

1050001-2021- 0048

Bogotá D.C., 26 de febrero de 2021

PARA: Dra. Diana Gisela Parra Correa – Gerente Financiera
Dr. William Darío Sierra Solano – Director Jurisdicción Coactiva

DE: Oficina de Control Interno y Gestión.

ASUNTO: Remisión informe **22 - Seguimiento No. 1 a la gestión y comportamiento de la cartera Misional de la EAAB-ESP**

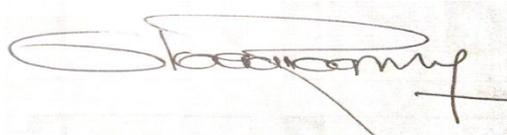
Respetados doctores:

En cumplimiento al Programa Anual de Auditoría 2021 de la Oficina de Control Interno y Gestión aprobado por el Comité de auditoría de la Junta Directiva, remitimos el informe correspondiente al seguimiento referido en el asunto.

Este informe tiene unas recomendaciones para que se realicen las acciones tendientes a fortalecer el proceso, por parte de los responsables de éste.

Agradecemos la colaboración y disposición de los funcionarios que atendieron el seguimiento.

Cordialmente,



Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión

Anexo: Informe de seguimiento No. 1 a la gestión y comportamiento de la cartera Misional de la EAAB-ESP

Revisó/Aprobó: Piedad Roa
Proyectó: Fanny Cardenas – Maribel Roncancio

INFORME GENERAL

Nombre del Informe de Seguimiento	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION Y COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA MISIONAL DE LA EAAB-ESP	1050001-2021-048
		N° Consecutivo

1. OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

Verificar la gestión de recaudo de la cartera misional de la EAAB-ESP durante la vigencia 2021, de igual manera el comportamiento registrado durante el tiempo de emergencia sanitaria por el COVID – 19.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

- Verificar el cumplimiento de la normatividad relacionada con el recaudo de cartera de las obligaciones por la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, expedida durante la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID -19.
- Verificar la implementación de los elementos de control adecuados que minimicen el riesgo de pérdida de recursos económicos para la Empresa por concepto de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado

3. ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

Para este informe se reporta la observancia y aplicabilidad de las normas establecidas en el marco de la emergencia sanitaria por COVID – 19, en cuanto a la gestión en el recaudo de la cartera misional, periodo 2020 y 2021.

De otra parte, se emitirán informes bimestrales de seguimiento a las actividades realizadas por la Dirección Jurisdicción Coactiva para la recuperación efectiva de la cartera misional.

4. CRITERIOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

- **Procedimiento MPFF0405P.** Financiación de Cuentas por Cobrar
- **Resolución 0710 de 7 de julio de 2020.** *“Por la cual se adoptan medidas transitorias en el marco de la emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional con el fin de aplicar las opciones de pago diferido y establecer medidas adicionales en el proceso de recaudo de cartera de las obligaciones por concepto de la prestación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado.”*
- **Resolución 0997 de 10 de noviembre de 2020.** *“Por medio de la cual se establecen política para realizar acuerdos de pago de las obligaciones en mora a favor de la EAAB-ESP por concepto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de los contratos de suministro de agua potable, por las multas impuestas como consecuencia de sanciones disciplinarias, por el incumplimiento de obligaciones no misionales y por cualquier otra obligación a favor de la EAA-ESP.”*

5. RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO**5.1 Introducción**

El Gobierno Nacional, Distrital y Entes de Regulación de Agua y Saneamiento Básico, establecieron mediante Acuerdos, Decretos y Resoluciones normatividad para atender la emergencia sanitaria derivada del coronavirus COVID -19. Para el sector de agua potable y saneamiento básico, se facultó a las Empresas prestadoras del servicio a través de su gestión comercial, a diseñar opciones e incentivos a favor de los usuarios para contribuir al proceso de recuperación de cartera y garantizar su sostenibilidad financiera; la EAAB-ESP expidió las Resoluciones 0710 del 7 de Julio de 2020 y la 0997 del 10 de noviembre de 2020, por lo que la Oficina de Control Interno y Gestión procedió a revisar la aplicabilidad y efectividad de las medidas adoptadas en la Gestión de Cartera Misional de la Empresa.

