 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Virreinato Mirenohuasón	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado		Pág.
	<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADÉMICO</b>		<b>i(129)</b>

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	<b>SHIRLE PAOLA QUINTERO QUINTERO</b>
FACULTAD	<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS</b>
PLAN DE ESTUDIOS	<b>PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>
DIRECTOR	<b>ADRIANA MOSQUERA CARRASCAL</b>
TÍTULO DE LA TESIS	<b>DISEÑO DE UN MANUAL INTERNO DE CARTERA PARA EL MEJORAMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA ACUACUR E.S.P.</b>
<b>RESUMEN</b> (70 palabras aproximadamente)	

EL INFORME DE PASANTÍAS CONSINTIÓ EN EL DISEÑO DE UN MANUAL INTERNO DE CARTERA PARA EL MEJORAMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA ACUACUR E.S.P, YA QUE ES UNA OBLIGACIÓN QUE LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEBEN FACILITARLA, YA QUE

**DISEÑO DE UN MANUAL INTERNO DE CARTERA PARA EL MEJORAMIENTO  
FINANCIERO DE LA EMPRESA ACUACUR E.S.P.**

**AUTORA**

**SHIRLE PAOLA QUINTERO QUINTERO**

**Informe final de pasantías presentado como requisito para obtener el título de  
Administradora de empresas.**

**DIRECTORA**

**ADRIANA MOSQUERA CARRASCAL**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Ocaña, Colombia**

**Julio, 2018**

## Índice

<b>Capítulo 1. Diseño de un manual interno de cartera para el mejoramiento financiero de la empresa ACUACUR ESP. ....</b>	<b>14</b>
1.1 Descripción breve de la empresa. ....	14
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada. ....	17
1.3 Objetivos de la pasantía ....	20
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma. ....	21
<b>Capítulo 2. Enfoques referenciales.....</b>	<b>22</b>
2.1 Enfoque conceptual.....	22
2.2 Enfoque legal. ....	25
2.2.1 Ley 1066 del 2006.....	25
2.2.2 Ley 142 / 1994 Ley de Servicios Públicos.....	27
2.2.3 Artículo 209. Constitución Política de Colombia. ....	28
2.2.4 Decreto 4473 de 2006.....	28
<b>Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo.....</b>	<b>32</b>
3.1 Presentación de resultados. ....	32
3.1.1 Diagnóstico de los procesos aplicados en la sección de cartera en la empresa.....	32
3.1.1.1 <i>Revisión y análisis de los archivos de la empresa en cuanto al tema de cartera.</i> ...	32
3.1.2 Generación de estrategias que permitan el manejo y recuperación de cartera. ....	46
3.1.2.2 <i>Implementación de procedimientos que ayuden a la recuperación de cartera.</i> .....	48
3.1.3 Estrategias que permitan el manejo y recuperación de cartera. ....	53
3.1.3.1 <i>Pautas que debe llevar un manual de cartera.</i> .....	57
3.1.3.2 <i>Datos internos permitidos por la empresa.</i> .....	59
3.1.3.3 <i>Propuesta de un manual interno de cartera para la organización financiera de la entidad pública</i> .....	59
3.1.3.4 <i>Conocimiento del manual dentro de la entidad.</i> .....	109

<b>Capítulo 4. Diagnostico Final .....</b>	<b>110</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>111</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>113</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>114</b>
<b>Apéndices .....</b>	<b>118</b>

## Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA de la empresa ACUACUR E.S.P .....	18
Tabla 2. Actividades de la pasantía.....	21
Tabla 3. Estratos del Municipio de Curumaní .....	33
Tabla 4. Financiación para predios .....	38
Tabla 5. Planificación de actividades para la facturación mensual .....	40
Tabla 6. Numero de morosos entre los periodos 1, 2 y 3.....	51
Tabla 7. Cartera por antigüedad en pesos .....	52
Tabla 8. Plan de acción de la empresa ACUACUR E.S.P .....	56

## Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama elaborado por la empresa ACUACUR E.S.P. ....	17
--	----

## Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Modelo de cobro coactivo.....	42
Ilustración 2. Modelo 2 de cobro coactivo.....	44

## Lista de Graficas

Grafica 1. Morosos por periodos en porcentajes. ....	52
--	----



## Lista de Apéndices

Apéndice A. Consumos facturados por Uso, Estrato y Rango .....	119
Apéndice B. Subsidio a los usuarios de estrato uno y dos de Uso Residencial.....	120
Apéndice C. Abono para los suscriptores morosos .....	122
Apéndice D. Sensibilización y educación del uso eficiente del servicio de agua potable.....	123
Apéndice E. Campañas para concientizar al municipio de la importancia de mantener el servicio y hacer buen uso del mismo por medio de la emisora Curumaní, estéreo.....	124
Apéndice F. Información de los deudores existentes por periodos y por antigüedad por medio del software INTEGRIN.....	125
Apéndice G. Tabla sobre los servicios que presta la empresa, y la cantidad de dinero en días de mora.....	126
Apéndice H. Documentos legales de la empresa ACUACUR E.S.P.....	127
Apéndice I. Fotografías dadas en la empresa durante el tiempo de las pasantías.....	128

## Introducción

Las empresas públicas son creadas por el gobierno para prestar servicios públicos, pertenecen al estado y tiene personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propios. Se crean para la realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica, en este caso ACUACUR E.S.P presta servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado al municipio de Curumaní, Cesar.

Sus clientes externos son aquellas personas que se suscriben a recibir estos servicios y a cambio deben pagar las facturas que son las cuentas que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite a los suscriptores, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

Por lo tanto, se encuentra la situación que del 100% de los usuarios solo un 50% aproximadamente son responsables de estar al día con las facturas emitidas, y se busca que la entidad pública, maneje un protocolo en el que contenga las pautas, parámetros y políticas, que permitan el fácil recaudo, la administración y recuperación de la cartera del otro 50% que están en morosidad, y así puedan sostener y prestar un buen servicio.

Pues es necesario la realización de un diagnostico en los procesos aplicados en la sección de cartera, luego se determinan estrategias que permitan el manejo y la recuperación de la misma, y de esta forma, establecer un plan de acción que permita la recuperación de la cartera de la entidad, lo que conlleva a lograr el objetivo general que es el diseño de un manual interno de cartera para el mejoramiento financiero de la empresa ACUACUR E.S.P, ya que es una obligación que las entidades públicas deban contenerla, ya que habrá normas, leyes y decretos

que lo exigen y que tienen que ser ejecutada con aquellos suscriptores morosos, y así logren recuperar más de ese 50% que esta sin recaudar.

## **Capítulo 1. Diseño de un manual interno de cartera para el mejoramiento financiero de la empresa ACUACUR ESP.**

### **1.1 Descripción breve de la empresa.**

ACUACUR E.S.P, empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Curumaní, está constituida como una administración local, ubicada en el centro del municipio del departamento del Cesar; se dedica a la captación, tratamiento y distribución de agua, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población, gracias a la buena gestión empresarial, lo que garantiza un buen servicio.

**1.1.1 Misión.** Somos una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, de carácter oficial; que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la población de Curumaní prestando los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en términos de calidad, oportunidad, continuidad y excelencia en la gestión empresarial, usando de manera racional los recursos, garantizando la competencia de su talento humano y el mejoramiento continuo de sus procesos ajustado a la normatividad vigente.

**1.1.2 Visión.** En el año 2020 seremos una empresa posicionada en óptimo desarrollo y prestación de los servicios con cubrimiento del 100% en el municipio y expandiendo nuestro servicios a otras localidades, satisfaciendo las necesidades de la población con los mejores índices de gestión ambiental, administrativa, comercial y financiera, mediante la implementación de procesos de mejoramiento continuo; brindándole a nuestros usuarios servicios de calidad, siendo solidarios con la comunidad y el medio ambiente, apuntándole a los valores, la ética y la justicia social.

**1.1.3 Objetivos de la empresa.** Garantizar la disponibilidad de infraestructura para el desarrollo de la actividad comercial de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Adoptar las mejores prácticas de gestión, dirección y control en el cumplimiento de los requerimientos de ley y estándares que permitan tanto los fines esenciales del estado, la satisfacción de los clientes y usuarios, como el desarrollo y bienestar de nuestros empleados.

Garantizar la sostenibilidad financiera.

Contribuir al sostenimiento ambiental y social.

**1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.** La estructura de la empresa está constituida dentro de un organigrama vertical en que la línea de mando va en forma descendente.

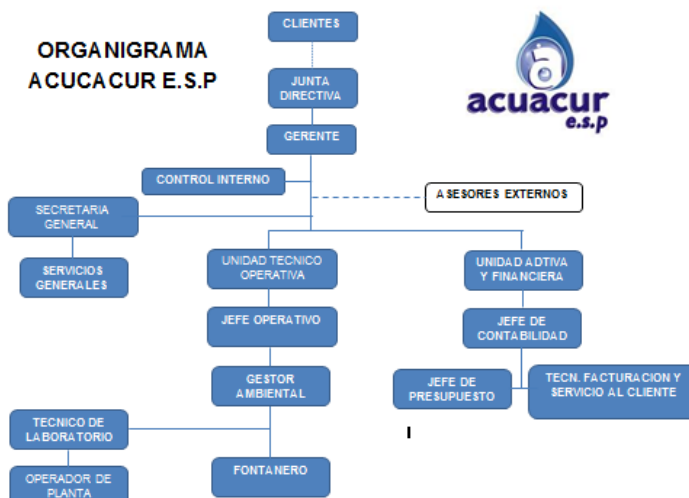
Consideran que los clientes deben de estar primero, ya que son la razón de ser de la empresa, y para que pueda existir un servicio de calidad y de excelencia, se debe tener en cuenta cuáles son sus necesidades para ser atendidas. Desciende la Junta directiva, que toma las decisiones de acuerdo a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes. Esta un gerente que ejerce las funciones de dirección, coordinación y control de todas las actividades que se desarrolle en la Empresa, especialmente, hacer cumplir las funciones públicas en materia de servicios públicos domiciliarios a su cargo y velar por la correcta y eficaz asignación de los recursos humanos, técnicos y financieros que dispone la Empresa.

Como también se cuenta con una secretaria general que es la responsable ante el gerente de la entidad por el desempeño y logro oportuno y eficiente de las funciones y actividades que le

sean asignadas. Servir de soporte a la unidad administrativa y operativa en la coordinación de las acciones relacionadas con el funcionamiento general de la Empresa.

En lo referente al área administrativa y financiera, se encuentra el jefe de control interno que asiste, aconseja y asesora al gerente y demás funcionarios del nivel directivo en la continuidad del procesos administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos y en la introducción de los mejoramiento continuo, así como la formación conjuntamente con la gerencia de políticas y directrices para la ejecución y evaluación del sistema de control interno. A su vez, está la jefe de contabilidad encargada de planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades contables de la entidad con el objeto de emitir oportunamente la información sobre la situación financiera, el resultado de las operaciones y la ejecución presupuestal de la empresa, de acuerdo con las normas técnicas contables y legislación vigente sobre la materia.

Jefe de presupuesto y técnico de facturación y servicio al cliente quienes son responsable por el desempeño y logro, oportuno y eficiente de las funciones y actividades que se les sean asignadas, y demás cargos descendientes con sus respectivas funciones.



**Figura 1.** Organigrama elaborado por la empresa ACUACUR E.S.P.

**Fuente:** Autora del plan de trabajo.

**1.1.5 Descripción del Área Financiera.** Tiene como propósito operar las normas, las políticas, sistemas y procedimientos necesarios que garanticen la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones tanto financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, como también que se lleve a cabalidad el suministro de información que coadyuve a la toma de decisiones, promueva la eficiencia y eficacia del control de gestión en el área de contabilidad, la fiscalización de sus operaciones, protegiendo que dicha operación se realice con documentos válidos, bajo la aplicación de normas y leyes establecidas por el gobierno.

## 1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.

**Tabla 1. Matriz DOFA de la empresa ACUACUR E.S.P**

		<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>MATRIZ DOFA</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Profesionales Idóneos</li> <li>2. Buen ambiente laboral</li> <li>3. Voluntad administrativa para cumplir con las funciones</li> <li>4. Excelente calidad en atención al cliente</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poco espacio en las instalaciones</li> <li>2. Carecen de un sistema de manejo y recuperación de cartera.</li> <li>3. Falta de equipos para oficinas</li> </ol>
<b>Oportunidades</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>	<b>DO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regulaciones públicas del gobierno que pueden favorecer a las empresas</li> <li>2. Ampliación del servicio a los corregimientos.</li> <li>3. Tecnología de punta para la parte administrativa y operativa</li> <li>4. Clientes nuevos</li> <li>5. Asignación de recursos de inversión</li> </ol>	<p>Analizar el entorno para cubrir nuevas necesidades insatisfechas mediante la prestación de un buen servicio.</p> <p>(F1,F3,F4 - O2,O3,O4)</p>	<p>Realizar un presupuesto de inversión para la ampliación de instalaciones y equipos de oficinas.</p> <p>(D1,D3 - O2,O3,O5)</p> <p>Hacer seguimiento en el tema de cartera teniendo en cuenta los movimientos financieros que la empresa realiza.</p> <p>(D2 - O3)</p>	
<b>Amenazas</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pérdida de credibilidad en la empresa</li> <li>2. Cambio en la administración pública por nuevos dirigentes</li> <li>3. Corrupción política, económica y social.</li> </ol>	<p>Inculcar mediante charlas, capacitaciones y conferencias a los empleados la identidad corporativa, la ética y la flexibilidad al cambio.</p> <p>(F1,F2,F3,F4 - A1,A2,A3)</p>	<p>Tener el personal adecuado y suficiente que permita a la empresa rendir eficientemente.</p> <p>(D1,D3 - A1,A3)</p>	

**Nota.** La tabla muestra los factores internos y externos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P con sus respectivas estrategias FO-DO-FA-DA. **Fuente:** Autora del informe.

**1.2.1 Planteamiento del problema.** Curumaní es un municipio de Colombia ubicado en el departamento del Cesar, su población esta aproximadamente en 45.353 habitantes según el DANE, se puede observar que cada vez se amplía en sus costados, con la creación de más viviendas, ya sea por foráneos o por sus mismos habitantes, que van buscando independizarse.



Al crecer la demografía se refleja la necesidad de contar con todos aquellos servicios con los que cuenta el municipio como energía, gas, agua potable, etc.

Al analizar este fenómeno se podrá deducir que entre más personas haya en un municipio habrá altos niveles en consumo de servicios públicos; empresa como ACUACUR que ofrece el servicio de agua potable, tiene dentro de la comunidad, usuarios en mora o deudores, que no alcanzan a pagar la totalidad de sus facturas y cada vez se aumentan las cuentas por cobrar.

Pero la organización tampoco se ha puesto en el deber de hacerse un diagnóstico para observar si los procesos que aplican dentro de ella en la sección de cartera son los adecuados.

No han realizado estrategias que permitan o ayuden en el buen manejo y recuperación de cartera, para que no sean más las personas que se endeuden. Si la empresa, no implementa un plan de acción para llevar un mejor proceso en el tema de cartera, puede generarles pérdidas, grandes gastos e inversiones, debido al exceso liberado del agua por los consumidores que hacen mal uso de la misma.

ACUACUR E.S.P es la encargada de la prestación del servicio de acueducto; suministra el agua para el pueblo y sus alrededores; esta empresa, patrimonio municipal, debe hacer grandes esfuerzos por mantener el servicio en óptimas condiciones de calidad y continuidad, para esto, debe contar con personal profesional e idóneo suficiente, que ayuden en implementar y determinar estrategias que favorezcan a la empresa tanto en la parte administrativa como la operativa, para mantenerla en una estabilidad económica y social equilibrada, por lo tanto requiere del diseño de un manual interno de cartera que le permita mejorar financieramente, pero, para esto se necesita de realizarse un diagnóstico en los procesos que aplica para la sección

de cartera, encontrar estrategias e implementar un plan de acción para la recuperación de la misma, y así seguir ofreciendo un buen servicio a la comunidad.

### **1.3 Objetivos de la pasantía**

**1.3.1 General.** Diseñar un manual interno de cartera para el mejoramiento financiero de la empresa ACUACUR ESP.

**1.3.2 Específicos.** Realizar un diagnóstico de los procesos aplicados en la sección de cartera en la empresa.

Generar estrategias que permitan el manejo y recuperación de cartera.

Establecer un plan de acción que permita la recuperación de cartera de la entidad.

## 1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.

**Tabla 2.** *Actividades de la pasantía*

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos
Diseñar un manual interno de cartera para el mejoramiento financiero de la empresa ACUACUR ESP	Realizar un diagnóstico de los procesos aplicados en la sección de cartera en la empresa.	<p>Revisar y analizar los archivos de la empresa en cuanto al tema de cartera.</p> <p>Evaluar los métodos utilizados por el personal encargado del área de finanzas.</p> <p>Determinar los factores que se deben tener en cuenta para la eficiencia de las operaciones que se llevan a cabo en la sección de cartera.</p>
	Generar estrategias que permitan el manejo y recuperación de cartera.	<p>Hacer una clasificación de la cartera actual.</p> <p>Implementar procedimientos que ayuden a la recuperación de cartera.</p> <p>Recopilar información de los deudores.</p>
	Establecer un plan de acción que permita la recuperación de cartera de la entidad.	<p>Investigar sobre las pautas que debe llevar un manual de cartera.</p> <p>Adjuntar datos internos permitidos por la empresa.</p> <p>Crear un manual interno de cartera para la organización financiera de la entidad pública.</p> <p>Dar a conocer el manual dentro de la entidad.</p>

**Nota.** Se puede observar mediante esta tabla los objetivos que se realizara durante el transcurso de la pasantía con sus respectivas actividades. **Fuente:** Autora del informe.

## Capítulo 2. Enfoques referenciales

### 2.1 Enfoque conceptual.

**Administración de cartera.** Es un proceso básico que representa una herramienta fundamental en una empresa para su desarrollo y éxito económico; es importante que se desarrollen plenamente las etapas de la administración; la planeación, la ejecución, la dirección y el control y seguimiento, si descuidamos una de ellas los resultados pueden ser catastróficos. (Restrepo, 2014)

**Amortización de la deuda.** Cualquier pago total o parcial de una deuda. Normalmente se cubren primero los intereses devengados y la cantidad restante se dedica a amortizar el principal. La amortización se puede hacer en un solo pago final o en plazos que pueden ser iguales y periódicos, crecientes o decrecientes. Los principales sistemas de cálculo de cuotas son el francés, el alemán y por renta actualizada. (www.expansion.com, 2018)

**Cartera morosa o vencida.** Obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido, valores que no se han recuperado oportunamente. (Carrasco & Tumbaco, 2013)

**Contribuciones.** Las contribuciones son los ingresos que percibe el Estado, reconocidas en la ley, mediante aportaciones obligatorias que son exigidas a los ciudadanos y que sirven para que el gobierno pueda cumplir con su función pública; o dicho de otra manera, para que satisfaga las necesidades de un gobierno y así cumplir con las funciones básicas que regulan la convivencia de los ciudadanos, como la educación, la salud, la impartición de justicia, promoción del desarrollo económico, etc. (Escobar, 2015)

**Cuentas por cobrar.** Constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios. (González, 2018)

**Deudor.** Es la persona natural o jurídica, que decide libremente comprometerse con otra persona o empresa, a cancelar una deuda por la adquisición de un bien o prestación de un servicio, el deudor está en la obligación de satisfacer esa deuda dentro del tiempo acordado. (Tributos.Net, 2016)

**Empresa pública.** Son empresa creadas por el gobierno para prestar servicios públicos, pertenecen al estado y tiene personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propios. Se crean para la realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica. (Lopez, 2013)

**Factura de servicios públicos:** Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (Arango, 2000)

**Gestión de cobranzas.** Es una actividad cuyo principal objetivo consiste en reactivar la relación comercial con el cliente, a fin de que éste mantenga sus créditos al día. Para que la gestión de cobranzas sea efectiva se deben llevar a cabo ciertas actividades y aplicar estrategias específicas. (FUDE, 2018)

**Jurisdicción.** Es la función pública, realizada por órganos competentes del Estado, con las formas requeridas por ley, en virtud de la cual, por acto de juicio, se determina el derecho de las partes, con el objeto de dirimir sus conflictos y controversias de relevancia jurídica, mediante

decisiones con autoridad de cosa juzgada, eventualmente factibles de ejecución. (Apuntes Jurídicos, 2018)

**Manual interno de cartera.** Tiene por objeto señalar las pautas y el procedimiento que deben seguir las dependencias responsables al interior de la empresa, para hacer efectivos de una manera ágil, eficiente y oportuna el cobro de las obligaciones favor de la misma, con sujeción a las normas Constitucionales, a la Ley, Decretos, disposiciones reglamentarias y a la normatividad que las derogue, modifique, adicione o complemente. (Quintero, 2018)

**Revisión de archivo.** Es una técnica de revisión y de registro de documentos que fundamenta el propósito de la investigación y permite el desarrollo del marco teórico y/o conceptual. (Arango, 2014)

**Servicio público domiciliario de acueducto.** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte. (Ramon, Pumarejo, Jattin, & Vivas, 1994)

**Servicio público domiciliario de alcantarillado.** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos. (Ramon, Pumarejo, Jattin, & Vivas, 1994)

**Servicios públicos.** Corresponde a una categoría jurídica, que hace referencia a un conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal o privada realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones, que le facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna, por lo tanto incluye actividades de muy variado orden como son: la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones entre otras. (Ríos, 2014)

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Arango., 2000)

**Tarifa plena.** Tarifa plena es, ni más ni menos, el valor de un boleto sin el beneficio del subsidio. (Tomino, 2012)

**Usuarios.** son las personas naturales o jurídicas que se benefician con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio; se trata entonces de la persona que recibe la facilidad o prestación con el fin de atender necesidades que en el contexto de Ley son esenciales. (Ríos, 2014)

## **2.2 Enfoque legal.**

2.2.1 Ley 1066 del 2006. (Julio 29) por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones:

**Artículo 1º. Gestión del recaudo de cartera pública.** Conforme a los principios que regulan la Administración Pública contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, los

servidores públicos que tengan a su cargo el recaudo de obligaciones a favor del Tesoro Público deberán realizar su gestión de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna, con el fin de obtener liquidez para el Tesoro Público.

