aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.	SISTEMA DE GESTION	**Código:** CGE-FR-002
		Página: 1
	PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE COBRO DE CARTERA	**Versión:** 1
		Vigente a partir de: 18-08-2017

PROCESO: SUBPROCESO CARTERA | **RESPONSABLE (LIDER DE PROCESO): SUBGERENTE COMERCIAL**

FECHA SUSCRIPCIÓN DEL PLAN: 24/04/2021 | **FUENTE QUE GENERA EL PLAN DE MEJORMIENTO. Marque con una x según aplique :**

Evaluación de Competencias: ___ Hallazgos Auditoría Interna: ___ Monitoreo Plan Indicativo: ___ Mapa de Riesgos: ___ Mapa anticorrupción: ___ **Otro: x Cual? AUDITORIA DE LA CONTRALORIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA ESTADOS FINANCIEROS Y CONTABLES A LA VIGENCIA 2019 - 2020**

No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO/ OPORTUNIDAD DE MEJORA	RIESGO IDENTIFICADO	ACCION A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	TIEMPO PROGRAMADO PARA CUMPLIMIENTO DE ACCIONES (CUANDO)		MECANISMO DE SEGUIMIENTO INTERNO ADOPTADO POR LA ENTIDAD		SEGUNDA LINEA DE DEFENSA Comite Tecnico Sostenibilidad Contable		TERCERA LINEA DE DEFENSA DIRECCION CONTROL GESTION	
					INICIO	FIN	ESTADO	FECHA	ESTADO	%	ESTADO	%
1	No se cuenta con un informe consolidado del estado de la cartera financiera de la Empresa Aguas de Barrancabermeja s.a. e.s.p en la cual se identifiquen los valores exactos a corte 31 de diciembre de 2020 tales como cartera financiera discriminada por estratos y segmentada por edades 0-3 meses 4 a 59 meses 60 a 120 meses y superior a 121 meses de atraso, incluyendo variables como cartera financiada, intereses, usuarios con identificacion y usuarios bloqueados	Riesgo de gestion inefectiva de la cartera, presentacion de estados financieros no ajustados a la realidad	Realizar informe de la cartera financiera segmentada en edades 0-3 meses 4 a 59 meses 60 a 120 meses y superior a 121 meses de atraso, incluyendo variables como cartera financiada, intereses, usuarios con identificacion, usuarios inactivos. **Entregable: informe presentado, analizado y con recomendaciones ante comite tecnico de sostenibilidad contable: Acta de CTSC e Informe. Dos Documentos trimestrales, para un total en la vigencia de 8**	Secretaria General - Subgerencia Comercial - Subgerencia administrativa y financiera	02/01/2021	31/12/2021						
2	la empresa no cuenta con informacion detallada que permita conocer la efectividad de las actividades de recaudo desplegadas durante la vigencia 2020. Se deberá entregar informe de la gestion del recaudo de cartera segmentada por edades y estratos durante la vigencia 2021 teniendose en cuenta solo los conceptos tarifarios	La empresa no conoce si las estrategias de cartera aplicadas son efectivas frente al recaudo de la cartera	Informe del recaudo de la cartera durante la vigencia **2021 anlizando las estrategias aplicadas de manera directa o indirecta** separando el recaudo de la cartera corriente (para efectos de cartera corriente se entendera la recaudada en la vigencia y de la vigencia) y no corriente teniendo en cuenta las financiaciones suscritas que actualemente se encuentren al dia y sin tener en cuenta subsidios otorgados por el estado Se debera entregar informes semestrales (con cierre a mayo y noviembre) posteriores a los cierres de facturacion.	Secretaria General - Subgerencia Comercial	02/01/2021	31 de Diciembre de 2021	NA					
3	No completitud ni calidad de los datos de los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado.	No se cuenta con una base de datos de usuarios actualizada lo que limita las acciones de cobro en gran medida	Incluir dentro de las oblicaciones del contrato integral de toma de lecturas recaudo de datos de los suscriptores tales como direcciones y No. de cedula. 4.1 Anexo especificaciones tecnicas contrato integral toma de lectura 4.2 Implementar aplicativo VUR de la Superfiotariado para consulta y complementación de bases de datos de usuarios 4.3 Realizando la actualizacion de la información por parte de la subgerencia comercial, una vez validada la informacion por secretaria general 5% del catastro usuarios actualizado en los siguientes campos Nombre, Direccion y No. de cedula **Entregable:** **4.1 Anexo Tecnico legalizado 1 documento** **4.2 Certificacion de Implementacion de Aplicativo 1 documento** **4.3 Informe de actualizacion de base de datos cada tres meses por parte de la secretaria general**	**4.1 Secretaria General** **4.2 Secretaria General** **4.3 Secretaria General**	**4.1** 02/01/2021 **4.2 02/01/2021** 4.3 02/01/2021	4.1 31/04/2021 4.2 30/04/2021 4.3 31/12/2021						
4	Los archivos de gestion deben cumplir con el plan de gestion documental y las TRD vigentes y aplicables a la empresa	no se cuenta con una adecuada gestion documental de las actividades de cobro adelantadas por la empresa lo que limita el seguimiento a las mismas	Seguir la indicación de las tablas de retención documental para la correcta conservación de los expedientes **Entregable: Expedientes de morosos intervenidos con inventario documental**	Secretaria General - Subgerencia Comercial	02/01/2021	31/12/2021						
5	la obsolescencia del software de cartera utilizado para el registro de la información, en función del recurso humano ausencia de capacitación para las personas encargadas de procesar la información, tanto técnica, como académica y una adecuada segregación de sus funciones.	Se considera como una recomendación y no hallazgo para lo cual se establecen acciones de mejora	Entregar los criterios de parametrización del software por segmentos para el modulo de cartera y generar capacitacion constante y permanente a los colaboradores del proceso **Crietrios requeridos para la gestion de cartera. Documento con el formato institucional validado por los involucrados 4 informes consolidados presentados ante el CTSC**	Secretaria General - Subgerencia Comercial	02/01/2021	31/12/2021						
6	La empresa aguas de Barrancabermeja no cuenta con una estrategia definida de cartera a razon de las caracteristicas y condiciones particulares de los usuarios y sus edades de cartera	No se tiene una hoja de ruta que permita una gestion de la cartera frente a las condiciones particulares de los usuarios	Se presentaran ante el CTSC estrategias de cartera particulares con criterios especificos como edad de la cartera y estratificacion socioeconomica para que una vez aprobadas sean implementadas de forma inmediata. Certificacion de la secretaria general de la aprobacion del plan de cartera	Secretaria General - Subgerencia Comercial	02/01/2021	30/06/2021						

Angelica Maria Pachon Perea
- Secretaria General

Erika Jimena Osorio Cardona Profesional Jefe Juridico

Yolvis Sampayo Quiñonez Profesional Jefe de Atencion del usuario

Alexander Alvarado Paternina Subgerente Comercial

Luis Emilio Suarez Aguas
Profesional III Sub Comercial

Manuel Montesinos Quiñonez Profesional III Sub Comercial

Angela Patricia Mancera Ortiz Profesional III Sec General

Jorge Mario Hurtado Garcia
Profesional III Sec. General

Miguel Andres Rodriguez Noriega
Profesional I Sec. General

Mildred Torres Zarate
Profesional III Sub Comercial