

Informe Definitivo de Auditoría

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN INTEGRAL DE CARTERA
LIDER DE PROCESO	LUZ STELLA RESTREPO HENAO Subdirectora Administrativa y Financiera
AUDITORES	GERMÁN ARMANDO CORREA AMADO Asesor de Control Interno (E) JULIE ANDREA FANDIÑO PINTO Contratista (Apoyo)
FECHA DE AUDITORIA	Septiembre de 2022

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar las actividades realizadas en el desarrollo del procedimiento de gestión integral de cartera por parte de los responsables de ejecutar el cobro persuasivo y el cobro coactivo, así como, el mapa de riesgos y controles existentes dentro del proceso.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Actividades y acciones descritas anteriormente en un periodo comprendido entre el 1° de julio de 2021 hasta el 31 de marzo de 2022.


CRITERIOS DE LA AUDITORIA

- Decreto 2921 de 1948
- Ley 33 de 1985
- Ley 490 de 1998
- Ley 1066 de 2006
- Decreto 4473 de 2006
- Ley 1551 de 2012
- Ley 1753 de 2015
- Ley 100 de 1993 – Artículo 57
- Ley 6 de 1992 – Artículo 112
- Decreto 2174 de 1992
- Decreto 2633 de 1994
- Ley 446 de 1998
- Decreto 816 de 2002
- Ley 734 de 2002 – Artículo 34
- Ley 1395 de 2010

- Estatuto Tributario
- Decreto 2527 de 2000
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Resolución 2082 de 2016 UGPP
- Ley 1819 de 2016 – Artículo 357
- Resolución 4018 de 2017 Ministerio de Hacienda y Crédito Público

FICHA TÉCNICA (Herramientas utilizadas, universo, población, objeto, marco estadístico)

La evaluación que se realizó partió de una muestra seleccionada de un universo de 231 entidades deudoras que corresponden a aquellas que hayan presentado movimiento de cobro (generación de la cuenta de cobro) en el periodo comprendido entre el 1° de julio de 2021 al 31 de marzo de 2022. El cálculo de la muestra se efectuó de la siguiente manera:

		MATRIZ PARA CALCULAR MUESTREO SIMPLE EN UNA POBLACION FINITA		Codigo: F10-PRO-CIG-001 Versión: 1 Fecha de aprobación:	
Unidad auditable		Gestión Integral de Cartera			
Sujeto ó Punto de Control:		Subdirección Administrativa y Financiera			
Cálculo de la muestra para:		Entidades deudoras de cuotas partes pensionales			
Periodo Evaluado:		julio 2021 a marzo 2022			
Preparado por:		Julie Andrea Fandiño Pinto			
Fecha:		10 de Agosto de 2022			
Revisado por:		Vilma Leonor García Pabón - Asesora de Control Interno (E)			
Fecha:		11 de Agosto de 2022			
INGRESO DE PARÁMETROS					
Tamaño de la Población (N)	277	TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 31			
Error Muestral (E)	6%				
Proporción de Éxito (P)	4%				
Nivel de Confianza	95%				
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960				
Formula para poblaciones finitas		Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P			
$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{(N * E^2) + (z^2 * P * Q)}$					

A partir de las entidades deudoras seleccionadas, se realizó solicitud de los soportes de la gestión de cobro persuasivo en la primera y segunda etapa y cobro coactivo teniendo en cuenta el procedimiento de cartera.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

El día 31 de mayo de 2022 se realizó la instalación de la auditoría a gestión de cartera – cobro persuasivo, proceso a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera, a través del memorando No. 20222010014353 junto con una reunión efectuada entre la

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

doctora Luz Stella Restrepo Henao, Subdirectora Administrativa y Financiera, y la doctora Vilma Leonor García Pabón, Asesora de Control Interno (E), junto con la Coordinadora de Cartera, la funcionaria ejecutora de cobro coactivo y el equipo auditor de Control Interno.

Una vez iniciada la auditoría interna se realizó la solicitud de información relacionada con los procedimientos vigentes, indicadores de gestión, Actividades del Plan de Acción y Estratégico, Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción y el estado de la cartera y avance de la recuperación de esta en la etapa del cobro persuasivo y gestión del recaudo efectuado por cobro coactivo.

PLAN DE ACCIÓN

Se realizó la revisión de las acciones incluidas dentro del Plan de Acción 2021 y 2022, correspondientes al Proceso de Gestión integral de Cartera para evaluar el avance a la fecha de realización del presente informe.

En lo correspondiente al objetivo estratégico denominado “Incrementar el recaudo efectivo de FONPRECON”, el Grupo de Cartera, adelantó las siguientes actividades trimestrales, con el ánimo de cumplir la meta de recaudo de 64 mil millones de pesos:

	Acciones desarrolladas	Avance del indicador
Primer trimestre de 2021	1. Realizar mesas de trabajo, entre cartera, cobro coactivo y entidades deudoras para conciliar la deuda, establecer compromisos y acordar el pago de la deuda que se registra. 2. Se realizó el cobro persuasivo, a través de la generación de las cuentas de cobro de las cuotas partes causadas del primer trimestre de 2021, las cuales son objeto de envío vía e-mail, en razón a la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno. 3. Administrar y mantener actualizada base de datos acuerdos de reestructuración, remitir mensualmente las cuentas de cobro por gastos administración y hacer seguimiento de su pago y revisar existencia de saldos adeudados por entidades que ya no están en acuerdo, coordinar cobro y remitir a coactivo. 4. Durante el primer trimestre de 2021 se recaudó la suma de \$16.048.654.657,68 de los cuales \$13.948.980.068,68 corresponden a proceso en cobro persuasivo y \$2.099.674.589 a cobro en proceso coactivo. De conformidad con la meta establecida para la vigencia de 2021 (64.000 millones) el avance del cumplimiento de la meta anual es del 25,08%	$\frac{\$16.048.654.657,68}{(\$64.000.000.000)} \times 100 = 25,08\%$
Segundo trimestre de 2021	1. Se realizaron 9 mesas de trabajo con las siguientes entidades deudoras, en las cuales hicieron presencia el área de coactivo y Grupo de Cartera, para conciliar la deuda que registra cada entidad, en las cuales se establecieron compromisos para cada una de las partes: TURNARIÑO, MCIPIO DE CHIRIGUANA, ALC DE MAICAO, ALC MANIZALES, MCIPIO DE ORTEGA, GOB DE RISARALDA, MCIPIO DE PEREIRA, UNIV DEL ATLANTICO, GOB DEL ATLANTICO. 2. Se realizó el cobro persuasivo, a través de la generación de las cuentas de cobro de las cuotas partes causadas del segundo trimestre de 2021, las cuales son objeto de envío vía e-mail, en razón a la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno.	$\frac{(\$16.048.654.657,68 + \$10.443.993.683)}{(\$64.000.000.000)} \times 100 = 41,39\%$

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

	<p>3. Base de datos de entidades en acuerdo de reestructuración y citación a reunión en desarrollo del proceso de reestructuración del Municipio de Ciénaga de Oro.</p> <p>4. Durante el segundo trimestre de 2021 se recaudó la suma de \$10.443.993.683, correspondiente al 16,32% del valor de meta programada para la vigencia de 2021 (64.000 millones) El valor anterior, sumado al recaudo del primer trimestre que fue de \$16.048.654.658, arroja un valor total para el primer semestre de 2021 de \$26.492.648.341 correspondiente al 41,39% de la meta establecida para la vigencia de 2021.</p>	
Tercer trimestre de 2021	<p>1. Se realizaron 8 mesas de trabajo con las siguientes entidades deudoras, en las cuales hicieron presencia el área de coactivo y Grupo de Cartera, para conciliar la deuda que registra cada entidad, en las cuales se establecieron compromisos para cada una de las partes: MUNICIPIO DE ACACIAS, E.S.E. HOSP PSIQUIATRICO SAN CAMILO, ETB, MUNICIPIO SANTA ISABEL, MUNICIPIO DE ARBOLEDAS, MUNICIPIO DE ZARAGOZA, MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL CESAR, RAMA JUDICIAL</p> <p>2. Se realizó el cobro persuasivo, a través de la generación de las cuentas de cobro de las cuotas partes causadas del segundo trimestre de 2021, las cuales son objeto de envío vía e-mail, en razón a la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno</p> <p>3. Base de datos actualizada de los acuerdos en proceso de reestructuración.</p> <p>4. Durante el tercer trimestre de 2021 se recaudó la suma de \$18.064.805.282, correspondiente al 28,23% del valor de meta programada para la vigencia de 2021 (64.000 millones) El valor anterior, sumado a los recaudos del primer semestre de 2021, arroja un valor total a 30-09-2021 de \$44.557.453.623, correspondiente al 69,62% de la meta establecida para la vigencia de 2021.</p>	<p>(\$26.492.648.341 + \$18.064.805.282) ----- x 100 = 69,62% (\$64.000.000.000)</p>
Cuarto trimestre de 2021	<p>1. Se realizaron 6 mesas de trabajo con las siguientes entidades deudoras, en las cuales hicieron presencia el área de coactivo y Grupo de Cartera, para conciliar la deuda que registra cada entidad, en las cuales se establecieron compromisos para cada una de las partes: MUNICIPIO DE MEDELIN, GOBERNACION DE PUTUMAYO, GOBERNACION DE BOYACA, MUNICIPIO DE GUACA, MUNICIPIO DE CALARCA, MUNICIPIO DE DAGUA.</p> <p>2. Se realizó el cobro persuasivo, a través de la generación de las cuentas de cobro de las cuotas partes causadas del cuarto trimestre de 2021, las cuales son objeto de envío vía e-mail, en razón a la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno.</p> <p>3. Base de datos actualizada de los acuerdos en proceso de reestructuración y gestión.</p> <p>4. Durante el cuarto trimestre de 2021 se recaudó la suma de \$36.958.734.649 correspondiente al 57,75% del valor de meta programada para la vigencia de 2021 (64.000 millones) El valor anterior, sumado a los recaudos de los trimestres anteriores y efectuada la depuración e identificación de los mismos, arroja un valor total a 31-12-2021 de \$80.480.894.764 correspondiente al 125,75% de la meta establecida para la vigencia de 2021.</p>	<p>(\$44.557.453.623 + \$36.958.734.649) ----- x 100 = 125,75 % (\$64.000.000.000)</p>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Para la vigencia 2021, se realizaron en su totalidad las metas incluidas dentro del Plan de Acción, encontrando que la meta "Recaudo de cartera por \$64 mil millones, discriminados en 60% cobro persuasivo (\$38.400 millones) y 40% cobro coactivo (\$25.600 millones)" correspondiente al Grupo de Gestión Integral de Cartera fue cumplida para los cuatro trimestres del año superando el porcentaje estimado.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

El grupo de trabajo, adscrito a la Subdirección Administrativa y Financiera, presenta el siguiente avance con corte al primer semestre de la presente vigencia:

Meta 2022	Indicador	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Recaudo de cartera por \$68 mil millones, discriminados en 60% cobro persuasivo (\$38.400 millones) y 40% cobro coactivo (\$25.600 millones)	$\frac{\text{Valor recaudado}}{\text{Meta programada de recaudo de cartera 2021} (\$68.000.000.000)} \times 100$	100%	100%	No aplica	No aplica

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Subdirección Administrativa y Financiera

Se resalta que las metas propuestas para el Grupo de Gestión Integral de Cartera, adscrito a la Subdirección Administrativa y Financiera, se encuentra con un avance del 100% de las actividades propuestas para el primer semestre de 2022.

INDICADORES DE GESTIÓN

Los criterios para tener en cuenta en la evaluación de los indicadores son la pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, y utilidad bajo los preceptos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Con relación a los indicadores de gestión del proceso, se evaluaron los indicadores con los que cuenta la gestión de cartera en cobro persuasivo y cobro coactivo:

1. Eficacia en el cobro persuasivo

NOMBRE DEL INDICADOR	EFICACIA EN EL COBRO PERSUASIVO
RELACIÓN MATEMÁTICA	$\frac{\text{RECAUDO EFECTUADO COBRO PERSUASIVO TRIMESTRAL}}{\text{META PROGRAMADA COBRO PERSUASIVO EN PLAN DE ACCIÓN}} \times 100$
DEFINICIÓN	MIDE LA EFICACIA EN LA GESTIÓN DE COBRO

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

2. Eficacia en el cobro coactivo

NOMBRE DEL INDICADOR	EFICACIA EN EL RECAUDO POR COBRO DE JURISDICCION COACTIVA
RELACIÓN MATEMÁTICA	$\frac{\text{VALOR DE RECAUDADO}}{\text{VALOR CARTERA COBRABLE DE JURISDICCION COACTIVA AÑOS 2014 A 2019}} \times 100$
DEFINICIÓN	MIDE LA EFICACIA EN EL RECAUDO DEL COBRO POR JURISDICCION COACTIVA DE FORMA TRIMESTRAL

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

Los indicadores cumplen con los criterios establecidos anteriormente, siendo pertinentes y funcionales al cumplir con el propósito de medir la eficacia del cobro persuasivo y coactivo en la Entidad. En cuanto al cumplimiento de los indicadores se tiene que:

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

- El recaudo persuasivo en el periodo evaluado de la vigencia 2021 presentó un porcentaje de 106% de eficacia, esto representa un recaudo de \$40.888 millones de pesos que sobrepasa la meta de \$38.400 millones de pesos para esa vigencia; y en el primer trimestre de 2022, el indicador presenta un avance del 9% con respecto a la meta de \$68 mil millones de pesos para la actual vigencia.
- El recaudo coactivo en el periodo correspondiente a la vigencia 2021 presentó un porcentaje de 112% de eficacia, representado en el recaudo de \$28.767 millones de pesos sobrepasando la meta de \$25.600 millones de pesos para esa vigencia, y en el primer trimestre de 2022, el indicador presenta un avance del 13,91% con respecto a la meta de \$68 mil millones de pesos para la actual vigencia.

PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos se constituyen como elementos fundamentales dentro de la documentación de las actividades que se desarrollan en un proceso, permitiendo la revisión de las tareas, la medición del tiempo en el que se ejecutan, procurando la organización de las acciones y que se alcance la eficiencia dentro de los procesos.

El Grupo de Gestión Integral de Cartera, presenta los siguientes procedimientos como parte de su información documentada dentro del Sistema de Gestión de Calidad:

Procedimiento	No. Controles
GESTIÓN INTEGRAL DE CARTERA VERSIÓN 5	<ul style="list-style-type: none"> • Cobro Persuasivo: 35 • Cobro Coactivo: 15 • Cobro aportantes morosos contribuciones parafiscales de la protección social: 5 <p>TOTAL CONTROLES: 55</p>
PARA LA ELABORACIÓN Y REMISIÓN DEL BOLETÍN DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO PRO-GAF-023 Versión 2	TOTAL CONTROLES: 2
PARA LA DETERMINACIÓN Y REGISTRO DE CUOTAS PARTES PENSIONALES POR PAGAR PRO-GAF-019 Versión 2	TOTAL CONTROLES: 6

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

Observación No. 1 – Procedimiento Gestión Integral de Cartera Versión 5

Las actividades de control establecidas dentro de un procedimiento tienen la función de minimizar, o evitar, la materialización de eventos adversos que impacten el desarrollo de los procesos y el logro de los objetivos organizacionales.

Dentro de la evaluación realizada al procedimiento de Gestión Integral de Cartera se encuentran (20) veinte controles que se mencionan a continuación, los cuales no están

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

relacionados dentro del flujo de las actividades; adicionalmente no se encuentra descrito el responsable de aplicar el control, la frecuencia con la que se deben aplicar y la evidencia de la ejecución.

- Verificación de lo generado en el sistema “liquidador de cuotas partes” con los asientos contables.
- Verificación del valor contabilizado para cruzar con el pago realizado.
- Seguimiento a los procesos de cobro persuasivo.
- Contar con personal para liquidar, revisar y verificar el estado de cuenta de las Entidades Concurrentes.
- Revisar expedientes de los pensionados para determinar obligaciones a favor del Fondo e iniciar los procesos de cobro.
- Asegurar que se incluyan a todos los deudores y terceros de acuerdo con los documentos que soportan la inclusión en el aplicativo de cartera, actualización en el archivo de novedades y pago en el registro de tesorería.
- Verificar la correcta imputación de los pagos realizados por cada tercero, identificando en el aplicativo.
- Conciliar mensualmente los saldos registrados en el módulo de cartera frente a los saldos registrados en los estados financieros de la entidad.
- Asegurar que los cobros se emitan de forma mensual, para todos los deudores, garantizando que la información incluida se encuentre debidamente soportada y liquidada de manera correcta.
- Producir de forma oportuna los informes y reportes que permitan a las áreas usuarias conocer el estado de vencimiento de la cartera, los deudores en mora y cuáles, deben ser trasladados a cobro coactivo.
- Revisar, validar y ajustar los cobros persuasivos conforme al reporte mensual de procesos coactivos remitido por el Funcionario Ejecutor.
- Confirmar que se haya efectuado la circularización a todos los deudores.
- Validar de forma permanente la dirección de correspondencia de los deudores
- Validar la fecha de la constitución de la reserva anual en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para efectos de enviar las cuentas a proceso coactivo, que no fueron objeto de pago adentro de los seis (6) meses siguientes a dicha constitución, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 4018 de 2017.
- Actualización permanente de la Base de datos de cartera de Pensionados y Entidades Concurrentes
- Revisión de las liquidaciones elaboradas y las cuentas remitidas a los deudores, verificando los pagos o abonos en cuenta.
- Verificar en forma bimensual las cuentas de cobro correspondientes a entidades que no tienen recursos en FONPET, comprobando que todas las cuentas de cobro hayan sido remitidas en los plazos previstos en la Resolución 4078 de 2017
- Remisión oportuna a la Oficina Asesora Jurídica de la información pertinente para iniciar oportunamente los procesos de cobro coactivo.
- Los cambios legislativos y jurisprudenciales que afecten los cobros de cuotas partes pensionales, se presentarán ante el Comité de Cartera, con el fin de determinar las acciones a seguir.
- Revisar los expedientes de pensión, cuando a ello hubiere lugar, para el análisis y confirmación de la deuda por concepto de cuotas partes y bonos pensionales, cuando la entidad concurrente la objete.

Por lo anterior se solicita el ajuste de los controles incluyéndolos en el flujo de las actividades del procedimiento, describiendo los responsables de la aplicación del control, la frecuencia y la evidencia que se genera.

Recomendación N°1

La implementación de un control debe garantizar que las operaciones realizadas mitiguen la materialización de los eventos adversos, la Oficina de Control Interno observa que existe un aproximado de (58) controles dentro del procedimiento, de los cuales se recomienda un análisis de la efectividad y eficiencia de los mismos, considerando la frecuencia de ejecución, la aplicación, la documentación y el

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

responsable, además de los recursos (tiempo, personal, etc), ya que muchos de estos controles son actividades propias del proceso como por ejemplo:

“Revisar expedientes de los pensionados para determinar obligaciones a favor del Fondo e iniciar los procesos de cobro.”

Observación No. 2 – Procedimiento para la Determinación y Registro de Cuotas partes Pensionales por Pagar Versión 2

Dentro de la evaluación realizada al Procedimiento para la Determinación y Registro de Cuotas partes Pensionales se encuentran (6) seis controles los cuales no encuentran descrito el responsable de aplicar el control, la frecuencia con la que se deben aplicar y la evidencia de la ejecución del control.

Por lo anterior se solicita el ajuste de los controles describiendo las responsables de la aplicación del control, la frecuencia de la aplicación y la evidencia que se genera.

MAPAS DE RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN

El área cuenta con un mapa de riesgos de gestión, identificado con código MAP-GAF-003, actualizado a la versión 2 del día 23 de octubre de 2020 y que incluye los siguientes riesgos:

1. PRESCRIPCIÓN de los derechos de cobro a favor del Fondo, por concepto de cuotas partes pensionales
2. INCONSISTENCIAS - En la aplicación de los pagos por concepto de cuotas partes pensionales - En el suministro de información a clientes internos y externos.
3. PRESCRIPCIÓN de la acción de cobro coactivo por cuotas partes, bonos pensionales y/o REVOCATORIA de las decisiones de Cobro Coactivo
4. INCUMPLIMIENTO DE METAS PROGRAMADAS Posible incumplimiento de metas en el recaudo de cobro coactivo
5. RIESGO DE LITIGIOSIDAD Por falta de notificación de actos administrativos.
6. PÉRDIDA DE EXPEDIENTES O RESOLUCIONES (Manejo inadecuado) Pérdida parcial o total de los documentos, (o pérdida de documentos) que reposan en los expedientes administrativos, judiciales y de cobro coactivo.
7. ERRORES EN LIQUIDACIÓN Incurrir en errores en las liquidaciones realizadas por los responsables en los procesos de cobro coactivo

Observación N°3: Inadecuado tratamiento del riesgo dentro del mapa de riesgos

Se observa que, dentro de la construcción del mapa de riesgos, se enumeran más de un tratamiento de riesgo, lo cual evidencia una inadecuada aplicación de la estrategia para

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

combatir el riesgo. Es de recordar que según la opción que se defina para cada uno de los tratamientos (aceptar, reducir, mitigar, transferir, evitar) debe contener un plan de acción que especifique:

- Responsable
- Fecha de implementación
- Fecha de seguimiento

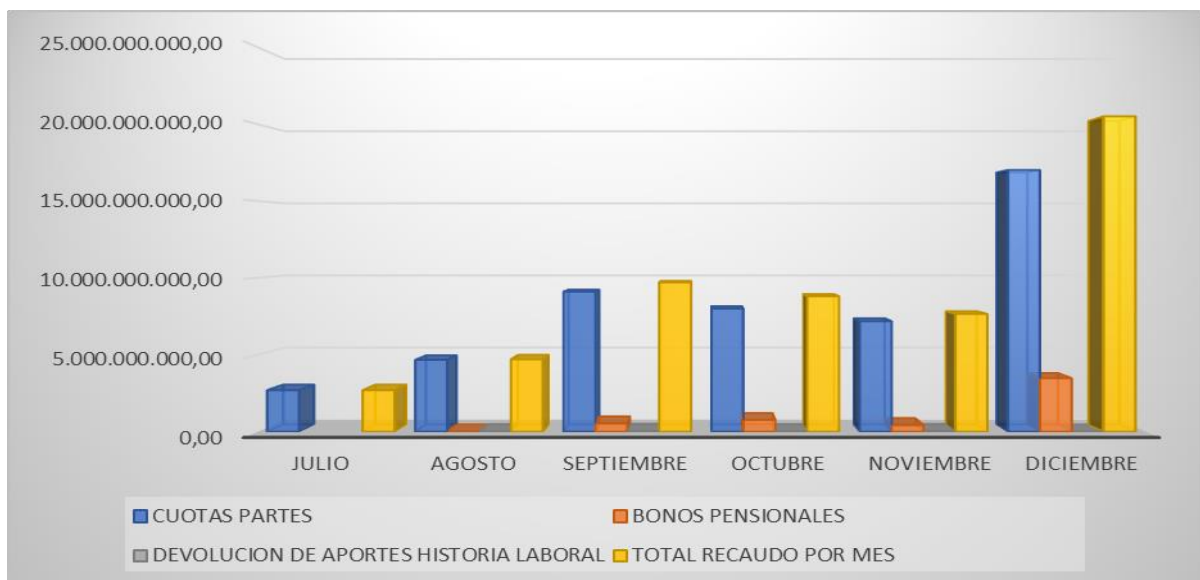
Por lo anterior se solicita el ajuste de los tratamientos del riesgo implementados dentro del mapa de riesgos.

AVANCE EN LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA

En lo correspondiente a la meta establecida para la vigencia 2021 de recaudo de los recursos adeudados es de \$ 64.000 millones de pesos, meta que fue superada en un 125,75% con un recaudo de \$ 80.481 millones de pesos.

El comportamiento del recaudo de la cartera, tanto en bonos pensionales, aportes obligatorios como en cuotas partes pensionales, con corte al mes de diciembre, ha presentado variaciones relativas durante el segundo semestre de 2021, siendo el mes de diciembre el porcentaje más alto de recaudo con un 25,46% (\$ 20.493 millones) del total, en comparación con el mes de julio que tiene el porcentaje más bajo de recaudo con un 3,36% del total (\$2.703 millones).

A continuación, se relaciona la gráfica de comportamiento, mes a mes, durante el segundo semestre de 2021:

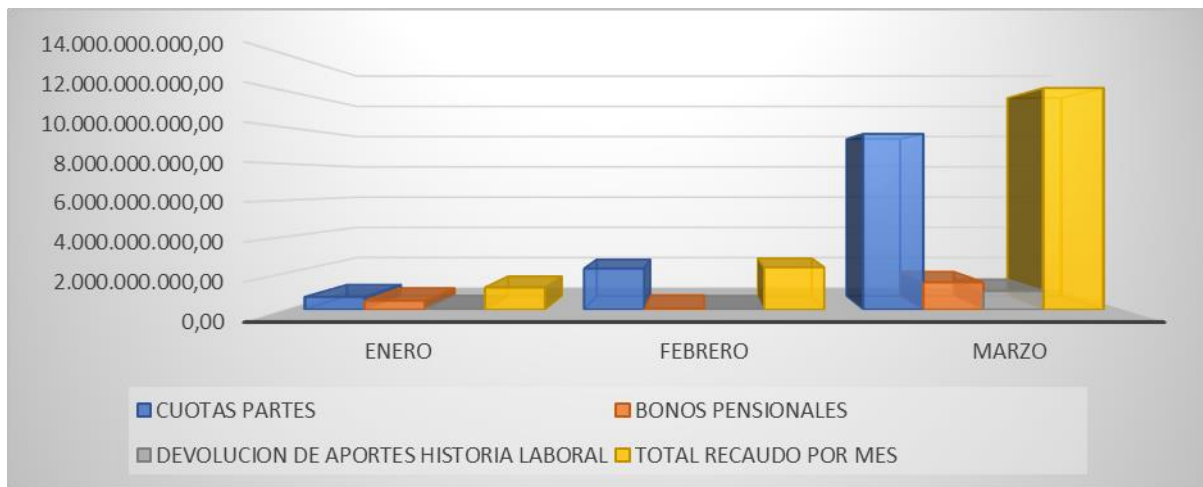


Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera – GIT Cartera

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

Igualmente, durante el primer trimestre de la vigencia 2022 se debe señalar que, del recaudo de cartera a marzo 31 de 2022, fue por un total de \$ 15.694 millones, corresponde a la gestión persuasiva un 39,72% (\$6.235 millones), frente al 60,27% de la gestión por cobro coactivo (\$9.459 millones).

La siguiente gráfica muestra la evolución del recaudo durante el primer trimestre de 2022:



Para el primer trimestre de 2022 los recaudos hacen a \$15.694 millones de pesos correspondiente al 23,08% de la meta establecida para la vigencia de \$68.000 millones de pesos.

COBRO PERSUASIVO

Para el desarrollo de la gestión de cartera, en los procesos persuasivo y coactivo, la Entidad ha dispuesto el Procedimiento Gestión Integral de Cartera (Código: PRO-GAF-010 Versión 4) que establece las actividades, condiciones, controles y parámetros para su desarrollo, acorde con la normatividad estipulada. En lo referente al proceso de cobro persuasivo, el procedimiento establece las siguientes actividades:

- **Primera etapa:** se contacta al deudor por medio físico y/o electrónico informando sobre la obligación que le ha surgido, identificando plenamente la obligación a través de la documentación señalada en el punto 6.1.4 del procedimiento
- **Segunda etapa:** 30 días calendario después de la remisión de la documentación de cobro al deudor, si el mismo no ha manifestado voluntad de pago, se reitera con una segunda comunicación.

Posteriormente de surtida el desarrollo de las etapas del proceso de cobro persuasivo,

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

se debe remitir el expediente al funcionario ejecutor del área jurídica para iniciar el trámite de cobro coactivo.

- **Observación N°4: Establecimiento de tiempos para desarrollar la primera etapa de cobro persuasivo**

Se evidencia que dentro del desarrollo de las actividades de la primera etapa de cobro persuasivo en el procedimiento PRO-GAF-010, no se encuentra establecido un intervalo de tiempo para enviar la primera comunicación a la entidad deudora; este retraso podría generar un desconocimiento por parte del deudor de los intereses generados, y como se evidenció en la auditoría anterior remisión de cuentas de cobro con fechas de envío posteriores demasiado prolongadas, ocasionando que se obstaculice el progreso de la gestión persuasiva, en caso de llegar a presentarse un acuerdo de pago con la entidad deudora, o demorar la remisión del expediente al área jurídica para iniciar el trámite por cobro coactivo.

De la muestra seleccionada correspondiente a 31 entidades seleccionada por la Oficina de Control Interno, se evidencio que para el mes de enero de la vigencia 2022 se utilizaron un promedio de 61 días calendario para el envío del primer cobro:

Entidad Deudora	Fecha de pago de nómina	Fecha envío del primer cobro	Días utilizados entre el pago de nómina y el primer cobro
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO DE BARRANCA DE LA LOBA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO BAJO BAUDO	28/01/2022	30/03/2022	61
BELEN DE LOS ANDAQUIES	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO DE CHIMA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO DE BARRANCAS-GUAJIRA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO CALARCA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO COCORNA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO PURISIMA-CORDOBA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO DE IBAGUE	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO PLATO MAGDALENA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO DE CIENAGA DE ORO - CORDOBA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO COYAIMA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO COROZAL	28/01/2022	30/03/2022	61

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

MUNICIPIO LA MONTAÑA -CAQUETA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO ARBOLEDAS	28/01/2022	N/A	N/A
MUNICIPIO CAJAMARCA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO BELLO	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO BALBOA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO ARACATACA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO CIENAGA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO BOLIVAR- VALLE DEL CAUCA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO CACHIRA	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO PUERTO BERRIO	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO PUERTO ASIS	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO PIVIJAY	28/01/2022	30/03/2022	61
UNIVERSIDAD DE NARIÑO	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO DE CONVENCION-N.S	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO SAHAGÚN	28/01/2022	30/03/2022	61
MUNICIPIO COPEY-CESAR	28/01/2022	N/A	N/A
MUNICIPIO SESQUILE	28/01/2022	30/03/2022	61

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera - Oficina de Control Interno

Por lo anterior y debido a que esta observación ya se habría realizado en la anterior auditoria se reitera la recomendación a al área auditada realizar una revisión a las actividades de la primera etapa para establecer un tiempo prudencial que optimice el proceso de cobro persuasivo.