**Artículo 2°. Obligaciones de las entidades públicas que tengan cartera a su favor.**

Cada una de las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado y que dentro de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos del nivel nacional o territorial deberán:

1. Establecer mediante normatividad de carácter general, por parte de la máxima autoridad o representante legal de la entidad pública, el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley, el cual deberá incluir las condiciones relativas a la celebración de acuerdos de pago.

2. Incluir en sus respectivos presupuestos de ingresos el monto total del recaudo sin deducción alguna.

3. Exigir para la realización de acuerdos de pago garantías idóneas y a satisfacción de la entidad.

4. Contar con el respectivo certificado de disponibilidad presupuestal y con la autorización de vigencias futuras, si es del caso, de conformidad con el Estatuto Orgánico de Presupuesto, para la realización de acuerdos de pago con otras entidades del sector público.

5. Reportar a la Contaduría General de la Nación, en las mismas condiciones establecidas en la Ley 901 de 2004, aquellos deudores que hayan incumplido los acuerdos de pagos con ellas realizadas, con el fin de que dicha entidad los identifique por esa causal en el Boletín de Deudores Morosos del Estado.



6. Abstenerse de celebrar acuerdos de pago con deudores que aparezcan reportados en el boletín de deudores morosos por el incumplimiento de acuerdos de pago, salvo que se subsane el incumplimiento y la Contaduría General de la Nación expida la correspondiente certificación.

7. Regularizar mediante el pago o la celebración de un acuerdo de pago las obligaciones pendientes con otras entidades públicas a más tardar dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de la presente ley. (Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 2006)

2.2.2 Ley 142 / 1994 Ley de Servicios Públicos. TITULO VI. El régimen tarifario de las empresas de servicios públicos.

**Artículo 96. Otros cobros tarifarios.** Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran. En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos, capitalizados los intereses, conforme a lo dispuesto en la Ley 40 de 1990. Las comisiones de regulación podrán modificar las fórmulas tarifarias para estimular a las empresas de servicios públicos domiciliarios de energía y acueducto a hacer inversiones tendientes a facilitar a los usuarios la mejora en la eficiencia en el uso de la energía o el agua, si tales inversiones tienen una tasa de retorno económica suficiente para justificar la asignación de los recursos en condiciones de mercado.

**Artículo 97. Masificación del uso de los servicios públicos domiciliarios.** Con el propósito de incentivar la masificación de estos servicios las empresas prestatarias de los mismos otorgarán plazos para amortizar los cargos de la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, los cuales serán obligatorios para los estratos 1, 2 y 3. En todo caso, los costos de

conexión domiciliaria, acometida y medidor de los estratos 1, 2 y 3 podrán ser cubiertos por el municipio, el departamento o la nación a través de aportes presupuestales para financiar los subsidios otorgados a los residentes de estos estratos que se beneficien con el servicio y, de existir un saldo a favor de la persona prestadora del servicio, se aplicarán los plazos establecidos en el inciso anterior, los cuales, para los estratos 1, 2 y 3, por ningún motivo serán inferiores a tres (3) años, salvo por renuncia expresa del usuario. (Trujillo, 1994)

2.2.3 Artículo 209. Constitución Política de Colombia. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley. (Secretaría del Senado, 2018)

2.2.4 Decreto 4473 de 2006 (Diciembre 15) Por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y el parágrafo 2° del artículo 2° de la Ley 1066 de 2006.

**Artículo 1°.** **Reglamento interno del recaudo de cartera.** El reglamento interno previsto en el numeral 1 del artículo 2° de la Ley 1066 de 2006, deberá ser expedido a través de normatividad de carácter general, en el orden nacional y territorial por los representantes legales de cada entidad.

**Artículo 2°. Contenido mínimo del reglamento interno del recaudo de cartera.** El Reglamento Interno del Recaudo de Cartera a que hace referencia el artículo 1° del presente decreto deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:

1. Funcionario competente para adelantar el trámite de recaudo de cartera en la etapa persuasiva y coactiva, de acuerdo con la estructura funcional interna de la entidad.
2. Establecimiento de las etapas del recaudo de cartera, persuasiva y coactiva.
3. Determinación de los criterios para la clasificación de la cartera sujeta al procedimiento de cobro coactivo, en términos relativos a la cuantía, antigüedad, naturaleza de la obligación y condiciones particulares del deudor entre otras.

**Artículo 3°. Facilidades para el pago de las obligaciones a favor de las entidades públicas.** Las entidades públicas definirán en su reglamento de cartera los criterios para el otorgamiento de las facilidades o acuerdos de pago que deberán considerar como mínimo los siguientes aspectos:

1. Establecimiento del tipo de garantías que se exigirán, que serán las establecidas en el Código Civil, Código de Comercio y Estatuto Tributario Nacional.
2. Condiciones para el otorgamiento de plazos para el pago, determinación de plazos posibles y de los criterios específicos para su otorgamiento, que en ningún caso superarán los cinco (5) años.
3. Obligatoriedad del establecimiento de cláusulas aceleratorias en caso de incumplimiento.

**Artículo 4°. Garantías a favor de la entidad pública.** Las entidades públicas deberán incluir en su Reglamento Interno de Recaudo de Cartera los parámetros con base en los cuales se exigirán las garantías, de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Monto de la obligación.
2. Tipo de acreencia.
3. Criterios objetivos para calificar la capacidad de pago de los deudores.

**Parágrafo 1°.** Las garantías que se constituyan a favor de la respectiva entidad, deben otorgarse de conformidad con las disposiciones legales y que deben cubrir suficientemente tanto el valor de la obligación principal como el de los intereses y sanciones en los casos a que haya lugar.

**Parágrafo 2°.** Los costos que represente el otorgamiento de la garantía para la suscripción de la facilidad de pago, deben ser cubiertos por el deudor o el tercero que suscriba el acuerdo en su nombre.

**Parágrafo 3°.** La regulación en el reglamento interno de cartera de cada entidad, para la procedencia de la facilidad de pago con garantía personal, debe tener como límite máximo el monto de la obligación establecido en el artículo 814 del Estatuto Tributario Nacional.

**Parágrafo 4°.** La regulación en el reglamento interno de cartera de cada entidad, para la procedencia de la facilidad de pago sin garantías, debe satisfacer los supuestos establecidos en el artículo 814 del Estatuto Tributario Nacional.

**Artículo 5°.** Procedimiento aplicable. Las entidades objeto de la Ley 1066 de 2006 aplicarán en su integridad, para ejercer el cobro coactivo, el procedimiento establecido por el Estatuto Tributario Nacional o el de las normas a que este Estatuto remita.

**Artículo 6°.** Plazo. Dentro de los 2 meses siguientes a la vigencia del presente decreto, las entidades de que trata el artículo 1° de este decreto, deberán expedir su propio Reglamento Interno de Recaudo de Cartera en los términos aquí señalados.

Sin perjuicio de la responsabilidad en que pueda incurrir el jefe o representante legal de la entidad en el caso de no expedición del reglamento de cartera en el plazo antes señalado, los procedimientos administrativos de cobro coactivo y el otorgamiento de facilidades de pago, se adelantarán conforme a lo previsto en el Estatuto Tributario Nacional. (Uribe & Carrasquilla, 2006)

## Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

### 3.1 Presentación de resultados.

3.1.1 Diagnóstico de los procesos aplicados en la sección de cartera en la empresa. Para el logro de este objetivo, fue necesario de llevar acabo la revisión de los archivos que maneja la empresa en lo relacionado al tema de cartera, procediendo al método evaluativo de los procesos utilizados por el personal encargado del área de finanzas y la determinación de factores para la eficiencia de las operaciones que se llevan a cabo en la sección de cartera, dando como final el diagnóstico de la empresa en aquellos procesos o métodos que aplican.

#### *3.1.1.1 Revisión y análisis de los archivos de la empresa en cuanto al tema de cartera.*

Teniendo en cuenta la información suministrada por la empresa ACUACUR ESP, se pudo encontrar datos que ayudan en la construcción de esta actividad como Uso, Estratos y Rangos en los suscriptores que son usuarios que cuentan con el servicio de agua potable y alcantarillado, observar **apéndice A**. Como también, las estadísticas del número de facturados, recaudados y morosos.

Al referirse de uso, quiere decir, a la clasificación que se da para distinguir los distintos sectores que hay dentro del municipio, teniendo en cuenta que viene de la palabra Usuario, ya que son los que conforman los sectores.

Se encuentra el **Usuario Residencial**: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas. **Usuario Comercial**: Es el servicio

que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. **Uso Oficial:** Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial. Y por último, el **Usuario Industrial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

Por lo tanto, se puede decir que el municipio por ser pequeño no cuenta con zona industrial, entonces solo se registra en los informes y facturaciones, son el uso residencial, comercial y oficial, que prácticamente son los mismos estratos no pasando por el alto que el uno y dos son residenciales.

**Tabla 3.** *Estratos del Municipio de Curumaní*

ESTRATOS	TARIFA PLENA
1	\$ 7.400
2	\$ 13.700
Comercial	\$ 33.400
Oficial	\$ 33.400

**Nota.** Esta tabla refleja cuales son los estratos que existe en el municipio de Curumaní, los cuales recibe el servicio de agua potable y su respectiva tarifa plena, cuando no cuentan con medidores, y es el resultado de los costos en que incurren las empresas para prestar estos servicios. **Fuente:** Autora del informe.

Se pudo observar en la empresa que sus Rangos de Consumo como son Básicos, Complementario y Suntuarios los define en función a la altura sobre el nivel del mar, en donde el consumo básico: Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia, el cual se fija en 16 m<sup>3</sup> mensuales por suscriptor facturado. Consumo complementario: Es el consumo de una

familia, mayor de  $16 m^3$  y menor o igual a  $32 m^3$  mensuales por suscriptor facturado. Consumo suitario: Es el consumo de una familia, mayor a  $32 m^3$  mensuales por suscriptor facturado.

Revisando los informes permitidos por uno de los empleados encargados de la parte de finanzas y según sus conocimientos, se pudo obtener unas estadísticas cualitativas que coadyuvan con conocer cómo se encuentra el tema de Cartera en la empresa.

Dentro de la parte de facturación se conoció que hay un promedio de 6.228 suscriptores activos facturados, de los cuales solo el 50% de la totalidad, la empresa hace recaudos y el otro 50% son usuarios morosos con más de dos facturas atrasadas, si se expresa en términos de pesos, se puede decir, que la empresa tiene cuentas por cobrar por un valor de (SETECIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES VEINTI CUATRO MIL QUINIENTOS PESOS MCTE) \$732, 024.500, aunque reciban subsidios por parte de la alcaldía, esto no logra tapar las inversiones y los gastos realizados por la entidad de servicios públicos.

*3.1.1.2 Evaluación de los métodos utilizados por el personal encargado del área de finanzas.* Para llevar a cabo esta actividad, se hizo relevante hacer una supervisión continua y detenidamente sobre recaudos, facturaciones, entre otros y; de paso, el aprendizaje y uso del sistema complejo que cuenta el área de servicio al cliente y el área contable INTEGRIN, quienes tienen una amplia información sobre los ingresos y los métodos que se aplican, para aquellos usuarios que quieren ponerse al día con las facturas anteriores y la actual.

Para que la empresa de servicios públicos domiciliarios ACUACUR ESP de Curumaní, pueda sostenerse, marchar y cumplir con sus compromisos administrativos y operativos, ella



recibe de sus servicios prestados, ingresos que son devengados por los usuarios que hacen uso de estos.

Los métodos utilizados por la empresa, denominado las formas de convenios de pagos, son los subsidios, descuentos y abonos, que serán explicados a continuación:

El municipio, más específicamente la ALCALDIA, subsidia a los usuarios de estrato uno (1) con el 70% y los estratos dos (2) con el 40% del consumo básico, el restante de las facturas los asume los usuarios, esta entidad pública saca un generalizado de todos los del estrato uno sacando el 70%, así mismo, hace con el estrato dos, dándole un 40% a la empresa, generándole ingresos transferidos. Como se puede determinar en el **apéndice B**.

Teniendo en cuenta que el municipio de Curumaní, es pequeño, pues solo se maneja estrato uno, dos que son residenciales, el comercial y el oficial, si hubiere estrato cuatro fuera neutro no se les subsidia ni contribuyen, reciben la tarifa plena que es lo que cuesta el servicio, los estratos cinco y seis tienen que contribuir al servicio con un 50% adicional a la tarifa plena, y esto permite subsidiar a los estratos bajos.

Hay dos maneras de llevar el control del uso de agua potable, cuando hay medidores pues los fontaneros que son los de la parte operativa, entregan un listado donde contiene la lectura, que son los datos del consumo. La otra manera, es cuando no cuentan con medidores, entonces el programa que maneja la empresa pone un promedio básico mensual, es decir, una tarifa plena, para cada estrato. Para mayor constancia de estas dos maneras se puede observar en la emisión de las facturas que los usuarios reciben a cambio de usar el servicio, se puede ver en el **apéndice C**.

En cuanto a las personas que se atrasan en los pagos, la empresa le realizan el 30% de descuento de la deuda anterior, a partir de un valor aproximadamente de (CIEN MIL PESOS MCTE) \$100.000 pesos en adelante, todo esto va a criterio del gerente de ACUACUR.

Cuando la deuda es pequeña sin tener en cuenta el tiempo que lleva sin cancelar, y es menor a (CIEN MIL PESOS MCTE) \$100.000 pesos, no se le hace el dicho descuento sino que se les permite un abono de acuerdo al consentimiento del gerente. Para mayor constancia revisar el **apéndice D**.

*3.1.1.3 Factores que se deben tener en cuenta para la eficiencia de las operaciones que se llevan a cabo en la sección de cartera.* Para llevar a cabo un buen proceso en las operaciones de la sección de cartera, ante todo es importante tener relaciones sólidas con los clientes, ya que es una de las claves para el éxito en cualquier empresa, es indispensable cambiar la actitud de ser cobrador para la conversión de ser negociadores.

Las empresas de servicios públicos pueden adoptar políticas para la recuperación de cartera. Cobro ejecutivo, coactivo, persuasivo o la suscripción de acuerdos de pago con los usuarios morosos. En cuanto a la normatividad que faculta a las empresas para llevar a cabo la recuperación de cartera morosa, el régimen de los servicios públicos domiciliarios contenido en las leyes 142 y 143 de 1994, consagra la posibilidad de que las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos puedan ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o por medio de la jurisdicción coactiva, por las empresas industriales y comerciales del estado prestador de servicios públicos. Igualmente consagra que la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho Civil y Comercial.

➤ Implementar medidas de carácter financiero que permitan recuperar la cartera de difícil cobro de la empresa, como un plan de financiación, en donde se reglamente cuantías, plazos, intereses y montos de cuotas iniciales para la financiación de deudas que requiera conceder a los usuarios con tarifas residencial, comercial, industrial, oficial, especial, provisional y áreas comunes para la recuperación de los saldos que se encuentran en mora.

**Requisitos a exigir para el otorgamiento de financiación:**

✓ Si el solicitante es propietario deberá presentar:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Figurar en la factura como suscriptor, o en su defecto certificado de tradición

(propietario o poseedor)

✓ Si el propietario esta por fuera del país:

- Autorización, vía fax
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía

✓ Si el suscriptor ha fallecido

- Certificado de defunción
- Prueba que el solicitante es heredero

✓ Si el solicitante es arrendatario:

- Fotocopia de cédula ciudadanía del arrendador
- Contrato de arrendamiento (Si la financiación es menor a 3 meses)
- Si es mayor a 3 meses, poder autenticado del propietario del predio y la fotocopia de la cédula.

Si se trata del arrendatario, se le invita a financiar así:

- 30% de cuota inicial

- Otorga plazos de acuerdo al estrato socio-económico

Entonces mediante los requisitos anteriores se hace la suscripción de financiaciones, que consiste en un compromiso que se suscribe entre el cliente moroso que cumple los requisitos y la empresa, en este caso, se descuentan intereses por mora y la financiación se realiza según el estrato y el plazo acordado para el pago. Como un ejemplo práctico, para que los funcionarios tengan en cuenta y pueda ser adoptada esta medida es el siguiente cuadro, teniendo en cuenta que esto se realizaría para aquellos que tengan mora mayores a dos meses, puede ser modificable por el gerente, recaudador y jefe de contabilidad.

**Tabla 4.** *Financiación para predios*

ESTRATOS	CUOTA INICIAL EN PORCENTAJE	N° DE CUOTAS MAXIMAS EN MESES
1	10%	Hasta 18 meses
2	15%	Hasta 18 meses
Comerciales y oficiales.	20%	Hasta 12 meses

**Nota.** La tabla indica la manera como puede otorgarse los financiamientos de acuerdo a los estratos. **Fuente:** Autora del informe.

Se puede observar que dentro de la tabla se establece unos ítems a tener en cuenta, todo en función de los estratos que el municipio tiene, la cuota inicial para el financiamiento sea de acuerdo al porcentaje establecido, por los funcionarios de la empresa, el número de cuotas máximas en la que se puede dar el plazo del pago de la fianza, y ya es determinación por parte de los empleados, establecer de cuanto serán las siguientes cuotas después de la inicial.

La Gerencia considerando que existen casos especiales de usuarios con circunstancias socioeconómicas críticas, se puede recibir una cuota inicial mínima equivalente al 10% de lo

adeudado y un plazo máximo de 36 meses. Para estos casos se hace necesario realizar una visita de verificación y se elabora acta de visita con la aprobación de Gerencia. Las refinanciaciones entran a ser estudiadas al grupo de casos especiales. El incumplimiento del compromiso adquirido dará lugar a la suspensión del servicio o corte total del mismo. Se realiza con el ánimo de ayudar en la normalización de la cartera y de la situación de los suscriptores.

- Realizar cortes en los predios que presentan resistencia a pagar, habiéndoseles aplicado la suspensión del servicio después del plazo que la empresa ha pautado.
  
- Otro de los puntos que puede ayudar a la empresa ACUACUR en el recaudo, es planificar la facturación mensual, mediante unas actividades, que son creadas con el propósito de asegurar y estandarizar el periodo de recaudo del servicio de acueducto y alcantarillado, es apta e indispensable para el recaudo, ya que asegura que la información este el día preciso, evitando que se tengan atrasos en la entrega mensual de la facturación, y en los tiempos necesarios para que el usuario recoja el dinero para realizar el pago, esto permite que haya la posibilidad de bajar el número de morosos existentes. Estas actividades han sido formuladas teniendo en cuenta las funciones que se realizan para generar la facturación mensual adicionando los conocimientos del empleado encargado de emitir los recibos.

**Tabla 5.** *Planificación de actividades para la facturación mensual*

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	<b>Periodo a Facturar</b>	Esta actividad es la encargada de definir el tiempo de facturación su inicio y final.
2	<b>Días facturados</b>	Aquí se definen la cantidad de días que se van a facturar, los cuales son diferentes para cada ciclo debido a las fechas de inicio de la toma de lecturas.
3	<b>Lecturas</b>	Actividad mediante la cual se genera la orden de trabajo para lectores y se define la fecha exacta de la toma de lecturas dentro de los 19 ciclos de facturación.
4	<b>Fecha reporte</b>	En esta actividad define la fecha en que se debe entregar los informes de cobro para cada ciclo y de esta forma alimentar el sistema y generar la facturación a tiempo.
5	<b>Facturación</b>	Actividad que define la fecha en que debe estar completamente alimentado el sistema y hecho todo para que la información sea la correcta, de modo que esté lista para imprimir.
6	<b>Fecha de impresión</b>	Actividad donde se define la fecha en que deben estar las facturas impresas y listas para entregar en los predios correspondientes.
7	<b>Entrega factura usuario</b>	Actividad donde se define el día que los lectores harán entrega de la facturación al usuario.
8	<b>Fecha de pago</b>	Actividad donde se programa el inicio real y mayor de recaudo, fecha que posee la factura como pago oportuno.
9	<b>Fecha de suspensiones</b>	Actividad donde se fija el día que se harán las suspensiones por el no pago de la factura en los tiempos dados por la empresa.

**Nota.** Estas actividades corroboran con la eficiencia en las operaciones de la sección de cartera, optimizando tiempo, recurso y acciones innecesarias por parte de los responsables de esta labor. **Fuente:** Autora del informe.

➤ **Etapa pre-jurídica:** En la etapa pre-jurídica se realiza el cobro de cartera de las deudas, mediante la ejecución de labores preventivas de cartera y de acercamiento al usuario en busca de obtener el pago de los valores facturados, evitando de esta manera tener que ingresar a la etapa persuasiva, se pueden realizar llamadas o simplemente en las visitas que se realice con el grupo social creado por la empresa para concientizar el buen uso del servicio, sea quien se

responsabilice o se encargue de informar e influir para que los usuarios se pongan al día o paguen su totalidad.

➤ Cobro persuasivo: La empresa puede establecer la estrategia de cobro persuasivo emitiendo oficios de cobro persuasivo a todos los usuarios que se encuentren en mora en su cartera, con el fin de que se acerquen a la empresa para formalizar acuerdos de pago.

A continuación se anexa el modelo de cobro durante la primera etapa de normalización, oficio creado por la autora del informe y orientado por el jefe del área jurídica, quedando en disposición solo para reemplazar letras y números, y de esta manera el oficio ya estará listo para ser enviado a los usuarios morosos, que se encuentran en la tapa de cobro persuasivo.



Municipio, XX de \_\_\_\_\_ de XXXX Código Suscriptor: XXXXXXXXXXXXXXXX

Señor (a):

**NOMBRE DEL USUARIO**

Barrio

Municipio

**Asunto: Notificación Estado de Cartera**

Estimado señor (a)

Según revisión efectuada en nuestro sistema de información, se ha determinado que se encuentra usted en mora de pagar la obligación de los servicios públicos que presta la Empresa. Esta asciende a la suma de \$XXX.XXX (VALORES EN LETRAS) correspondiente a # facturas.

Agradeceríamos que nos colocara al tanto de sus dificultades, ya que nuestro deseo es ayudarlo en lo que esté a nuestro alcance. Nuestros usuarios son importantes, razón por la cual nos permitimos ofrecerle nuestra ayuda, por favor acercarse a la oficina, donde le ofreceremos soluciones amigables para la cancelación de su deuda.

