

PLAN DE MEJORAMIENTO

FORMULACIÓN

Fecha de creación	Origen	Nombre	Recomendación, Hallazgo u observación	Tipo de acción	Descripción de la Acción	Resultado Esperado	Responsable de implementación	Fecha de inicio	Fecha Vencimiento
12/08/2022	Auditoria Interna	Subproceso de Cartera	Observación 1. Existen 13.671 matrículas con valores que pueden ser objeto de ajuste o depuración, iniciando por el saldo negativo que aparece como financiación vencida por valor de - \$34.809; esto no solo genera un mayor desgaste en la gestión del cobro, sino que incrementa su costo, si se tiene en cuenta que el saldo del capital vencido es de solo \$19.534.	Mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la cartera vencida de acuerdo con el vencimiento, y saldos 2. Acciones de cobro realizadas, acciones de cobro a realizar 3. Revisión de la viabilidad de depurar estos saldos en el comité de sostenibilidad contable, proyección resolución, 4. Baja de saldos en el sistema de información de la entidad. 	Sanear aquellos saldos que no son posibles recuperar mediante la gestión de cobro; especialmente, aquellos inmuebles que no registren con saldo a capital, el cual podrá hacerse a través del comité de saneamiento contable.	Lider Cartera	10/02/2022	31/12/2022
12/08/2022	Auditoria Interna	Subproceso de Cartera	Observación 2. El mayor porcentaje de la cartera se encuentra con un vencimiento entre 5 y 7 años equivalente a \$12.388 millones aproximadamente, partidas que son muy representativas para la entidad y que el termino de vencimiento hace que se incurra en un alto riesgo de incobrabilidad o pérdida de esta.	Mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar seguimiento mensual que las matriculas reportadas por el proceso de cobro persuasivo y que apliquen según la norma sean gestionadas en el proceso de cobro coactivo oportunamente. 2. Validar mensualmente que todos los contribuyentes que apliquen para cobro coactivo se encuentren relacionados en el plano 271 (insumo que se envía de manera mensual). 	Lograr la recuperación de la cartera de difícil recaudo, mitigando el riesgo a tener una cartera de incobrabilidad	Lider Cartera	1/08/2022	31/12/2022
12/08/2022	Auditoria Interna	Subproceso de Cartera	Observación 3. Existen 72 matrículas por valor de \$83 millones que tienen 6 o más cuotas vencidas o deben más de 2 SMLMV y no se ha gestionado el cobro de la contribución por valorización mediante el procedimiento administrativo coactivo, como lo pide el artículo 61 del Estatuto de Valorización Acuerdo 58 de 2008.	Mejora	<ol style="list-style-type: none"> 3. Fortalecer la gestión del cobro personalizado, enfocado en los contribuyentes con mayor saldo vencido y numero de cuotas vencidas (contribuyentes de difícil recaudo). 4. Seguimiento mediante correos y reuniones al debido proceso de secuestre y remate para los contribuyentes con la gestión de cobro persuasivo más adelantado. 	Garantizar que toda la cartera objeto de gestión mediante cobro coactivo se encuentre gestionada oportunamente	Lider Cartera	1/08/2022	31/12/2022
12/08/2022	Auditoria Interna	Subproceso de Cartera	Observación 4. Falta implementar estrategias efectivas para la recuperación de la cartera a través del proceso de cobro coactivo, toda vez que la entidad viene gestionando esta cartera por valor de \$7.584 millones la cual tiene hasta 2.557 días de vencimiento, es decir 7 años.	Mejora	<ol style="list-style-type: none"> 5. Revisar la base de datos de la cartera vencida con respecto a las base de datos que se viene gestionando por cobro coactivo, para revisar de manera mensual que se logre realizar el proceso a todos los contribuyentes que cumplan los requisitos para iniciar dicho proceso. 	Lograr la recuperación de la cartera de difícil recaudo, mitigando el riesgo a tener una cartera de incobrabilidad	Lider Cartera	1/08/2022	31/12/2022
12/08/2022	Auditoria Interna	Subproceso de Cartera	Observación 5. Según el documento de Paso a paso procedimiento cobro persuasivo, la gestión de llamadas telefónicas se realiza el 2º día hábil del mes, para ello deben haber cruzado los pagos, haber conciliado y facturado, esto demora más de 2 días, por lo que es importante ajustar las fechas de realización de la actividad; de igual forma, el envío de la base de datos dice que es el segundo día hábil del mes - archivo word (se ve mensaje en correo y no en word), pero esto no se está cumpliendo, puesto que se deben surtir otras tareas antes de enviar la información a Emtelco.	Mejora	Se revisará el documento "Paso a paso procedimiento cobro persuasivo" y se actualizará y complementará de acuerdo a la realidad y necesidad del proceso.	Contar con manuales y procedimientos actualizados	Lider Cartera	1/08/2022	31/12/2022

