

**MEMORANDO**  
**20191400099853**

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 08/10/2019

Página 1 de 14

**PARA** Dra. NATASHA AVENDAÑO GARCIA  
Superintendente

**DE** JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERENO

**ASUNTO** Informe Auditoría de Gestión: Proceso Gestión Jurídica-Gestión de Cobro

---

Respetada doctora:

La oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2019 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y del Sistema de Control Interno, ejecuto la auditoría interna de Gestión Jurídica con enfoque en Gestión de Cobro, obteniendo como resultado el informe final de Auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generaron una (1) observación, por tal motivo el líder del proceso deberá contar con la asesoría de la Oficina de Planeación en la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo de la presente Auditoría, continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos, lo que redundará en una gestión institucional exitosa.



MYRIAM HERRERA DURAN

Anexo: Informe de Auditoría Proceso Gestión Jurídica -Gestión de cobro

Copia: Ana Karina Méndez Fernández - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Patricia Eugenia González Roble - Directora Financiera

Proyecto: Miguel Ángel Moreno Porras - William Lancheros Ruiz - Luis Ernesto Vargas -Oficina Control Interno

Reviso: Myriam Herrera Duran -Jefe de Oficina de Control Interno

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 08	<b>Mes:</b> 10	<b>Año:</b> 2019
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	Gestión jurídica – Gestión de Cobro
	Grupo de cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva
Líder de Proceso / Jefe (s) Dependencia(s):	Ana Karina Méndez Fernández – Jefe Oficina Jurídica
Objetivo de la auditoria	Evaluar de manera transversal e integral, la ejecución del procedimiento de gestión de cobro, para obtener el rápido y eficiente recaudo de todas las obligaciones a favor de la entidad con enfoque en administración de riesgos.
Alcance de la Auditoria:	Se encuentra basado en el procedimiento de gestión de cobro, desde la asignación del título ejecutivo hasta ordenar la terminación de la acción de cobro. Saldo de cuentas por cobrar a marzo 31 de 2019 y la gestión de recaudo de la vigencia 2017, 2018 y primer trimestre de 2019.

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
Myriam Herrera Duran	Miguel Ángel Moreno Porras William Ernesto Lancheros Ruiz Luis Ernesto Vargas Ayala

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	12	Mes	07	Año	2019	Desde	12/07/2019	Hasta	30/09/2019	Día	08	Mes	10	Año	2019
							D / M / A		D / M / A						

## 1. DESARROLLO DEL INFORME

La Oficina de control interno para la realización de la auditoria al proceso de Gestión Jurídica \_ gestión de Cobro, se basó principalmente en el procedimiento de auditorías Internas SG-P-002 Versión 15, cumpliendo con las actividades de: programación, planeación, ejecución y comunicación de resultados. Y la aplicación de la Normas de auditorías generalmente aceptadas.

### 1.1. ROLES Y RESPONSABILIDADES CARTERA SUPERSERVICIOS (GOBERNABILIDAD)

De acuerdo con la normatividad vigente, en lo referente a la administración, gestión, operación de la cartera de la Superservicios, se tienen establecidas las siguientes responsabilidades, entre otras:

RESPONSABLE	FUNCION	NORMA
Dirección Financiera	Elaboración del título ejecutivo por contribución especial.	Procedimiento GJ-P-003 V:8

<b>RESPONSABLE</b>	<b>FUNCION</b>	<b>NORMA</b>
Dirección Administrativa	Elaboración del título ejecutivo por declaración de un siniestro contractual o multas de apremio	<b>Procedimiento GJ-P-003 V:8</b>
Dirección General territorial	Elaboración del título ejecutivo por imposición de multas por la configuración del Silencio Administrativo Positivo	<b>Procedimiento GJ-P-003 V:8</b>
Delegadas: Acueducto, Alcantarillado y Aseo y al Energía y Gas Combustible	Elaboración del título ejecutivo por violación régimen de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>Procedimiento GJ-P-003 V:8</b>
Control Disciplinario Interno,	Elaboración del título ejecutivo cuando son multas impuestas a los funcionarios o exfuncionarios	<b>Procedimiento GJ-P-003 V:8</b>
Oficina Asesora Jurídica	Objetivo Proceso : "...y realizar la gestión de cobro de las obligaciones a su cargo, de acuerdo con la normatividad legal vigente...y fortalecer el recaudo de obligaciones a favor de la Entidad".	<b>Proceso GJ-PR-001 V:5</b>
Grupo Gestión de cobro	Objetivo del procedimiento: "Ejecutar y gestionar las actividades de cobro que correspondan a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en cumplimiento de la normativa vigente y de la facultad legal prevista para el efecto. Lo anterior, con el fin de generar el recaudo de la cartera a favor de la Entidad".	<b>Procedimiento GJ-P-003 V:8</b>
Grupo Gestión de cobro	Recibir el título ejecutivo de la dependencia generadora por el flujo de JBPM en Orfeo	<b>Procedimiento GJ-P-003 V:8</b>
Oficina Asesora Jurídica	"Ejecutar los procedimientos necesarios para obtener el rápido y eficiente recaudo y cobro coactivo de todas las obligaciones a favor de la entidad y del Tesoro Nacional"	<b>Decreto 990/2002 Art. 11 numeral 20</b>
Grupo Gestión de cobro	"De conformidad con el numeral 20 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002, es función de la Oficina Asesora Jurídica ejecutar los procedimientos necesarios para obtener el rápido y eficiente recaudo y cobro coactivo de todas las obligaciones a favor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y del Tesoro Nacional."	<b>Instructivo de Gestión de cobro numeral 4.2 COMPETENCIA Código GJ-I-001 Versión 07</b>

Las responsabilidades anteriormente señaladas determinan el conjunto de acciones (función y operación), articuladas que realizan las partes que intervienen en la gestión de la cartera de la Super-servicios, las cuales contribuyen a la sostenibilidad financiera de la institución.