5.2 Desarrollo del Seguimiento

Con el propósito de verificar la gestión de cobro a la cartera misional de la EAAB-ESP, en este primer informe, se revisó la aplicación de las Resoluciones 710 y 997 del 2020 para lo cual se solicitó a la Dirección de Jurisdicción Coactiva, se reportará:

1. Reporte de cartera por edades a diciembre 31 de 2020
2. Relación de diferidos por estrato a diciembre 31 de 2020
3. Informe de gestión coactiva 2020
4. Resoluciones 710 del 7 de julio de 2020 y 997 del 10 de noviembre de 2020

Una vez analizadas las actividades que ha realizado la Dirección de Jurisdicción Coactiva respecto a la Resolución 0710 y 997 de 2020, se observó:

5.2.1 Resolución 0710 del 7 de julio de 2020

La EAAB-ESP expidió la Resolución 0710 de 2020 por la cual se adoptan medidas transitorias en el marco de la emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional con el fin de aplicar las opciones de pago diferido y establecer medidas adicionales en los procesos de recaudo de cartera de las obligaciones por concepto de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

La Resolución 710 de 2020, estableció en su artículo segundo, la aplicación del pago diferido, para el cobro de las facturas por concepto de cargos fijos y consumo dentro del periodo comprendido del 17 de marzo del 2020 hasta el 31 de julio del 2020, con las siguientes condiciones de plazo y de intereses por estrato y clases de uso.

Tabla 1

Estrato/Usos	Plazo	Tasa de Financiación
1 y 2	36	0%
3 y 4	36	1) La tasa de la línea de crédito directo, si esta se establece, y la EAAB accede a la misma. 2) Con acceso a otras líneas de financiación aplicará el valor entre: i) la tasa de los créditos que la persona prestadora adquiera para esta financiación o ii) la tasa preferencial más doscientos puntos básicos. 3) Con recursos propios o de tesorería: se aplicará la tasa preferencial más doscientos puntos básicos.
5 y 6	24	1) Con acceso a otras líneas de financiación aplicará el menor valor entre: i) la tasa de los créditos que la persona prestadora adquiera para esta financiación o ii) el promedio entre la tasa preferencial y la tasa de interés bancario corriente. 2) Con recursos propios o de tesorería se aplicará la tasa promedio entre la tasa preferencial y el interés bancario corriente.
Usos comercial e Industrial	36	1) Con acceso a otras líneas de financiación aplicará el menor valor entre: i) la tasa de los créditos que la persona prestadora adquiera para esta financiación o ii) el promedio entre la tasa preferencial y la tasa de interés bancario corriente. 2) Con recursos propios o de tesorería se aplicará la tasa promedio entre la tasa preferencial y el interés bancario corriente.
Oficial	18	1) Con acceso a otras líneas de financiación aplicará el menor valor entre: i) la tasa de los créditos que la persona prestadora adquiera para esta financiación o ii) el promedio entre la tasa preferencial y la tasa de interés bancario corriente. 2) Con recursos propios o de tesorería se aplicará la tasa promedio entre la tasa preferencial y el interés bancario corriente.

La Resolución 0710 de 2020, en su artículo tercero indica que la modalidad de pagos aplicará en forma automática a las facturas de los estratos 1, 2, 3 y 4 cuando no se haya recibido el pago de la factura; al revisar se pudo evidenciar que el sistema SAP se parametrizó para aplicar de forma automática los beneficios de pagos diferidos, esta actividad se vio reflejada en la facturación que se

llevó a cabo durante los meses de julio a septiembre de 2020, (ver imagen cuentas contrato, estratos 1, 2, 3 y 4).

De acuerdo con la información reportada por la Dirección Jurisdicción Coactiva, se observó que para los usuarios residenciales y multiusuario los estratos 5 y 6, y las clases de uso industrial, comercial, oficial y especial, la modalidad de pago diferido, se aplicó de acuerdo con la solicitud realizada por los usuarios, beneficiándose a 40 usuarios del estrato 5 y 6 por valor de \$ 24 millones a 12 cuotas; a las clases de uso comercial e industrial se aplicó a 110 usuarios por \$68 millones a 12 cuotas y a un usuario del uso especial por \$1 millón a 18 cuotas, todos con tasa de interés promedio del 8%.

