; los cuales, evidentemente se escapan al alcance del profesional de cobro, sin embargo, es aquí donde prevalecen los procedimientos y criterios establecidos en el reglamento y las normas relacionadas al tema, es deber de la entidad darles uso a tales herramientas. Así mismo, se hace necesario la existencia de políticas o cualquier otra forma que exprese un mecanismo o regulación para cada caso particular, que permita orientar la eficiencia del cobro, la depuración de cartera y el saneamiento contable de la entidad. Por ejemplo, se señala en el reporte de información por parte del auditado, que el 90% de la cartera corresponde a cuantías mínimas, (90% es casi el total) las cuales propiamente por el monto, no justifican la práctica de medidas cautelares, por cuanto terminaría siendo más onerosa la acción de cobro que la misma acreencia. Este fenómeno particular, debe abocar a la entidad, a diseñar políticas para el tratamiento de tales acreencias, evaluando su naturaleza, el riesgo inherente y mayor beneficio para la entidad.

Por otra parte, la ausencia de parqueaderos para vehículos sujetos de embargo, por ejemplo, sí son circunstancias que la entidad puede controlar, es más, debe controlar; puesto que la aplicación de medidas cautelares son el mecanismo por excelencia que genera presión sobre el deudor, que si bien, conlleva una mayor implicación administrativa y económica, forma parte de un procedimiento establecido, que debe agotarse, si lo amerita.

En cualquier caso, se reitera, que es obligación de las entidades públicas que tengan cartera a su favor, adelantar acciones para el cobro persuasivo y coactivo, de conformidad con el reglamento interno de cartera establecido para tal fin, por lo cual, la entidad deberá solventar los eventos que generan riesgo para el recaudo de la cartera, implementando mecanismos de control que permitan gestionar los riesgos del proceso.

RÉPLICA

Efectivamente las limitaciones tecnológicas, parqueaderos, imposibilidad de acceder a softwares de información de deudores, el personal contratado que si bien es cierto, aumentó en número, dicho personal nuevo no cuenta con la disponibilidad de tiempo para apoyar en el trámite de los procesos brindando celeridad en el mismo, es carente de experiencia e idoneidad en trámite de procesos de cobro coactivo, circunstancias ajenas tanto a la profesional universitario de cobro, a la Subdirectora Administrativa y Financiera, e incluso a la Alta Dirección, toda vez que al momento de ser contratado no se manifiesta de la falta de tiempo con que cuentan, pues de hacerlo, ponen en riesgo el contrato.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRÓN - PEDECEUTA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

CONCLUSIÓN

Los argumentos presentados, no revisten aspiración de réplica.

Por lo anterior, se confirma el hallazgo.

HALLAZGO 4. FALTA DE POLITICAS PARA LA DEPURACIÓN DE CARTERA

De acuerdo con el hallazgo anterior, la entidad no cuenta con políticas que permitan orientar la eficiencia del cobro, la depuración de cartera y el saneamiento contable.

NO SE PRESENTO RÉPLICA


HALLAZGO 5. OPERACIONES MANUALES DENTRO DEL PROCESO DE COBRO COACTIVO

En concordancia con la observación del hallazgo #1, se encontró que la información que se produce dentro del proceso de gestión de cartera de la entidad, se realiza de forma manual. Bien sea parcial o totalmente, lo cierto es que una base de datos, que administra hasta 8.000 registros, y que actualmente almacena 1.800 procesos, requiere de un apoyo informático robusto y especializado, que permita garantizar el aseguramiento, control y calidad en la información, generación y administración de documentos del proceso, generación de alertas, generación de informes parametrizados, incluso, interoperabilidad con los clientes.

En entrevista de auditoria, se encontró que se tiene dispuesto un software para tal propósito, no obstante, se evidencia que, la información se gestiona en hojas Excel.

Por otra parte, como prueba del riesgo de pérdida de la data, se encontró el reporte parcial de la información relacionada con los pagos a procesos, diferentes a obras, en la plataforma BPM/INTEGRASOFT.

