

**Objetivo:**

Realizar el análisis, control y seguimiento al comportamiento de la cartera Misión, generando la información que se requiera para facilitar la toma de decisiones y la creación de estrategias necesarias que permitan su recuperación y saneamiento.

**Alcance:**

El procedimiento inicia con la generación de la información de la cartera misión, continúa con el análisis que incluirá todas las características de identificación propias de cada cuenta contrato deudora y las actividades de seguimiento que afecten la recuperación de la cartera, y finaliza con la generación de los informes y el resultado de los indicadores, que incluyen las conclusiones y recomendaciones.

**Términos y definiciones:**

- 1 **CARTERA MISIÓN:** Se denomina cartera misión a todas las deudas a favor de la empresa originada de la prestación de los servicios públicos domiciliario de acueducto, alcantarillado, aseo y los demás servicios de índole misional que llegue a prestar.
- 2 **CICLO DE FACTURACIÓN:** Es la división dentro de la zona en la que se ubica un predio por característica como la clase de uso, la proximidad, entre otros. A cada ciclo de acuerdo con sus características le corresponde unas fechas determinadas para las actividades dentro del calendario de facturación. (Tomado de Resolución 624 de 2015).
- 3 **CONSOLIDACIÓN:** Dar por terminado en SAP la financiación pactada con el usuario por incumplimiento en el pago o por solicitud.
- 4 **DDR (Deudas de difícil recaudo):** Corresponde al valor de las cuentas por cobrar a favor de la empresa, que por su antigüedad (mayores a 360 días de mora), se deben reclasificar como de difícil recaudo.
- 5 **ESTRATO:** Es la clasificación de los inmuebles residenciales y multiusuarios con base en las características de la vivienda y de acuerdo con el nivel socio económico, para efectos de facturación y subsidios. Los estratos socioeconómicos establecidos son:
  - Estrato 1 Bajo – bajo
- 6 **ETAPA DE LA GESTIÓN DE COBRO:** Etapa en la que se gestiona el cobro de la cartera dependiendo de la edad de mora, las cuales se encuentran definidas en el reglamento interno de cartera vigente así: Cobro Prejudicial / Cobro Persuasivo / Cobro Coactivo
- 7 **PARTIDA BLOQUEADA:** Son las partidas abiertas que se encuentran bloqueadas por reclamaciones de los usuarios.
- 8 **PARTIDAS ABIERTAS:** Corresponden a las partidas que tienen saldos. Para el análisis, seguimiento y control a la cartera misión, se utilizarán las partidas abiertas que correspondan a
- 9 **PERÍODO DE ANALISIS:** Corresponde al mes en que se realiza el proceso de análisis y seguimiento de la cartera.
- 10 **SAP/BW:** módulo de consultas y generación de información de SAP
- 11 **TELECOBRANZA:** Es la utilización estudiada y planificada de la comunicación telefónica, a fin de obtener un mayor resultado y eficiencia en la gestión de cobro de usuarios morosos.
- 12 **TESTIGO CARTERA VENCIDA:** Base de datos que contiene el total de las cuentas contrato con partidas abiertas (facturas, pagos, etc..) con vencimiento mayor a un día de mora.
- 13 **TESTIGO CARTERA VIGENTE:** Base de datos que contiene el total de las cuentas contrato con partidas abiertas (facturas, pagos, etc..) que al cierre del periodo de análisis no han vencido.
- 14 **ZONAS:** División territorial en zonas operativas realizada por la Empresa con el fin de facilitar la operación además del mantenimiento de un área determinada, así como solucionar los reclamos operativos y comerciales.

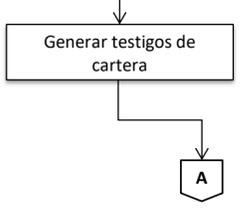
**Políticas de Operación:**

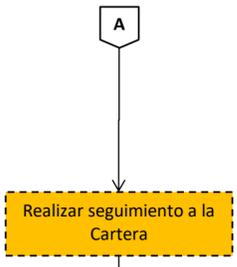
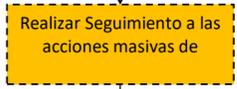
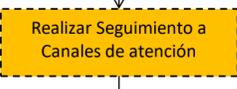
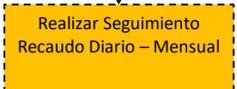
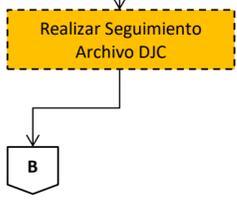
- 1 La cartera del servicio se detallará teniendo en cuenta las necesidades y solicitudes de la información, bien sean internas o externas.
- 2 El seguimiento de la cartera se realizará semanal, quincenal o mensual o según se requiera.
- 3 Se realiza seguimiento a todas las actividades de gestión de cobro de la cartera como son: El Cobro Masivo, la Atención de Ventanillas, Atención Virtual, PQR's escritas, Archivo Coactivo y Telecobranza.
- 4 La periodicidad de los informes de seguimiento a la gestión de cobro, será definida por la Dirección dependiendo de la necesidad.
- 6 El informe de seguimiento a las actividades de corte y suspensión se hará a los 15 días del mes siguiente, que es el tiempo promedio de ejecución de las actividades en terreno y registradas en SAP
- 7 Los informes de gestión serán socializados a las Oficinas de Investigaciones Disciplinarias y de Control Interno y Gestión