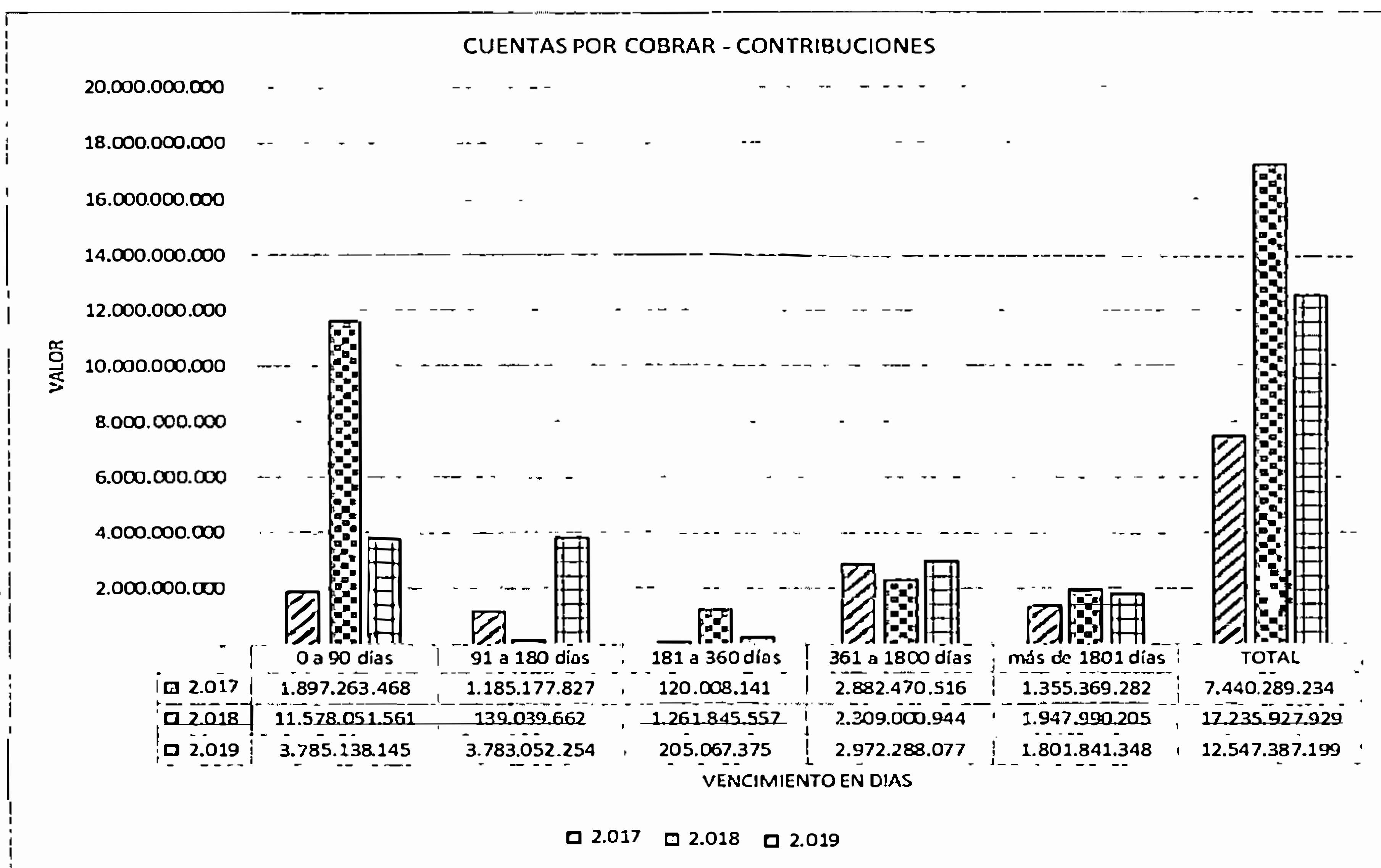
Es pertinente revisar el alcance de las responsabilidades señaladas, para los diferentes intervinientes del proceso, en concordancia con la funcionalidad establecida en la normatividad vigente y en los

sistemas dispuestos para este fin tales como; Aplicativo sancionados, JBPM, Contribuciones, cuentas por Cobrar y gestión de cobro.