PLAN DE MEJORAMIENTO

FORMULACIÓN

12/08/2022	Auditoria Interna	Subproceso de Cartera	<p>Observación 6. Con corte a diciembre 31 de 2021, se encontró una diferencia entre los módulos de cartera y contabilidad, por valor total de \$269,9 millones, la diferencia encontrada entre ambos módulos corresponde básicamente a que en el mes de diciembre no se realizaron los ajustes correspondientes a la anulación de los documentos de cobro extraordinarios, cuyos valores no fueron cancelados por los contribuyentes; estos sumaron un total de \$248,9 millones, los cuales fueron contabilizados en los meses posteriores, quedando una diferencia por identificar de \$21 millones.</p>	Mejora	<p>Validar las diferencias entre los diferentes conceptos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incrementar el control de generación, aplicación y anulación de estas obligaciones que se producen en un periodo determinado. 2. Evaluar cómo se lleva la contabilización de los documentos de cobro extraordinarios con el fin de identificar si debe tener mejoras en la parametrización de esta operación. 3. Realizar la conciliación de las operaciones originadas en el módulo de cartera en el periodo 2021 . 4. Actualizar y cumplir el manual de conciliaciones en el que se relacione las actividades en detalle. 5. Revisión de todas operaciones con el fin de identificar los registros originados en cartera que no interfazaron correctamente a contabilidad y proceder a corregir. 6. Consultar en conjunto con los procesos involucrados algunas opciones tecnológicas a implementar que nos permitan mitigar estas diferencias en el sistema. 7. Capacitar al personal encargado de este proceso sobre los lineamientos y actividades que se deben cumplir de acuerdo con el manual de conciliaciones. 	Tener conciliadas las diferentes cuentas entre cartera y contabilidad	Lider Cartera	1/08/2022	31/12/2022
12/08/2022	Auditoria Interna	Subproceso de Cartera	<p>Observación 7. Se realizó el control de documentos de cobro extraordinario, incumpliendo con las actividades del ACV-P-06 Procedimiento Conciliación Cartera como es la anulación de documentos de cobro no pagados por el contribuyente, generando la sobreestimación de las cuentas del activo y del ingreso e incumplimiento del Manual para la generación de documentos de cobro de la contribución GF-M02, cuya acción corresponde a la "Anulación de los documentos de cobro extraordinario vencidos y con saldo pendiente por cancelar".</p>	Mejora		Tener conciliadas las diferentes cuentas entre cartera y contabilidad	Lider Cartera	1/08/2022	31/12/2022

PLAN DE MEJORAMIENTO

FORMULACIÓN

12/08/2022	Auditoría Interna	Subproceso de Cartera	<p>Observación 8. Se encontró que el documento ACV-P-06 Procedimiento conciliación cartera se encuentra en actualización por parte del proceso, toda vez que se realizaron algunas observaciones al documento por parte de control interno, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicar en la descripción de la acción: definir planos y procesos de cartera a conciliar; que antes de iniciar con el proceso de conciliación, se debe verificar que la facturación del mes actual al cual se va a conciliar haya finalizado, ya que sin esta no se puede proceder a conciliar. - Establecer cada cuanto se debe realizar la conciliación entre los módulos de cartera y contabilidad, indicar a través de que documento se realizan los ajustes en contabilidad (C54 Ajustes Contables). - Determinar si este documento es un manual o un procedimiento, toda vez que se encuentra guardado como 	Mejora	Revisar las observaciones e incluir las que sean pertinentes para el proceso, de tal forma que el procedimiento sea lo mas ajustado a la realidad de como se realiza actualmente y contemple todas las actividades que se debe tener en cuenta.	Contar con manuales y procedimientos actualizados	Lider Cartera	1/08/2022	31/12/2022
12/08/2022	Auditoría Interna	Subproceso de Cartera	<p>Observación 9. Se encontró que el documento ACV-P-08 Procedimiento Ajustes Cartera se encuentra desactualizado, ya que en el numeral 6. Responsables de la ejecución del ajuste en cartera, y numeral 9. Responsables, menciona a contratistas que ya no hacen parte de la entidad; adicionalmente, se encontró el mismo procedimiento con diferente codificación: GF-M-14 Procedimiento Ajustes Cartera.</p>	Mejora	Revisar los manuales y procedimientos que se tiene del proceso para identificar: <ol style="list-style-type: none"> 1. El paso a paso se encuentre ajustado al proceso actual 2. Los responsables del proceso se relacionen por actividad y no por nombre 3. En caso de que existan modificaciones que se encuentre en firme el procedimiento final. De esta manera si se identifica que el manual o procedimiento se encuentre desactualizado y se procederá a ajustar y formalizar.	Contar con manuales y procedimientos actualizados	Lider Cartera	1/08/2022	31/12/2022
12/08/2022	Auditoría Interna	Subproceso de Cartera	<p>Observación 10. Se evidencio que los saldos a favor de contribuyentes contienen valores que se vienen arrastrando de años anteriores, existiendo valores por devolver de hasta -\$117 millones como por ejemplo a nombre de Hotel Dann Carlton Medellín; adicionalmente, se observan valores que pueden ser susceptibles de depuración en los estados financieros, tales como los que se encuentran entre -\$1 y -\$5 mil, los cuales suman \$1.1 millón y corresponden a 467 matriculas</p>	Mejora	Establecer plan de trabajo para realizar revisión de los saldos a favor asociados al proceso de modificadora técnica, dentro de este plan se deberá: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar total contribuyentes que registran saldo a favor por este concepto 2. Identificar saldos a favor que corresponde a cada contribuyente 3. Delimitar rangos sobre los que se encuentran comprendidos el saldo a favor 4. Revisar procedencia de los saldos a favor, y establecer si son procedentes o no. 5. Validar notificación de saldos a favor 6. Establecer plan de trabajo para proceder a devolver o a depurar 	Realizar la debida gestión de notificación de saldos a favor, y sanear aquellos saldos a favor que no fueron solicitados por el contribuyente.	Lider Cartera	1/08/2022	31/12/2022

PLAN DE MEJORAMIENTO

FORMULACIÓN

12/08/2022	Auditoria Interna	Subproceso de Cartera	<p>Observación 11. El informe de cartera por edades a diciembre 31 de 2021, se presentó en el aplicativo de Gestión Transparente por \$ 16.939 millones, el cual presenta una diferencia con el informe de cartera emitido para esta auditoría de \$875.mil y una diferencia con el saldo de cartera en el Estado de la Situación Financiera de \$269 millones</p>	Mejora	<p>Análizar la información que reposa en los planos en los diferentes planos que son consulta de información para el proceso.</p> <p>Actividades contempladas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Validar que los planos manejen la misma información. 2. Revisar información capital vencido plano 226 y plano 29 y validar información por contribuyente, la información en ambos planos debe coincidir, si se tiene diferencias se debe revisar dentro del mes y corregir. 3. Revisar información plana 226 y plano 270, validar que el capital por facturar sea el mismo en ambos planos, si hay diferencias revisar y corregir dentro del mes 4. Tomar 5 casos aleatorios de contribuyentes con saldo plano 226, 29, 270 y 271 y revisar que los campos se encuentren correctos 5. 226 validar: saldo contribución, cuotas moras, valor vencido, capital vencido, interés moro, interés financiación, matrícula retenida. 6. 29 validar: valor vencido, capital vencido, financiación vencida, interés moro, cuotas moras, cuota más vencida, días vencimiento 7. 270 validar: Saldo capital por facturar 	Garantizar que la información reportada a los entes de control se encuentre correcta	Lider Cartera	1/08/2022	31/12/2022
12/08/2022	Auditoria Interna	Subproceso de Cartera	<p>Observación 12. Se encontró que algunas acciones para el control de los riesgos, no son muy explícitas, tales como: "Control y seguimiento a las actividades que se deben realizar dentro del proceso de facturación"; "Seguimiento y control al comportamiento mensual de la cartera de la entidad"; "Control de operaciones semanal registros originados en cartera"; teniendo en cuenta que es importante implementar actividades estableciendo tiempos en los cuales se debe aplicar el control, identificando si dichos controles son manuales o automáticos y si se encuentran documentados en algún manual o procedimiento del subproceso.</p>	Mejora	<p>Actualizar la matriz de riesgos, este trabajo se realizó en conjunto con el proceso de planeación y se acataron las instrucciones entregadas por el proceso</p>	Contar con todos los controles necesarios para mitigar la materialización de los riesgos del proceso	Lider Cartera	1/08/2022	31/12/2022
12/08/2022	Auditoria Interna	Subproceso de Cartera	<p>Observación 13. Se identificó la materialización del riesgo "Información financiera no confiable" asociado al subproceso de cartera, por debilidades en la aplicación de los procedimientos y falta de validaciones y seguimiento de los datos relacionados en los reportes</p>	Mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análizar de la información que reposa en los planos en los diferentes planos que son consulta de información para el proceso. 2. Validar que los planos manejen la misma información 3. Realizar la conciliación de las operaciones originadas en el módulo de cartera en el periodo 2021 4. Actualizar y cumplir el manual de conciliaciones en el que se relacione las actividades en detalle y la periodicidad de la revisión de todas las operaciones con el fin de identificar los registros originados en cartera que no interfazaron correctamente a contabilidad y proceder a corregir. 	Garantizar que la información reportada a los entes de control se encuentre correcta	Lider Cartera	1/08/2022	31/12/2022