Cordialmente,

**ACUACUR ESP**

**Carrera 16 N° 7 - 32. Teléfono 5751-251  
¡DAMOS VIDA A CURUMANI!**

**Ilustración 1.** Modelo de cobro coactivo

**Nota fuente:** Autora del informe



➤ Cobro coactivo: La empresa utilizaría este mecanismo drástico de estimulación al usuario para pagar la deuda que contrajo con la empresa por la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Se lleva

➤ a cabo mediante los siguientes pasos: 1) Visitas de verificación en los barrios por el grupo de gestión social. Este grupo se puede encargar de verificar que surte si es lote y con qué matrícula cancela, predio desocupado y suspendido, predio suspendido, apartamento desocupado y servicio suspendido. 2) Consultas de predios, actividad que se hace para comprobar información e identificación de los predios donde se puede entrar a embargar.

Es eficiente en su desarrollo pero no cumple con la expectativa buscada por la empresa para recoger, disminuir la cartera de difícil cobro. Ya que la mayoría de los predios presentan afectaciones a vivienda familiar y/o patrimonio de familia lo cual impide dictar medidas cautelares. Es ésta la razón por la cual la empresa busca nuevas alternativas donde se pueda recaudar parte de la cartera y minimice el crecimiento de ella.

Sin embargo como última vez, se envía nuevamente un oficio que es planteado por la autora del informe con el propósito para hacer el aviso del cobro coactivo, ya que no hubo acato por los morosos con los preavisos de las etapas de cobros antes mencionados. Fue analizado por el jefe del área jurídica.



Municipio, XX de \_\_\_\_\_ de XXXX Código Suscriptor: XXXXXXXXXXXXXXXX

Señor (a):

**NOMBRE DEL USUARIO**

Barrio

Municipio

**Asunto: Cobro deuda pendiente con ACUACUR E.S.P**

Cordial Saludo

Por medio de la presente le informamos que al verificar nuestra base de datos encontramos que su inmueble presenta un saldo pendiente que asciende a la suma de \$XXX.XXX (VALORES EN LETRA) correspondiente a # facturas, por concepto de la prestación de servicios de Acueducto Y Alcantarillado.

Le agradecemos cancelar dicho saldo en el menor tiempo posible máximo 3 meses, pues en caso contrario procederemos a dar aplicación a lo referente al cobro ejecutivo de los servicios públicos domiciliarios consagrado en el Inc. 3 Art. 130 de la ley 142 de 1994, que reza: Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas oficiales de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial.

Por lo anterior le esperamos en la empresa ACUACUR ESP ubicada en la Carrera 16 N° 7 - 32. En el Horario de 7:00 a 12:00 M y de 3:00 a 6:00 PM.

En caso de haber realizado el pago en días anteriores a esta comunicación, favor hacer caso omiso de la misma.

Cordialmente,

Cordialmente,

**ACUACUR ESP**

**Ilustración 2.** Modelo 2 de cobro coactivo

**Nota fuente:** Autora del informe

### **Diagnóstico de la empresa.**

La empresa de servicios públicos de acueducto y alcantarillado ACUACUR, para el primer semestre del año en curso cuenta con aproximadamente 6.335 suscriptores, este número aumenta de forma lenta a medida que transcurre los periodos, pues la empresa lo que busca es brindar a todo el municipio y sus alrededores este servicio, que ninguna persona quede sin agua potable y a cambio sea reconocida monetariamente por su prestación pero existe el riesgo que no se recaude la totalidad de las facturas que son emitidas a los usuarios mensualmente.

Por lo tanto fue necesario analizar la cartera y aquellos procesos que maneja el área contable para llevar un equilibrio económico, y se identificó que un 50% de dichos usuarios son responsables con el pago y el otro 50% son morosos por más de dos periodos, lo que está ocasionando que haya una cartera de (SETECIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES VEINTI CUATRO MIL QUINIENTOS PESOS MCTE) \$732, 024.500, siendo este un dinero que no es posible recaudar fácilmente, debido a la antigüedad y a la naturaleza de los deudores, proviniendo de las instituciones y predios del municipio.

Y en cuanto a los procesos que lleva acabo el personal de ACUACUR, es denominado como convenios de pagos, como son los subsidios que se hacen a los estratos uno y dos sobre el consumo básico, del cual la alcaldía le repone a la entidad de servicios públicos un 40%, generándole ingresos transferidos.

Para que la entidad pública tenga como emitir facturas, ella lleva un control del consumo de agua potable, los llamados medidores, que muestra la lectura de lo que se ha consumido durante el mes en cada familia y quien no tenga estos equipos, pues existe una tarifa plena para cada estrato.

Otro de los métodos para el rendimiento de la parte de cartera, esta los descuentos de un 30%, a partir de una deuda de \$100.000 pesos, todo va a criterio del gerente. Y por último, están los abonos, cuando la persona tiene un saldo menor, y le es difícil cancelarlo en su totalidad. Pero se ha mostrado en la parte financiera que estos procesos no han sido suficientes para recuperar esas cuentas por cobrar.

Tampoco han adoptado políticas para la recuperación de cartera como los cobros ejecutivos, coactivo, persuasivo o la suscripción de acuerdos de pago con los usuarios morosos. La normatividad faculta a las empresas públicas la posibilidad de que las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos puedan ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o por medio de la jurisdicción coactiva, por las empresas industriales y comerciales del estado prestador de servicios públicos mediante las leyes 142 y 143 de 1994.

### **3.1.2 Generación de estrategias que permitan el manejo y recuperación de cartera.**

Las estrategias fueron establecidas al finalizar las actividades de este objetivo.

*3.1.2.1 Clasificación de la cartera actual.* Se pudo encontrar datos sobre la manera como especificar la cartera, por lo tanto, se ha sugerido, clasificarla en obligaciones recaudables o de difícil recaudo, en relación a la cuantía, a la antigüedad, naturaleza de la obligación o condiciones particulares del deudor, esta actividad fue realizada mediante la orientación del jefe del área jurídica, para este efecto se deberá tener en cuenta lo siguiente:

#### **1. Clasificación según la cuantía:**

A) Mínima Cuantía: Inferior a 15 SMMLV

B) Menor Cuantía: Desde 15 SMMLV hasta 90 SMMLV

C) Mayor Cuantía: Superior a 90 SMMLV

**2. Clasificación según la antigüedad:** La edad de la cartera por concepto de Acueducto y Alcantarillado a favor de ACUACUR E.S.P determinará, la etapa de cobro en la cual se gestionará para hacer posible el pago de la obligación vencida.

A) Cartera de un (1) mes a seis (6) meses. Etapa pre-jurídica.

B) Cartera de seis (6) meses a (5) cinco años. Etapa persuasiva y coactiva.

C) Cartera mayores a 5 años. Jurisdicción ordinaria.

**3. En cuanto a la naturaleza:** Deberán cobrarse todas las obligaciones en mora por concepto de Acueducto y Alcantarillado a favor de ACUACUR E.S.P., contenidas en documentos que presten mérito ejecutivo, que para este caso sería la factura.

**4. En cuanto al deudor:** Dentro del procedimiento de cobro no habrá lugar a tratamientos especiales por la calidad del deudor salvo lo dispuesto en normas especiales.

a) Clasificación de clientes morosos por zonas, sectores y rutas.

b) Clasificación de clientes moros por montos adecuados.

c) Clasificación de cartera por días de morosidad.

d) Clasificación de cartera adeudada, por rubros.

e) Clasificación de cartera adeudada por tipo de clientes

f) Clasificación de cartera adeudada por estado del servicio

➤ Basado en lecturas e indagaciones, otro método para hacer una clasificación de cartera, es la de misión y no misión. Se denomina “Cartera Misión” todas las deudas a favor de la empresa, originadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y

alcantarillado. Y se clasifica de acuerdo con la edad de mora de la deuda; esto permitirá orientar las acciones frente a la cartera más reciente, también respecto de aquella que esté próxima a prescribir y por último, respecto de la que ya se encuentre prescrita.

Se denomina “Cartera no Misión” a las cuentas por cobrar por conceptos diferentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los demás que la entidad llegue a prestar, y que consten en actos administrativos, sentencias, cuentas de cobro u otros docu

convertido en espacios relevantes a través del uso complementario de herramientas de sensibilización e intervenciones prácticas. Si observamos claramente en **el apéndice E**, para el día mundial del agua fue un punto fuerte para acudir a los colegios, como escenario principal.

En la que se haga entender la situación actual de este recurso valioso, y las consecuencias que produciría el no valorarla y no hacer buen uso de ella, quienes serían los afectados y que métodos poner en prácticas para iniciar cuidando del agua y de aquellos lugares que son afloramiento de la misma y brindan nuevas fuentes hídricas.

Y en cuanto a los predios como comerciantes y funcionarios públicos, también involucrarlos en lo que se puede llamar educación ambiental, que es entendida como un proceso permanente en el que los individuos y la colectividad cobran conciencia de su medio y adquieren los conocimientos, los valores, las competencias, la experiencia y la voluntad; capaces de hacerlos actuar, individual y colectivamente, juega quizás el papel más importante en el uso eficiente del agua en las diferentes actividades humanas, el cambio en los estilos de vida implica establecer estrategias que incida en el comportamiento ambiental. Esto busca el logro de consumos racionales y cambios en los hábitos de consumo, a través de la introducción de patrones de comportamiento que estimulen un uso eficiente del agua.

➤ **Reconocimientos por el buen pago.** Para recuperar cartera morosa, la empresa pública de Acueducto y Alcantarillado ACUACUR en alianza con la municipal ALCALDIA, pueden realizar la oferta de premios, buscando fomentar la cultura del pronto pago entre los usuarios.

Un total de 6.369 suscriptores activos se pueden beneficiar con los sorteos, pero no lo podrán hacer aquellos usuarios que fueron sancionados o que hayan cometido fraude, ni los funcionarios y contratistas de ambas empresas.

➤ **Hacer un cambio de cultura**, incentivar el pago del servicio por medio de campañas con las que se pueda concientizar a los usuarios la importancia de mantener el servicio y haciendo buen uso del mismo, estas pueden ser realizadas por medios de comunicación como son la radio y la televisión. Como prueba se implementó en la emisora principal del municipio, Curumaní, estéreo, para mayor evidencia ver **apéndice F**.

➤ **Hacer brigadas especiales y personalizadas en barrios**, a través de la formalidad de un grupo de gestión social dirigido a los predios que presentan deuda, con el propósito de ofrecer acuerdos de pago y/o los planes de financiación, y de esta forma evitar el cobro coactivo. Al realizarse este proceso los del grupo deben estar capacitados, dirigidos y coordinados por el gerente de la empresa, para que puedan realizar bien su labor.

➤ **Continuación del Club Amigos del Ambiente**, este club esta creado con la intención de una socialización del programa de uso eficiente y ahorro del agua en los barrios del municipio de Curumaní- Cesar. Crean un cronograma en el que determinan el periodo para realizar estas actividades, el encargado de dirigir este programa es el Gestor Ambiental, lo hace con la intención de que las personas se concienticen y sean racionales al recibir el servicio de agua potable, de esta forma no malgastan ni tampoco generan un aumento de saldo en sus facturas, pues entre más alto sea el valor menos serán puntuales en pagar.



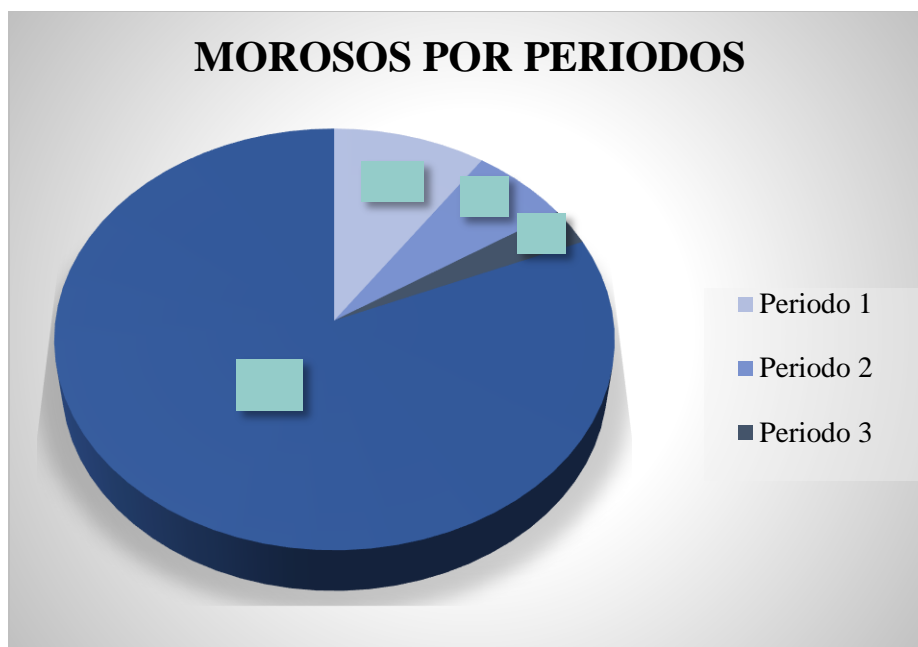
*3.1.2.3 Recopilación de información de los deudores.* Se analizó que hubo un aumento del 2.27% de nuevos suscriptores que seguirán recibiendo el servicio de agua potable, comprendido entre los periodos 1 y 3. Se debe tener en cuenta que entre más usuarios haya, habrá más ingresos para la empresa, pero puede haber la posibilidad de que aumente el número de morosos, sino se contrarresta aplicando estrategias que mejoren cartera.

Mediante datos adquiridos por el software INTEGRIN, que maneja la empresa, se pudo recolectar información de los deudores existentes por periodos y por antigüedad, que serán descritos mediante tablas y gráficas para facilitar y comprender el estado actual de la empresa, en cuanto al tema de cartera. La información extraída por el sistema se puede ver en el **apéndice G**.

**Tabla 6.** *Numero de morosos entre los periodos 1, 2 y 3*

PERIODOS	NUMERO DE SUSCRIPTORES MOROSOS	DINERO SIN RECAUDAR
1	755	\$18.000.000
2	486	\$14.208.400
3	218	\$8.480.800
<b>TOTAL</b>	<b>1.459</b>	<b>\$40.689.200</b>

**Nota.** La Tabla hace referencia a periodos (Enero, Febrero y Marzo) del año en curso, adicionando la cantidad de suscriptores que están en deuda junto al total del dinero que durante esos meses no se pudo recaudar. **Fuente:** Autora del informe.



**Grafica 1.** Morosos por periodos en porcentajes.

**Fuente:** Autora del informe.

Se entiende mediante esta representación gráfica que ACUACUR ESP, ha logrado disminuir en cada periodo un número significativo de morosos, así mismo, el dinero que estaba sin recaudar. Pues la recuperación de este presupuesto ayuda a la empresa a ponerse al día con los contratantes y proveedores que tiene a su favor, quienes brindan los conocimientos, las herramientas y las materias primas, para llevar a cabo una excelente calidad en la prestación del servicio de agua potable.

**Tabla 7.** Cartera por antigüedad en pesos

SERVICIO	EDADES EN DIAS						
	1 - 30.	31 - 60	61 -90	91 - 120	121 - 150	151 - 180	181 - 360
<b>USO:</b>							
<b>Residencial</b>							
Estrato 1	\$ 33.867.819	\$ 11.243.651	\$ 9.638.669	\$ 8.605.260	\$ 8.690.677	\$ 6.721.633	\$ 36.171.655
Estrato 2	\$ 18.577.725	\$ 6.856.878	\$ 5.398.487	\$ 4.756.950	\$ 4.552.068	\$ 3.864.595	\$ 18.825.772
<b>USO:</b>							
<b>Comercial</b>							
Estrato 00							
Categoría única	\$ 2.259.301	\$ 1.104.171	\$ 793.921	\$ 734.650	\$ 672.121	\$ 645.400	\$ 3.302.621

**USO: Oficial**


---

Estrato 00								
Categoría única	\$ 5.700.029	\$ 2.763.353	\$ 2.908.293	\$ 3.302.449	\$ 2.991.131	\$ 2.547.800	\$ 15.141.952	

---

**Nota.** Por medio de la tabla, se puede analizar, las cuentas por cobrar que la empresa ACUACUR E.S.P tiene debido aquellos suscriptores activos morosos, teniendo en cuenta que ha sido clasificada por usos, estratos y la antigüedad de las deudas especificadas en días. **Fuente:** Autora del informe.

Al realizar la tabla, los valores contenidos en ella son por los servicios que la empresa presta (Acueducto, Alcantarillado y Otros conceptos), teniendo en cuenta que es la suma totalizada de estos servicios y provienen de aquellos suscriptores que están en mora, para mayor soporte **ver apéndice H.**

Según datos por el encargado de manejar el sistema INTEGRIN, en el área de atención al cliente en la empresa ACUACUR, no se muestra el número exacto de los morosos, ya que hay deudas muy antiguas desde el 2007 hasta el año en curso en los periodos 1, 2 y 3, y es muy cambiante esto de las personas que deben, unas pagan en la manera que le quede más fácil, otras continúan con la deuda sin abonar, otras demoran en pagar, esto se manejan por rutas que cada fontanero con su respectivo equipo de trabajo, hacen el seguimiento, los arreglos y mantenimientos de las calles en los distintos barrios del municipio, lo único que se puede saber exactamente es el dinero sin recaudar que la empresa tiene son, (SETECIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS CUATRO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS MCTE) \$778.504.477.

### **3.1.3 Estrategias que permitan el manejo y recuperación de cartera.**

**1. Clasificación de la cartera de la empresa.** Puede hacerse por obligaciones recaudables o de difícil recaudo, en relación a la cuantía, a la antigüedad en días, naturaleza de la obligación o condiciones particulares del deudor, con la finalidad de aplicar medidas adecuadas en el proceso de recuperación de cartera.

**2. Reconocimiento por el buen pago.** Para esto se necesita de una alianza con la alcaldía, como forma de apalancar aquellas ofertas que se harán mediante premios, con el propósito de fomentar la cultura del pronto pago entre los usuarios y concientizar a la comunidad de que el aporte que se hace con el pago de los servicios es muy importante para el buen funcionamiento de las empresas. La idea es recuperar una cartera morosa superior de los \$5.000.000 millones de pesos, para que los suscriptores paguen a tiempo se dispone de premios como electrodomésticos, viajes a ciudades costeras y hasta motocicletas, que sería rifado dos veces al año. La estrategia puede estar enmarcada dentro de la campaña ‘‘Ponte al día y gana’’.

**3. Brigadas especiales y personalizadas en barrios.** A través de la formación de un grupo gestor que se dirija a los predios e instituciones que presenten deuda, con el propósito de ofrecer acuerdos de pago y/o los planes de financiación, y de esta forma evitar el cobro coactivo. Al realizarse este proceso los del grupo deben estar capacitados, dirigidos y coordinados por el gerente de la empresa, para que puedan realizar bien su labor.

**4. La implementación de políticas enfocadas en etapas jurídicas.** Como son la etapa pre-jurídica se realiza el cobro de cartera de las deudas, mediante la ejecución de labores preventivas de cartera y de acercamiento al usuario en busca de obtener el pago de los valores facturados, evitando de esta manera tener que ingresar a la etapa persuasiva. Cobro persuasivo

emitiendo oficios de cobro persuasivo a todos los usuarios que se encuentren en mora en su cartera, con el fin de que se acerquen a la empresa para formalizar acuerdos de pago.

Cobro coactivo: La empresa utilizaría este mecanismo drástico de estimulación al usuario para pagar la deuda que contrajo con la empresa por la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado. Se lleva a cabo mediante los siguientes pasos: 1) Visitas de verificación en los barrios por el grupo de gestión social. Este grupo se puede encargar de verificar que surte si es lote y con qué matrícula cancela, predio desocupado y suspendido, predio suspendido, apartamento desocupado y servicio suspendido. 2) Consultas de predios, actividad que se hace para comprobar información e identificación de los predios donde se puede entrar a embargar.

Plan de acción que permita la recuperación de cartera de la entidad.

**Tabla 8.** Plan de acción de la empresa ACUACUR E.S.P

PLAN DE ACCIÓN									
<b>PROCESO / ÁREA:</b>		AREA DE CONTABILIDAD							
<b>RESPONSABLE:</b>		MADELEINE CARRASCAL QUINTERO							
<b>CARGO:</b>		JEFE DE CONTABILIDAD							
<b>OBJETIVO:</b>		RECUPERACION DE LA CARTERA DE LA ENTIDAD							
<b>P/DO DE PLANEACIÓN:</b>		01 DE JULIO HASTA EL 31 DE ENERO DEL 2019							
Eje estratégico	Propósitos	Actividades estratégicas	Subactividades	Peso p/do	Indicador	Meta	Responsable de la subactividad	fecha de inicio dd/mm/aa	fecha de finalización dd/mm/aa
Sostenibilidad administrativa y financiera	Optimización financiera	Clasificación de la cartera de la empresa.	Obligaciones recaudables o de difícil recaudo en relación a la cuantía.	50%	Edad de la cartera.	80%	<b>Madeleine Carrascal Quintero</b> Jefe de Contabilidad.	01/07/2018	31/07/2018
			A la antigüedad en 30, 60, 90, 180 y 360 días.	50%	Edad de la cartera.	100%	<b>Madeleine Carrascal Q.</b> Jefe de contabilidad	01/07/2018	31/07/2018
			Naturaleza de la obligación o condiciones particulares del deudor.						
		Reconocimientos por el buen pago.	Lograr una alianza con la Alcaldía	60%	Alianzas suscritas o firmadas.	100%	<b>Cesar A. Centeno Cadena</b> Gerente y representante legal	01/08/2018	31/12/2018
			Oferta de premios para fomentar la cultura por pronto pago en los usuarios	40%	Cartera recuperada/ total cartera *100	100%	<b>Yarly Castillo Sánchez</b> Jefe de control interno.		
		Brigadas especiales y personalizadas en barrios	Grupo creado como gestores sociales	100%	Acuerdos de pagos y/o planes de financiación firmados.	90%	<b>Madeleine Carrascal Q.</b> Jefe de contabilidad <b>Cesar A. Centeno Cadena</b> Gerente y representante legal	01/08/2018	31/12/2018
		Etapas Jurídicas	Establecimiento de pautas para el cobro persuasivo	50%	Cartera en cobro pre-jurídico	100%	<b>Cesar A. Centeno Cadena</b> Gerente y representante legal <b>Madeleine Carrascal Q.</b> Jefe de contabilidad	01/01/2019	31/01/2019
			Pautas en la etapa del cobro coactivo	50%	Cartera en cobro Jurídico.	100%	<b>Tatiana Uribe</b> Abogada interna de la empresa		

**Nota.** Esta tabla representa las actividades que se realizarán en un determinado tiempo, los propósitos, el nivel de importancia en porcentajes y los responsables para que se lleve a cabo un plan de acción que permita la recuperación de la cartera. Fuente: Autora del informe.