Una vez ejecutado el plan de auditoria al proceso de Gestión Jurídica (Procedimiento de Gestión de Cobro e Instructivo de Cobro), con el objetivo de evaluar de manera transversal e integral, la ejecución de actividades y la aplicación de controles en la gestión de cobro, se encontró el siguiente estado:

**1.2. Estado de cartera de contribuciones:**

Se realizó una consulta en el aplicativo de cuentas por cobrar, por la opción de reportes de las vigencias 2017 y 2018 a 31 de diciembre y al 31 de marzo de 2019, donde las cuentas por cobrar por concepto de contribuciones presentan el siguiente estado:



**Fuente:** APLICATIVO CUENTAS POR COBRAR

Al revisar el total de las cuentas por cobrar por concepto de contribuciones, se evidenció que al cierre de la vigencia 2017 se tenían cuentas por cobrar de 0 a 90 días, por valor de \$1.897.263.468 y al cierre de la vigencia 2018 presenta una variación significativa, con un valor de \$11.578.051.561. Esta variación se presenta por tres prestadores, con saldo en cuentas por cobrar de \$ 8.313.710.709 que equivale al 72% de las cuentas por cobrar a 31 de diciembre de 2018, con vencimiento entre 0 y 90 días. No obstante, la cartera de 0 a 90 días se ha regularizado a marzo 31 de 2019 donde presenta un saldo por cobrar de \$3.785.138.145.

vencimiento entre 0 y 90 días. No obstante, la cartera de 0 a 90 días se ha regularizado a marzo 31 de 2019 donde presenta un saldo por cobrar de \$3.785.138.145.

Al 31 de marzo de 2019, el vencimiento de cuentas por cobrar por concepto de contribuciones entre 1440 días - 4 años y 1800 días – menor a 5 años es de \$905.486.546 que corresponden a 45 prestadores, los cuales, a la fecha de corte, podrían estar próximas a prescribir.

En la vigencia 2019, se han realizado tres (3) comités de sostenibilidad; como se muestra a continuación:

*Comités de sostenibilidad vigencia 2019*

Mes	No. Partidas presentadas para depurar	valor
Marzo	67	415.638.842
Junio	15	23.168.865
Septiembre	37	152.429.651
<b>TOTAL</b>		<b>591.237.458</b>

Al 31 de marzo de 2019 la cartera con vencimiento superior a los cinco años es de \$1.801.841.348, situación se ha evidenciada en las diferentes auditorías realizadas al proceso, al comparar el saldo a 31 de diciembre de 2017 frente a marzo de 2019, se observa un aumento del 33%. Con ocasión de la auditoría financiera la vigencia 2017 la Contraloría General de la Republica formulo hallazgo H3-2017 relacionado con depuración de la cuenta de deudores por contribuciones por valor de 1.353 millones de pesos, no obstante, es importante priorizar el análisis de aquellas partidas susceptibles evaluación por parte del comité de sostenibilidad contable.

Verificados los saldos en el aplicativo de "Cuentas por Cobrar" frente a los saldos del aplicativo "Gestión de cobro" a corte 31 de marzo de 2019 las obligaciones registradas, presenta las siguientes diferencias:

CONCEPTO	SALDO	DIFERENCIAS IDENTIFICADAS
Aplicativo Cuentas por cobrar – Contribuciones (Financiera)	12.547.387.199	
Aplicativo Gestión de cobro – Contribuciones (Grupo Gestión de cobro)	12.150.211.285	
<b>Diferencia</b>	<b>397.175.914</b>	
a. Obligaciones por vencer (30 días) Registradas solo en CxC		195.760.016
b. Obligaciones no reportadas por contribuciones al grupo de gestión de cobro.		74.441.268
<b>Subtotal 1</b>		<b>270.201.284</b>
c. Obligaciones no registradas en Gestión de cobro con memorando de Financiera		68.109.891
d. Obligaciones no registradas en gestión de cobro por falla en JBPM		58.864.738
<b>Subtotal 2</b>		<b>126.974.629</b>
<b>Subtotal 1 + 2</b>		<b>397.175.913</b>

*Fuente. Saldos en los aplicativos de cuentas por cobrar y Gestión de cobro*

- a. Obligaciones por vencer: corresponde a 21 obligaciones por valor de \$195.760.016, las cuales, al 31 de marzo 2019, el vencimiento es inferior a los 30 días, por esta razón no son reportadas a Gestión de Cobro.