Tal como se encuentra en el reglamento interno para el recaudo del cobro de cartera, son múltiples las actuaciones dentro del proceso; así mismo, lo expresa el profesional auditado, son diversas las actuaciones que se deben surtir, la cuales deben ser controladas con precisión, so pena de incurrir en violación a derechos fundamentales, que derivarían en la limitación a la capacidad de cobro. Por lo anterior, se hace necesario que el proceso se apoye en herramientas informáticas que permitan eficiencia gerencial en la operación.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRÓN - PEDECEQUETÁ</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

RÉPLICA

Respecto del software adquirido por la entidad, no contiene dentro de sus módulos bases de datos como deberían ser, si bien es cierto se solicitó por la profesional universitario en su oportunidad con sus debidas especificaciones y exigencias, la entidad adquirió el software en su oportunidad sin la debida satisfacción y necesidad de la oficina de cobro a lo requerido, como se evidencia en la misma plataforma y a lo cual la oficina de control interno en su momento se pronunció; pues si bien es cierto emite cierta información como procesos pagos, resoluciones emitidas, correspondencia recibida y despachada, cartera, ingresos, no es la suficiente y en la forma que se requiere, por lo tanto, no es por discrecionalidad de la profesional universitario que se realicen las actividades manualmente, por el contrario, esto obedece a que dicha plataforma parece ser no cuenta con la capacidad para emitir por ejemplo, las bases de datos como se requiere, acuerdos de pago suscritos en vigencias anteriores pues solo emite los vigentes, etc.

CONCLUSIÓN

Los argumentos presentados, no revisten aspiración de réplica; por el contrario, ratifican las observaciones presentadas.


Por lo anterior, se confirma el hallazgo.

HALLAZGO 6. LA GESTIÓN DEL COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO NO CUENTAN CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS MEDIANTE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

No se encontraron establecidos procedimientos por gestión de calidad para los procesos de cobro persuasivo y coactivo. La entidad cuenta con un sistema de gestión, el cual permite asegurar la información asociada a las diferentes actividades, etapas, recursos, tiempos, etc., implícitas en la realización de sus procesos, así como orientar a los responsables en el flujo de actividades de inicio a fin. Si bien el proceso cuenta con un reglamento interno, adoptado por Sistema de Calidad, se hace necesario adoptar un procedimiento que aporte orden, sirva de guía y genere confiabilidad en la ejecución de actividades y resultados del cobro de cartera de la entidad.

RÉPLICA (persuasivo)

Me permito manifestar que actualmente la oficina de cobro persuasivo para la elaboración de cada una de las etapas y actuaciones que se surten en los procesos se utilizan en debida


	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01

manera cada uno de los formatos actualizados por la oficina de sistema de gestión de calidad de la entidad, los cuales se evidencian y pueden ser consultados en el aparte de calidad dispuesto en la página web de la entidad y que estuvieron y están a disposición en los procesos de cobro persuasivo en el momento que se requieran. De igual forma ante la expresión del ente auditor en el que manifiesta que: "...si bien el proceso cuenta con un reglamento interno, adoptado por Sistema de Calidad, se hace necesario adoptar un procedimiento que aporte orden, sirva de guía y genere confiabilidad en la ejecución de actividades y resultados del cobro de cartera de la entidad.", considero menester manifestar que la Resolución 000528 del 30/09/2022 "POR LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES". el cual se expidió por recomendación del comité de gestión de cartera ante la necesidad de subsanar vacíos legales 'presentados en manual de cartera anterior y para dar cumplimiento a una acción de mejora de la oficina de control interno, considero que éste cumple con lo demandado por ente auditor pues este manual tiene como objetivo establecer y señalar los lineamientos y pautas básicas, que permitan orientar el debido recaudo de las obligaciones creadas a favor del AMB, en las etapas de cobro persuasivo y coactivo, es decir, este manual contiene y orienta sobre cada una de las actuaciones que se surten en el proceso administrativo de cobro siendo suficiente para ejercer el recaudo de cartera en debida forma.

(coactivo)

Si bien es cierto en la página web del AMB, en el link de calidad no se evidencia un procedimiento para cobro coactivo como tal concebido como un paso a paso si a eso se refiere la oficina OCI, cierto es que la suscrita profesional universitario cumple con los formatos obrantes en la misma, que sirven de lineamiento de las actuaciones procesales relevantes a realizar consagradas en la ley, las cuales no se cumplen en la totalidad de los procesos, atendiendo cada caso en particular y demás circunstancias propias del cobro coactivo del AMB.