*3.1.3.1 Pautas que debe llevar un manual de cartera.* El Reglamento Interno de Cartera es el acto administrativo de carácter general expedido por el representante legal de la entidad que contiene las reglas que rigen el desarrollo de la función de cobro, dentro del marco de las disposiciones legales y de orden administrativo vigentes. En él, se plasman las políticas de cobro de la entidad y los procedimientos que se deben surtir por los funcionarios y por los deudores para el pago de esas obligaciones, es decir, se establecen también el conjunto de condiciones para adelantar la gestión de recaudo de cartera sujeta al procedimiento de cobro coactivo, constituida por las rentas o caudales públicos del municipio de Curumaní, según lo previsto en el artículo 5o de la Ley 1066 de 2006.

En el Artículo 5° contiene la facultad de cobro coactivo y procedimiento para las entidades públicas, es decir, que las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado colombiano y que en virtud de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos, del nivel nacional, territorial, incluidos los órganos autónomos y entidades con régimen especial otorgado por la Constitución Política, tienen jurisdicción coactiva para hacer efectivas las obligaciones exigibles a su favor y, para estos efectos, deberán seguir el procedimiento descrito en el Estatuto Tributario.

A partir de la vigencia de la Ley 1066 de 2006 y su Decreto reglamentario 4473 del mismo año, todas las entidades públicas de todos los niveles que tengan que recaudar rentas o caudales

públicos, deberán para tal efecto dar aplicación al procedimiento de cobro administrativo coactivo establecido en el Estatuto Tributario. Las entidades de orden público deben enmarcarse dentro de un Reglamento Interno de Cartera que cada entidad está en la obligación de adoptar. Todas las acciones que realice la entidad en materia de cobro persuasivo y coactivo deben responder a las disposiciones que se consignent en tal reglamento interno y llevarse a cabo según el procedimiento establecido en el Estatuto Tributario Nacional. Se puede decir que en el artículo 2º de la referida ley, establece los criterios mínimos que ha de contener dicho reglamento. Que son los siguientes:

1. Funcionario competente para adelantar el trámite de recaudo de cartera en la etapa persuasiva y coactiva, de acuerdo con la estructura funcional interna de la entidad.
2. Establecimiento de las etapas del recaudo de cartera, persuasiva y coactiva.
3. Determinación de los criterios para la clasificación de la cartera sujeta al procedimiento de cobro coactivo, en términos relativos a la cuantía, antigüedad, naturaleza de la obligación y condiciones particulares del deudor entre otras.

Como también se puede mencionar sobre el artículo 841 del Estatuto tributario. Que contiene la suspensión por acuerdo de pago, donde especifica que en cualquier etapa del procedimiento administrativo coactivo el deudor podrá celebrar un acuerdo de pago con la Administración, en cuyo caso se suspenderá el procedimiento y se podrán levantar las medidas preventivas que hubieren sido decretadas. Sin perjuicio de la exigibilidad de garantías, cuando se declare el incumplimiento del acuerdo de pago, deberá reanudarse el procedimiento si aquéllas no son suficientes para cubrir la totalidad de la deuda.



*3.1.3.2 Datos internos permitidos por la empresa.* Se pudo adjuntar gracias al personal administrativo, información de la empresa como el acuerdo de constitución N° 018 del 02 de Julio de 2010, en la que se autoriza la transformación de la empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Curumaní, Cesar "ACUACUR E.S.P" en una empresa de servicios públicos oficial organizada como empresa industrial y comercial del Estado.

Adicionando la cámara de comercio con fundamento en las matrículas e inscripciones del Registro Mercantil, que certifica a la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE CURUMANI ACUACUR E.S.P una organización jurídica como empresa industrial y comercial del estado con NIT: 800239720-4 y respectivamente el RUT. **Ver apéndice I.**

Son documentos que soportan la legalidad de la empresa, lo que significa que por ser entidad pública debe acatar lo dispuesto en la Ley 1066 del 2006 (julio 29) por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones como es en su Artículo 2° en el que dice que es obligación de las entidades públicas que tengan cartera a su favor, establecer mediante normatividad de carácter general, por parte de la máxima autoridad o representante legal de la entidad, el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley, el cual deberá incluir las condiciones relativas a la celebración de acuerdos de pago.

*3.1.3.3 Propuesta de un manual interno de cartera para la organización financiera de la entidad pública.* La siguiente actividad se realizó mediante la creación de un manual interno de cartera, que se realizara teniendo en cuenta el Reglamento interno de cartera de EMDUPAR S.A

E.S.P empresa de servicios públicos de Valledupar.

Con el propósito de tener unas bases similares y poder concretar el manual de la empresa ACUACUR, teniendo en cuenta que cada empresa tiene políticas distintas bien sea por la ubicación y las condiciones de la población.

El manual interno de cartera queda en la libertad de ser modificado y aceptado por parte de los empleados de la empresa, el gerente y la junta directiva, quienes toman la determinación de implementarlo llevando lo acabo como una resolución más para entidad pública.

	MANUAL INTERNO DE CARTERA	Código: MIC-ACC-001
		Versión: 1
		Páginas: 52

# **MANUAL INTERNO DE CARTERA**

## **ACUACUR E.S.P**

### **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CURUMANI**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO DE  
CARTERA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CURUMANI ACUACUR  
E.S.P.**

El Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Curumaní ACUACUR E.S.P. en uso de sus facultades legales, estatutarias y en especial las que confiere el artículo 2 de la ley 1066 del 2006.

### **CONSIDERANDO**

1. Que la empresa de servicios públicos de Curumaní, ACUACUR E.S.P, es una empresa de servicios públicos oficial organizada como empresa industrial y comercial del Estado, según acuerdo N° 018 del día 02 de Julio del 2010.
2. Que conforme a los principios que regula la administración pública contenidos en el artículo 209 de la constitución política, los servidores públicos que tengan a su cargo el recaudo de obligaciones a favor del tesoro público deberán realizar su gestión con principios de moralidad de manera ágil, eficaz, eficiente, y oportuna con el fin de obtener liquidez para el tesoro público y coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.
3. Que la ley 1066 de julio 29 del 2006, Ley de normalización de cartera Pública, ordenó a las entidades públicas, en el numeral primero (1) del artículo segundo (2), dictar un Reglamento Interno de recaudo de Cartera, en el cual se debían incluir las condiciones referentes a la celebración de acuerdos de pago y determinar las particulares condiciones a que se sujetará el cobro persuasivo y coactivo, para la recuperación de obligaciones por concepto de acueducto y alcantarillado en mora a su favor.

4. Que igualmente la norma impone la obligación de fijar en el reglamento interno de recaudo de cartera las condiciones específicas para el otorgamiento de facilidades de pago, con la exigencia de garantías idóneas que avalen la satisfacción de las obligaciones por concepto de acueducto y alcantarillado de ACUACUR E.S.P.

5. Que el párrafo tercero del artículo segundo de la ley 1066 de julio del 2006 dispone que el reglamento interno de recaudo de cartera deberá expedirse dentro de los dos (2) meses siguientes a la reglamentación que de ese artículo que realizó el gobierno nacional.

6. Que el artículo segundo de la ley 1066 del 2006 fue reglamento mediante el decreto 4473 de diciembre 15 del 2006, el cual establece las condiciones mínimas del reglamento interno de cartera, por el cual nos debemos regir.

7. Que, la honorable Corte Constitucional en la Sentencia C-389 de 2002 concluyó que, "la expresión "podrá" contenida en el Artículo 96 de la Ley 142 de 1994, deja a la empresa prestataria de servicios públicos domiciliarios en libertad para cobrar, rebajar o exonerar a los usuarios del pago de intereses moratorios o hacer convenios con los deudores en esta materia.

8. Que la ley 1066 de 2006, consagra en su artículo 2 "OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS QUE TENGAN CARTERA A SU FAVOR", y en el numeral quinto (5) establece:

“Reportar a la Contaduría General de la Nación, en las mismas condiciones establecidas en la Ley 901 de 2004, aquellos deudores que hayan incumplido los acuerdos de pagos con ellas realizadas, con el fin de que dicha entidad los identifique por esa causal en el Boletín de Deudores Morosos del Estado”.

Que el numeral sexto (6) del artículo 15 de la ley 820/03. Reglas sobre los servicios públicos domiciliarios y otros, establece: “Cuando las empresas de servicios públicos domiciliarios instalen un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quién solicite el servicio. Para garantizar su pago, la empresa de servicios públicos podrá exigir directamente las garantías previstas en este artículo, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. En este caso, la empresa de servicios públicos determinará la cuantía y la forma de dichas garantías o depósitos de conformidad con la reglamentación expedida en los términos del párrafo 1º de este artículo.

9. Que el artículo 18 de la ley 689 del 2001 establece que: “Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado, prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial”.

10. Que la ley 1066 de 29 de julio de 2006, por la cual se dictó normas para la normalización de la cartera pública, en su artículo 5 ordena a las entidades públicas que tengan a su cargo el recaudo de rentas o caudales públicos, hacer efectiva las obligaciones que se generen a su favor y que no hayan sido canceladas, a través de la Jurisdicción Coactiva, de acuerdo al procedimiento descrito en el Estatuto Tributario.

11. Que los procesos de jurisdicción coactiva son de naturaleza administrativa y no judicial, asignada a un organismo o a un funcionario administrativo determinado para que, sin acudir a la autoridad judicial, haga efectiva por la vía ejecutiva las deudas claras, expresas y exigibles a favor de la entidad pública que ejerce dicha jurisdicción.

12. Que se requiere definir las políticas, criterios y procedimientos para adelantar el cobro persuasivo, coactivo y para la suscripción de facilidades de pago de las obligaciones en mora, así como los mecanismos para el oportuno y estricto cumplimiento de la obligación legal enunciada.

13. Que para hacer efectivo los mecanismos de recaudo, se hace necesario implementar y dar estricto cumplimiento a la ley 1066 de 2006 y al decreto 4473 de 2006, para así reglamentar el Procedimiento Administrativo de cobro Coactivo en ACUACUR E.S.P.

Mérito de lo expuesto, la Empresa de Servicios públicos de Curumaní **ACUACUR E.S.P.**

**RESUELVE**

## **CAPITULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTICULO 1.- OBJETIVO.-** El presente manual interno de cartera tiene como objetivo fundamental determinar el reglamento interno, es decir las políticas de cobro y los procedimientos para el recaudo y control de la cartera de la Empresa, con el fin de facilitar a los usuarios el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, y por lo tanto el acceso a los servicios públicos domiciliario y así mismo organizar la Jurisdicción Coactiva de la Empresa de Servicios públicos de Curumaní ACUACUR E.S.P, para desarrollar el cobro de las obligaciones por concepto de acueducto y alcantarillado, generadas a su favor.

**ARTÍCULO 2.- COMPETENCIA.** Corresponderá al grupo que para su efecto se conforme por la Gerencia, adelantar el trámite de recaudo en la etapa persuasiva y coactiva, el cual deberá conformarse por el Jefe de Contabilidad, con sus auxiliares de apoyo, y el Jefe de la Unidad Jurídica Asesora de ACUACUR E.S.P. Discriminando las funciones de la siguiente manera:

La competencia para adelantar el trámite de recaudo de cartera en la etapa persuasiva se asigna a la jefatura de cartera y el cobro coactivo se delega a la jefatura de la unidad jurídica asesora.



**ARTÍCULO 3.- INSTANCIAS.** Para efectos de garantizar la doble instancia, todos los actos que en desarrollo del proceso de jurisdicción coactiva se profieran y que sean susceptibles de recurso de apelación, serán de conocimiento del Gerente.

**ARTÍCULO 4.- DEFINICIÓN DE CARTERA.** Para los efectos del presente reglamento, se define como cartera, toda obligación originada de la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado, a favor de la Empresa de Servicios públicos de Curumaní ACUACUR E.S.P., cuyo plazo para el pago se encuentre vencido.

**ARTÍCULO 5.- CLASIFICACIÓN DE CARTERA.** Se podrá clasificar la cartera en obligaciones recaudables o de difícil recaudo, en relación a la cuantía, a la antigüedad, naturaleza de la obligación o condiciones particulares del deudor, para este efecto se deberá tener en cuenta lo siguiente:

**5.1 Clasificación según la cuantía:**

- A) Mínima Cuantía: Inferior a 15 SMMLV
- B) Menor Cuantía: Desde 15 SMMLV hasta 90 SMMLV
- C) Mayor Cuantía: Superior a 90 SMMLV

**5.2 Clasificación según la antigüedad:** La edad de la cartera por concepto de Acueducto y Alcantarillado a favor de ACUACUR E.S.P determinará, la etapa de cobro en la cual se gestionará para hacer posible el pago de la obligación vencida.

a) Etapa pre-jurídica: Para la cartera entre uno (1) a ciento ochenta (180) días de mora, lo que es seis (6) meses.

b) Etapa persuasiva: Para la cartera entre ciento ochenta y un (181) días a quinientos cuarenta (540) días de mora, viene siendo hasta dieciocho (18) meses.

c) Etapa coactiva: Para la cartera de quinientos cuarenta y un (541) días de mora hasta mil doscientos cincuenta y nueve (1.259) días que equivale a (5) años, es decir, de dieciocho (18) a cuarenta y dos (42) meses.

d) Jurisdicción ordinaria: cartera mayor a (5) años.

**5.3 En cuanto a la naturaleza:** Deberán cobrarse todas las obligaciones en mora por concepto de Acueducto y Alcantarillado a favor de ACUACUR E.S.P., contenidas en documentos que presten mérito ejecutivo, que para este caso sería la factura.

**5.4 En cuanto al deudor:** Dentro del procedimiento de cobro no habrá lugar a tratamientos especiales por la calidad del deudor salvo lo dispuesto en normas especiales.

**ARTÍCULO 6.- PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.** Con el objeto de establecer los procesos de recuperación de cartera y la implementación de las políticas de financiación, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado distribuirá la cartera de acuerdo con la edad de mora.

La empresa deberá adoptar en el presente Manual el procedimiento en las diferentes etapas de gestión de recuperación de cartera previstas en las disposiciones siguientes.

**ARTICULO 7.- RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DE RECAUDO.** La gestión de recaudo de la cartera entre 1 y 180 días, será responsabilidad del jefe de facturación de ACUACUR E.S.P, quien tendrá a su cargo, la ejecución de procesos de atención al cliente, conexión de usuarios al sistema de acueducto y alcantarillado, distribución de agua potable, medición del consumo, facturación y gestión de cartera.

La cartera que se encuentre con 180 días o más de vencida, estará a cargo del Grupo de Jurisdicción Coactiva que se conforme, a quien le corresponde el cobro de estas obligaciones, las cuales deben constar en facturas en firme, expedidas legalmente.

## **CAPITULO II**

### **DE LAS ETAPAS DE COBRO**

**ARTICULO 8.- GESTIÓN DE COBRANZAS:** La gestión de cobranza de las obligaciones a favor de la Empresa, se desarrollará en tres (3) etapas, dependiendo de la edad de mora de la obligación vencida. Se deberán adelantar labores preventivas a través de campañas que incentiven la cultura de pago de los servicios públicos domiciliarios.

#### **8.1 Etapa Pre jurídica.**

Para la totalidad de la cartera vencida, independiente de la cuantía y con una edad de mora entre 1 y 180 días. Se desarrollan todas las labores preventivas de cartera y de acercamiento al usuario en busca de obtener el recaudo de los valores facturados, evitando tener que ingresar a la

etapa persuasiva, lo que se refleja en una disminución de los costos en las labores de recaudo y cobro.

Se realiza un acercamiento al usuario mediante la remisión de comunicaciones en la cuales se relaciona la deuda existente con la Empresa, visitas de campo, llamadas y/o brigadas de Gestión Social, ofreciendo las opciones de financiación de acuerdo al presente reglamento. Durante esta etapa se aplican las medidas de suspensión y corte del servicio, de acuerdo a la edad de mora y a las directrices que la Empresa defina para tal fin.

La financiación de la deuda se hace llenando todos los requisitos definidos en las disposiciones vigentes. Sí se presenta incumplimiento del acuerdo en esta etapa, la deuda puede ser refinanciada por una sola vez, y si el incumplimiento persiste, se inicia automáticamente la etapa persuasiva.

Para efectuar el traslado formal de estas deudas a la etapa persuasiva, en esta etapa se adelantarán las indagaciones necesarias para establecer la ubicación e identificación del predio, tales como dirección actual, propietario o usuario, número de matrícula catastral, la consistencia o no con los datos registrados en el sistema y los ajustes necesarios de acuerdo con las novedades resultantes.

Se debe realizar el seguimiento de las financiaciones efectuadas, para verificar el cumplimiento en los pagos. En caso de incumplimiento se le remite una comunicación, recordando la deuda y notificando la suspensión y/o corte por incumplimiento.

El recaudo de las obligaciones en esta etapa estará a cargo de los Gestores en virtud del contrato especial de gestión o, quien para tal efecto designe la Empresa para ejecutar dichas funciones.

**8.2 Etapa de cobro persuasivo.** Esta etapa se desarrolla en virtud del principio de economía consagrado en el Código Contencioso Administrativo y busca obtener el pago voluntario de la obligación antes de iniciar el cobro coactivo.

Una vez la obligación, es marcada en el sistema de "Cobro Coactivo", luego de transcurridos 180 días de mora, contados desde la segunda fecha de pago de la primera factura, la Dirección de Jurisdicción Coactiva, iniciará la etapa persuasiva para lograr el pago voluntario de la obligación, efectuando un acercamiento al obligado, mediante el desarrollo de actividades tendientes a obtener su pago de una manera ágil, eficiente y sin mayores traumatismos. A su vez durante esta etapa se verificará que el título ejecutivo goce de firmeza legal, es decir, que no existan reclamaciones pendientes, ni recursos por resolver, o cualquier circunstancia que afecte la existencia y validez del título ejecutivo. Esta etapa tendrá una duración de dos (2) meses.

**8.2.1. Competencia:** Son competentes para adelantar labores de cobro persuasivo el jefe de cartera o los funcionarios que éste designe para tal fin, estando así mismo facultados para convenir las facilidades de pago de acuerdo a los planes de financiación establecidos más adelante.

**8.2.2 Mecanismos del cobro persuasivo:** Cada uno de los funcionarios competentes adelantará una gestión persuasiva que contendrá como mínimo las siguientes acciones:

**8.2.2.1 Recopilación de la información del deudor:** Entendiendo por tal las referencias con las cuales sea posible contactar al deudor para efectos de comunicaciones y notificaciones. Comprende la determinación de su domicilio, lugar de trabajo, direcciones, teléfonos principales y secundarios, teniendo como inicial el reportado en los documentos obrantes o aquellos que establezcan como dirección de notificación, la reportada por el deudor al interior de la administración. De igual forma se podrá acudir a otros medios como directorios telefónicos y cruces de información con entidades oficiales y privadas.

**8.2.2.2 Realización de comunicaciones telefónicas y escritas:** En estas comunicaciones se informará de manera clara la forma, lugar y oportunidad de realizar el pago. De las comunicaciones telefónicas se dejará constancia de la fecha, hora y persona con la que se habló. Las comunicaciones deberán enviarse ya sea por:

1. Correo certificado.
2. Correo personalizado.
3. Entregados directamente por el funcionario delegado para tal función.

De lo anterior se dejará constancias en el expediente.

**8.2.2.3 Realización de visitas:** sí se conoce el domicilio del deudor, al criterio del jefe de cartera, se podrán realizar visitas con el propósito de brindar al deudor la información relativa a la obligación pendiente con la entidad, así como las diferentes opciones de facilidades de pago para suscribir una de éstas, y las implicaciones que ocasionaría el inicio de un proceso coactivo por el no pago de la deuda o el incumplimiento del acuerdo realizado.

**8.2.2.4 Identificación de bienes del deudor:** Dentro de esta etapa se debe adelantar procesos de identificación de bienes del deudor que eventualmente pueden respaldar el cumplimiento de la obligación, tales como inmuebles, vehículos, cuentas bancarias, salarios y demás asignaciones que puedan ser perseguidas para la obtención del pago.

**8.2.2.5 Término para el cobro persuasivo:** El término total para adelantar el proceso de cobro persuasivo no podrá exceder de sesenta (60) días calendarios desde el recibo del expediente.

**8.2.2.6 Procedimientos:** Una vez definido el acto administrativo o documento que presta mérito ejecutivo y debidamente ejecutoriado, que contenga una obligación clara, expresa y actualmente exigible, el funcionario competente adelantará el trámite de la labor de cobro persuasivo, realizando las siguientes actividades:

1. **Envío de requerimiento** (comunicación escrita) por correo certificado, en el cual se le conmina a acercarse a la oficina de cartera de ACUACUR E.S.P, para cancelar la obligación pendiente o suscribir acuerdo de pago. En la comunicación se le debe establecer fecha

y día de la citación, en un término no mayor a diez (10) días, funcionario que atenderá al usuario y advertencia que la no comparecencia ocasionará el inicio del cobro coactivo de la obligación. Si el deudor no cuenta con un correo o no hace uso de internet, puede ser notificado mediante un oficio impreso que se le haga llegar a su respectivo domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior se intentará la comunicación telefónica, en donde se requiera al deudor para que realice el pago de la obligación.

En el caso en que exista la voluntad del deudor a cancelar el valor de lo adeudado se procederá a suscribir el acuerdo de pago conforme a los planes de financiación establecidos más adelante.

El grupo de cobro persuasivo realizará periódicamente seguimiento al usuario que suscriba acuerdo de pago dentro de esta etapa, en aras de garantizar su cumplimiento. Sí el usuario incurre nuevamente en incumplimiento de su obligación con ACUACUR E.S.P, inmediatamente se le iniciará cobro coactivo.