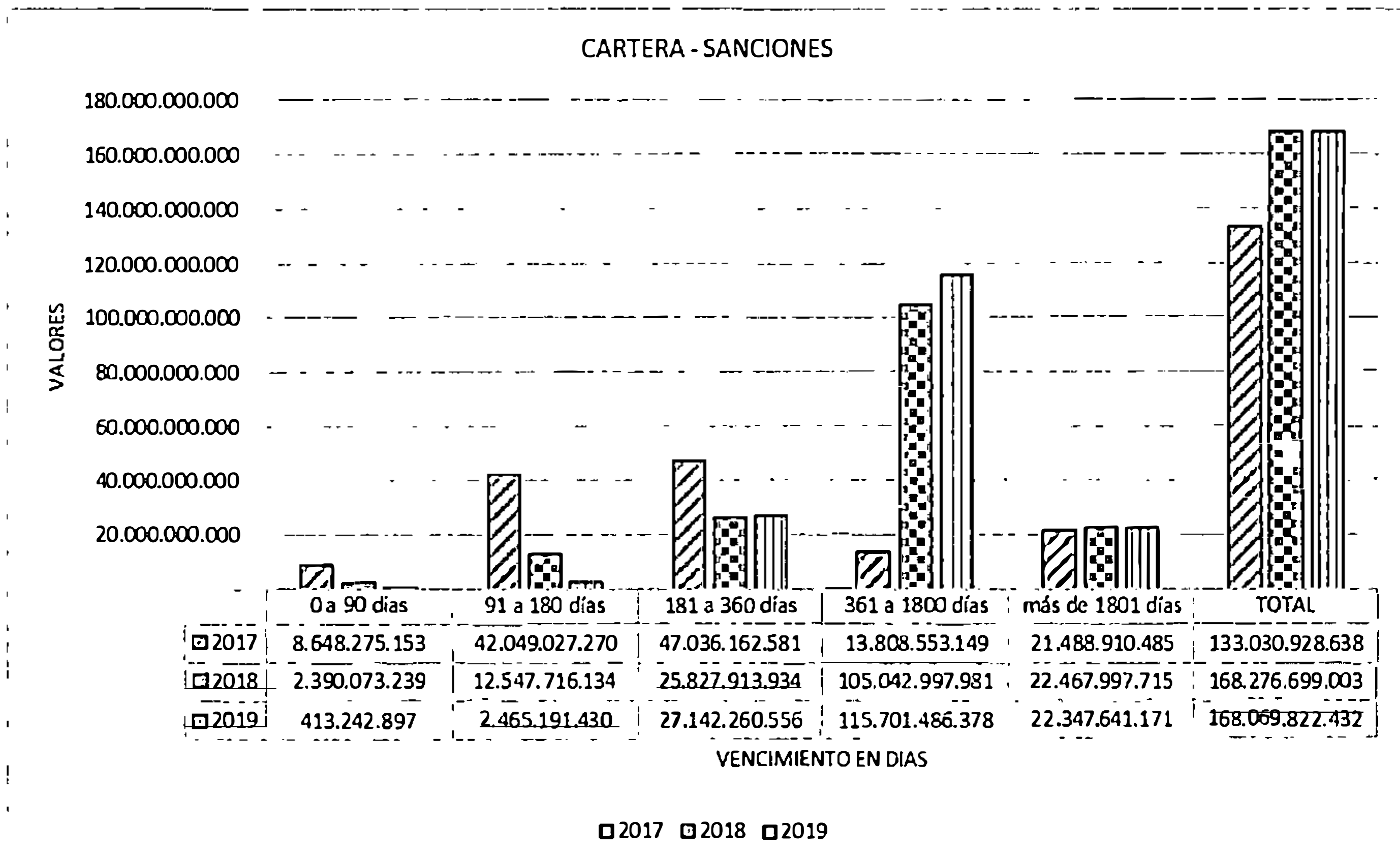
- b. Las obligaciones Números 20185340030486 y la 20185340030545 por valor de \$74.441.268, con fecha de vencimiento 3 de enero de 2019, al revisar el estado de cuenta del prestador estas obligaciones fueron canceladas el 9 de abril de 2019. No obstante, el reporte al 31 de marzo enviado a gestión de cobro debería incluir estas obligaciones.
- c. Obligaciones no registradas en Gestión de Cobro con memorando de Financiera, entre ellas se evidencian 16 obligaciones por valor de \$68.109.891, las cuales han sido informadas mediante memorandos desde el mes de diciembre de 2018 y a marzo 31 de 2019.
- d. Obligaciones no registradas en el aplicativo de gestión de cobro, corresponde a 11 obligaciones por valor de \$58.864.738, las cuales a 31 de marzo de 2019 no se han registrado en el aplicativo de gestión de cobro principalmente por fallas en JBPM de las obligaciones que se encuentra en estado "EN PROCESO", entre ellas se encuentran obligaciones desde el mes de noviembre de 2018 a marzo de 2019.

**Observación No. 1** Al revisar las diferencias de obligaciones por concepto de contribuciones existentes en el aplicativo de cuentas por cobrar frente al aplicativo de gestión de cobro, a 31 de marzo de 2019 se encuentran (16) obligaciones por valor de \$68.109.891 con memorando de Gestión Financiera sin registro en el aplicativo de Gestión de cobro (**Responsable: Gestión Jurídica**); y (11) obligaciones por valor de \$58.864.738 que presentaron fallas en JBPM las cuales se encuentran en estado "EN PROCESO" y en su oportunidad no pasaron al registro en el aplicativo Cuentas por cobrar entre ellas se tienen obligaciones desde el mes de noviembre de 2018 a marzo de 2019, (**Responsable: Gestión Financiera**). Estas situaciones dificultan iniciar el proceso de cobro por la vía persuasiva o coactiva, situación que afecta el rápido y eficiente recaudo de todas las obligaciones a favor de la SSPD, según lo establecido en el numeral 20 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002, generado riesgos de prescripción, caducidad de la acción y pérdida de fuerza ejecutoria.

**NOTA:** En reunión de cierre, la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica manifestó no estar de acuerdo con la interpretación que la OCI le da al numeral 20 del art. 11 decreto 990 de 2002 en lo referente a la responsabilidad del cobro de la totalidad de las obligaciones a favor de la entidad, pues considera únicamente se gestionan las registradas en el aplicativo de gestión de cobro.