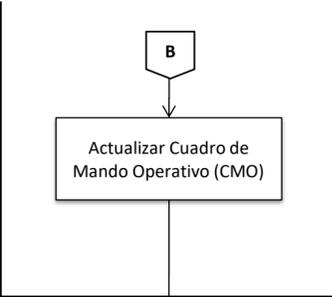
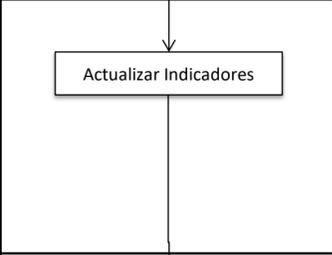
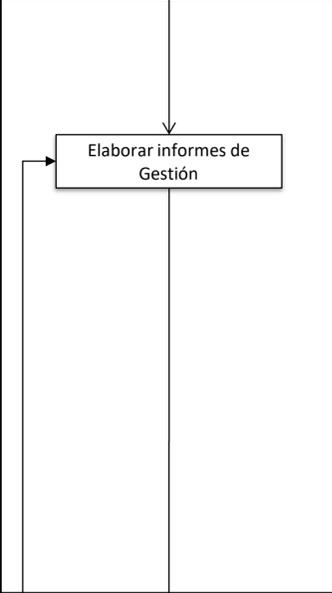
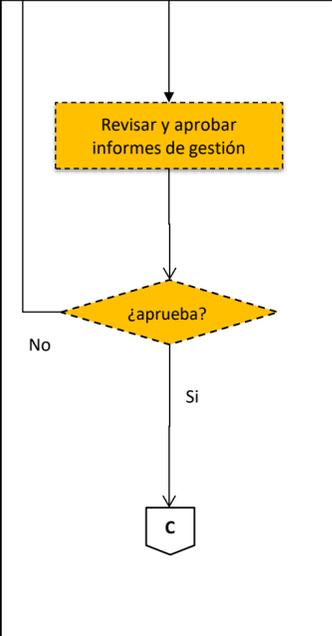
**Documentos de soporte:**

CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
MPFF0415I07	Extracción de cartera diaria o mensual	1	EAAB
MPFF0415I08	Construcción de los testigos de cartera vigente y vencida	2	EAAB
MPFF0415I09	Seguimiento diario y mensual a financiamientos	3	EAAB
MPFF0415I10	Seguimiento cartera bloqueada	3	EAAB
MPFF0415I11	Seguimiento de cobro masivo	4	EAAB
MPFF0415I12	Seguimiento suspensiones y cortes.	4	EAAB
MPFD0206F02	Trazabilidad respuestas a Comunicaciones	5	EAAB
MPFF0415I13	Seguimiento a PQR escritas	5	EAAB
MPFF0415I14	Seguimiento atención virtual	5	EAAB
MPFF0415I15	Seguimiento atención presencial	5	EAAB
MPFF0415I16	Extracción de recaudo diario y mensual	6	EAAB
MPFF0415I17	Seguimiento a entregables de acuerdos de pago	7	EAAB

**Actividades**

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
1		<p>Extraer de SAP/BW y según MPFF0415I07 <i>Instructivo Extracción de cartera diaria o mensual</i> el detalle de las partidas abiertas con la información comercial y técnica de las cuentas contrato que permite conocer entre otros su saldo y la edad de mora. Esta actividad finaliza con la generación de los archivos detallados de cartera diaria o mensual.</p> <p>Nota: La extracción de cartera se realiza mensualmente, y cada vez que por necesidades internas o externas se requiera.</p>	archivos planos cartera.txt	Profesional Nivel 22 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera
2		<p>Construir los testigos de cartera según Instructivo MPFF0415I08 "Construcción de los testigos de cartera vigente y vencida", con el total de las cuentas contrato obtenidas en la extracción de SAP y que al cierre del mes tenían partidas abiertas, clasificándola por etapas de cobro o responsables de gestión, valor, edad de mora, información de la cuenta contrato tales como clase de uso, estrato y municipio, finalmente se generan 2 bases en Excel, las cuales se comparten por correo electrónico a las Direcciones Comerciales de cada zona y al interior de la DJC, así:</p> <p>-<b>Testigo Cartera Vencida</b> - Detalla todas las cuentas contrato y sus características, que al cierre del mes tienen partidas abiertas mayor a 1 día de mora.</p> <p>- <b>Testigo Cartera Vigente</b> - Detalla todas las cuentas contrato y sus características, que al cierre del mes tienen partidas abiertas con 0 día de mora.</p>	Testigo de Cartera Vencida.xls Testigo de Cartera Vigente.xls	*Profesional Nivel 22 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera

3		<p>Realiza seguimiento para evaluar el comportamiento de las actividades de cobro masivo y cartera bloqueada según los Instructivos MPFF041511 Seguimiento de Cobro Masivo y MPFF041510 Seguimiento partidas bloqueadas, a cargo del Auxiliar Administrativo Nivel 32, teniendo en cuenta los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por etapas de cobro: Identificar por etapas (Corriente, prejudicial, persuasiva y coactiva) la cantidad de cuentas y su valor, con el fin de evaluar su comportamiento al cierre del periodo, comparándolo con periodos anteriores.</li> <li>- Por estratos y usos: para evaluar su comportamiento al cierre del periodo, comparándolo con periodos anteriores.</li> <li>- Bloqueada: Identificar, analizar y comunicar a los responsables de su gestión, el total las partidas bloqueadas por reclamación del usuario al cierre de cada mes para su seguimiento y normalización.</li> </ul> <p>Profesional Nivel 22 realiza el seguimiento para evaluar el comportamiento de las financiaciones conforme lo dispuesto en el MPFF0415109 Instructivo Seguimiento diario y mensual a financiaciones, teniendo en cuenta los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiada diaria: Identificar diariamente los acuerdos de pago realizados en las diferentes etapas de cobro.</li> <li>- Financiada mensual: Identificar el total de acuerdos de pago activos por etapa de cobro al cierre de cada mes.</li> </ul> <p>Nota: Los resultados de los seguimientos son expuestos en el informe de seguimiento mensual a la cartera, los informes mensuales de gestión de las diferentes etapas de cobro y el CMO (Cuadro de Mando Operativo).</p>	<p>Cartera Bloqueada.xls</p> <p>Diario financiaciones.xls</p>	<p>Auxiliar Administrativo Nivel 32 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p> <p>Profesional Nivel 22 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
4		<p>Realizar seguimiento a las acciones de cobro masivo para evaluar su efectividad así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El profesional 22 evalúa mensualmente la efectividad en terreno por cada zona comercial, de las cuentas enviadas para suspensión y corte del servicio por deuda, según MPFF041512 <i>Instructivo Seguimiento suspensiones y cortes</i>.</li> <li>- El Auxiliar Administrativo construye y muestra el resultado por etapa de cobro, estratos y usos de la cantidad mensajes de texto (SMS), llamadas pregrabadas (IVR's), Emails y Cartas cobro adjuntas a la factura, enviados durante el periodo como acciones de cobro realizadas para la recuperación de la cartera. Esta se desarrolla según <i>Instructivo Seguimiento de cobro masivo</i>.</li> </ul> <p>Nota: Los resultados de los seguimientos a las acciones masivas de cobro, son presentados en los informes mensuales de gestión para las diferentes etapas de cobro y el CMO( Cuadro de Mando Operativo).</p>	<p>Anexo Informe Cortes y Suspensiones. Xls</p> <p>Check List.xls</p> <p>Cuadro de Mando Operativo CMO.xls</p>	<p>Profesional Nivel 22 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p> <p>Auxiliar Administrativo Nivel 32 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
5		<p>Realizar seguimiento a la atención de solicitudes atendidas por medio de los canales PQR's escritas, Virtual, a través de correos electrónicos y presencial, dispuestos por la Jurisdicción para la recuperación de cartera. Esta actividad se desarrolla según los instructivos, MPFF041513 <i>Seguimiento a PQR escritas</i>, MPFF041514 <i>Seguimiento atención virtual</i>, MPFF041515 <i>Seguimiento atención presencial</i>; esta actividad se ejecuta de manera mensual o de acuerdo a las necesidades del área.</p> <p>Nota1: Se desarrollan los seguimientos teniendo en cuenta el paso a paso de los instructivos documentados para cada uno de los medios de atención. Nota2: El resultado producto de estos seguimientos quedan consignado en el informe de gestión según la etapa de cobro.</p>	<p>MPFD0206F02 Trazabilidad respuestas a Comunicaciones</p>	<p>Profesional Nivel 22 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
6		<p>Realizar seguimiento al recaudo misional diario y mensual según MPFF041516 <i>Instructivo Extracción de recaudo diario y mensual</i>, para monitorear constantemente la recuperación de la cartera en sus diferentes etapas, de tal manera que le permita a la DJC tomar las acciones que se requieran para cumplir con las metas de recuperación del APA.</p> <p>Nota: Los resultados se comparten diariamente por correo electrónico y mensualmente se disponen en el CMO (Cuadro de Mando Operativo), en el informe de seguimiento mensual a la cartera y los informes mensuales de gestión de las diferentes etapas de cobro.</p>	<p>Recaudo por etapas de Cobro. Xls</p>	<p>Profesional Nivel 22 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
7		<p>Realizar seguimiento quincenal y mensual al archivo de la Dirección según MPFF041517 <i>Instructivo Seguimiento a entregables de acuerdos de pago</i>, para garantizar la digitalización total de los expedientes y acuerdos de pago celebrados en el transcurso del mes, actividad clave para continuar con la gestión de cobro en las diferentes etapas.</p>	<p>Correo Electrónico Acuerdos de Pago Pendientes</p>	<p>Profesional Nivel 22 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>