Reporte Cartera Diferida a 31 de diciembre de 2020

Usos y Estrato	Total Cartera Diferida 2020		Pagos recibidos 2020		Usuarios que perdieron el beneficio de Diferido 2020 *		Saldo Cartera Diferida 31/12/2020	
	Cartera	Cuentas	Cartera	Cuentas	Cartera	Cuentas	Cartera	Cuentas
1	\$ 1.686.149.980	24.374	\$ 116.111.157	10.251	\$ 912.319.156	11.302	\$ 657.719.667	12.835
2	\$ 9.682.486.192	73.784	\$ 805.338.536	38.925	\$ 5.009.314.080	32.854	\$ 3.867.833.576	39.471
3	\$ 12.228.751.742	69.519	\$ 1.574.371.264	35.094	\$ 6.872.759.919	35.147	\$ 3.781.620.559	32.926
4	\$ 2.533.205.518	16.095	\$ 350.945.957	9.549	\$ 1.150.244.014	6.517	\$ 1.032.015.547	9.295
5	\$ 14.476.836	23	\$ 4.744.162	14	\$ 5.301.463	11	\$ 4.431.211	12
6	\$ 9.635.460	17	\$ 3.098.341	13	\$ 3.484.949	6	\$ 3.052.170	10
Comercial	\$ 47.088.353	104	\$ 6.636.258	55	\$ 26.181.910	45	\$ 14.270.185	49
Industrial	\$ 20.598.211	6	\$ 537.792	2	\$ 19.845.631	4	\$ 214.788	2
Especial	\$ 1.416.160	1	\$ 332.256	1	\$ -	-	\$ 1.083.904	1
Total	\$ 26.223.808.452	183.923	\$ 2.862.115.723	93.904	\$ 13.999.451.122	85.886	\$ 9.362.241.607	94.601

* Los usuarios que perdieron el beneficio de pago diferido corresponden a incumplimiento por pago, solicitud del usuario y solicitud de las zonas comerciales para ajustar cartera.

Fuente: Dirección Jurisdicción Coactiva

Como se observa en el Reporte Cartera Diferida a 31 de diciembre de 2020, presentado por la Dirección Jurisdicción Coactiva, el beneficio de pago diferido a diciembre de 2020 se otorgó a 183.923 cuotas que ascendieron al valor de \$26.223.808.452 siendo el mayor beneficiado el estrato 2 en cuanto al número de cuentas contrato. De esas 183.923 cuentas, 85.886, es decir, el 46.69% perdió el beneficio de diferido debido al incumplimiento en el pago.

Se verificaron, cuentas contratos que obtuvieron el beneficio de pago diferido, donde se evidencia la debida aplicación de los parámetros establecidos en la norma.

Como ejemplo, se anexan imágenes de una cuenta contrato estrato 1 con tasa interés cero y una cuenta contrato de uso comercial al que se le aplica una tasa de interés preferencial más interés bancario corriente.

1. CUENTA CONTRATO 10768830

Estrato / Uso	Plazo Meses	Tasa Resolución de Emergencia	Aplicación	Diferido
1	36	0%	Automático	Desde Julio 17
2				
3	24	TP + 200 PB 8,55% EA	Automático	Desde Julio 17
4				

Cta Cto	No Plan	Cls Uso	Estrato	Etapa	Municip	Porcion	Fecha FE	Pago	Vigente	Total FE	Ejecución
10768830	850359153	Resi-MultiU	1	PREJURIDICO	Bogotá	A4	28/07/2020	42.381	211.908	254.289	Masivo