### **1.3. Estado de cartera de sanciones**

De acuerdo con el reporte generado en el aplicativo de cuentas por cobrar, correspondientes a las vigencias 2017 y 2018 al 31 de diciembre y al 31 de marzo de 2019, las cuentas por cobrar por concepto de sanciones presentan el siguiente estado:



**Fuente: APLICATIVO CUENTAS POR COBRAR**

Las sanciones al 31 de marzo de 2019, que se encuentran con un vencimiento entre 361 y 1800 días (5 años), es de 9.691 obligaciones por valor de \$115.701.486.378 que equivalen al 69% del total de la cartera que es de \$168.069.822.432 por concepto de sanciones, entre las cuales el mayor porcentaje corresponde a Electricaribe, que poseen 7.111 obligaciones por valor de \$86.000.532.669.

Las sanciones al 31 de marzo de 2019, que se encuentran con un vencimiento entre 1440 días - 4 años y 1800 días – menor a 5 años es de \$1.441.255.338 que corresponden a 236 obligaciones, los cuales a la fecha de corte podrían estar próximas a prescribir.

Verificados los saldos en el aplicativo de “Cuentas por Cobrar” frente a los saldos del aplicativo “Gestión de cobro” a corte 31 de marzo de 2019, las obligaciones registradas por concepto de sanciones, presenta el siguiente estado:

Aplicativo Cuentas por cobrar - Sanciones	168.069.822.432,58
Aplicativo Gestión de cobro	81.553.807.928,58
<b>Diferencia</b>	<b>86.516.014.504</b>

Análisis de la diferencia que obedece a obligaciones no registradas en gestión de cobro. Al 31 de marzo de 2019.

Cód	Dependencia generadora de títulos	Obligaciones	Valor
N/A	Electricaribe (DT Norte – DGT)- (Suspendidas)	7.111	86.000.532.669
440	Dirección técnica investigaciones AAA	2	156.753.709
820	Dirección Territorial Norte	27	143.342.177
840	Dirección Territorial Oriente	42	136.173.728
850	Dirección Territorial Suroccidente	3	24.552.496
800	Dirección General Territorial	2	19.441.792
240	Dirección técnica de Investigaciones Energía y Gas	3	16.275.636
815	Grupo silencios administrativos y recursos de queja	7	13.980.163
N/A	Sin asignación de grupo	1	4.944.000
830	Dirección territorial occidente	1	18.134
<b>TOTAL</b>		<b>7.199</b>	<b>86.516.014.504</b>

De lo anterior se evidencia que las Dependencias generadoras de títulos no completan el cierre de ciclo en el aplicativo SANCIONADOS siendo insumo para JBPM y Cuentas por cobrar. Estas situaciones dificultan iniciar el proceso de cobro por la vía persuasiva o coactiva, afectando el rápido y eficiente recaudo de todas las obligaciones.

La Oficina de Control Interno en auditoria al proceso de Participación y servicio al ciudadano Radicado: 20191400055243 de fecha 31/05/2019, identificó sanciones (Tipo Multa), de las vigencias 2012, 2013, 2014 2015, 2016 sin el registro de la firmeza en el aplicativo sancionados, situación dada a conocer a la Dirección General territorial en la observación No. 5 del informe.

**La oficina de Control interno en su rol de enfoque hacia la prevención, ALERTA** sobre la necesidad de centrar los esfuerzos en el recaudo de cartera próximos a una posible prescripción (próximas a vencimiento superior a los 5 años), toda vez que revisado el estado de las cuentas por cobrar por concepto de sanciones, de acuerdo con los días de vencimiento se evidencio que al 31 de marzo de 2019, se tienen \$22.347.641.171 que equivale al 13% de total de cuentas por cobrar por concepto de sanciones, con un vencimiento superior a los 5 años, en la vigencia 2019 se han realizado tres (3) comités de sostenibilidad, el comportamiento de mayor riesgo corresponde a la edad superior a un año e inferior a cinco, toda vez que esta representa el 69% del total de la cuenta.

#### 1.4. Títulos de depósito judicial

En el procedimiento de tesorería se encuentra definida la actividad de custodiar los títulos de depósito judicial, que consiste en “Administrar los títulos de depósito judicial de acuerdo al Procedimiento de Títulos de Depósito Judicial GC-P-003 generando los archivos físicos o virtuales para el adecuado control y conciliación de la cuenta bancaria”. Al 31 de marzo de 2019 se tenían 988 títulos por valor de \$4.204.041.204,12 como se relacionan a continuación:

Año de expedición	Cantidad de títulos	Valor
2007 a 2010	65	73.990.567,58
2011 a 2015	402	1.086.191.234,67
2015 a 2019	521	3.043.859.401,87
<b>TOTAL</b>	<b>988</b>	<b>4.204.041.204,12</b>



El control del inventario de títulos mensualmente se compara el extracto del Banco Agrario sin que se evidencien diferencias entre estos registros.

Se evidencia que en la actividad No. 23 del procedimiento de tesorería GF-P-004, se hace referencia a la administración de los títulos de depósito judicial de acuerdo con el procedimiento GC-P-003. El procedimiento "CG-P-003" no se encuentra publicado en el aplicativo SIGME, situación por la cual se recomienda a la Dirección Financiera realizar las correcciones pertinentes, en los procedimientos que involucran la actividad.