Respecto a lo, manifestado por OCI, en lo atinente al manual de cartera en cuanto a: "(..)si bien el proceso cuenta con un reglamento interno, adoptado por Sistema de Calidad, se hace necesario adoptar un procedimiento que aporte orden, sirva de guía y genere confiabilidad en la ejecución de actividades y resultados del cobro de cartera de la entidad. (...).", nos permitimos manifestar: que la resolución No. 000528 del 30 de septiembre de 2022, brinda las pautas básicas y necesarias para desarrollar el proceso administrativo de cobro coactivo, máxime que el mismo se ciñe a lo establecido en la ley, sobre el particular, y de observarse algún tipo de vacío legal, éste obedece a la concepción y emisión de la norma como tal, no siendo posible a éste nivel funcional, realizar algún tipo de adición y/o modificación.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRÓN - PEDECEUTA</p>	<p>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</p>	<p>CÓDIGO: CMAM-FO-024</p>
	<p>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

CONCLUSIÓN

Si bien la réplica hace referencia al uso de formatos aprobados por el sistema de gestión de calidad, la observación se encamina en el establecimiento de procedimientos, los cuales son constitutivos del sistema como tal. Al contar la entidad con tal sistema implementado, corresponde a todos los procesos que la conforman, cumplir con los elementos requeridos. Por lo cual, los argumentos presentados, no subsanan las observaciones presentadas.

Por lo anterior, se confirma el hallazgo.


RECOMENDACIÓN ESPECIAL. IMPERMANENTE PERSONAL DE APOYO A LA GESTIÓN DE COBRO COACTIVO.

De forma reiterada, se encuentra dentro del proceso, la manifestación formal, de la impermanencia de personal de apoyo para adelantar las actividades de cobro coactivo. Se requiere, que se asigne personal de apoyo de forma permanente y con lleno de obligaciones de apoyo a la gestión de cobro coactivo. En el mismo sentido, se recomienda, se establezca una organización interna u organigrama, mediante el cual se permita definir la asignación de actividades necesarias para la gestión del cobro coactivo, en consonancia con el reglamento interno dispuesto para tal fin, y las demás normas que lo regulan. Para lograr eficiencia en la gestión de cobro, se requiere que exista regularidad en la contratación de personal de apoyo, a fin de evitar los reprocesos; dado que las actividades de cobro coactivo, están inmersas en particularidades del oficio, que abocan no solo conocimiento en la materia, sino experticia que da la práctica. Para dar cumplimiento a lo anterior, es importante analizar el flujo de expedientes que atiende la gestión de cobro coactivo, así como el grado de responsabilidad de las acciones del proceso, a fin de prevenir el riesgo operacional, por violación al debido proceso, por ejemplo.

Se incluye en este aparte, la recomendación que exista personal que pueda solventar la ausencia del profesional titular, ante eventuales situaciones de calamidad por enfermedad, familiar o personal, a fin de prevenir el riesgo operacional y de cumplimiento del proceso.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda tener en consideración, las observaciones realizadas en cada uno de los hallazgos realizados en la presente auditoria, a fin de garantizar, la efectividad en el recaudo de la cartera a favor de la entidad, y del saneamiento contable de la misma.

	PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	CÓDIGO: CMAM-FO-024
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN: 01

8. CONCLUSIONES BASADAS EN RIESGOS

Adelantar acciones de cobro coactivo es una obligación de la entidad. Por una parte, se celebra el avance en la gestión realizada en la vigencia 2022; por otra parte, se encontraron debilidades en el proceso tales como la falta de aseguramiento de la información, la gestión de base de datos o información completa no disponible de forma oportuna en relación al estado actual de los procesos en su totalidad, se encontraron procesos perdidos en su capacidad de cobro, las versiones de reglamentos interno para el cobro de cartera establecidos entre enero de 2020 y septiembre de 2022 cuentan con vacíos de procedimiento, la contratación de personal de apoyo profesional es impermanente y da lugar a reprocesos. Tampoco se encontraron análisis de riesgo de la cartera, ni depuración permanente de la misma.

Las situaciones descritas, generan riesgos al proceso principalmente operativos y financieros, así como riesgos de cumplimiento, en el sentido del riesgo de omitir o fallar en los procedimientos propios de la gestión del cobro, que no permitan recaudar las obligaciones a favor de la entidad.

Es inminente, que la entidad adelante acciones de depuración de cartera, así como implementar controles que permitan gestionar los riesgos en sus procedimientos y garantizar eficiencia en los mismos.

9. APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Para constancia se firma en Bucaramanga a los 3 días del mes de enero del año 2023.

NOMBRE COMPLETO	CARGO (Responsabilidad)	FIRMA
DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR	Jefe de Oficina de Control Interno	