C.Contrato	N.Documento	CD	Pos	F.Vencim.	Importe	NR	BR	MB	F. Docum.	N.Factura Est.	Stus
10768830	850359153	FE	0001	12.01.2021	14.127				28.07.2020		OO
					56.508						OO
10768830	850359153	FE	0002	06.03.2023	14.130				28.07.2020		OO
10768830	850359153	FE	0001	08.03.2021	14.127				28.07.2020		OO
10768830	850359153	FE	0001	03.05.2021	14.127				28.07.2020		OO
10768830	850359153	FE	0001	28.06.2021	14.127				28.07.2020		OO
10768830	850359153	FE	0001	23.08.2021	14.127				28.07.2020		OO
10768830	850359153	FE	0001	19.10.2021	14.127				28.07.2020		OO
10768830	850359153	FE	0001	13.12.2021	14.127				28.07.2020		OO
10768830	850359153	FE	0001	07.02.2022	14.127				28.07.2020		OO
10768830	850359153	FE	0001	04.04.2022	14.127				28.07.2020		OO
10768830	850359153	FE	0001	31.05.2022	14.127				28.07.2020		OO
10768830	850359153	FE	0001	25.07.2022	14.127				28.07.2020		OO
10768830	850359153	FE	0001	19.09.2022	14.127				28.07.2020		OO
10768830	850359153	FE	0001	15.11.2022	14.127				28.07.2020		OO
10768830	850359153	FE	0001	10.01.2023	14.127				28.07.2020		OO
					197.781						OO
Créditos	COP				254.289						

5. CUENTA CONTRATO 11658357

Estrato / Uso	Plazo Meses	Tasa Resolución de Emergencia	Aplicación	Diferido
Comercial	24	Promedio Tasa Preferencial e IBC 12,33% EA	Por demanda	Acordar con el usuario
Industrial				
Oficial	12	Promedio Tasa Preferencial e IBC 12,33% EA	Por demanda	Desde Julio 17

Cta Cto	No Plan	Cls Uso	Estrato	Etapa	Municip	Porcion	Fecha FE	Pago	Vigente	Total FE	Ejecución
11658357	850529689	Comercial	Ccial	PREJURIDICO	Bogotá	U3	24/09/2020	80.776	453.524	534.300	Individual

C.Contrato	N.Documento	CD	Pos	F.Vencim.	Importe	NR	BR	MB	F. Docum.	N.Factura Est.	Stus
11658357	850529689	FE	0002	24.09.2020	40.003				24.09.2020		OO
11658357	850529689	FE	0003	27.11.2020	40.773				24.09.2020		OO
11658357	850529689	FE	0004	28.12.2020	41.559				24.09.2020		OO
11658357	850529689	FE	0005	22.02.2021	42.359				24.09.2020		OO
					164.694						OO
11658357	850529689	FE	0006	19.04.2021	43.175				24.09.2020		OO
11658357	850529689	FE	0007	15.06.2021	44.007				24.09.2020		OO
11658357	850529689	FE	0008	09.08.2021	44.854				24.09.2020		OO
11658357	850529689	FE	0009	04.10.2021	45.718				24.09.2020		OO
11658357	850529689	FE	0010	29.11.2021	46.599				24.09.2020		OO
11658357	850529689	FE	0011	24.01.2022	47.497				24.09.2020		OO
11658357	850529689	FE	0012	22.03.2022	48.412				24.09.2020		OO
11658357	850529689	FE	0001	16.05.2022	49.344				24.09.2020		OO
					369.606						OO
Créditos	COP				534.300						

Nº doc.	TpPP	CI	Tipo para plan de pag.	Clave de intereses
850529689	CO19	11	Alivio Pago Diferido	Tasa de Preferencia+IBC

También se definió en la Resolución 0710 de 2020, artículo 5, un período de gracia para los acuerdos suscritos con anterioridad a la emergencia económica, social y ecológica que consistió en que para aquellos usuarios que venían al día con los acuerdo de pago antes de la declaratoria de Emergencia Económica, y hasta 31 de julio de 2020, se otorgó un periodo de gracia, donde se reprogramaron las fechas de vencimiento de las cuotas durante la emergencia y hasta el 31 de julio, cuando no hubieran sido pagadas, manteniendo los beneficios del acuerdo de pago.

Obedeciendo a este artículo, la Dirección Jurisdicción Coactiva, realizó la reprogramación automática de 16.261 cuotas de financiación, por valor de \$3.436.947.410, correspondiente a 11.576 cuentas contrato que tenían ya acuerdo de pago. Se anexa imagen del estado de reprogramación de cuotas reportada por la Dirección Jurisdicción Coactiva.