Los títulos de depósito judicial poseen fechas de expedición desde el año 2007 y en algunos casos el prestador actualmente no posee obligaciones a favor de la Superservicios. En las gestiones realizadas por parte de la Oficina Asesora Jurídica, se solicitó concepto sobre la destinación de los títulos de depósito judicial, que no son reclamados pese a la gestión realizada para su devolución, según respuesta DEAJPRO19-4061 del 5 de junio de 2019 del Consejo Superior de la Judicatura, no se considera viable la aplicación extensiva de la ley 1743 de 2014, en lo relacionado con las condiciones para la prescripción de los depósitos judiciales en condición especial y no reclamados.

**La oficina de Control interno en su rol de enfoque hacia la prevención, recomienda** adelantar la gestión necesaria para establecer la situación actual de cada uno de los títulos de depósitos judiciales que se poseen en custodia de la Superservicios, y con esta información realizar la consulta ante otras instancias y determinar la viabilidad de la destinación de estos títulos

**1.5. Verificación actuaciones administrativas en gestión de cobro:** El aplicativo de gestión de cobro muestra las cuentas por cobrar que cuentan con una obligación **CLARA-EXPRESA Y EXIGIBLE**. A través de un acto administrativo liquidación de contribuciones- imposición de sanciones.

La gestión de cobro corresponde a las acciones realizadas por parte del grupo de cobro persuasivo y jurisdicción coactiva en la SSPD para gestionar el recaudo de estas obligaciones, mediante las etapas de cobro Persuasivo y cobro coactivo.

Es así que el equipo auditor mediante correos electrónicos solicito información al área jurídica para verificar la ejecución y gestión de dicho recaudo partiendo de los radicados Orfeo y mediante normas de auditoria legalmente aceptadas, se evidencio lo siguiente:

*Fuente: Gestión de cobro a diciembre 31 de 2018.*

TIPO DE OBLIGACION	No. Obligación	Valor	Porcentaje
Contribuciones en gestión de cobro	1207	7.241.231.558,31	8%
Sanciones en gestión de cobro	5575	81.131.234.259,77	92%
Total	6782	88.372.465.818,08	100%

Del total de contribuciones y sanciones, tomamos una muestra aleatoria correspondiente a 23 casos para verificar el procedimiento administrativo de cobro persuasivo y cobro coactivo, de los cuales 14 estaban con cobro persuasivo y 9 en cobro coactivo, encontrando lo que se describe a continuación:

En la actuación administrativa mediante la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios invita al deudor a pagar voluntariamente las obligaciones a su cargo o cobro persuasivo, de la muestra evaluada en esta etapa, tres (3) se evidencia que superaron los cuatro (4) meses establecidas por instructivo para agotar esta etapa, sin recibir pago de la obligación, circunstancia que debió llevar al área

de cobro coactivo dar inicio a las acciones coercitivas o cobro coactivo profiriendo los autos de mandamiento de pago y el decreto de medidas cautelares como sucedió en el expediente 2018131540100365E título 20178000207195 a pesar de haber pasado nueve (9) meses; sin embargo, en los expedientes 2018131540100432E título 20185340026826 y 2018131540100420E, a la fecha ha transcurrido catorce (14) meses sin que se haya iniciado el cobro coactivo o mandamiento de pago.

En las sanciones contra Electricaribe, se evidencia que mediante auto 20181310011996 del 2 de agosto de 2018 proferido por la SSPD, se suspenden 2.320 procesos por cobro coactivo de dicha prestadora, mientras dura la intervención. Muestra de ello son los expedientes 2017131540100254E y 2018131540100139E que acumulan varios títulos.

### **1.5. Revisión procesos llevados al Comité de Depuración y próximos a vencerse**

El equipo auditor, con base a la información remitida por el área, mediante muestra aleatoria, verifico la gestión de cobro adelantada en los procesos de Jurisdicción Coactiva llevados al comité de depuración y los próximos a vencerse (de 4 a 5 años), llamando la atención lo siguiente:

En el expediente 2012131540100373E llevado al comité de depuración, se decretó la terminación del proceso mediante auto 20191310020776 el 1 de septiembre de 2019, sin embargo, no se evidencio dicho auto en Orfeo. En reunión celebrada con el área el 24 de septiembre de 2019, se acordó adjuntar este documento al aplicativo.

Se observa la terminación del expediente 200913154011336E por pago de la obligación, frente al título 389 únicamente; quedando pendiente la obligación 375. En reunión celebrada con el área de gestión de cobro el 24 de septiembre de 2019 y al haber verificado con el enlace de mencionada área el aplicativo de cuentas por cobrar, se evidencia que se registran intereses que se sometieron a depuración contable en la obligación 375, determinando con ellos, que una vez financiera deje en cero la obligación se procederá a la terminación de La obligación.

En cuanto al expediente 2014534260100929E, se observa que la notificación por aviso se hizo con posterioridad a los 5 días después de enviada la citación a notificación, sin embargo, en reunión con el área de gestión de cobro se evidencia que dicha notificación fue realizada por el notificador designado de la Secretaria General. Dicha situación se dará a conocer a Secretaria General.