8		<p>Actualizar en el Cuadro de Mando Operativo (CMO) con los resultados obtenidos en los seguimientos de cartera, recaudo, así como cortes y suspensiones, los cuales se encuentran disponibles en el fileservidor de la Dirección de Cobro Coactivo/Información y Masivos/CMO.</p>	<p>Cuadro De Mando Operativo CMO .xls</p>	<p>Profesional Nivel 22 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p> <p>Auxiliar Administrativo Nivel 32 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
9		<p>Actualizar los indicadores establecidos en los acuerdos de gestión (APA) con los resultados obtenidos mensualmente en el seguimiento a la cartera, el recaudo y la gestión PQR's. o aquellos que determine la GCF anualmente.</p>	<p>A.P.A. Acuerdos de Gestión</p>	<p>Profesional Nivel 22 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
10		<p>Construir mensualmente los informes de gestión dependiendo la etapa de cobro, con la información documentada en las plantillas publicadas en la ruta N:\Cartera\Informes de Gestión\2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Gestión Prejurídico</li> <li>-Informe de Gestión Persuasivo</li> <li>-Informe de Gestión Coactivo</li> <li>-Informe de Gestión Agencias de Cobro</li> <li>-Informe de Gestión Aseo</li> <li>-Informe de Cortes y Suspensiones</li> <li>-Informe de PQR's</li> </ul> <p>Nota: Los informes de gestión tienen como finalidad presentar los resultados obtenidos la gestión de cobro y presentar recomendaciones para la mejora del proceso.</p>	<p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Prejurídico</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Persuasivo</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Coactivo</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Agencias de Cobro</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Aseo</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Cortes y Suspensiones Informe de PQR's</p>	<p>Profesional Nivel 22 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p> <p>*Auxiliar Administrativo Nivel 32 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
11		<p>Revisar mensualmente el contenido de los informes de gestión por parte del Profesional 22 y el Profesional Especializado 20 como coordinadores y enviar para aprobación por parte del Director; los cuales son revisados teniendo en cuenta los resultados obtenidos en los seguimientos de cartera, recaudo, cortes y suspensiones y gestión masiva de cobro. Los informes de gestión tienen como finalidad presentar los resultados obtenidos de la gestión de cobro y presentar recomendaciones para la mejora del proceso.</p>	<p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Prejurídico</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Persuasivo</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Coactivo</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Agencias de Cobro</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Aseo</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Cortes y Suspensiones Informe de PQR's</p>	<p>Profesional Nivel 22 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p> <p>Profesional Especializado Nivel 20 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p> <p>Director Administrativo Nivel 08 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>

12		Publicar informes de gestión según la etapa en la ruta N:\Cartera\Informes de Gestión\AAAA y socializar vía Email a la Dirección de Investigaciones disciplinarias	<p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Prejuridico</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Persuasivo</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Coactivo</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Agencias de Cobro</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Gestión Aseo</p> <p>MPFD0801F08 Informe de Cortes y Suspensiones Informe de PQR's</p>	Profesional Nivel 22 Dirección de Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera
----	---	--	---	---

**Control de cambios**

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
18/08/2023	Se realizó una actualización del procedimiento al nuevo formato de procedimiento, se fortalecieron los criterios de verificación, seguimiento, criterios de aceptación y rechazo en todos los controles del proceso.	3

**Control de revisión y aprobación**

Elaboración	Revisión	Aprobación
CRISTIAM CAMILO PAVA Dirección Jurisdicción de Cobro Coactivo Gerencia Corporativa Financiera.	SANDRA LORENA ORTIZ INES MORENO FUENTES Dirección Jurisdicción de Cobro Coactivo Gerencia Corporativa Financiera.	WILLIAM DARIO SIERRA Director Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera
07/07/2022	07/07/2022	18/08/2023