2. **Investigación de bienes:** agotada la vía persuasiva, sin que el ejecutado haya cancelado la obligación, e incumpla el convenio de pago, o no se presente a los requerimientos, el funcionario ejecutor en aras de establecer la ubicación y la insolvencia del deudor oficiará a la entidades públicas y privadas, que considere pertinentes a fin que informen los activos o ingresos del deudor, con el objeto de reunir la mayor información posible acerca de los bienes que posea el ejecutado, realizándose por parte del funcionario que adelanta el cobro persuasivo las siguientes actuaciones:



- ✓ Comunicación a la Cámara de Comercio de la ciudad correspondiente al domicilio del deudor, solicitando expedición de certificado de existencia, para persona jurídica.
- ✓ Comunicación a los diferentes Bancos para que se sirvan informar respecto de las cuentas corrientes, de ahorro y certificados de depósito a término, que el deudor posea en dicho establecimiento, con indicación de su valor y su vencimiento.
- ✓ Comunicación a la Oficina de Registros e Instrumentos Públicos, a fin de determinar que bienes posee el usuario o suscriptor.
- ✓ Comunicación a la Oficina de Tránsito y demás entidades que se consideren pertinentes, tal como lo señala el artículo 565 del Código de Procedimiento Civil.

Si se trata de un usuario que no se encuentre domiciliado en jurisdicción del municipio de Curumaní, la solicitud de información sobre cuentas de ahorro o corrientes se adelantará ante la asociación bancaria o la entidad del orden nacional que pueda redimir dicha información. Lo anterior conforme a lo consagrado en el artículo 565 del código de procedimiento civil.

Luego de agotados todos los procedimientos, el grupo de cobro persuasivo remitirá mediante oficio al jefe de la Unidad Jurídica Asesora, cada uno de los expedientes de los usuarios que no se allanaron a presentarse dentro del proceso respectivo, con el fin de dar inicio al proceso coactivo.

**Acuerdos de pago:** El usuario puede suscribir un acuerdo de pago, escogiendo alguno de los planes de financiación establecidos más adelante. Se deberá remitir copia de cada uno de los pagos que efectúe en cumplimiento del acuerdo de pago a la jefatura de cartera.

**Pago de la obligación:** Si el deudor acuerda realizar el pago de la totalidad de la deuda, se indicará la necesidad de remitir copia del recibo de pago al funcionario de la jefatura de cartera. Para efecto, el funcionario encargado deberá indicar las gestiones que debe realizar y la forma de cuantificar la obligación, la cual deberá ser igual al capital menos el valor de los intereses moratorios, con una fecha de pago no mayor a 3 días. De esta situación se dejará constancia en el expediente, anotando el valor de la liquidación y la fecha de pago. Una vez se reciba el reporte de pago se ordenará el archivo del expediente y su correspondiente desanotación.

**Abstención de suscribir acuerdos de pago:** En aquellos casos que el deudor sea identificado como reincidente, renuente o que aparezca reportado en el boletín de deudores morosos (BDM) por el incumplimiento de acuerdos de pago, salvo que se subsane el incumplimiento y la Contaduría general de la Nación expida la correspondiente certificación, el funcionario competente se abstendrá de suscribir el acuerdo de pago, salvo que por autorización escrita del jefe de cartera se autorice la suscripción del mismo.

**PARAGRAFO 1. Incumplimiento de los acuerdos de pago. (CLAUSULA ACELERATORIA).** El incumplimiento en el pago de tres (3) cuotas consecutivas de financiación, con ocasión del acuerdo de reducción de intereses de mora y de financiación de obligaciones de que trata este manual interno de cartera, dará derecho a la Empresa, para dar por terminado el acuerdo, a consolidar la obligación a cargo del deudor quien perderá los beneficios de reducción de intereses en el evento de que se haya acogido a ellos.

**PARAGRAFO 2. Refinanciaciones:** Cuando por el incumplimiento del acuerdo anterior, el deudor solicite una refinanciación, el área encargada podrá autorizar la misma por una sola vez, sin reducción de intereses.

**8.2.3. Condiciones y otorgamiento de plazos.** Remitirse a los establecidos más adelante.

**8.2.3.1 Etapa Cobro Coactivo.** Es la etapa mediante la cual se ejecuta la obligación en mora, de conformidad con las reglas previstas en los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario, y en lo no previsto en el mismo, conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil, y demás normas que lo complementen. Todas las actuaciones que en esta etapa se surtan, deberán atender e impulsar el proceso, deben ser dispuestos mediante actos administrativos cuya estructura y sucesión procesal está indicada en las normas tributarias de manera concordante con las del proceso ejecutivo civil.

### **CAPITULO III**

#### **JURISDICCION COACTIVA**

**ARTÍCULO 9.- DEFINICIÓN.** Entendida la Jurisdicción Coactiva como la potestad jurisdiccional asignada a las entidades públicas para que por sus propios medios y sin acudir a los jueces hagan efectivos los créditos exigibles a favor de las mencionadas entidades y de la Nación. (Artículo 112 de la ley 6 de 1992).

**ARTÍCULO 10- OBJETIVO.** Tiene por objeto permitirle a ACUACUR E.S.P, iniciar y adelantar por sí misma, sin necesidad de acudir como demandante ante los jueces ordinarios, un proceso compulsivo para hacer efectiva las obligaciones vencidas por concepto de acueducto y

alcantarillado no mayores a cinco (5) años. Ésta se generará sí surtida la etapa de cobro persuasivo, el deudor no canceló o no suscribió un acuerdo de pago que respalde sus obligaciones o acreencias a la entidad.

**ARTÍCULO 11.- NATURALEZA JURÍDICA.** La Jurisdicción Coactiva es un procedimiento administrativo encaminado a producir y hacer efectivo un documento que contenga una obligación clara, expresa y exigible, conforme con lo establecido en el artículo 68 del Código Contencioso administrativo, en el artículo 488 del Código de Procedimiento Civil y en el artículo 828 del Estatuto Tributario.

Por consiguiente al tener el proceso coactivo una naturaleza administrativa, las decisiones que se toman dentro del mismo tienen el carácter de actos administrativos. Así tales actuaciones serán de trámite, contra los cuales no procederá recurso alguno, excepto los expresamente señaladas por el Estatuto Tributario, tal y como se encuentra señalado en el artículo 833-1, haciendo la salvedad que la única providencia susceptible de ser controvertida a través de recurso de reposición será la resolución mediante la cual se rechacen las excepciones y se ordene seguir adelante con la ejecución de acuerdo al artículo 834 del Estatuto tributario.

**ARTÍCULO 12.- NORMATIVIDAD APLICABLE.** Los asuntos tramitados por vía de Jurisdicción Coactiva se le aplicarán las normas de procedimiento descritas para el cobro coactivo en el Estatuto Tributario, así como las remisiones normativas que en éste se establezcan. Adicionalmente para el recaudo de cartera, se tendrán en cuenta lo señalado en el artículo 5 del párrafo 2 y los artículos 8, 9 y 17 de la ley 1066 de 2006.

**ARTÍCULO 13.- CARÁCTER OFICIOSO.** El procedimiento administrativo coactivo se inicia e impulsa de oficio en todas sus etapas.

**ARTÍCULO 14.- PRINCIPIOS ORIENTADORES.** Las actuaciones de los procesos de cobro por Jurisdicción persuasiva y coactiva en la Entidad, se desarrollarán con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, contradicción y en las garantías constitucionales de legalidad, debido proceso y derecho de defensa.

**ARTÍCULO 15.- AMBITO DE APLICACIÓN.** Este procedimiento se aplicará a las personas naturales o jurídicas que le adeuden a ACUACUR E.S.P, por concepto de acueducto y alcantarillado.

**ARTÍCULO 16- EL TÍTULO EJECUTIVO:** Para efectos del procedimiento administrativo coactivo, el titulo ejecutivo es el documento en el cual consta una obligación clara, expresa y exigible, consistente en una suma de dinero a favor de la administración y a cargo de una persona natural o jurídica.

El titulo presta mérito ejecutivo como lo establece el artículo 828 del Estatuto Tributario. En este caso para iniciar un proceso coactivo, presta mérito ejecutivo la factura de servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado de ACUACUR E.S.P.

El artículo 68 del Código Contencioso Administrativo prevé los documentos que prestan mérito ejecutivo por Jurisdicción Coactiva siempre que en ellos conste una obligación clara expresa y exigible.

#### **ARTÍCULO 17.- REQUISITOS DEL TITULO EJECUTIVO:**

a) De forma: son aquellos requisitos que se relacionan con la estructura legal y origen del título, capacidad del documento, valor probatorio y la posibilidad de ser cobrado por vía administrativa como:

- ✓ Que el funcionario encargado sea el competente.
- ✓ Que el documento provenga del deudor o causante.
- ✓ Que el acto o documento constituya por si sólo plena prueba.
- ✓ Que provenga de una decisión administrativa o jurisdiccional.
- ✓ Que preste mérito ejecutivo.

b) De fondo: el acto administrativo, como la representación documental, debe satisfacer las siguientes condiciones:

- ✓ Que aparezca a favor del ejecutante y a cargo del ejecutado el origen de la obligación y que la misma sea clara, expresa, exigible y además líquida y liquidable.
- ✓ Que establezca el plazo dentro del cual debió haberse hecho efectivo el pago de la obligación.

**ARTICULO 18.- EJECUTORIA DE LOS TITULOS EJECUTIVOS:** Una declaración tributaria o acto administrativo por el cual se constituye el título ejecutivo se entiende

ejecutoriado o se encuentra en firme, conforme a lo establecido por los artículos 62 y 64 del Código Contencioso Administrativo.

El acto administrativo es ejecutable cuando:

1. No tenga vicios.
2. Produzca efectos jurídicos.
3. Genere alguna consecuencia positiva o negativa a un deudor.

La ejecutoriedad del acto hace suponer que fue expedido legalmente y por lo tanto puede ser ejecutado directamente por la administración.

**ARTÍCULO 19.- PRESUNCIÓN DE VALIDEZ.** El documento que genera la obligación goza de presunción de legalidad, no obstante el usuario o deudor afectado puede demostrar lo contrario.

Para cumplir los requisitos de validez, el título ejecutivo debe cumplir los siguientes:

1. Que sea expedido en ejercicio de la función administrativa unilateralmente.
2. Que contenga una decisión final y definitiva.
3. Que esté ajustado a la constitución y a la ley.
4. Que sea expedido por funcionario competente.
5. Que el título haya sido efectivamente notificado al usuario o a la persona natural o jurídica que se pretenda ejecutar.
6. Que en su contenido indique la clase de recursos con que se cuenta para impugnar la validez.

**ARTÍCULO 20.- EFICACIA DEL TITULO.** Para que el titulo ejecutivo reúna los requisitos de eficacia requiere:

1. Que su motivación y finalidad sean legítimas
2. Que se dé plena observancia a las formalidades sustanciales.
3. Que la decisión sea razonable y justa, es decir, adecuada, necesaria y proporcional.

**ARTÍCULO 21.- FIRMEZA DEL ACTO.** Se entienden ejecutoriados los actos administrativos que sirven de fundamento al cobro, aquellos que han obtenido firmeza conforme a lo definido en los artículos 62 y 63 del código contencioso administrativo, y por presentarse cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Cuando contra ellos no proceda recurso alguno.
2. Cuando vencido el término para interponer los recursos, no se hayan interpuesto o no se presenten en indebida forma.
3. Cuando se renuncie expresamente a los recursos o se desista de ellos.
4. Cuando los recursos interpuestos en la vía gubernativa o las acciones de restablecimiento del derecho o de revisión de impuestos se hayan decidido en forma definitiva, según el caso.
5. Cuando no haya lugar a la prescripción o cuando se acepte los desistimientos.

**ARTÍCULO 22.- PÉRDIDA DE FUERZA DE EJECUTORIA DEL ACTO ADMINISTRATIVO.** El acto administrativo es obligatorio mientras no haya sido anulado o



suspendido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo pero perderá su fuerza ejecutoria en los siguientes casos:

1. Por suspensión provisional.
2. Cuando desaparezcan sus fundamentos de hecho o de derecho.
3. Cuando transcurrido el término de cinco años desde su exigibilidad, la administración no ha realizado los actos que le correspondan para ejecutarlos.
4. Cuando se cumpla la condición resolutoria a que se encuentre sometida el acto, o cuando pierdan su vigencia.

#### **ARTÍCULO 23.- TITULOS EJECUTIVOS CONTRA DEUDORES SOLIDARIOS:**

Según la jurisprudencia, para vincular al deudor solidario al proceso de cobro, debe haberse notificado previamente el título de ejecución, pues no puede confundirse el acto procesal de notificación de mandamiento de pago, con el título ejecutivo, ya que el primero es el medio a través del cual es posible la vinculación del deudor solidario al proceso de cobro, y el segundo la causa material que justifica tal vinculación, es decir el acto contentible de la obligación clara, expresa y exigible.

El criterio mencionado sigue siendo válido, a pesar de la previsión del artículo 828-1 del Estatuto Tributario según el cual, la vinculación del deudor solidario se hará mediante la notificación del mandamiento de pago, pues el proceso de cobro no tiene como finalidad la declaración o constitución de obligaciones, si no hacer efectivas las obligaciones claras, expresas y exigibles, previamente definidas a favor de la administración y a cargo de los deudores. Sin embargo para la ejecución se requiere la existencia previa de un título, ya que es necesario el

acto administrativo previo de vinculación, pues la inexistencia del título ejecutivo, impide que se adelante el proceso de cobro coactivo.

En el caso de deudores solidarios antes de dictar el mandamiento de pago, se creará el título ejecutivo, que servirá tanto para el deudor principal como para el solidario, sin necesidad que se requiera la constitución de títulos individuales adicionales, dicho título ejecutivo se hará mediante resolución motivada.

**ARTÍCULO 24.- RESOLUCIÓN DE MANDAMIENTO DE PAGO:** El mandamiento de pago u orden de pago es un trámite establecido por el artículo 826 de Estatuto tributario, mediante el cual se ordena al deudor cumplir con la obligación contenida en el Título Ejecutivo, más el cobro de los intereses a que haya lugar dentro de los (15) quince días siguientes a la notificación del acto.

**PARAGRAFO 1.** El párrafo único del artículo 826 del Estatuto Tributario consagra la acumulación de las obligaciones, que consiste en involucrar en un mismo mandamiento de pago todas las obligaciones del deudor. Esta figura corresponde a lo que el Código de Procedimiento Civil denomina acumulación de pretensiones en su artículo 82.

**ARTÍCULO 25.- REQUISITOS Y CONTENIDO DEL MANDAMIENTO.** El mandamiento de pago será ordenado por el Abogado asesor de la Sección de Cartera, mediante auto interlocutorio. La resolución por la cual se libra el mandamiento de pago requiere el cumplimiento mínimo de los siguientes requisitos:

1. Sustentarse en el título ejecutivo que debe corresponder al anteriormente señalado, en el que conste obligación clara, expresa y exigible.
2. Ciudad y fecha de la resolución de mandamiento de pago.
3. Identificar plenamente al deudor, indicando nombre o razón social y documento de identidad o NIT, según el caso.
4. Establecer con precisión la cuantía de la obligación, tanto en letras como en números.
5. El término que posee el deudor para el pago de la obligación, que es de quince días a partir del día siguiente a la notificación del mandamiento de pago; incluidos los intereses.
6. El procedimiento y forma de realizar el pago a favor de ACUACUR E.S.P.
7. El fundamento legal en el que se sustenta la obligación.
8. El término para recurrir el acto y proponer excepciones; advirtiendo que pueden proponerse excepciones dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del mismo.
9. El nombre y firma del funcionario facultado para ejercer la Jurisdicción Coactiva.

**ARTÍCULO 26.- SUJETOS DE MANDAMIENTOS DE PAGO:** son sujeto de mandamiento de pago los siguientes:

1. Deudor principal.
2. Deudor solidario, de conformidad con el contenido del artículo 793 del Estatuto Tributario Nacional, a los herederos debe librarse por las obligaciones del causante y de la sucesión ilíquida, a prorrata de sus respectivas cuotas hereditarias o legados y sin perjuicio del beneficio de inventario. Acorde con lo dispuesto en el artículo 828-1 del Estatuto Tributario Nacional, la vinculación de los deudores solidarios se hará mediante la notificación del mandamiento de pago, el cual deberá librarse determinando individualmente el monto de la

obligación del respectivo deudor y se notificará en la forma indicada en el artículo 826 del Estatuto Tributario Nacional, concordante con el artículo 1434.

3. Los Garantes, de conformidad con el contenido del artículo 814-2 del Estatuto Tributario Nacional. Debe librarse por el valor garantizado hasta la concurrencia del saldo insoluto, para el caso de las facilidades de pago incumplidas en los que el garante no consigne el valor garantizado dentro del término de diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la resolución que ordene hacer efectiva la garantía. En él se podrá ordenar el embargo, secuestro y avalúo de los bienes del mismo, conforme a lo establecido por el artículo 634 del Estatuto Tributario.

4. Los Representantes Legales, este mandamiento debe librarse por las deudas insolutas que sean determinadas por la entidad, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 794 del Estatuto Tributario, entre los socios y accionistas de la sociedad.

5. Los socios, coparticipes, asociados y cooperados, debe librarse solamente por los impuestos o créditos adeudados a prorrata de sus aportes en la sociedad y del tiempo durante el cual hubo posesión en el respectivo período gravable.

6. Los socios de sociedades disueltas, este mandamiento debe librarse hasta concurrencia del valor recibido en la liquidación social, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 794 del Estatuto Tributario, es decir que aunque la sociedad se encuentra disuelta deberá librarse únicamente por el valor del impuesto o demás créditos insolutos.

**ARTICULO 27. NOTIFICACIÓN:** el Acto Administrativo mediante el cual se pone en conocimiento del ejecutado la orden de pago, se notificará personalmente al deudor, previa citación para que comparezca en un término de cinco (5) días.

1. Notificación por correo: vencidos los cinco (5) días, sin que se hubiese logrado la notificación personal, se procederá a efectuar la notificación por correo, siguiendo el procedimiento indicado, en los artículos 566, 567 y 568 del Estatuto Tributario y del Código de Procedimiento Civil, verificando siempre el envío de una copia del mandamiento de pago a notificar y copia de la resolución o resoluciones, acto o actos administrativos que reúnan los requisitos del título ejecutivo.

Cuando la notificación del mandamiento de pago se haga por correo, deberá informarse de ello por cualquier medio de comunicación del lugar. La omisión de esta formalidad, no invalida la notificación efectuada.

2. Notificación por aviso: cuando de conformidad con el artículo 568 del Estatuto Tributario, la notificación sea devuelta por el correo, será necesario realizar la notificación mediante publicación de un aviso en un periódico de amplia circulación nacional como lo establece el artículo 320 del C.P.C. Se designará un curador ad-litem de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del Código de Procedimiento Civil, y sus funciones, facultades y remuneración se regirán por las normas de los auxiliares de la justicia.

3. Notificación por publicación: cuando no se hubiere localizado la dirección del deudor por ningún medio, la notificación del deudor se hará por publicación, que consiste en la inserción

de la parte resolutive del mandamiento en un diario de amplia circulación nacional y local. Esta notificación es autónoma y diferente a la publicación del aviso, la cual es una formalidad de la notificación por correo, en cambio la descrita, corresponde a la exigida por el artículo 563 del Estatuto Tributario.

Al expediente deberá incorporarse la hoja del diario donde se hizo la publicación y un informe del funcionario o colaborador sobre el hecho de no haberse localizado la dirección del deudor.

#### **ARTÍCULO 28. SUJETOS DE NOTIFICACIÓN DEL MANDAMIENTO DE**

**PAGO:** Son sujetos de notificación del mandamiento de pago los siguientes:

1. El deudor principal.
2. Los deudores solidarios.
3. Los operadores, quienes para el caso deben ser Abogados, debiendo exhibir el poder legalmente conferido.
4. El Representante Legal, cuando se trate de personas jurídicas o entidades de derecho público, circunstancias que se acredita con el certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio, o en la entidad correspondiente.
5. El curador Ad-litem del incapaz, caso en el cual debe aportar la providencia.
6. El albacea, cuando haya sido designado por el testador, para que ejecute sus disposiciones.
7. Los herederos reconocidos o el apoderado de la sucesión.
8. El Representante Legal del menor.

9. Los tutores o curadores.

**ARTÍCULO 29.- REPRESENTACIÓN:** De acuerdo a lo establecido en el Estatuto Tributario en su artículo 555 y ss., el deudor puede intervenir personalmente, a través de su representante legal o por medio de apoderado, quien debe ser Abogado inscrito, acreditando la calidad en la que actúa dentro del proceso, con poder debidamente otorgado.

**ARTÍCULO 30.- CONFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE.** Para desarrollar en forma eficaz la labor de cobro en las etapas persuasiva y coactiva, los documentos objeto de cobro se organizarán en forma de expediente y se seguirán los siguientes pasos:

1. Cada uno de los expedientes será organizado y numerado por la Jefatura de Cartera, el cual debe contener todos los soportes de las actuaciones previas de la administración y copia de los soportes allegados por el usuario dentro del proceso de determinación si los hubiere.

2. Individualizar a cada usuario (físico – magnético), en una carpeta con el código de suscriptor en el archivo único de la empresa, en los que se debe dejar constancia de:

- ✓ Fecha de radicación
- ✓ Nombre del usuario
- ✓ Número de identificación
- ✓ Oficina de origen.
- ✓ Número de folios
- ✓ Nombre y firma del funcionario asignado

3. Los expedientes deben ser organizados en orden cronológico, cada folio deberá estar debidamente numerado y en orden ascendente de manera que los documentos que se alleguen puedan ser anexados y numerados consecutivamente.

4. El funcionario asignado deberá analizar los documentos para determinar si reúnen los requisitos de constitución de título ejecutivo o si éste debe ser constituido y si están acompañados de los soportes necesarios que garanticen el debido proceso. En caso afirmativo se procederá a iniciar la actuación persuasiva o coactiva según corresponda a la etapa procesal.