**La oficina de Control Interno en su rol de enfoque hacía la prevención, alerta sobre la superación del tiempo establecido para la etapa de cobro persuasivo cuatro (4) meses asignados para esta fase, incumpliendo el término establecido en el Instructivo de Cobro (GC-I-001 V. 6), exponiendo a la entidad a dilatar el cobro de las obligaciones y por ende a la afectación de los ingresos.**

### **1.6. Medidas Cautelares de Embargo.**

Al indagar con el área de gestión de cobro sobre las medidas de embargo y secuestro de bienes muebles e inmuebles realizados en el periodo comprendido del 1 de enero de 2018 al 31 de marzo de 2019, se reporta por el área que en este periodo se profirieron siete (7) autos de inscripción de medidas de embargo en vehículos, los cuales fueron comunicadas a la autoridad competente de forma inmediata, llevando lo anterior a una recuperación de cartera; muestra de ello son los expedientes 2010131540100739E, 2011131540100508E, entre otros. La oficina de Control Interno pudo verificar la conformidad de estas actuaciones.

### 1.7. Estado de radicados en el aplicativo de gestión documental – ORFEO

De acuerdo con lo información suministrada del aplicativo ORFEO al 8 de mayo de 2019, con fecha de corte 31 de marzo de 2019, en lo relacionado con gestión de trámites se evidenció que los usuarios creados para el Grupo de Cobro persuasivo y Jurisdicción coactiva, posee 10.125 trámites, que no han cumplido el ciclo completo para dar cierre y reflejarse en los estados "Finalizado" o "Tramitado". La relación de radicados oscila entre el 21 de julio de 2011 hasta el 31 de marzo de 2019, y se encuentra en los siguientes estados:

#### **RADICADOS GRUPO GESTIÓN DE COBRO**

Concepto	Número de radicados
En gestión	1.678
Digitalizado	6.519
En consulta	1.875
Radicado	36
Notificado para envío	15
Enviado	2
<b>Total</b>	<b>10.125</b>

*FUENTE: Reporte Sistema de Gestión Documental ORFEO*

En el rol de enfoque hacia la prevención la Oficina de Control Interno, recomienda realizar una verificación de los radicados que no han cumplido con el ciclo para cierre, dando prioridad a los que se encuentran "En gestión", con el fin de evitar posibles riesgos de daño antijurídico al no dar respuesta a tramites en los términos establecidos por ley.

## 2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Para su operación el procedimiento de gestión de cobro se soporta en la herramienta tecnológica incluida en el Sistema ORFEO llamada JBPM que permite llevar el control del flujo de documentos en las etapas de cobro, el cual automáticamente previa validación de los requisitos que debe cumplir la obligación (claro-expreso y exigible), permite su ingreso al aplicativo "gestión de cobro" para la administración de títulos en las etapas (persuasivo-coactivo), estado del proceso y estado del título. La administración del sistema funge sobre el Coordinador del grupo de gestión de cobro.

### 2.1. CONTROL DE ACCESO AL APLICATIVO GESTION DE COBRO

Al verificar la lista de usuarios activos en gestión de cobro, se observó que estos corresponden a los funcionarios y colaboradores que actualmente están vinculados al grupo de Gestión de cobro. Sin embargo, se evidenció que el usuario "CNORTEGA", el cual prepara informes periódicos de cobro persuasivo y jurisdicción coactiva conciliados con el sistema de cuentas por cobrar y realiza simulaciones de plan de pagos, tiene asignado el rol de operador que permite acceder a opciones de menú (ingresar y modificar títulos) no requeridas para su función actual, a excepción de la simulación de pagos. Esta situación podría afectar el principio de segregación de funciones; y falta a lo señalado en el Literal (d), numeral 5.3 del Manual de Seguridad Informática, la cual establece responsabilidades para los jefes de dependencia; y a lo señalado en el decreto 1008 de 2018 Política de Gobierno Digital, en cuanto al habilitador transversal de seguridad de la información.

## 2.2. FUNCIONALIDAD APLICATIVO GESTION DE COBRO

De la revisión realizada al aplicativo Gestión de Cobro se observó:

a. La consulta "Histórico de Cambios" de la opción de Títulos de Depósito Judicial no relaciona trazabilidad de los cambios de estado que se realizan a un título judicial (estados como: disponible, fraccionado, aplicado, devuelto al deudor). Esta situación afecta la confiabilidad del sistema, de otra parte, no enlaza el depósito judicial a la obligación al cual le aplica.

b. La funcionalidad "editar proceso" habilitada para el operador del grupo de Cobro Persuasivo y Coactivo permite realizar cambios a la información del recurso de reposición en el campo de dato "R. Reposición", el cual se encuentra fuera de alcance y responsabilidad del grupo de gestión de cobro. Igualmente, la consulta "Histórico de Cambios" de las Obligaciones no incluye trazabilidad de algunas modificaciones de datos que se pueden realizar (entre otras: fecha reporte al grupo y memorando del reporte; radicado mandamiento de pago, fecha notificación mandamiento pago; observaciones; técnico y abogado).

Lo anterior en cumplimiento del principio de seguridad de la información señalado en la política de Gobierno Digital, en lo relacionado a crear condiciones de uso confiable en el entorno digital, mediante un enfoque basado en la gestión de riesgos, preservando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de las entidades.

**En el rol de enfoque hacia la prevención la Oficina de Control Interno, recomienda** que los aplicativos preserven pistas de auditoría de todos los cambios que se realizan a los títulos de depósito judicial y a las obligaciones, en tal sentido evaluar las funcionalidades que tiene la consulta "histórica de cambios", para que suministren trazabilidad de las transacciones de modificación efectuadas en el sistema. De otra parte, suministrar consultas que faciliten la operación.

**3. RIESGO: "Inoportuna gestión de las actividades de cobro"** Sería importante ver este riesgo más como una causa de los riesgos de prescripción y pérdida de fuerza ejecutoria de la acción de cobro que como un riesgo independiente.

Es importante redefinir los riesgos asociados a gestión de cobro y documentar controles operativos, con el apoyo técnico de la Oficina Asesora de Planeación en articulación con los líderes de proceso.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez evaluados el proceso de Gestión Jurídica – Gestión de Cobro (Instructivo de cobro y Procedimiento de Gestión de Cobro) se concluye:

Se evidencian (27) obligaciones por concepto de contribuciones por valor de \$126.974.629, que no se encuentran registradas en el aplicativo de gestión de cobro, situación que afecta el rápido y eficiente recaudo de todas las obligaciones a favor de la SSPD, según lo establecido en el numeral 20 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002, generado riesgos de prescripción, caducidad de la acción y pérdida de fuerza ejecutoria.

Al verificar el saldo de sanciones en el aplicativo de “Cuentas por Cobrar” frente a los saldos del aplicativo “Gestión de cobro” con fecha de corte 31 de marzo de 2019, se presenta una diferencia de 7.199 obligaciones por valor de \$86.516.014.504, de las cuales 7.111 que equivalen al 99% corresponden a Electricaribe por valor de \$86.000.532.669, dichas obligaciones aún no han sido incluidas en el aplicativo de gestión de cobro.

Se presentan debilidades en los procesos generadores de títulos (Dirección Financiera, Dirección General Territorial y Superintendencias delegadas) debido a la falta de completitud del registro en el aplicativo sancionados, para iniciar la Gestión de Cobro.

En la vigencia 2019, se han realizado (3) tres comités de sostenibilidad contable con el fin de revisar y recomendar las gestiones administrativas necesarias para depurar los Estados Financieros y cumplir con las características de relevancia y representación fiel, definidas en el marco conceptual del nuevo marco normativo contable. No obstante, se presenta un aumento del 33% al comparar el valor de las obligaciones con vencimiento superior a 5 años, pues al 31 de diciembre de 2017 su valor era de \$1.355.369.282 y a 31 de marzo de 2019 muestra un saldo de \$1.801.841.348.

El recaudo de cartera entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2019, fue de \$2.078.079.632,59 de los cuales corresponde a contribuciones \$1.242.302.978,83 y por sanciones \$835.776.653,76. El recaudo durante el primer trimestre se realizó en etapa persuasiva el 73% y en coactivo el 23%. No obstante, es importante aclarar que sobre estos resultados no es posible concluir que tan rápido y efectivo es el recaudo, toda vez que no se tienen establecidas metas de recaudo.

En el aplicativo de gestión de cobro se evidencio, que no son completas las pistas de auditoria que se realizan a los cambios de datos en títulos de depósito judicial y obligaciones; y no hay frecuencia de revisión de las cuentas por cobrar en proceso.

Como resultado de este informe, la Oficina de Control interno **recomienda:**

Realizar mesas de trabajo con los procesos generadores de títulos (Dirección Financiera, Dirección General Territorial y Superintendencias delegadas) para identificar las obligaciones de Contribuciones (con vencimiento superior a 30 días) y sanciones que no han sido remitidas para iniciar la gestión de cobro.

Documentar en coordinación con la Dirección Financiera, el control de conciliación entre las cifras reportadas en cuentas por cobrar y las que contiene al aplicativo de gestión de cobro, donde se incluya la periodicidad, responsable, evidencia de la ejecución del control y las acciones tomadas para las diferencias detectadas (Partidas conciliatorias).

Priorizar el análisis y revisión de obligaciones por concepto de contribuciones, susceptibles de presentar al comité de sostenibilidad que presentan causales de prescripción, caducidad de la acción, pérdida de fuerza ejecutoria, inexistencia probada del deudor o insolvencia demostrada, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.5.6.3 del Decreto 445 de 2017 y con ocasión de las acciones definidas en el Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República.

Realizar y documentar el análisis de la relación costo-beneficio en los que el cobro no resulta eficiente, según lo establecido en el literal e. del artículo 2.5.6.3 del Decreto 445 de 2017.

Determinar con anticipación las acciones para abordar el cobro de las obligaciones derivadas de las sanciones impuestas a Electricaribe y que a fecha de esta auditoria se encuentran suspendidas, toda vez que no se encuentra evidenciado, dentro del proceso de gestión de cobro, el mecanismo jurídico a través del cual los nuevos operadores asumirán estos compromisos.

Mantener activas las pistas de auditoria de todos los cambios que se realizan a los títulos de depósito judicial y a las obligaciones, en tal sentido evaluar las funcionalidades que tiene la consulta "histórica de cambios", para que suministren trazabilidad de las transacciones de modificación efectuadas en el sistema. De otra parte, suministrar consultas que faciliten la operación.

Es preciso recordar que, la aplicación de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, queda sujeta a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones correctivas, preventivas o de mejora, para eliminar las situaciones detectadas en la auditoría que afectan la debida gestión del proceso.

Es importante aclarar que el presente informe se realiza mediante un análisis de muestras de auditoria, por tanto, no contempla la revisión de la totalidad de actividades realizadas por los procesos de inspección y vigilancia en el periodo evaluado.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Myriam Herrera Duran	Jefe Oficina Control Interno	