**ESTADO REPROGRAMACIÓN DE CUOTAS
CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

ESTADO	CANTIDAD DE CUOTAS	VALOR FINANCIADO
Al día	1.507	\$ 283.098.064
Consolidado	4.853	\$ 1.729.025.426
En Mora	2.632	\$ 740.070.765
Pago	2.584	\$ 674.753.155
TOTAL	11.576	\$ 3.426.947.410

Fuente: Dirección Jurisdicción Coactiva

Con respecto a la Reanudación de las acciones de suspensión y corte del servicio de acueducto, ordenada en Resolución 0710 de Julio de 2020, artículo 7, dentro del plazo de un mes para usuario con facturación mensual, o dos meses, para usuario con facturación bimestral, de acuerdo a la Resolución 385 del 12 marzo de 2020, modificada por la Resolución 844 de 2020, esto es del 31 de agosto de 2020, la EAAB ha acatado la norma y no ha realizado suspensión ni corte del servicio a los usuarios residenciales, según lo contemplado en la Resolución CRA 936 de 2020.

De otra parte, se evidenciaron correos de la Dirección Jurisdicción Coactiva a las diferentes zonas comerciales donde se relacionan las cuentas contratos para se ejecute la suspensión y corte del servicio correspondiente a las diferentes clases de uso, a excepción de la clase de uso residencial.

Con el fin de tener un acercamiento y brindar diferentes canales de atención a los usuarios, obedeciendo a lo ordenado en el artículo 8 de la Resolución 0710 de 2020, se evidenció que la Dirección Jurisdicción Coactiva, dispuso 7 cuentas de correo electrónico para brindar apoyo a los usuarios de manera permanente, donde se atendieron diferentes solicitudes relacionadas con la cartera morosa de la EAAB_ESP. Durante el año 2020, se recibieron y gestionaron 119.920 solicitudes por estos canales de atención.

A continuación, se relaciona las cuentas creadas para este fin.

1. Mora de 1 a 180 días: Acuerdosdepago@acueducto.com.co
2. Mora mayor a 180 días: GestionCarteraPersuasivo@acueducto.com.co
3. Mora mayor a 180 días: FinanciamientosCoactivo@acueducto.com.co
4. Para obligaciones de Aseo y sin importar la antigüedad de la deuda: CobroCoactivoAseo@acueducto.com.co
5. Para obligaciones de Acueducto y sin importar la antigüedad de la deuda: CobroCoactivoAcueducto@acueducto.com.co
6. Para usuarios de uso comercial o industrial: CoactivoEmpresas@acueducto.com.co
7. Para reparto de trabajos a las personas del área, y la asignación de citas a los usuarios Asignacionescoactivo@acueducto.com.co

Después de realizar las verificaciones en el desarrollo de este seguimiento, se observa que la EAAB por medio de la Dirección Jurisdicción Coactiva ha establecido actividades acordes con lo dictado en la Resolución 0710 de 2020, de las cuales se obtuvieron las evidencias suficientes y pertinentes.

5.2.2 Resolución 997 del 10 de noviembre de 2020

La Empresa expidió la Resolución 0997 del 10 de noviembre de 2020, “*Por medio de la cual se establecen políticas para realizar acuerdos de pago de las obligaciones en mora a favor de la EAAB-ESP por concepto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, por incumplimiento de obligaciones derivadas de los contratos de suministro de agua potable, por las multas impuestas como consecuencia de sanciones disciplinarias, por incumplimiento de las obligaciones no misionales y por cualquier otra obligación a favor de la EAAB-ESP*”, la cual deroga la resolución 1237 del 2018, salvo los artículos 9 y 10 que continuaron vigentes hasta el 4 de enero de 2021.

De otra parte, se encuentra en el mapa de procesos el procedimiento “*Financiación de Cuentas por Cobrar*”, código MPF0405P V3, aprobado el 21 de septiembre de 2020 cuyo objetivo es: “*Realizar acuerdos de pago*” con base en la resolución vigente...”.