TRAZABILIDAD DE LA GESTIÓN DEL COBRO

Se reviso la trazabilidad de la gestión del cobro junto con la recuperación de los recursos y aplicación de los pagos en el periodo comprendido entre el 1° de julio de 2021 hasta el 31 de marzo de 2022.

Mediante solicitud enviada mediante memorando 20222010022093, se solicitaba la aclaración de un listado de 33 entidades con saldos de capital e intereses de pensionados negativos, a lo que la Subdirección Administrativa y Financiera respondió:

“Respecto a la aclaración solicitada de los saldos de capital e intereses negativos que registran las entidades, informamos que FONPRECON actualmente adelanta el proceso de análisis, depuración y verificación de los saldos que registran las entidades deudoras, incluidas las indicadas en su memorando, información que se presenta en las siguientes mesas de trabajo:

- *Mesas preparatorias para la verificación de saldos e instancia de cobro, de las entidades deudoras, con la oficina Asesora Jurídica y la Funcionaria Ejecutora de Jurisdicción Coactiva.*

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

- *Mesas de trabajo con las diferentes entidades para que presenten alternativas de pago y conciliación de la misma.*
- *Mesas preparatorias de análisis y depuración de cuotas partes pensionales, con la Oficina Asesora Jurídica.*
- *Mesas de trabajo con la Dirección General en las que se presenta el resultado del avance en el análisis y depuración de la cartera.*

En virtud de lo expuesto, una vez se culmine el análisis de las entidades indicadas en su memorando, el resultado con sus respectivas aclaraciones será remitido a su despacho. “

Observación No. 5 – Saldos de capital e intereses negativos

Por lo anterior y debido a que la Oficina de Control Interno no obtuvo aclaración satisfactoria por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera y GIT de Gestión Integral de Cartera de los saldos de capital e intereses negativos y en virtud de la evidencia entregada, se evidencia que existen 35 pensionados con saldos de capital negativo, de los cuales 27 pensionados aparecen con saldo de intereses negativos. Así mismo se encontraron 11 nombrados como terceros vacíos (No poseen nombre del pensionado).

Ver Anexo 1

Lo anterior evidencia falta de control y seguimiento a las cuentas por cobrar y a la gestión de la cartera y una ineficacia en la aplicación de los siguientes controles dentro del Procedimiento Gestión Integral de cartera V6:

- *Seguimiento a los procesos de cobro persuasivo*
- *El Profesional Especializado encargado de la gestión de cartera, actualizará de manera permanente la deuda de los cuotapartistas, con el fin de establecer el valor real de la deuda, dejando como evidencia de este control la liquidación de la deuda actualizada al cierre de periodo.*

Observación No. 6 – Errores en aplicación de los pagos realizados por las entidades

Revisados los soportes suministrados por la Subdirección Administrativa y Financiera, correspondiente a las aplicaciones de los pagos realizados por las entidades deudoras, la Oficina de Control Interno evidencia errores en los registros de las aplicaciones realizadas en los siguientes soportes:

- Memorando 20212100024523 Aplicación de título – Municipio de Purísima. EXP.20-154 CC /2109000258.
- Memorando 20212100018053 Aplicación de título – Municipio de Corozal EXP. 16-055 CC /2108000143

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

Ver Anexo 2

Por lo anterior se solicita la revisión y corrección de los soportes, al igual que la verificación de los controles en los registros y su efectividad.

OBSERVACIONES

Observación No. 1 – Procedimiento Gestión Integral de Cartera Versión 5

Observación No. 2 – Procedimiento para la Determinación y Registro de Cuotas partes Pensionales por Pagar Versión 2

Observación N°3 – Inadecuado tratamiento del riesgo dentro del mapa de riesgos

Observación N°4 – Establecimiento de tiempos para desarrollar la primera etapa de cobro persuasivo

Observación No. 5 – Saldos de capital e intereses negativos

Observación No. 6 – Errores en aplicación de los pagos realizados por las entidades

PLAN DE MEJORAMIENTO

Se solicita que cada una de las observaciones comunicadas se incluyan en el plan de mejoramiento a suscribir, contemplando acciones preventivas y correctivas para los casos mencionados y así subsanar las observaciones presentadas. Los tiempos para la realización de dichas actividades deberán ser cortos.

La Subdirección Administrativa y Financiera, como área auditada, deberá construir y consolidar el Plan de Mejoramiento dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la entrega del presente informe definitivo y enviarlo a Control Interno para su suscripción. Para la presentación del Plan de Mejoramiento se deberá utilizar el formato F05-PROCIG-001, incluido en el Sistema de Gestión de la Calidad, Procedimientos Control Interno a la Gestión.