5. Si no se cuenta con los soportes respectivos, el funcionario asignado deberá adelantar los trámites necesarios para obtener la documentación faltante o devolverá el expediente para que se cumpla el proceso de determinación de la obligación, si ello es competencia de una dependencia o entidad de la administración.

6. Verificados los documentos se iniciará la etapa persuasiva y de no obtener respuesta del contribuyente en los términos que se establecen en el presente reglamento, se dará continuidad al proceso de cobro coactivo.

7. Como documento inicial deberá obrar siempre un informe de presentación que indique:

- ✓ Número de suscriptor.
- ✓ Sujeto pasivo-Calidad que ostenta (Propietario, Arrendatario,
- ✓ Poseedor)
- ✓ Nombre y documento de identidad.



- ✓ Teléfono.
- ✓ Dirección del deudor o propietario.
- ✓ Ciudad del domicilio
- ✓ La cuantía de la obligación.
- ✓ Los periodos vencidos.
- ✓ Fecha de vencimiento del título
- ✓ Fecha de inicio del cobro de la deuda vencida.

Este proceso deberá adelantarse en forma escrita para obrar en el expediente y magnética para control y registro de la jefatura de cartera.

8. En la caratula deberá obrar mínimo: número del expediente, nombre del usuario, número de identificación, tiempo de mora.

9. La actualización de la información electrónica que se determine para el seguimiento de los expedientes deberá ser actualizada diariamente o en la medida en que se produzca una actuación. Dicho proceso será responsabilidad del funcionario asignado.

**ARTÍCULO 31.- PROCEDIMIENTOS Y LEGISLACIÓN APLICABLE.** Los procedimientos aplicables a los procesos persuasivos y coactivos serán los contenidos en el presente reglamento y en el Estatuto Tributario. Los vacíos que se presenten dentro de los procesos persuasivo y coactivo, se suplirán con las disposiciones del Código Contencioso

Administrativo, del Código de Procedimiento Civil, y los Principios Generales del Derecho de manera preferente de acuerdo a los códigos correspondientes a la materia.

#### **CAPITULO IV**

##### **PLANES DE FINANCIACIÓN**

**ARTÍCULO 32. - POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.** Las Políticas de financiación de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Curumaní, ACUACUR E.S.P, serán desarrolladas conforme a la normatividad vigente para la época de su expedición y se ajustarán de acuerdo, con las disposiciones que sobre servicios públicos domiciliarios emite el Gobierno Nacional. Estarán diseñadas para facilitar a los usuarios el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos domiciliarios y deberán contribuir en el proceso de recuperación de la cartera morosa de la Empresa. Para el desarrollo de dichas políticas la ley y la Jurisprudencia, han facultado a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para implementar sistemas de financiación a los deudores morosos.

**ARTICULO 33. -FINANCIACIÓN DE OBLIGACIONES.** Las financiaciones autorizadas por La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Curumaní, ACUACUR ESP se concederán teniendo en cuenta, el estrato socioeconómico, la clase de uso, la cuantía de la obligación, la edad de mora y de acuerdo a la etapa de cobranza en la que se encuentre (pre jurídico, persuasivo y coactivo) pues las condiciones y repercusiones por el incumplimiento de las financiaciones será diferente en cada una de ellas.

El Código Civil regula de manera general el interés moratorio a través del artículo 1.108, que establece lo siguiente: “Si la obligación consistiere en el pago de una cantidad de dinero, y el deudor incurriere en mora, la indemnización de daños y perjuicios, no habiendo pacto en contrario, consistirá en el pago de los intereses convenidos, y a falta de convenio, en el interés legal”.

Hay que tener en cuenta las siguientes condiciones para proceder al devengo del interés moratorio de una deuda:

- Que la deuda haya vencido y se incumpla la fecha establecida del pago.
- Que se haya establecido anteriormente que la deuda devenga intereses.
- Que se trate de una deuda dineraria.
- Que no exista ningún pacto o cláusula donde se acuerde que no se pagarán intereses.

Por tanto, los intereses de mora de una deuda serán los que se hayan pactado en el contrato o documento oficial que los recojan.

En el caso de que no se haya pactado que la deuda devenga intereses, sólo se devengarán intereses moratorios desde el momento en el que una obligación judicial exija al deudor el cumplimiento de la obligación.

El interés moratorio de deudas entre comerciantes, empresas o empresarios por su actividad económica está regulado por la Ley 3/2004 de 29 de diciembre de medidas de lucha

contra la morosidad en las operaciones comerciales, modificada por la Ley 15/2010 y por la Ley 11/2013 de 26 de julio de medidas de apoyo al emprendedor. Esta Ley 3/2004v establece lo siguiente respecto a los intereses de mora:

Se devengarán intereses de mora sin necesidad de aviso de vencimiento ni requerimiento judicial por parte del acreedor.

**ARTÍCULO 34: PAGO TOTAL:** Cuando el deudor realice el pago total del capital adeudado en un solo contado, tendrá derecho a la exoneración del 100% de los intereses de mora, causados hasta el momento de realizar el pago.

**ARTÍCULO 35: PLANES DE FINANCIACIÓN.** Para efectos de la financiación prevista en el presente manual, se tienen establecidos cuatro (4) sistemas de financiación, que se aplicarán, los cuales se describen a continuación:

**1. PLAN DE UNA:** Este plan está dirigido a los usuarios que deseen realizar a corto plazo el pago de sus obligaciones vencidas, cuyo mayor beneficio es el descuento de hasta el 90% de los intereses moratorios y recargos generados.

**Restricciones y Condiciones:**

**Categoría:** A este plan puede acceder un usuario de cualquier categoría (residencial, comercial, industrial u oficial), independientemente del estado de deuda o proceso de cobro en el que se encuentre.

**Edad de Deuda:** No aplica restricciones.

**Exoneración de intereses:** el deudor tendrá derecho a la exoneración de intereses de mora generados sobre el capital de la obligación, de la siguiente manera:

**Cuota inicial mínima** del 50% y el saldo dividido en una (1) cuota mensual: Exoneración del 90% de los intereses moratorios.

**Cuota inicial mínima** del 50% y el saldo dividido en (2) cuotas mensuales: Exoneración del 85% de los intereses moratorios.

**Cuota inicial mínima** del 50% y el saldo dividido en (3) cuotas mensuales: Exoneración del 80% de los intereses moratorios.

**Cuota inicial mínima** del 50% y el saldo dividido en (4) cuotas mensuales: Exoneración del 75% de los intereses moratorios

**Cuota Mensual:** El valor a cancelar mensualmente corresponde al saldo adeudado dividido entre las cuotas pactadas, en este caso, máximo a cuatro (4) cuotas mensuales, dependiendo del saldo de la cartera, es decir, a mayor saldo mayor el número de cuotas mensuales y viceversa.

**2. PLAN BENEFICO:** Este plan está diseñado para facilitarle la financiación de las obligaciones vencidas a todos los usuarios con deuda mayor de 180 días.

**Restricciones y Condiciones:**

**Categoría:** A este plan puede acceder cualquier usuario sin tener en cuenta la clase de servicio (Residencial, Comercial, Industrial, Oficial, Especial).

**Edad de Mora:** No aplica para usuarios con deudas menores a ciento ochenta (180) días.

**Exoneración de intereses:** El deudor tendrá derecho a la exoneración de hasta un 75% de intereses de mora generados sobre el capital de la obligación.

**Cuota Inicial:** Una vez realizado el descuento respectivo de los intereses moratorios, y recargos si hay lugar, será sobre este monto que el usuario cancelará como mínimo el 25% de la deuda.

**Cuota Mensual:** El valor a cancelar mensualmente corresponde al saldo adeudado, dividido entre las cuotas pactadas, en este caso, máximo a treinta y seis (36) cuotas mensuales.

**3. PLAN APROVECHALO:** Los deudores morosos del servicio de acueducto y alcantarillado, que presenten obligaciones vencidas a favor de ACUACUR E.S.P. y que por razones económicas no puedan cancelarlas en los plazos descritos anteriormente, la Empresa le brinda la oportunidad de poder acceder por una sola vez a los beneficios de este plan.

**Restricciones y Condiciones:**

**Categoría:** A este plan pueden acceder solo usuarios residenciales.

**Cuota Inicial:** Una vez escogido alguna de las modalidades del plan aprovéchalo se procederá a realizar el descuento respectivo de los intereses moratorios y recargos si hay lugar, será sobre este monto que el usuario cancelará como mínimo el 15% de la deuda.

**Cuota Mensual:** El valor a cancelar mensualmente corresponde al saldo dividido entre las cuotas pactadas, en este caso, máximo a cuarenta y ocho cuotas mensuales.

**Exoneración de intereses:** El deudor tendrá derecho a la exoneración de intereses de mora generados sobre el capital de la obligación, de la siguiente manera:

**Saldo adeudado** a veinticuatro (24) cuotas mensuales: Exoneración del 70% de los intereses moratorios.

**Saldo adeudado** a treinta y seis (36) cuotas mensuales: Exoneración del 60% de los intereses moratorios.

**Saldo adeudado** a cuarenta y ocho (48) cuotas mensuales: Exoneración del 50% de los intereses moratorios.

**4. PLAN NEGOCIABLE:** Este plan está diseñado para aquellos usuarios que por razones meramente económicas se les dificulta realizar el pago de sus obligaciones vencidas, a un corto o mediano plazo, por lo tanto con base en lo que la ley permite, se ampliara el plazo hasta por sesenta (60) cuotas mensuales para este caso en especial. (Decreto 4473 de 2006)

**Restricciones y Condiciones:**

**Categoría:** A este plan pueden acceder solo usuarios residenciales estratos 1 y 2.

**Cuota Inicial:** Una vez escogido alguna de las modalidades del Ganga plan o Plan Alivio se procederá a realizar el descuento respectivo de los intereses moratorios y recargos si hay lugar, será sobre este monto que el usuario cancelará como mínimo el 10% de la deuda.

**Cuota Mensual:** El valor a cancelar mensualmente corresponde al saldo dividido entre las cuotas pactadas, en este caso, máximo a sesenta (60) cuotas mensuales.

**Exoneración de intereses:** El deudor tendrá derecho a la exoneración de intereses de mora generados sobre el capital de la obligación hasta un 40% del valor generado.

**Parágrafo Primero:** El plan de financiación con reducción de intereses previsto en el presente manual, se otorgarán por una sola vez, si el deudor incumple el acuerdo de pago,

perderá los beneficios otorgados en virtud del mismo, salvo que se ponga al día en la financiación antes de la consolidación de la deuda.

**Parágrafo Segundo.** Para aquellas campañas o brigadas especiales, se delegará un responsable, que podrá realizar algún ajuste a estas Políticas, con el objeto de incentivar más a la comunidad y de ésta manera, aumentar el recaudo de determinado periodo. Como también podrá ser modificado los planes de financiación de acuerdo a las decisiones que tome la junta directiva y el gerente de la empresa.

**ARTICULO 36: INTERESES DE FINANCIACIÓN-** A los deudores que se acojan a los plazos de financiación mayores a doce (12) meses, previstos en el presente manual se les aplicará una tasa de financiación del seis (6%) anual, lo que equivale a un 0.5% mensual, si corresponden a la clase de uso residencial, especial y multiusuario. Para las demás clases de usos y otros deudores de obligaciones conexas con el servicio, el interés de financiación será el equivalente al IPC nacional del año inmediatamente anterior.

**ARTÍCULO 37: INTERESES DE MORA-** A las obligaciones objeto de la presente financiación se les aplicará un interés de mora equivalente al seis por ciento (6%) lo que equivale a un 0.5% mensual, para la clase de uso residencial, especial y multiusuario y para las demás clases de uso, se les aplicará la tasa de interés de mora máxima permitida expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **PROCEDIMIENTO**



**ARTÍCULO 38.- SOLICITUDES DE FINANCIACIÓN:** Las solicitudes de financiación de las obligaciones que se encuentran vencidas y que serán objeto de la financiación prevista en el presente manual, estarán sujetas a los siguientes requisitos:

Solicitud escrita de financiación, acompañada de los siguientes documentos según sea el caso:

**Para persona natural,** fotocopia del documento de identidad, y certificado de libertad y tradición del inmueble que se surte del servicio, en caso de que este no obre dentro del expediente.

**Para el caso de las Personas Jurídicas,** el certificado de Existencia y Representación Legal, en el que se exprese que tiene la facultad de representación, si no figura como tal, deberá aportar el poder otorgado por el Representante Legal.

**Parágrafo Primero.** Si la persona que figura como propietaria es fallecida, los herederos deben aportar el certificado de defunción, el registro civil y el documento de identidad para establecer su condición de herederos.

**Financiación solicitada por el propietario:** En la sala de atención al usuario, el auxiliar de cartera, secretaria general o quien haya sido delegado por la junta y el gerente, con el objeto de acreditar que la persona que está haciendo la solicitud es la propietaria del inmueble que se surte del servicio, le requerirá el documento de identidad y el certificado de libertad y tradición

del inmueble, y una vez verificado la legalidad del documento, se le autorizará la financiación en forma inmediata en las condiciones y plazos señalados en la presente resolución, lo cual constará en el acuerdo de pago, que para tal efecto deberá suscribir el solicitante. Si el registro se encuentra en trámite, debe aportar la boleta expedida por la Oficina de Instrumentos Públicos.

**Financiación solicitada por Poseedores, Tenedores y Usuarios:** Si la financiación es solicitada por persona diferente al propietario del bien en donde se presta el servicio, es decir, el usuario o consumidor directo del mismo, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

**Para el Poseedor:** Diligenciar la solicitud de financiación en la que manifestará que ostenta la calidad de poseedor, mediante declaración que se entenderá prestada bajo la gravedad del juramento.

**Para el Tenedor:** Cuando el solicitante ostente la calidad de arrendatario y pretenda acogerse a un plan de financiamiento de deudas en mora, será necesario que el arrendador suscriba el respectivo documento de deuda, haciéndose solidario ante la Empresa por las obligaciones derivadas del convenio de financiamiento o, en su defecto será necesario que el arrendatario otorgue garantía suficiente y a satisfacción de la Empresa.

Si el contrato de arrendamiento no ha sido denunciado por el arrendador, el arrendatario deberá aportar:

- Copia del contrato de arrendamiento o el acto jurídico del cual deriva la tenencia.
- La autorización expresa del propietario en la que manifiesta que el solicitante está facultado para financiar la deuda por concepto de prestación del servicio público.

- Fotocopia de la cédula del propietario.

**PARAGRAFO:** Quien se declare poseedor del inmueble o manifieste que le es imposible obtener la autorización de que trata el presente artículo, deberá presentar, además del certificado de tradición y libertad (matrícula inmobiliaria) una declaración juramentada ante notario en la que se deje constancia de la situación.

### **CONDICIONES DE LA FINANCIACIÓN**

**ARTÍCULO 39.- SOLICITUD DE ACUERDO DE PAGO.** Podrán solicitar y suscribir el acuerdo de pago el propietario o poseedor del inmueble beneficiario del servicio con autorización expresa del propietario.

#### **Formalización de las financiaciones:**

**Etapa Pre jurídica:** Las financiaciones autorizadas por la Empresa, en la etapa pre-jurídica se perfeccionan mediante Acuerdos de Pago, que se harán constar en un acta en la que se exprese:

1. Número de cuenta (interna o contrato), de solicitud de instalación u origen de la obligación.
2. Nombre y apellidos o razón social de quien firma el acuerdo de pago.
3. Teléfono.
4. Dirección del deudor o propietario.
5. Valor Inicial de la obligación.
6. Valor de la obligación con reducción e intereses.

7. Plazo para el pago.
8. Valor de cada cuota.
9. Consecuencias del incumplimiento.
10. Carta de desistimiento (opcional si está en reclamo o recurso)
11. Dirección de notificación de quien solicita la financiación.

**Parágrafo:** Se debe adjuntar al acuerdo de pago, el formato de reliquidación de descuentos diseñado en meses anteriores, para facilitarles tanto al funcionario como al usuario el análisis y detalle de éstos.

**Para acceder a las financiaciones, los deudores deberán cumplir con los siguientes requisitos:**

Diligenciar la solicitud de financiación, en la que acreditará la calidad que ostenta (propietario, poseedor o usuario); la solicitud incluirá la autorización para consultar y reportar nombre y documento de identidad en las centrales de riesgo.

Anexar los documentos que para tal efecto estipulen las resoluciones mediante las cuales se adopten las políticas de financiación, las cuales deberán estar ajustadas a la normatividad que sobre supresión de trámites estipule el Gobierno Nacional.

Suscribir el Acuerdo de pago, en los términos y Condiciones señalados anteriormente.

Constituir las garantías exigidas por la Empresa, en caso de que sean requeridas para la autorización de la financiación.

**Etapa Persuasiva y Coactiva:** Podrán beneficiarse de estas facilidades todos los deudores con obligaciones a favor de la Empresa, derivadas del servicio de acueducto y alcantarillado vencidas por seis (6) meses o más, como los terceros que así lo soliciten en nombre de estos, y las personas naturales o jurídicas que en virtud del principio de solidaridad sean vinculados dentro del proceso de cobro coactivo, siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos por La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Curumaní ACUACUR E.S.P para tal fin. Estas financiaciones constarán en resolución expedida por el Gerente o el funcionario que éste haya delegado, podrán ser otorgadas en cualquier momento, aun estando en trámite el proceso Coactivo administrativo, caso en el cual se suspenderá el mismo, no habrá lugar al levantamiento de las medidas cautelares decretadas, salvo que el demandado aporte garantía suficiente que respalde el total del capital adeudado y los intereses que se hayan generado.

Para acceder a las financiaciones, los deudores y/o demandados deberán cumplir con los siguientes requisitos:

**a.** Diligenciar la solicitud de financiación, en la que acreditará la calidad que ostenta (Propietario, poseedor o tenedor). La solicitud incluirá la autorización para consultar y reportar nombre y documento de identidad en las centrales de riesgo, plazo solicitado, garantía ofrecida, certificado de libertad y tradición si no obra dentro del expediente.

**b.** Anexar los documentos que para tal efecto sean exigidos por la empresa de acueducto y alcantarillado, las cuales deberán estar ajustadas a la normatividad que sobre supresión de trámites estipule el Gobierno Nacional.

**Parágrafo.** El incumplimiento de la financiación faculta a La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Curumaní, ACUACUR E.S.P para reiniciar el proceso en la etapa que corresponda y si es del caso, hacer efectivas las garantías constituidas para respaldar las obligaciones.

**ARTICULO 40. GARANTÍAS ADMISIBLES.** Se entiende por Garantía Admisibile aquella que ofrece un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada, que otorga al acreedor una preferencia o mejor derecho para obtener el pago de la obligación.

Se refieren a un derecho real o personal que permita a la Empresa, de ser incumplida la obligación garantizada, obtener de manera eficaz y oportuna el pago de la misma, incluso coactivamente sin ser indispensable acudir ante la jurisdicción ordinaria. Para determinar el valor de la garantía, se tendrán en cuenta criterios tales como la cuantía de la obligación, tipo de acreencia y calidad del deudor.

**Clases de Garantías Admisibles:**

- Póliza de cumplimiento
- Garantía Real (Hipoteca)
- Depósito en dinero a favor de la Empresa
- Garantías constituidas u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias.
- Codeudor o Fiador con finca raíz
- Endoso de títulos y/o garantías.
- Fiducia.

- Encargo fiduciario.

## **CAPITULO V**

### **SANEAMIENTO CONTABLE**

**ARTÍCULO 41. PROVISIÓN Y DESMONTE DE CARTERA:** Evaluación técnica que permite determinar la probabilidad de pérdida o riesgo de incobrabilidad de la obligación.

El cálculo de la provisión estará a cargo del Área responsable de acuerdo con la naturaleza de la cartera, teniendo en cuenta criterios básicos tales como: monto de la obligación, edad de mora, clase de uso, obligaciones financiadas y sin financiar, naturaleza de la obligación, así mismo, se calculará de conformidad con los porcentajes de provisión establecidos en el Manual de Políticas Contables de la Empresa. La empresa debe depurar y actualizar sus estados de cartera, buscando eliminar DE OFICIO los valores que corresponden a errores mal facturados y no prestados, aun cuando estos no sean solicitados mediante reclamación por el usuario.

**ARTÍCULO 42. CASTIGO DE CARTERA:** Las políticas para el castigo de Cartera serán definidas mediante Acuerdo expedido por la Junta Directiva de la Empresa.

Para efectos del castigo, se tendrán en cuenta criterios como, antigüedad de la cuenta, cuantía de la obligación, exigibilidad del título que la contiene, o aquellos cuyo estudio arroje que la relación costo - beneficio es negativa, es decir, obligaciones jurídicamente exigibles, pero económicamente improcedentes por el costo de los procesos coactivos.

Así mismo, el castigo se hará respecto de obligaciones a las cuales se les hayan adelantado todas las gestiones de cobro tanto en la etapa pre jurídica como en la persuasiva y se le han aplicado las medidas de suspensión o corte del servicio, sin que tales gestiones hayan redundado en pago o acuerdo de pago. Así como aquellas obligaciones cuyo cobro es económicamente improcedente por insolvencia total de los deudores.

**ARTÍCULO 43. MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA CARTERA:** La entidad deberá realizar la medición y seguimiento del recaudo de cartera, por medio de los siguientes mecanismos:

- Informes periódicos que indiquen el estado de la cartera y el recaudo.
- Seguimiento de la ejecución del recaudo y cartera contra las proyecciones establecidas en el presupuesto de la Empresa.
- Comparación con otras entidades del sector.
- Para la medición y seguimiento se considera únicamente la cartera vencida, la cual corresponde a las cuentas por cobrar que tienen una mora mayor a cero (0) días.

## **CAPITULO VI**

### **DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 44. REPORTES:** ACUACUR E.S.P., reportará a los deudores morosos en las Centrales de Riesgo y en el Boletín de Deudores Morosos del Estado publicado por la



Contaduría General de la Nación, para tal efecto deberá tener en cuenta los siguientes parámetros:

El reporte enviado a las centrales de riesgo y a la Contaduría General de la Nación se sujetará a los siguientes principios:

**Principio de finalidad:** La recolección, el procesamiento y el reporte de los datos personales deben corresponder al logro de las metas trazadas para la recuperación de la cartera.

**Principio de calidad de la información:** La información reportada a las centrales de riesgos y Contaduría General de la Nación, debe ser completa, veraz, actualizada e imparcial, de manera que muestre la situación real del titular de los datos, lo que comprende no sólo su estado actual, sino los datos históricos que de acuerdo con las normas o jurisprudencia se puedan reflejar.

**Principio de permanencia de la información:** La información desfavorable al titular en las centrales de riesgo permanecerá por el tiempo que determine el orden jurídico aplicable, contado a partir del momento en que se haya producido el pago respectivo.

**Principio de seguridad:** La información reportada en las centrales de riesgo será competencia de los abogados asesores de cartera y para el reporte al BDME la competencia será de la Dirección de Contabilidad y se manejará con los controles técnicos y humanos tendientes a impedir su deterioro, pérdida, alteración, consulta o uso no autorizado o fraudulento.

**Principio de diligencia:** Los procedimientos adoptados por la Empresa para la recolección, procesamiento y reporte de la información deben cumplir con los parámetros que el orden jurídico aplicable establece, con las exigencias técnicas propias de la actividad y con los controles necesarios para evitar el uso indebido de la información.

**Procedimiento para el reporte de deudores.** Ante las Centrales de Riesgos Es necesario implementar el formato de autorización de reporte a las centrales de riesgos. Los encargados de cartera o quien haga sus veces, diligenciarán el formato establecido por las centrales de riesgo para el reporte, y se encargarán de incluir toda la información requerida para reportar a los deudores que durante la etapa pre jurídica incumplieron el acuerdo de pago, sin importar la cuantía de la obligación.

Dicha información será remitida en medio magnético al Abogado asesor de cartera, quienes tendrán a su cargo, la consolidación de la información que será remitida a las centrales de riesgo. Los auxiliares son responsables de la veracidad de la información que suministran para el reporte. En cualquiera de los eventos, se debe contar con autorización expresa del deudor, para reportar su nombre y documento de identidad ante las centrales de riesgo.

**En el BDME (Boletín de Deudores Morosos del Estado)** el área de Contabilidad reportará las acreencias que superen un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de vencimiento de la obligación y una cuantía mayor a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes, dentro de los plazos señalados para tal efecto, de acuerdo con la información suministrada por los auxiliares de cartera o bien sea el delegado para el tema de cartera y los

abogados asesores de cartera o el abogado jurídico. Para efectos de control y seguimiento de la cartera vencida, los abogados asesores de cartera enviarán, copia del reporte enviado al área de Contabilidad.

## **OTRAS DISPOSICIONES**

**ARTÍCULO PRIMERO:** El presente manual rige a partir del momento que sea revisado bien sea por la/el jefe de control interno, enviado a gerencia y la junta directiva para que sea modificado si es el caso y por ultimo aprobado, desde ahí empieza su expedición y deroga las normas que le sean contrarias.

*3.1.3.4 Conocimiento del manual dentro de la entidad.* Se logró mostrar el manual interno de cartera a empleados que por su cargo es de responsabilidad revisar, analizar y corregir los documentos o archivos, que se generen dentro de la empresa.

El manual fue revisado y analizado por la abogada del área jurídica, la jefe de control interno y por el gerente, quienes ayudaron en la construcción del mismo, ya que son personas que tienen conocimientos sobre leyes, decretos, normas, a su vez, saben las políticas que la empresa aplica y conocen el estado actual de la misma.

## Capítulo 4. Diagnostico Final

Con el propósito de mejorar la administración y recuperación de cartera de la empresa pública de Acueducto y Alcantarillado ACUACUR E.S.P, fue necesario hacer un análisis y evaluación de las políticas, funciones y demás procedimientos que ella maneja, para poder conseguir información suficiente y lograr resultados esperados.

Es una empresa que brinda sus servicios a gran parte del municipio y sus alrededores, mediante facturas emitidas a usuarios para que estos paguen sus consumos, aunque se cuenta que hay un gran número de estos usuarios que son morosos por más de dos periodos, lo que genera que haya una cartera muy elevada a favor de la entidad, motivo por el cual la empresa debía de tener un plan en el que establezcan las pautas y parámetros correspondientes y necesarios para la recuperación de esta cartera, el cual no existía.

Por lo tanto hubo la disposición por parte de los empleados y el gerente, para contribuir con el desarrollo de los objetivos del plan de trabajo, lo que permitió que se lograra crear el manual interno de cartera, quedando en la libertad de ser modificado por parte de los mandos altos como son la junta directiva y la gerencia, y así mismo, llegar a darle validez para que quede legalmente creado y puedan darle cumplimiento a lo contenido en el reglamento, ya que es una obligación que las entidades de servicios públicos lo tengan, pues la ley 1066 del 2006 lo establece y lo exige, por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública.

## Conclusiones

Con respecto al objetivo general se logró el diseño de un manual interno de cartera con el propósito de mejorar el rendimiento financiero de la empresa ACUACUR E.S.P, debido al difícil recaudo.

En cuanto al primer objetivo específico se pudo hacer el diagnóstico de aquellos procesos que aplica la empresa en cuanto a cartera, analizando archivos en donde muestra Uso (el residencial, comercial y oficial), Estratos como uno, dos, comercial y oficial, y Rangos teniendo en cuenta la altitud promedio del municipio que está por debajo de 1000 metros sobre el nivel del mar. Como también, las estadísticas del número de facturados que son 6.335 habitantes, y un 50% de los suscriptos son morosos. A partir de esto se evaluó los métodos utilizados por el personal de finanzas como son los subsidios a los estratos 1 y 2, los descuentos de un 30% a partir de cien mil pesos y por último, los abonos que se realizan sin importar el tiempo adeudado. Los factores que se determinaron para hacer más eficiente estas operaciones son la implementación de un plan de financiación con sus respectivos requisitos, realización de cortes en los predios que presentan resistencias a pagar, habiéndoles aplicado la suspensión del servicio, la planificación de la facturación mensual mediante unas actividades, y etapas como la pre-jurídica, persuasiva con un oficio hecho por la autora y de la misma manera la coactiva.

Como un segundo objetivo se generaron las estrategias que permitieran el manejo y la recuperación de cartera, se hizo necesario clasificar la misma en obligaciones recaudables o de difícil recaudo, en relación a la cuantía, a la antigüedad, naturaleza de la obligación o condiciones particulares del deudor. Luego se dio la implementación de procedimientos para

recuperar la deuda a favor, como la sensibilización y educación del uso eficiente del servicio en instituciones y predios, reconocimientos por el buen pago como premios para fomentar la cultura del pronto pago, hacer brigadas especiales y personalizadas en barrios. Y Se vio necesario hacer estadísticas cuantitativas de la cantidad de deudores por periodos, el estado de la cartera por antigüedad en pesos, para tener una información clara de los deudores, mediante el programa INTEGRIN que maneja la empresa.

Y por último, se estableció un plan de acción como tercer objetivo que permitiera la recuperación de la cartera en la entidad pero para esto se hizo relevante la investigación de aquellos lineamientos o pautas que un manual de cartera debe de llevar teniendo en cuenta la ley 1066 de 2006 en sus artículos 2 y 5, más el artículo 841 del estatuto tributario para los acuerdos de pago. La empresa permitió que se adjuntara datos como aquellos documentos que permitan soportar que está legalmente constituida y que por lo tanto deben de tener un manual interno de cartera, cuenta con un acuerdo constitucional, la cámara de comercio y el RUT. Teniendo esto presente, se pudo proceder a la creación del manual interno de cartera, usando como referencia el reglamento usado por la empresa de servicios públicos de Valledupar, EMDUPAR S.A E.S.P. Y como finalización se dio a conocer el reglamento de ACUACUR E.S.P al jefe de control interno, jefe del área jurídica y Gerencia.

## **Recomendaciones**

Como parte de sugerencia del informe es necesario que la empresa ACUACUR realice constantemente revisiones a los archivos, métodos y demás procedimientos aplicados a cartera, con el fin de obtener un diagnóstico de lo que están aplicando, si los resultados son los esperados o simplemente no están siendo eficientes.

Se recomienda a la entidad pública que ponga en marcha aquellas estrategias que consideren eficientes del informe, y adicione por su parte procedimientos y demás políticas que coadyuven en la administración y recuperación de cartera.

Finalmente que analicen y evalúen el manual interno de cartera, para que lo perfeccionen teniendo en cuenta lo que opinen los señores junta directiva y gerencia, y lo pongan en funcionamiento lo más pronto posible, ya que es un requisito que las entidades públicas deben contener, y no lo dejen pasar por alto.

## Referencias

- Actualicese. (17 de Agosto de 2017). *Refinanciación de una deuda: ¿En qué consiste?* Obtenido de <https://actualicese.com/actualidad/2017/08/10/refinanciacion-de-una-deuda-en-que-consiste/>
- Arango, T. (05 de Septiembre de 2014). *Revisión de archivos*. Obtenido de <https://prezi.com/3dsese3krlp8/revisión-de-archivos/>
- Atehortua Ríos, C. A. (05 de Diciembre de 2014). *El concepto: Servicio Público*. Obtenido de [http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/el\\_concepto\\_servicio\\_publico.php#](http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/el_concepto_servicio_publico.php#). WobNJajibiU
- Atehortua Ríos, C. A. (12 de Diciembre de 2014). *El concepto: usuario de servicios públicos domiciliarios*. Obtenido de [http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/el\\_concepto\\_usuario\\_de\\_servicios\\_publicos\\_domiciliarios.php#](http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/el_concepto_usuario_de_servicios_publicos_domiciliarios.php#). WobOt6jibiU
- Barco, V. (30 de Marzo de 1989). *Estatuto Tributario*. Obtenido de Decreto 624 de 1989: <http://afinsas.com/app/vt/consultas/ESTATUTO%20TRIBUTARIO.pdf>
- Carrasco Jarrin, M., & Tumbaco Lara, I. (Febrero de 2013). *Análisis de la cartera vencida en la liquidez*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/459/3/An%C3%A1lisis%20de%20la%20cartera%20vencida%20en%20la%20liquidez%20que%20tiene%20la%20empresa%20Puratoxic%20S.%20A.%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20en%20el%20a%C3%B1o%202013..pdf>



Cartujano Escobar, S. (23 de Marzo de 2015). *¿Qué son las contribuciones?* Obtenido de <https://www.launion.com.mx/opinion/actualidad-fiscal/noticias/68875-%C2%BFqu%C3%A9-son-las-contribuciones.html>

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP. (17 de Septiembre de 2015). *Resolución 624 de 2015*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=63263#52>

Expansion. (15 de Febrero de 2018). *Amortizacion de la deuda*. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/amortizacion-de-deuda.html>

FUDE. (15 de Febrero de 2018). *¿Qué es la gestión de cobranzas?* Obtenido de <http://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>

Gaviria Trujillo, C. (11 de Julio de 1994). *Confederacion Colombiana de Consumidores*. Obtenido de <http://www.ccconsumidores.org.co/index.php/legislacion/19-legislacion/50-ley-142-1994-ley-de-servicios-publicos?start=10>

González González, J. P. (15 de Febrero de 2018). *Cuentas por Cobrar*. Obtenido de ZonaEconómica: <https://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>

Henaó Cardena, L., & Aguilera Wilches, J. (08 de Febrero de 2016). *Resolucion CRA 750 DE 2016*. Obtenido de Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA: [http://www.cra.gov.co/documents/Resolucion\\_CRA\\_750\\_de\\_2016-Edicion\\_y\\_copia.pdf](http://www.cra.gov.co/documents/Resolucion_CRA_750_de_2016-Edicion_y_copia.pdf)

Juridicos, A. (15 de Febrero de 2018). *La Jurisdiccion*. Obtenido de <https://jorgemachicado.blogspot.com.co/2009/11/jurisdiccion.html>

Lopez, G. (06 de Marzo de 2013). *Empresas Publicas y Privadas*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/gpaolALpzd/empresas-publicas-y-privadas>

Merlano Alcocer, A. J. (16 de Septiembre de 2015). *Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogota, E.S.P.* Obtenido de RESOLUCIÓN 0624 DE 2015: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=63263>

Pamiño Giler, C. (28 de Mayo de 2012). *EPMAPA-SD*. Obtenido de Empresa Publica Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Santo Domingo: [http://www.epmapasd.gob.ec/documentos/epmapasd\\_transparencia/2016/Enero/a3/anexos/anexo2.pdf](http://www.epmapasd.gob.ec/documentos/epmapasd_transparencia/2016/Enero/a3/anexos/anexo2.pdf)

Pastrana Arango, A. (25 de Febrero de 2000). *Decreto Numero 302 de 2000*. Obtenido de <http://parquearvi.org/wp-content/uploads/2016/11/Decreto-302-de-2000.pdf>

Quintero Quintero, S. P. (2018). *Manual interno de cartera*. Curumani.

Ramon, J., Pumarejo Vega, P., Jattin Safar, F., & Vivas Tafur, D. (11 de Julio de 1994). *Servicios publicos domiciliarios*. Obtenido de LEY 142 DE 1994: <https://www.minminas.gov.co/documents/10180/670382/LEY142DE1994.pdf/68f0c21d-fd78-4242-b812-a6ce94730bf1>

Rios Restrepo, S. (30 de Septiembre de 2014). *ADMINISTRACION Y RECUPERACION DE LA CARTERA DE CREDITOS*. Obtenido de <https://prezi.com/h-fmdshnng7q/administracion-y-recuperacion-de-la-cartera-de-creditos/>

Secretaría del senado. (01 de Enero de 2018). *Constitución Política de 1991*. Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (29 de Julio de 2006). *LEY 1066 DE 2006*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20866>

Tomino, P. (06 de Febrero de 2012). *Tarifa plena para "casi" todos*. Obtenido de LA NACION:  
<https://www.lanacion.com.ar/1446295-tarifa-plena-para-casi-todos>

Tributos.Net. (01 de Julio de 2016). *DEFINICIÓN DE DEUDOR*. Obtenido de  
<https://www.tributos.net/definicion-de-deudor-848/>

Uribe Velez, Á. (15 de Diciembre de 2006). *Decreto 4473 de 2006*. Obtenido de  
[http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4278\\_documento.pdf](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4278_documento.pdf)

Uribe Vélez, Á., & Carrasquilla Barrera, A. (15 de Diciembre de 2006). *DECRETO 4473 DE 2006*.  
Obtenido de [http://mintic.gov.co/portal/604/articles-4278\\_documento.pdf](http://mintic.gov.co/portal/604/articles-4278_documento.pdf)

Uribe Velez, A., Carrasquilla Barrera, A., & Arias Leiva, A. F. (29 de Julio de 2006). *Republica de Colombia – Gobierno Nacional*. Obtenido de  
[http://www.barranquilla.gov.co/component/docman/doc\\_download/85-ley-1066-de-2006](http://www.barranquilla.gov.co/component/docman/doc_download/85-ley-1066-de-2006)

## Apéndices

## Apéndice A. Consumos facturados por Uso, Estrato y Rango




**ESP CURUMANI**  
**CONSUMOS FACTURADOS POR USO, ESTRATO Y RANGO**  
 01 DE ENERO AL 31 DE ENERO  
 01 CICLO # 1

Fecha del Reporte: 16/02/2018

Uso/Estrato	Suscriptores que llegaron al Rango				Suscrip. Sin Cons.	Consumo en M3 durante el periodo				Consumo Promedio
	Básico	Complem.	Suntuario	Total		Básico	Complem.	Suntuario	Total	
<b>Servicio: AC Acueducto</b>										
<b>Uso Residencial</b>										
01 BAJO BAJO	835	130	13	978	16	11574.00	1100.00	516.00	13190.00	13.48
02 BAJO	630	165	29	824	12	11582.00	1750.00	956.00	14288.00	17.33
<b>SubTotales Uso Residencial</b>	1465	295	42	1802	28	23156.00	2850.00	1472.00	27478.00	15.41
<b>Uso Comercial</b>										
CATEGORIA UNICA	60	9	8	77	2	902.00	237.00	257.00	1396.00	18.12
<b>SubTotales Uso Comercial</b>	60	9	8	77	2	902.00	237.00	257.00	1396.00	18.12
<b>Uso Oficial</b>										
CATEGORIA UNICA	7	6	20	33	0	620.00	474.00	2712.00	3806.00	115.33
<b>SubTotales Uso Oficial</b>	7	6	20	33	0	620.00	474.00	2712.00	3806.00	115.33
<b>Uso Industrial</b>										
	0	0	0	0	0	20.00	20.00	120.00	160.00	
<b>SubTotales Uso Industrial</b>	0	0	0	0	0	20.00	20.00	120.00	160.00	
<b>Total Servicio AC Acueducto</b>	1532	310	70	1912	30	24698.00	3581.00	4561.00	32840.00	

## Apéndice B. Subsidio a los usuarios de estrato uno y dos de Uso Residencial.

 <b>MUNICIPIO : ESP CURUMANI</b> <b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CURUMANI.</b> <b>SUBSIDIOS(-) O SOBREPREGIOS(+) POR USO Y ESTRATO</b> Periodo: 01 de 2016 <b>01 CICLO # 1</b>														Código: Versión:				
														Fecha del Reporte: 23/02/2016 09:54:34				
Uso	Est/Cat	Nro. Suscrip	Acueducto				Alcantarillado			Tasa Retributiva	Barrido de Calles	Aseo				Total Subsidios	Total Facturado	
			Cargo Fijo	Consumo	Tarifa Plena	Tasa Uso	Cargo Fijo	Vertimiento	Tarifa Plena			Cargo Fijo	Variable	Recoleccion y Transp	Tratamiento y Disposi			Tramo Exedente
01 Residencial	01-01	4.162	\$-3.952.166.00	\$-3.927.018.00	\$-30.283.353.58	\$0.00	\$-1.159.298.90	\$-1.622.802.76	\$-11.223.618.56	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$-51.994.247.18	\$370.650.700.00
	02-02	1.854	\$-1.842.244.88	\$-2.134.472.59	\$-6.179.803.06	\$0.00	\$-559.808.16	\$-849.458.12	\$-2.038.133.12	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$-12.497.848.94	\$209.545.300.00
02 Comercial	06	144	\$232.715.90	\$401.037.36	\$207.886.38	\$0.00	\$78.588.72	\$178.918.52	\$123.892.16	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$-115.048.94	\$74.796.100.00
	06	1	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$219.700.00
03 Oficial	06	45	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$128.978.700.00
04 Industrial	06	1	\$1.430.00	\$2.818.80	\$0.00	\$0.00	\$486.18	\$887.40	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5.804.40	\$148.500.00
11 COMERCIAL 1	06	1	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$28.500.00
<b>Totales</b>			<b>8.309</b>	<b>\$-4.960.764.84</b>	<b>\$-6.587.634.83</b>	<b>\$-36.159.058.02</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$-1.636.146.78</b>	<b>\$-2.392.476.86</b>	<b>\$-13.137.659.62</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$-62.843.448.74</b>	<b>\$794.901.600.00</b>

Apéndice 1. Maneras de llevar el control del uso de agua potable.

Predios con medidores

**acuacur** Compañía de Abastecimiento de Curumani

Referencia de Pago No.: 014027900010000476992  
 Factura de Servicios Públicos No.: 0000476992

**TOTAL A PAGAR: \$435,700**

PERIODO DE FACTURACIÓN: 01 FEBRERO AL 28 FEBRERO 2018  
 Fecha Pago Única: 16-MAR-2018  
**PAGUE DE INMEDIATO**

**Datos del Usuario:** AMELIA MARTINEZ  
 CALLE CRA 16 Y 17 INMUEBLE  
 CALLE CRA 16 Y 17 CORRESPONDENCIA

**Datos del Consumo:**  
 LECTURA ACTUAL: 1556.00 CONSUMO (m3): 12 m3  
 LECTURA ANTERIOR: 1556.00 Estado de Lectura: M2337 C

DESCRIPCIÓN	CANT.	UNIDAD	COSTO	IMPORTE	Subtotal	SUBTOTAL	SALDO
Cargo Pijo Acueducto	1		\$5,108.27		\$5,108.27	\$1,957.27	
Consumo Acueducto Básico	12 M3		\$503.35	\$6,040.20	\$3,962.40	\$2,377.32	
FINANCIACIÓN CUDTA	1205566		\$1,000.00			\$1,200.00	
<b>Subtotal Servicio de Acueducto</b>						<b>\$4,638.07</b>	\$43,006.00
Cargo Pijo Alcantarillado	1		\$1,243.67	\$1,743.67	\$1,143.85	\$599.92	
Verimiento Alcantarillado Básico	12 M3		\$204.59	\$2,696.98	\$1,769.08	\$927.50	
<b>Subtotal Servicio de Alcantarillado</b>						<b>\$1,516.82</b>	
Otros Conceptos:						\$26.11	
Deuda Anterior	71 Per.		\$420,300.00	\$420,300.00		\$420,300.00	
<b>Subtotal Otros</b>						<b>\$428,326.12</b>	
<b>TOTAL FACTURA</b>						<b>\$435,700.00</b>	

Valor: \$0.00 OBSERVACIONES Y ACLARACIONES:  
 Fecha: 00-\*FE- 0 PAGUE SU FACTURA EN PUNTO DE PAGO ILOCAL NO 1 HOTEL MAYUMIR SERV.REPAC

REFERENCIA DE PAGO No.: 014027900010000476992  
 FACTURA DE COBRO No.: 0000476992

PERIODO DE FACTURACIÓN: 01 FEBRERO AL 28 FEBRERO 2018  
 VALOR TOTAL A PAGAR: \$435,700

Predios sin medidores (Tarifa Plena)

**acuacur** Compañía de Abastecimiento de Curumani

Referencia de Pago No.: 0140033000100004766921  
 Factura de Servicios Públicos No.: 0000476692

**TOTAL A PAGAR: \$148,300**

PERIODO DE FACTURACIÓN: 01 FEBRERO AL 28 FEBRERO 2018  
 Fecha Pago Única: 16-MAR-2018  
**PAGUE DE INMEDIATO**

**Datos del Usuario:** NOEL LOPEZ  
 CALLE R N 15-95 INMUEBLE  
 CALLE R N 15-95 CORRESPONDENCIA

**Datos del Consumo:**  
 LECTURA ACTUAL: 0.00 CONSUMO (m3): 0 m3  
 LECTURA ANTERIOR: 0.00 Estado de Lectura:

DESCRIPCIÓN	CANT.	UNIDAD	COSTO	IMPORTE	Subtotal	SUBTOTAL	SALDO
Deuda Anterior	29 Per.		\$148,300.00	\$148,300.00		\$148,300.00	
<b>Subtotal Otros</b>						<b>\$148,300.00</b>	
<b>TOTAL FACTURA</b>						<b>\$148,300.00</b>	