De acuerdo con lo informado por la Dirección Jurisdicción Coactiva en el informe de Gestión de la vigencia 2020, destacan el beneficio del descuento del 100% de intereses moratorios y gastos de cobranzas para los usuarios que cancelen sus obligaciones de contado, información que ha sido divulgada a través de mensajes de texto, email y página WEB de la EAAB-ESP.

La Resolución 0997 de 2020, en el Artículo 3, indica que el acuerdo o compromiso de pago se otorgará con la solicitud del deudor y con la suscripción de un acta que deberá contener:

1. Número de cuenta contrato (interna o contrato)
2. Nombre y apellidos o razón social de quien firma el acuerdo de pago
3. Dirección, teléfono y correo electrónico del deudor y/o propietario.
4. Valor de la obligación inicial.
5. Condiciones de plazo, tasa de financiación y número de cuotas
6. Consecuencias del incumplimiento
7. Advertencias de la ley sobre la no procedencia de recursos en actos administrativos de trámite, reporte a centrales de riesgo y entidades del Estado.

8. Firma e identificación del obligado.

Se revisaron cinco acuerdos de pago, cuatro fueron diligenciados en el mes de enero de 2021 y uno en febrero de 2021 en vigencia de la Resolución 0997 de 2020, la cual derogó la Resolución 1237 de 2018; sin embargo, se observa que los formatos de los acuerdos de pago en la parte del encabezado se registró la resolución 1237 de 2018, como se muestra a continuación:



Por lo anterior, y aun cuando la Dirección Coactiva informa que realizó la solicitud al SIE mediante Solman para el ajuste al formato, se recomienda la actualización de los formatos de acuerdos de pago, incorporando la nueva Resolución 0997 de 2020, de manera prioritaria ya que ésta resolución se está aplicando desde el mes de noviembre de 2020.

Con el fin de conocer los datos de cartera morosa a diciembre de 2020, la Dirección de Jurisdicción remitió la cartera por edades, donde se evidenció un incremento de diciembre 31 de 2019 a diciembre de 2020 por valor de \$35.217.625.350, sin embargo, se han definido las estrategias mencionadas anteriormente, con el fin de contactar mayor población de usuarios morosos y aumentar el recaudo de estos valores.

	Dic-2019	Jun-2020	Dic-2020
Estrato	Total	Total	Total
1	\$ 8.839.807.113	\$ 9.732.792.630	\$ 9.892.512.583
2	\$ 46.234.502.524	\$ 51.617.170.936	\$ 56.903.467.769
3	\$ 41.336.162.199	\$ 51.430.713.816	\$ 58.208.948.020
4	\$ 6.113.350.051	\$ 7.604.661.673	\$ 12.643.042.845
5	\$ 2.048.849.594	\$ 2.907.871.350	\$ 5.979.561.151
6	\$ 2.613.420.678	\$ 3.374.160.716	\$ 10.996.819.994
Comercial	\$ 28.959.641.667	\$ 29.773.364.215	\$ 29.405.925.095
Industrial	\$ 17.773.551.316	\$ 9.614.365.901	\$ 6.849.615.842
Oficial	\$ 1.991.925.706	\$ 2.925.182.630	-\$ 43.760.098
Especial	\$ 1.443.859.394	\$ 1.038.602.735	\$ 547.656.794
Agua en Bloque	\$ 17.480.358.730	\$ 18.371.525.076	\$ 18.669.264.327
Resultado	\$ 174.835.428.972	\$ 188.390.411.678	\$ 210.053.054.322

Información extraída de reportes de cartera de la Dir. Jurisdicción Coactiva

En los seguimientos a la gestión de cobro de cartera misional, programados por la Oficina de Control Interno y Gestión para la presente vigencia, se informará sobre la efectividad de las estrategias implementadas para el recaudo y comportamiento de la cartera, de acuerdo con la gestión que realice la Dirección Jurisdicción Coactiva.