Valor: \$0.00 OBSERVACIONES Y ACLARACIONES:  
 Fecha: 00-\*FE- 0 PAGUE SU FACTURA EN PUNTO DE PAGO ILOCAL NO 1 HOTEL MAYUMIR SERV.REPAC

REFERENCIA DE PAGO No.: 0140033000100004766921  
 FACTURA DE COBRO No.: 0000476692

PERIODO DE FACTURACIÓN: 01 FEBRERO AL 28 FEBRERO 2018  
 VALOR TOTAL A PAGAR: \$148,300



Apéndice C. Abono para los suscriptores morosos



**acuacur**  
Categoría y servicio otorgado de Cotacachi  
Fuerza Pública de Acueducto y Alcantarillado

VIT: 010.289720-4 | N.U.R.T. 1-20228000-8  
Carrera 18 No. 7-37 | Teléfono: 5751251

Vigilado  
SUSCRIBIDOS  
PÚBLICOS  
DOMICILIARIOS

Referencia de Pago No.: 0123002350001000004794991  
Factura de Servicios Públicos No.: 0000479499

**TOTAL A PAGAR:** \$92,400  
Agua + Alcantarillado + Aire + Otros

CÓDIGO SUSCRITOR: 0123-0023-5000-10

PERIODO FACTURADO: 01 FEBRERO AL 01 DE FEBRERO

Fecha Pago Oportuno: 14-MAR-2018  
Fecha Límite de Pago para evitar Suspensión: 16-MAR-2018

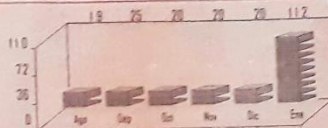
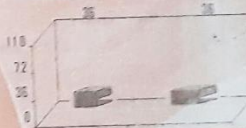
**Datos del Usuario:**  
ALICIA ANGARITA DE GUERRERO  
CALLE 10 N. 17-10 INMUEBLE  
CALLE 10 N. 17-10 CORRESPONDENCIA

**Uso y Estrato:** Residencial 01 BAJO MASCAL  
**Datos del medidor:** NUMERO: 0912014079

LINEA: uso Residencial RUTA: 01

**Datos del Consumo:**

LECTURA ACTUAL:	1237.00	CONSUMO (m3):	36 m3
LECTURA ANTERIOR:	1237.00	Estado de Lectura:	Medidor D

DESCRIPCIÓN	CANT.	VR UNIT O CUOTA.	COSTO:	INTERES		(-) Subsidio (+) Aportes	SUBTOTAL	SALDO
				Porcentaje	Valor			
Cargo Fijo Acueducto	1	\$5,108.37	\$5,108.37			\$-3,351.10	\$1,757.27	
Consumo Acueducto Básico	20 M3	\$503.35	\$10,067.00			\$-6,604.00	\$3,463.00	
Consumo Acueducto Complementario	16 M3	\$503.35	\$8,053.60				\$8,053.60	
<b>Subtotal Servicio de Acueducto</b>							<b>\$13,273.87</b>	
Cargo Fijo Alcantarillado	1	\$1,743.67	\$1,743.67			\$-1,143.85	\$599.82	
Vertimiento Alcantarillado Básico	20 M3	\$224.59	\$4,491.80			\$-2,946.80	\$1,545.00	
Vertimiento Alcantarillado Complementario	16 M3	\$224.59	\$3,593.44				\$3,593.44	
<b>Subtotal Servicio de Alcantarillado</b>							<b>\$5,736.25</b>	
Otros Conceptos	1	\$-12.13	\$-12.13				\$-12.13	
Otros Conceptos	1 Per.	\$73,400.00	\$73,400.00				\$73,400.00	
Deuda Anterior								
Subtotal Otros								
<b>TOTAL FACTURA</b>							<b>\$92,400.00</b>	

*Abono Eminentemente mi hijo*

**50.000**

**RECAUDOS JUNIOR**  
MIT 7.572.523-1  
21 MAR 2018

**PAGADO**

Observaciones y aclaraciones:

Valor: \$6,400.00

PAGUE SU FACTURA EN PUNTO DE PAGO ILOCAL NO 1 HOTEL MAYUMIR SER.VI.REPAC



## Apéndice D. Sensibilización y educación del uso eficiente del servicio de agua potable.



**Apéndice E.** Campañas para concientizar al municipio de la importancia de mantener el servicio y hacer buen uso del mismo por medio de la emisora Curumaní, estéreo.







**Apéndice G. Tabla sobre los servicios que presta la empresa, y la cantidad de dinero en días de mora.**

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CURUMANI.**  
Municipio: CURUMANI(CES)  
**CARTERA POR PERIODOS Y SERVICIOS**  
**01 CICLO # 1**

Fecha y Hora del Reporte: 09/04/2018 11:52:40 AM

Servicio	No Vencida	Edades en días							SUBTOTAL	Interes por Mora	TOTAL
		1 - 30	31 - 60	61 - 90	91 - 120	121 - 150	151 - 180	181 - 360			
<b>Uso: 01 Residencial</b>											
<b>Estrato: 01 01 BAJO BAJO</b>											
AC Acueducto	20,883,437.41	11,988,467.90	8,426,798.33	8,612,688.18	6,347,471.64	6,862,647.40	4,805,972.42	24,776,130.82	88,868,873.96	0.00	248,771,799.05
AL Alcantarillado	7,038,813.12	4,448,703.30	3,148,369.48	2,638,137.48	2,584,377.07	2,796,649.36	1,883,924.93	8,572,234.33	34,735,712.64	0.00	78,447,567.96
OC Otros Conceptos	468,478.13	17,533,671.20	36,484.62	396,483.27	15,451.02	-10,412.10	-19,276.85	1,872,239.55	20,425,378.80	0.00	35,852,318.72
RT Recolección y Transporte	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12,232,163.58
<b>Subtotal Estrato: 01 01 BAJO BAJO</b>	<b>20,878,647.26</b>	<b>33,987,713.57</b>	<b>11,243,631.44</b>	<b>9,833,668.66</b>	<b>8,862,251.78</b>	<b>8,869,475.32</b>	<b>6,721,633.47</b>	<b>36,111,254.57</b>	<b>144,019,919.80</b>	<b>0.00</b>	<b>376,236,300.89</b>
<b>Estrato: 02 02 BAJO</b>											
AC Acueducto	76,888,716.23	6,227,958.43	4,327,285.08	3,792,259.76	3,327,045.38	2,977,316.23	2,536,144.91	13,314,455.43	86,264,793.11	0.00	140,647,719.48
AL Alcantarillado	6,717,677.21	3,229,781.05	1,841,816.36	1,483,911.30	1,226,352.11	1,181,434.20	302,271.38	6,395,647.35	21,907,338.25	0.00	46,721,213.49
OC Otros Conceptos	198,482.45	7,127,288.95	14,861.39	127,220.51	-6,467.12	423,351.02	309,181.07	415,859.81	6,652,054.04	0.00	16,269,849.19
RT Recolección y Transporte	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6,698,325.94
<b>Subtotal Estrato: 02 02 BAJO</b>	<b>78,004,875.89</b>	<b>16,577,728.43</b>	<b>6,189,962.73</b>	<b>5,286,171.06</b>	<b>4,796,932.16</b>	<b>4,532,952.66</b>	<b>3,364,955.36</b>	<b>16,825,772.79</b>	<b>86,869,225.40</b>	<b>0.00</b>	<b>212,338,960.90</b>
<b>Total Uso: 01 Residencial</b>	<b>52,869,599.29</b>	<b>52,445,242.00</b>	<b>18,108,528.82</b>	<b>15,937,106.98</b>	<b>13,262,012.14</b>	<b>12,242,742.02</b>	<b>10,586,228.83</b>	<b>54,937,027.36</b>	<b>230,674,239.20</b>	<b>0.00</b>	<b>588,622,700.90</b>
<b>Uso: 02 Comercial</b>											
<b>Estrato: 00 CATEGORIA UNICA</b>											
AC Acueducto	2,856,501.52	1,587,900.51	829,481.63	883,948.01	542,336.41	402,306.55	473,744.41	2,412,932.45	5,334,381.93	0.00	51,731,070.36
AL Alcantarillado	1,389,439.25	669,800.55	203,220.53	209,128.24	150,025.01	151,936.89	174,923.72	689,907.36	2,639,212.33	0.00	15,225,825.00
OC Otros Conceptos	15,209.23	566.59	486.59	346.24	219.74	153.40	137.87	1,265.62	79,489.79	0.00	2,183,793.24
RT Recolección y Transporte	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,822,711.42
<b>Subtotal Estrato: 00 CATEGORIA UNICA</b>	<b>3,161,150.00</b>	<b>2,258,308.65</b>	<b>1,034,178.85</b>	<b>1,043,422.54</b>	<b>742,681.16</b>	<b>674,233.94</b>	<b>648,812.00</b>	<b>3,103,200.54</b>	<b>13,273,793.24</b>	<b>0.00</b>	<b>77,934,200.00</b>
<b>Estrato: 06 ALTO</b>											
AC Acueducto	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	153.24
AL Alcantarillado	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	219,546.62
OC Otros Conceptos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	219,700.00
<b>Subtotal Estrato: 06 ALTO</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>493,496.86</b>
<b>Total Uso: 02 Comercial</b>	<b>3,161,150.00</b>	<b>2,258,308.65</b>	<b>1,034,178.85</b>	<b>1,043,422.54</b>	<b>742,681.16</b>	<b>674,233.94</b>	<b>648,812.00</b>	<b>3,103,200.54</b>	<b>13,273,793.24</b>	<b>0.00</b>	<b>77,934,200.00</b>
<b>Uso: 03 Oficial</b>											
<b>Estrato: 00 CATEGORIA UNICA</b>											
AC Acueducto	2,298,168.54	3,954,179.21	1,822,716.41	2,123,293.01	2,297,076.34	1,881,017.15	1,724,171.19	13,715,370.43	22,899,006.62	0.00	90,871,141.18
AL Alcantarillado	500,197.17	1,785,571.03	843,281.17	481,112.06	1,033,427.93	461,927.12	123,620.14	4,416,944.93	11,488,484.22	0.00	38,526,309.33
OC Otros Conceptos	161,124.14	333,906.28	769,248.14	134,442.00	134,442.00	134,442.00	134,442.00	147,900.00	411.16	0.00	272,471.43
RT Recolección y Transporte	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5,423,377.48
<b>Subtotal Estrato: 00 CATEGORIA UNICA</b>	<b>2,959,589.85</b>	<b>5,700,628.09</b>	<b>2,715,312.89</b>	<b>2,608,233.08</b>	<b>3,364,946.40</b>	<b>2,479,386.27</b>	<b>1,948,733.33</b>	<b>18,132,315.36</b>	<b>34,828,901.90</b>	<b>0.00</b>	<b>135,494,500.00</b>
<b>Total Uso: 03 Oficial</b>	<b>2,959,589.85</b>	<b>5,700,628.09</b>	<b>2,715,312.89</b>	<b>2,608,233.08</b>	<b>3,364,946.40</b>	<b>2,479,386.27</b>	<b>1,948,733.33</b>	<b>18,132,315.36</b>	<b>34,828,901.90</b>	<b>0.00</b>	<b>135,494,500.00</b>

Integrin Licencia 111-0782 Generado por: EFRAIN DE JESUS CUGIA URRUTIA Página No. 1


**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CURUMANI.**  
Municipio: CURUMANI(CES)  
**CARTERA POR PERIODOS Y SERVICIOS**  
**01 CICLO # 1**

Fecha y Hora del Reporte: 09/04/2018 11:52:40 AM

Servicio	No Vencida	Edades en días							SUBTOTAL	Interes por Mora	TOTAL
		1 - 30	31 - 60	61 - 90	91 - 120	121 - 150	151 - 180	181 - 360			
<b>Uso: 04 Industrial</b>											
<b>Estrato: 00 CATEGORIA UNICA</b>											
AC Acueducto	16,264.69	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	127,114.69	0.00	147,264.69
AL Alcantarillado	60,948.93	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	85,244.59	0.00	65,544.59
OC Otros Conceptos	9.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.28	0.00	-9.28
<b>Subtotal Estrato: 00 CATEGORIA UNICA</b>	<b>207,860.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>207,860.00</b>	<b>0.00</b>	<b>207,860.00</b>
<b>Total Uso: 04 Industrial</b>	<b>207,860.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>207,860.00</b>	<b>0.00</b>	<b>207,860.00</b>
<b>Uso: 11 COMERCIAL 1</b>											
<b>Estrato: 00 CATEGORIA UNICA</b>											
AC Acueducto	0.00	0.00	0.00	15,233.20	2.34	0.00	0.00	3,900.00	23,040.00	0.00	20,040.00
AL Alcantarillado	2.22	0.00	0.00	5,467.33	0.00	0.00	0.00	0.00	6,450.00	0.00	6,450.00
<b>Subtotal Estrato: 00 CATEGORIA UNICA</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>20,700.53</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>3,900.00</b>	<b>29,490.00</b>	<b>0.00</b>	<b>26,490.00</b>
<b>Total Uso: 11 COMERCIAL 1</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>20,700.53</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>3,900.00</b>	<b>29,490.00</b>	<b>0.00</b>	<b>26,490.00</b>
<b>GRAN TOTAL DE CARTERA</b>	<b>59,440,297.20</b>	<b>65,404,872.00</b>	<b>21,968,352.40</b>	<b>18,762,836.10</b>	<b>17,289,209.68</b>	<b>16,905,955.66</b>	<b>12,778,428.17</b>	<b>117,447,038.87</b>	<b>382,567,826.14</b>	<b>0.00</b>	<b>801,506,400.00</b>

Integrin Licencia 111-0782 Generado por: EFRAIN DE JESUS CUGIA URRUTIA Página No. 2

## Apéndice H. Documentos legales de la empresa ACUACUR E.S.P.

  
 REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DEL CESAR  
 MUNICIPIO DE CURUMANI  
 CONCEJO MUNICIPAL  
**ACUERDO N° 018**  
**02 DE JULIO DE 2010**

**POR MEDIO DEL CUAL SE AUTORIZA LA TRANSFORMACION DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE CURUMANI, "Acuacur E.S.P." EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS OFICIAL ORGANIZADA COMO EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO**

El Concejo Municipal de Curumani Cesar, en uso de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por los artículos 311, 313 numeral 6 de la Constitución Política, y en especial las Leyes 138 y 142 de 1994, y

**CONSIDERANDO:**

- 1) Que la Constitución Política de Colombia, autoriza en su artículo 365 la prestación de los servicios por el estado directa o indirectamente, por comunidades organizadas o por particulares.
- 2) Que de conformidad con el artículo 5 de la Ley 142 de 1994 corresponde a los Municipios asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico y disponer el otorgamiento de subsidios a los usuarios de menor ingreso, con cargo al municipio del municipio, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 715 de 2001.
- 3) Que el Municipio de Curumani Cesar, creó y organizó la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Curumani, "Acuacur E.S.P." como una entidad descentralizada del orden municipal de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Municipal No. 041 de Septiembre 25 de 1993.
- 4) Que el artículo 190 de la Ley 142 de 1994 (Prorrogado por el artículo 2 de la Ley 266 de 1996) señala que solo era posible la conformación de entes prestadores de servicios públicos troncalizados bajo la figura de empresas industriales y comerciales con anterioridad al 6 de enero de 1998.

**CAMARA DE COMERCIO DE AGUACICA**  
 CERTIFICADO ESPECIAL A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SI)  
 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE CURUMANI ACUACUR E.S.P.  
 Fecha expedición: 20170617 - 08:52:21, Resolución No. 500881682, Operación No. 412016817887

**CODIGO DE VERIFICACION: mgwYuCTeJh**

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.  
 LA CAMARA DE COMERCIO DE AGUACICA CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL.

CERTIFICA:

NOMBRE EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE CURUMANI ACUACUR E.S.P.  
 N.T. 806219720-4  
 DIRECCION COMERCIAL: CARRERA 16 7-32 CENTRO  
 FAX COMERCIAL: 5751251  
 DOMICILIO: CURUMANI  
 TELEFONO COMERCIAL 1: 5751251  
 DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL: CARRERA 16 7-32 CENTRO  
 MUNICIPIO JUDICIAL: CURUMANI  
 E-MAIL COMERCIAL: acuacur@hotmail.com  
 E-MAIL NOT. JUDICIAL: acuacur@hotmail.com  
 TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL 1: 5751251  
 FAX NOTIFICACION JUDICIAL: 2951251

\*\*\*\*\*  
 \*\* ADVERTENCIA: ESTOS DATOS CORRESPONDEN A \*\*  
 \*\* LA ULTIMA INFORMACION SUMINISTRADA POR \*\*  
 \*\* EL COMERCIANTE EN EL FORMULARIO DE \*\*  
 \*\* MATRICULA Y/O RENOVACION DEL AÑO 2016 \*\*  
 \*\*\*\*\*

CERTIFICA:

QUE EL COMERCIANTE NO HA CUMPLIDO CON EL DEBER LEGAL DE RENOVAR SU MATRICULA MERCANTIL.

CERTIFICA:

ACTIVIDAD PRINCIPAL: #  
 3699 CAPTACION, TRATAMIENTO Y DISTRIBUCION DE AGUA

CERTIFICA:

ACTIVIDAD SECUNDARIA:  
 3700 EVACUACION Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

ACTIVIDAD ADICIONAL 1:  
 3811 RECOLECCION DE DESECHOS NO PELIGROSOS

ACTIVIDAD ADICIONAL 2:  
 1900 ACTIVIDADES DE SANEAMIENTO AMBIENTAL Y OTROS SERVICIOS DE

----- CONTINUA -----

Pag. 1 de 1

**DIAN** Formulario de Registro Único Tributario **INLHSCA** **001**  
 Hoja Principal

3. Correlativo de Autodeclaración  
 4. Número de formulario: 14418447870

5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 800239720-4  
 6. Dirección asociada: Páramo y Aseo de Curumani  
 7. Subsector: 214

**IDENTIFICACION**  
 1. Tipo de contribuyente: 1  
 2. Tipo de documento: 1  
 3. Fecha expedición: 02/07/2010  
 4. Período jurídica: 1  
 5. Lugar de expedición: 05. País: COLOMBIA  
 6. Departamento: 05. Departamento: CESAR  
 7. Municipio: 05. Municipio: CURUMANI  
 8. Primer apellido: 01. Primer apellido: ACUACUR  
 9. Segundo apellido: 02. Segundo apellido: ACUACUR  
 10. Primer nombre: 03. Primer nombre: ACUACUR  
 11. Otros nombres: 04. Otros nombres: ACUACUR

12. Nombre comercial: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE CURUMANI ACUACUR E.S.P.  
 13. Tipo de negocio: 01. Tipo de negocio: ACUACUR

**UBICACION**  
 14. País: 01. País: COLOMBIA  
 15. Departamento: 05. Departamento: CESAR  
 16. Municipio: 05. Municipio: CURUMANI  
 17. Dirección principal: CR 16 N° 32 SEC CENTRO  
 18. Correo electrónico: acuacur@hotmail.com  
 19. Código postal: 05. Código postal: 050000  
 20. Teléfono: 05. Teléfono: 5751251

**ACTIVIDADES ECONOMICAS**  
 21. Actividad económica: 3699  
 22. Actividad económica: 3700  
 23. Actividad económica: 3811

**CLASIFICACION**  
 24. Código: 01. Código: 01  
 25. Código: 02. Código: 02  
 26. Código: 03. Código: 03  
 27. Código: 04. Código: 04  
 28. Código: 05. Código: 05  
 29. Código: 06. Código: 06  
 30. Código: 07. Código: 07  
 31. Código: 08. Código: 08  
 32. Código: 09. Código: 09  
 33. Código: 10. Código: 10  
 34. Código: 11. Código: 11  
 35. Código: 12. Código: 12  
 36. Código: 13. Código: 13  
 37. Código: 14. Código: 14  
 38. Código: 15. Código: 15  
 39. Código: 16. Código: 16  
 40. Código: 17. Código: 17  
 41. Código: 18. Código: 18  
 42. Código: 19. Código: 19  
 43. Código: 20. Código: 20  
 44. Código: 21. Código: 21  
 45. Código: 22. Código: 22  
 46. Código: 23. Código: 23  
 47. Código: 24. Código: 24  
 48. Código: 25. Código: 25  
 49. Código: 26. Código: 26  
 50. Código: 27. Código: 27  
 51. Código: 28. Código: 28  
 52. Código: 29. Código: 29  
 53. Código: 30. Código: 30

11. Ventas régimen común  
 16. Incentivos de acogida  
 36. Regímenes y patrones  
 40. Obligado a tener contabilidad

**Obligaciones tributarias**  
 14. Código: 01. Código: 01  
 15. Código: 02. Código: 02  
 16. Código: 03. Código: 03  
 17. Código: 04. Código: 04  
 18. Código: 05. Código: 05  
 19. Código: 06. Código: 06  
 20. Código: 07. Código: 07

**Exoneraciones**  
 35. Forma: 01. Forma: 01  
 36. Tipo: 01. Tipo: 01  
 37. Estado: 01. Estado: 01  
 38. CUC: 01. CUC: 01

**IMPORTANTE:** En relación con las declaraciones a que hace lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT), tendrá vigencia indefinida y el contribuyente no se obliga al recambio.  
 Para más detalles consulte la DIAN.

56. Atribución: 01. Atribución: 01  
 57. No. de folios: 04. No. de folios: 04  
 58. Fecha: 02/07/2010. Fecha: 02/07/2010

La información contenida en el formulario es responsabilidad de quien lo declara y es independiente de cualquier otro documento que se presente, por lo anterior, cualquier cambio o modificación en la información debe ser comunicada a la DIAN.

59. Nombre: DINA MAESTRE LILIANA DEL CARMEN  
 60. Cargo: Gestora

Fecha generación documento PDF: 16-07-2017 04:14:25PM



**Apéndice I.** Fotografías dadas en la empresa durante el tiempo de las pasantías.