6. CONCLUSIONES DEL INFORME SEGUIMIENTO

Una vez analizada la información suministrada por la Dirección Jurisdicción Coactiva en cuanto a pago diferidos, aplicación automática del pago, las condiciones para pago diferido y sus suscripciones, las tasas de financiación, uso de medios virtuales, se observaron las siguientes situaciones:

6.1. **FORTALEZAS**

La EAAB-ESP, adoptó los lineamientos dados por la Gobierno Nacional, Distrital y la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico (CRA), para afrontar la emergencia Sanitaria a causa del COVID-19, expidiendo la Resolución 710 de Julio de 2020, *“Por la cual se adoptan medidas transitorias en el marco de la emergencia económica, social y ecológica, decretada por el Gobierno Nacional, con el fin de aplicar las opciones de pago diferido y establecer medidas adicionales en el proceso de recaudo de cartera de las obligaciones por concepto de los servicios públicos de acueducto y de la EAAB”*.

Después de las verificaciones realizadas en este seguimiento, se pudo evidenciar que la Dirección de Jurisdicción Coactiva, realizó las actividades tendientes a dar cumplimiento a cada al articulado de la Resolución 0710 del 2020, para tal fin se re parametrizó el sistema SAP, se crearon nuevos canales virtuales de comunicación con los usuarios vía correo electrónico, se realizó pago diferido automático a los usuarios en mora, se concedió pago diferido a usuarios que lo solicitaron, se aplicaron nuevas tasas de financiación.

De otra parte, la DJC con el fin de optimizar el recaudo, amplió los canales de contacto con los usuarios que se encontraban en mora a través de celular, teléfono fijo, correo electrónico; se contrató una empresa de telecobranzas para gestionar el cobro; se contrató la gestión de visitas de cobro a predios en mora; se expidió la Resolución 997/2020, en la que se beneficia del descuento del 100% de intereses moratorios y gastos de cobranza para los usuarios que cancelen sus obligaciones de contado durante el periodo de emergencia; se automatizaron las actividades de envío de mensaje de texto, llamadas pregrabadas, correo electrónico.

6.2. **DEBILIDADES**

La Empresa expidió la Resolución 0997 de noviembre 10 de 2020, *“Por medio de la cual se establecen políticas para realizar acuerdos de pago de las obligaciones en mora a favor de la EAAB”*, de otra parte, se encuentra en el mapa de procesos el procedimiento *“Financiación de Cuentas por Cobrar”*, código MPF0405P V3, aprobada el 21 de septiembre de 2020 cuyo objetivo es: *“Realizar acuerdos de pago”* con base en la resolución vigente...”

Teniendo en cuenta que la fecha de la resolución 0997/2020 es posterior a la del procedimiento, se requiere que se actualice el procedimiento.

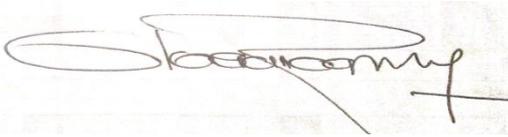
Se observó que en los formatos de los acuerdos de pago de 2021 en la parte del encabezado se indica aún la resolución 1237 de 2018, siendo la actual la resolución 0997 del 10 de noviembre de 2020, por lo que se hace necesario ajustar el formato de acuerdo de pago.

6.3. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Las "Recomendaciones para la mejora" si bien no requieren plan de mejoramiento, si deberán ser analizadas y en caso de ser procedentes, deberán ser atendidas por los responsables en el marco de la gestión propia del área o dirección a cargo, ya que serán objeto de monitoreo en próximas auditorías, y su desatención en más de dos oportunidades será comunicada al superior inmediato o escalado a la alta dirección según consideración de la Jefatura OCIG.

	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	RESPONSABLE
1	Se recomienda a realizar la actualización del procedimiento "Financiación de Cuentas por Cobrar", código MPF0405P V3, aprobada el 21 de septiembre de 2020, incorporando lo pertinente de la resolución 0997 de 2020.	Dirección Jurisdicción Coactiva
2	Se observó que en los formatos de los acuerdos de pago de 2021 en la parte del encabezado se indica aún la resolución 1237 de 2018, siendo la actual la resolución 0997 del 10 de noviembre de 2020, por lo que se hace necesario ajustar los formatos de acuerdo de pago.	Dirección Jurisdicción Coactiva



Firma

Nombre: Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión