

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS		Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA		Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA		Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA		Página 1 de 18

1. DATOS GENERALES

Título:	Auditoria Proceso Cobro Persuasivo		
Fecha de Emisión:	Diciembre 2020	Informe Numero:	CI-0071-20
Tipo de Informe:	Evaluación y/o Seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Evaluación de la Gestión del Riesgo <input type="checkbox"/>
	Enfoque hacia la Prevención	<input type="checkbox"/>	Relación con Entes Externos de Control <input type="checkbox"/>
Dependencia:	SECRETARIA DE HACIENDA		
Coordinador: Johnny Rodríguez Blanquicet. Responsables: Elizabeth Diazgranados Beleño - Jorge Andrés Hoyos Torres –Alexandra Cervantes Asesores Externos OACI Revisó: Juan Carlos Frías Morales- Jefe Oficina Asesora de Control Interno		Remitido a: Dr. DEWIN PEREZ Secretario de Hacienda Distrital	

2. Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	22	Mes	11	Año	2019	Desde	3/12/2019	Hasta	16/12/2019	Día	29	Mes	12	Año	20

3. DESCRIPCIÓN

Antecedentes y/o justificación: En atención al Rol de Evaluación y Seguimiento y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, mediante Oficio AMC-OFI- 0142166-2020 el Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno comisionó la realización de la Auditoría: "Macroproceso gestión Hacienda-Subprocesos fiscalización y determinación del impuesto" Proceso Persuasivo" Vigencia segundo semestre 2019, direccionada a la Secretaria Hacienda Distrital.	Alcance: Vigencia segundo semestre 2019 1. Verificar el procedimiento denominado procedimiento para cobro persuasivo 2. Evaluar la gestión de riesgo de gestión, corrupción, fraude tecnológico, entre otro. 3. Evaluar la efectividad de los controles a través del análisis de su diseño, ejecución y no materialización de los riesgos.
---	---

Dirección:
 Centro Diagonal 30 No 30-78 Código Postal: 130001
 Plaza de la Aduana
 Bolívar, Cartagena

Teléfonos:
 6501092 – 6501095

Info@cartagena.gov.co
 www.cartagena.gov.co



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 2 de 17

Objetivo General: Evaluar el cumplimiento del procedimiento "procedimiento para cobro persuasivo", la gestión de riesgos y la efectividad de los controles asociados al procedimiento objeto de la auditoría.	Metodología aplicada: Esta auditoría se realizó de acuerdo a las normas de auditoría establecidas las cuales incluyen visitas programadas con entrevistas a funcionarios conocedores del proceso a evaluar, inspección ocular, comparación, observación, evidencias y documentos que soportan la auditoría al macro proceso gestión de hacienda subproceso fiscalización y determinación del impuesto – Proceso de cobro persuasivo
Objetivo Específico: Emitir un informe sobre los resultados de la evaluación efectuada por el equipo auditor, con base en el cual se establezca el plan de mejoramiento correspondiente.	

4. RESULTADOS

3.1 MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política Nacional de 1991** *artículo 209 principios que regulan la Administración Pública*
- **Ley 1066 de 2006** *"Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones"*
- **Decreto 4473 de 2006** *"Por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006."*
- **Decreto Distrital 0286 de 2007** *"Por el cual se expide el reglamento interno de recaudo de cartera del Distrito de Cartagena y se dictan otras disposiciones."*

Dirección:
Centro Diagonal 30 No 30-78 Código Postal: 130001
Plaza de la Aduana
Bolívar, Cartagena

Teléfonos:
6501092 – 6501095

Info@cartagena.gov.co
www.cartagena.gov.co



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 3 de 17

PROCEDIMIENTO PARA COBRO PERSUASIVO GHAGT08-P001

3.2 DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizó instalación auditoria del proceso cobro Persuasivo el día 2 de marzo de los corrientes en la sede de la Oficina Asesora de Control Interno, a la cual asistió la Doctora Helina Castro Angulo profesional Universitario Especializado, jefe del área de cobro persuasivo –Secretaría de Hacienda Distrital y la Directora de Impuestos, quedando establecido en el acta los requerimientos iniciales para iniciar la auditoria en mención

El 5 de marzo de 2020 se envió oficio AMC-OFI-0023616-2020 de incumplimiento de entrega de la documentación requerida, debido a que para la fecha establecida en el acta de instalación no fue entregada. Los documentos solicitados fueron entregados 6 de marzo de los corrientes, se realizó visita al área de cobro persuasivo para continuar con la ejecución de la auditoria, en la cual se revisaron los archivos relacionados con el alcance de la misma, igualmente el día 11 de marzo de 2020 se visitó la dependencia auditada con el fin de recibir la información relacionada con la base de datos de los contribuyentes a los que se les realizó gestión de cobro persuasivo durante el segundo periodo de 2019, tomando una muestra representativa, para la revisión y verificación de la información objeto de la auditoria, así mismo se realizó reunión en las instalaciones de la Oficina Asesora de Control Interno con el fin de seleccionar la muestra de acuerdo a la información suministrada por la dependencia.

En el desarrollo de auditoría, se realizó entrevista con el Profesional Universitario Doctora Helina Castro Angulo, jefe del área de Cobro Persuasivo, quien explicó al equipo auditor todo lo referente a el procedimiento, y suministró la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la auditoria.

Es de anotar que la información se tramita de manera masificada, no se selecciona por contribuyente sino por cartera sectorizada, dando prioridad a las carteras más altas en aras de que el recaudo sea más elevado.

Con la información suministrada por informática se empieza la selección, teniendo determinado el sector con la cartera más alta se empieza implementar las estrategias que van desde las llamadas telefónicas hasta las visitas; persuadido el contribuyente de manera voluntaria este se acerca a las



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 4 de 17

instalaciones de la oficina de recaudo, ya sea para que el pago se haga de la vigencia actual o convenio de las vigencias pasadas. Es importante anotar que el contribuyente que realice convenio, tiene el beneficio o prebenda que se dé la suspensión del proceso de cobro coactivo cualquiera que sea su etapa si lo hubiere.

Si decide realizar el convenio se hará en las instalaciones de la oficina de recaudo pues se deben indicar los requisitos, la documentación y las cuotas a fraccionar el pago, para grabar en el sistema de información tributaria Mateo el convenio y este a su vez tramitará la resolución que se imprime y, se le facilita al contribuyente.

Realizado el convenio se le hace seguimiento mensualmente mediante llamadas al contribuyente para revisar el cumplimiento de los pagos pactados, si se presenta incumplimiento por parte del contribuyente, la resolución que dio viabilidad al convenio queda sin efectos, reactivándose el proceso de cobro coactivo que se había suspendido con la celebración del convenio.

El periodo en el cual se trabajan las estrategias definidas por el equipo para el cobro persuasivo va desde enero hasta diciembre siendo para este año el monto de \$ 204.495.416.742, presupuestado para recaudar.

El área de Cobro persuasivo proporcionó al equipo auditor la base de convenios del periodo 2019, estos convenios aplican para el recaudo de vigencias anteriores, los cuales son remitidos al área de cobro coactivo quien tiene la competencia de hacer seguimiento del cumplimiento del mismo; el área de cobro persuasivo realiza los convenios con el fin de recaudar por medio de la cuota inicial la vigencia actual.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La dependencia auditada suministró relación de los registros de visitas correspondientes al segundo periodo 2019 siguiente manera:

Actividades relacionadas en el Planeador Mensual de la entidad auditada.

MES DE JULIO DE 2019:

Evidencias de las actividades N° 2, 4, 5, y 6

Dirección:
Centro Diagonal 30 No 30-78 Código Postal: 130001
Plaza de la Aduana
Bolívar, Cartagena

Teléfonos:
6501092 – 6501095

Info@cartagena.gov.co
www.cartagena.gov.co



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código:
ECGCI01-F005

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA
GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 5.0

PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA
INTERNA

Fecha:
09-04-2018

INFORME DE AUDITORIA

Página 5 de 17

MES DE AGOSTO DE 2019

- Evidencias de las actividades N°5 (una relación de estas resoluciones)
- Evidencia de la actividad N° 6

MES DE SEPTIEMBRE DE 2019

- Evidencias de las actividades N°3, 5 y 9

MES DE OCTUBRE DE 2019

- Evidencia de la actividad N° 4 Y 7

MES DE NOVIEMBRE

- Evidencia de la actividad N° 2

MES DE DICIEMBRE

- Evidencia de la actividad N° 10

La muestra seleccionada no se realizó bajo ninguna tabulación o fórmula, debido a que la información manejada por la dependencia auditada es en volúmenes extremadamente grandes de contribuyentes, por lo tanto lo hicimos por meses del año, teniendo en cuenta que ellos trabajan los 12 meses del año, con las estrategias de recaudo.

RELACION DE DOCUMENTOS SUMINISTRADOS POR COBRO PERSUASIVO EN MARZO 06 DE 2020

- Planeador Mensual de Julio a Diciembre de 2019
- Relación de facilidades de pago de Julio a Diciembre de 2019
- Hoja de vida de indicadores de Enero a Diciembre de 2019
- Mapa de Riesgos

Dirección:
Centro Diagonal 30 No 30-78 Código Postal: 130001
Plaza de la Aduana
Bolívar, Cartagena

Teléfonos:
6501092 – 6501095

Info@cartagena.gov.co
www.cartagena.gov.co



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código:
ECGCI01-F005

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA
GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 5.0

PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA
INTERNA

Fecha:
09-04-2018

INFORME DE AUDITORIA

Página 6 de 17

- Mes de Julio de 2019

Para este mes el equipo auditor tomo como muestra aleatoria la revisión de las tareas 2,3,4,5,y 6 relacionadas en el planeador mensual entregado por la entidad, de lo cual se evidencia lo siguiente: Actividad N° 2: "Organizar actividades estratégicas y los compromisos que asumirán todas los colaboradores para ejecutar durante el mes de julio."

Con relación a esta actividad se pudo evidenciar acta de reunión N° 6 del 8 de julio en la cual se establecieron las actividades a realizar por el mes de julio referente a las estrategias y compromisos que deben asumir cada uno de los funcionarios durante este mes, se conformaron grupos de trabajos para realizar las asesorías y gestiones de recaudo del impuesto predial a contribuyentes con el fin de que el recaudo sea más efectivo y cumplir con las metas establecidas.

Actividad N° 4 Seguimiento mediante llamadas a contribuyentes para los convenios próximos a vencer acuerdo 12 de 2018

En esta actividad se pudo evidenciar formato de registro de llamadas GHAGT08-F003, con 259 llamadas realizadas de las cuales los resultados más representativos fueron los siguiente: 15 dijeron que se encontraban al día, 12 contestaron que no tenían convenio, 15 dijeron que estaban al día, 6 teléfono apagado, 16 no respondieron, 8 deben todo y el resto que se acercarán a la oficina a cancelar la cuota a la oficina de impuesto.

Actividad N° 5 Se enviara mensajes por redes sociales para recaudar a los contribuyentes el pago del impuesto predial vence el 31 de julio sin intereses.

Se pudo evidenciar en la información entregada por la auditada publicidad en redes sociales como instagram con el eslogan **unidosloestamoslogrando**, sobre el descuento de los intereses si el contribuyente cancelaba el 50% de la vigencia actual, cumpliendo con la actividad establecida.

Actividad N° 6 Se realizaran visita en diferentes barrios de la ciudad donde se encuentra concentrado el grueso de la cartera del impuesto predial.



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 7 de 17

Analizada la evidencia de la actividad entregada para esta actividad, se observó que en la información aportada por el área de cobro persuasivo se observaron visitas en este mes al barrio Bocagrande a los edificios Palmeto, Torre Empresarial Protección, Edificio Oceánic propiedad horizontal, Edificio Entremares y Mar Adentro, lo cual queda evidenciado en los listados de asistencias aportados y firmados.

Revisada la hoja de vida del Indicador para el mes de Julio de 2019 se evidencia un recaudo (\$4.608.372.180) observándose un aumento de acuerdo a lo recaudado en el mes inmediatamente anterior, cuyo valor fue de (2.775.985.512), dejando claro que las actividades plasmadas en el planeador para este mes de julio, logo obtener un 2% del total proyectado para la vigencia del 2019, porcentaje que de acuerdo a lo observado en la hoja de vida del indicador aumento un 166% confrontado con el mes de junio, lo que refleja que las actividades promocionales realizadas en este mes lograron mejores resultados en el recaudo.

Revisada la información de las Resoluciones de facilidades de pagos entregada por la dependencia auditada, se pudo observar que en este mes de julio se realizaron 52, de las cuales 5 se encuentran ejecutadas, una desactivada y el resto se encuentra activo.

- Mes de Agosto de 2019

Para el mes de agosto se tomaron como muestra las actividades N° 5 y 6 relacionadas en el planeador mensual entregado por la dependencia auditada las cuales relacionamos a continuación:

Actividad N° 5 Se enviaran convenios que reflejen los contribuyentes para mensualmente 500 resoluciones que dejen sin efectos los convenios que realizaron los contribuyentes para el pago del impuesto predial

De acuerdo a las evidencias entregadas para cumplir con esta actividad, se pudo evidenciar relación en Excel de las 500 resoluciones emitidas con sus respectivos referencia catastral, sin embargo la dependencia auditada no aportó copia de resoluciones emitidas como evidencia, lo que no fue posible verificar dichas resoluciones quedando el cumplimiento parcial de esta actividad.

Actividad N° 6 Se harán visitas a los centros comerciales Caribe Plaza, Mall Plaza, Plaza Bocagrande, Nao, Ejecutivos, Castellana, San Fernando,



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 8 de 17

para coordinar con los administradores el evento Stand que se realizará por 3 días

Con relación a esta actividad área auditada suministró cronograma de visitas, fotografías sobre las visitas realizadas a los diferentes centros comerciales en cumplimiento a lo establecido en la tarea 6, sin embargo a falta de aportar listados de asistencia de las visitas realizadas, quedando esta actividad con cumplimiento parcial.

Con relación al resultado del recaudo para este mes de acuerdo a la hoja de vida del indicador se pudo observar que el valor disminuyó el cual fue (1.220.100.003), comparado con el mes anterior, evidenciando el 1 %, del recaudo presupuestado total para esta vigencia, lo que refleja que las actividades y estrategias planeadas no fueron efectivas en aras de incentivar la cultura de pago.

Respecto a las Resoluciones de facilidades de pago, se pudo observar que disminuyeron con relación al mes anterior ya que para este mes se emitieron 25.

- Mes de Septiembre

Para el mes de Septiembre se tomaron como muestra las actividades N° 3,5 y 9 relacionadas en el planeador mensual entregado por la dependencia auditada las cuales relacionamos a continuación:

Actividad N°3 Realizar visitas a gerentes de leasing habitacional de los bancos Itau, Bancolombia, banco Occidente, para entregar cartera de inmuebles que deben.

Con relación a esta actividad, se pudo observar en las evidencias entregadas por la dependencia, listados de asistencia firmados por parte de la administración de los bancos relacionados en la actividad con sus fotos respectivas dando cumplimiento con esta actividad.

Actividad N° 5 Realizar visitas en bocagrande a los siguientes hoteles: Cartagena Real, Regata, Barlovento, Bocagrande y Playa.

Con respecto a esta actividad el equipo auditor revisó la evidencia entregada como soporte de cumplimiento observándose listado de asistencia de la visita realizada a los hoteles Cartagena



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 9 de 17

Real, Regata y hotel Bocagrande sin embargo del hotel Barlovento y Hotel Playa no se evidenció firma en el listado de asistencia, así mismo las fotos aportadas son solo del hotel Cartagena Real.

Revisada la hoja de vida del indicador el equipo auditor observo que para este mes el recaudo fue de (1.201.347.937), manteniéndose prácticamente el valor comparado con el mes anterior, reflejando que las estrategias planeadas no fueron suficientes para dar un mejor resultado.

Así mismo al revisar las Resoluciones de facilidades de pago suministradas por la dependencia auditada se pudo observar que estas disminuyeron a 18.

- Mes de Octubre de 2019.

Análisis de las evidencias correspondientes al mes de Octubre de 2019 suministradas por la entidad auditada

El equipo auditor en la muestra tomada, incluyó para la revisión y análisis de la auditoría las actividades Nros. 4 y 7, relacionadas en el planeador mensual suministrado por la entidad en la entrega inicial de la documentación solicitada.

Tales actividades son:

Actividad N° 4: "Realizar visitas a restaurantes, centro, Bocagrande, Laguito, San Diego, Matuna, Getsemaní, Pie de la Popa, Manga, Bosque, Boquilla, Torices, Canapote, Campestre, Ceballos, para entregar facturas de impuesto predial."

Sobre esta actividad la entidad auditada suministró evidencias tales como formatos de visita para entrega de facturas en restaurantes ubicados en los barrios Bocagrande, Castillogrande y Laguito, igualmente suministró material fotográfico sobre las visitas, por lo cual se pudo constatar que se cumplió con la actividad N° 4 en el planeador mensual por parte de la entidad. Sin embargo se evidenció que las actas o formatos de visitas en algunos casos no se diligenciaron correctamente.

Actividad N° 7: "Visitas a empresas en Mamonal Océanos, Astillero Cartagena, Astillero Marina Cartagena, Ferroalquimar, Puerto de Mamonal s.a., para entregar facturas del impuesto predial".

En lo relacionado con esta actividad la entidad auditada suministró evidencias consistentes en fotografías donde se evidencia visitas por parte del personal de la oficina de cobro persuasivo a



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 10 de 17

tales empresas en Mamonal, sin embargo no evidenciamos las actas o formatos de visita, por lo cual se puede manifestar que se pudo verificar solo de manera parcial el cumplimiento de tal actividad.

Al respecto es menester aclarar que a raíz de la emergencia generada por el COVID 19 y la consecuente declaratoria de toque de queda local y nacional, se dificultó el acceso a la información, quedando reducidos a la entrega por medio magnético (cd) de las evidencias y con lo cual se presentaron inconvenientes técnicos para descargarla por lo que no nos es posible aseverar que la entidad auditada no haya suministrado tales formatos de visita, ya que existe la probabilidad de que estén en el medio magnético pero no se hayan podido visualizar.

En el mes de Octubre de 2019 se evidencia, revisada la hoja de vida de indicadores, un incremento del recaudo (\$2.452.313.719) en comparación con el mes inmediatamente anterior (\$1.204.497.873), lo cual es una evidencia clara que las actividades de la entidad dieron mejores resultados comparados con el mes de septiembre de 2019.

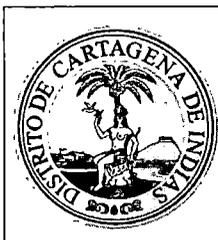
Pese a lo anterior, el mes de octubre mostró un descenso en la cantidad de resoluciones de facilidades de pago emitidas en comparación con el mes de anterior, toda vez que para Octubre solo se emitieron 8 resoluciones de facilidades de pago, pero en septiembre se expidieron 18 resoluciones de este tipo. Esta información se obtuvo al revisar y analizar la relación de facilidades de pago suministrada por la entidad auditada.

- Mes de Noviembre de 2019

Análisis de las evidencias correspondientes al mes de Noviembre de 2019 suministradas por la entidad auditada

El equipo auditor en la muestra tomada, incluyó para la revisión y análisis de la auditoría la actividad N° 2, relacionada en el planeador mensual suministrado por la entidad en la entrega inicial de la documentación solicitada.

Tal actividad es:



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 11 de 17

Actividad N° 10: "Asesorías a contribuyentes sobre el IPU y sobretasa al medio ambiente de las siguientes vigencias 2002 y anteriores, 2003 al 2017, 2008, 2009 a 2010, 2011 a 2014, 2015 2016, 2017, 2018."

En lo relacionado con esta actividad la entidad auditada suministró evidencias consistentes en fotografías donde se evidencia reunión por parte del personal de la oficina de cobro persuasivo con varios contribuyentes para asesorarlos en lo referente al pago IPU. Igualmente suministró formatos de visita a contribuyentes y un modelo de formato de solicitud de aplicación de lo establecido en el decreto 0013 de octubre de 2019.

Por lo anterior se puede verificar el cumplimiento de la actividad N° 10 establecida por la entidad auditada en su planeador mensual.

En el mes de Noviembre de 2019 se evidencia, revisada la hoja de vida de indicadores, un importante descenso del recaudo (\$1.508.396.079) en comparación con el mes inmediatamente anterior (\$2.452.313.719), lo cual es una evidencia clara que las actividades de la entidad no dieron resultados eficaces comparados con los obtenidos en el mes de Octubre de 2019.

Además de lo anotado anteriormente, el mes de Noviembre mostró un descenso en la cantidad de resoluciones de facilidades de pago emitidas en comparación con el mes de anterior, toda vez que para Noviembre solo se emitieron 3 resoluciones de facilidades de pago, pero en Octubre se expidieron 8 resoluciones de este tipo. Esta información se obtuvo al revisar y analizar la relación de facilidades de pago suministrada por la entidad auditada.

- Mes de Diciembre de 2019

Análisis de las evidencias correspondientes al mes de Diciembre de 2019 suministradas por la entidad auditada.

El equipo auditor en la muestra tomada, incluyó para la revisión y análisis de la auditoría la actividad N° 4, relacionada en el planeador mensual suministrado por la entidad en la entrega inicial de la documentación solicitada.

Tal actividad es:

Dirección:
Centro Diagonal 30 No 30-78 Código Postal: 130001
Plaza de la Aduana
Bolívar, Cartagena

Teléfonos:
6501092 – 6501095

Info@cartagena.gov.co
www.cartagena.gov.co

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE AUDITORIA	Página 12 de 17

Actividad N° 4: "Realizar visitas a sectores de Bocagrande, Castillogrande, centro y otros sectores de la ciudad para entregar publicidad a contribuyentes sobre el descuento del 80% de intereses moratorios de las vigencias 2018 hacia años anteriores."

En lo relacionado con esta actividad la entidad auditada suministró evidencias consistentes en formatos de visitas por parte del personal de la oficina de cobro persuasivo a contribuyentes de diferentes barrios como, Bocagrande, Castillogrande, centro y otros sectores de la ciudad con el fin de promocionar los descuentos del 80% en intereses y sanciones para incentivar el pago del IPU en las vigencias de 2018 y anteriores, Igualmente, la entidad auditada hizo entrega de una copia en pdf del flyer de la publicidad entregada con este descuento. Sin embargo también se evidenció que los formatos de visita, en algunas ocasiones no se diligencian correctamente.

Por lo anterior se puede verificar el cumplimiento de la actividad N° 10 establecida por la entidad auditada en su planeador mensual.

En el mes de Diciembre de 2019 se evidencia, revisada la hoja de vida de indicadores, un incremento importante del recaudo (\$4.539.306.238) en comparación con el mes inmediatamente anterior, lo cual es una evidencia clara que las actividades de la entidad dieron mejores resultados comparados con el mes de Noviembre de 2019 (\$1.508.396.079), esto sin perder de vista que la expedición del decreto 0013 de 2019 que autorizó el descuento del 80% en intereses y sanciones para el pago del IPU de vigencias de 2018 y anteriores constituyó un buen estímulo para los contribuyentes.

Pese a lo anterior, el mes de Diciembre mostró un igual desempeño en la cantidad de resoluciones de facilidades de pago emitidas en comparación con el mes de anterior, toda vez que para ambos periodos se expidieron tan solo 03 resoluciones de este tipo. Esta información se obtuvo al revisar y analizar la relación de facilidades de pago suministrada por la entidad auditada.

Para finalizar es importante dejar sentado que el recaudo del IPU para la vigencia de 2019 ascendió a un monto total de \$204.577.395.495 frente al valor liquidado el cual fue de \$381.858.132.657 esto de acuerdo a la información contenida en la Hoja de Vida de Indicadores, suministrada por la Oficina de Cobro Persuasivo de la Dirección de Impuestos de la Secretaría de Hacienda Distrital de Cartagena.



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 13 de 17

PROCEDIMIENTO. El procedimiento para el cobro persuasivo, contempla las siguientes tareas:

1. Se solicita la base de la cartera a la oficina de informática (responsable profesional especializado)
2. Se clasifica la cartera y se definen las estrategias a seguir (responsable profesional especializado técnico)
3. Se contacta al contribuyente mediante cartas visitas y llamadas (técnico profesional)
4. El contribuyente que se acerca a la oficina es atendido y orientado sobre el estado de su obligación tributaria y le informa sobre las opciones de pago (técnico profesional)
5. Si el contribuyente decide pagar mediante convenio de pago, se le indicara los requisitos y se hace la proyección del mismo; le entregara factura para el pago de la cuota inicial. (responsable técnico profesional)
6. Recibe la documentación requerida procede a grabar la facilidad en nuestro sistema de información tributaria Mateo e imprime la resolución. (responsable técnico profesional)
7. Revisa el cumplimiento de los procedimientos y elabora relación para ser enviadas al asesor 105 grado 47 de la oficina e cobro coactivo (responsable profesional especializado)
8. Solicita a la oficina asesora de informática mensualmente base de datos de los convenios para que a través de llamadas telefónicas el técnico del Call Center realicen el cobro de los mismos (responsable profesional especializado)
9. Semestralmente el profesional especializado enviara resoluciones que dejan sin efecto a los convenios incumplidos y una vez se reciba la constancia del envío de la empresa de correos, la enviara mediante relación al asesor 105 grado 45. (responsable profesional especializado)

De lo anteriormente expuesto se realizó la verificación de cada una de las tareas realizadas en el procedimiento de cobro persuasivo y las establecidas en el formato **GHAGT- P001 PROCEDIMIENTO PARA COBRO PERSUASIVO**

En el "objeto" del procedimiento, se observa que es lo suficientemente claro para lograr el detalle necesario y suficiente a nivel técnico para obtener su comprensión integral.

El Procedimiento para la vigencia del 2019, se encuentra en la versión 1.0, sin actualización alguna



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 14 de 17

El registro, control y procesamiento de la información relativa a la programación, ejecución del procedimiento se encuentra concentrado en la dependencia de Cobro Persuasivo la cual es la encargada de darle cumplimiento a las tareas y la programación relacionada.

Teniendo en cuenta procedimiento, se verifica mediante la central de Mateo, el cual es el epicentro del proceso persuasivo, pues es la base de datos que maneja la información de carácter masificado. Así mismo, con el objetivo de verificar la Planeación, ejecución y seguimiento al proceso para cobro persuasivo, se procedió a obtener la documentación que permitió evidenciar y verificar algunas de las tareas:

1. El procedimiento inicia con la solicitud de la cartera a la oficina asesora de informática, cumpliéndose las tareas 1, 2, y 3 solicitando la cartera se definen las estrategias para el cobro de la vigencia en curso, evidenciándose las respectivas actividad que se realiza conforme lo relaciona el procedimiento.
2. Posteriormente surtida la tarea 3 el contribuyente se acerca de manera voluntaria a la oficina de recaudo para ser atendido y orientado acerca del estado de sus obligaciones tributarias y se le informa acerca de las opciones de pago, involucrando las tareas 5,6 y 7 de lo cual se evidenciaron los oficios respectivos.
3. Las tareas 8 y 9 se constituyen básicamente para el seguimiento de los cumplimientos relacionados con los convenios sus efectos, y resoluciones de manera que se pueda sostener un control sobre estos, sin obviar que las estrategias de cobro persuasivo operan estrictamente para la vigencia actual más no anterior ni futura. Con respecto a la tarea N°8, se evidenció que cumple parcialmente, dado que el Call Center en estos momentos no está funcionando, pero por medio de la oficina de informática se envían correos masivos de las facilidades de pagos a los contribuyentes que tienen relacionado su correo en la base de datos y a los contribuyentes que lo soliciten, con la finalidad que el contribuyente tenga el conocimiento del estado de su deuda., sin embargo la entidad por medio de la página WEB tiene un link por el cual el contribuyente descarga el estado de su cuenta. Por lo anteriormente expuesto se recomienda actualizar el procedimiento.

Se pudo evidenciar que el procedimiento para cobro persuasivo se ajusta a lo establecido en el marco legal y que todas sus tareas se realizan concatenadamente manteniendo la armonía y el orden del mismo, exceptuando las tareas 8 se evidencio que se cumple parcialmente, dado que el Call Center en estos momentos no está funcionando



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 15 de 17

En la a Matriz de Riesgo del proceso se pudo evidenciar un solo riesgo, el cual es la no entrega oportuna de las facturas a sus contribuyentes, sin embargo se observó su mitigación a través del envío masivo vía electrónica a los correos. No obstante se hace necesario resaltar que podrían existir otros riesgos asociados a los objetivos de la entidad que no se han incluido dentro de la Matriz de Riesgos, algunos de ellos, a modo de de ejemplo, podrían ser :

- No autorización de algún tipo de descuentos para estimular el pago por parte de los contribuyentes, lo cual generaría una baja en los indicadores de recaudo mensual por no existir el mencionado estímulo.
- No surta el efecto esperado las campañas de sensibilización al contribuyente y por lo tanto no sean eficaces, de tal suerte que los contribuyentes no se estén informados de las mismas, ocasionando una baja en el recaudo del impuesto predial.

Lo anotado previamente, en lo referente a los riesgos, se deduce luego de analizar la hoja de vida de indicadores suministrada por la entidad auditada, en la cual se puede observar a simple vista que los meses de mayor recaudo son los tres primeros meses del año, especialmente los dos primeros, porque fue en este periodo donde se ofrecieron los incentivos por pronto pago sin que fuese necesario pagar vigencias anteriores. Por lo contrario en los demás meses del año el recaudo es muchísimo menor comparándolo con el primer trimestre de la vigencia 2019.

Así mismo se evidencian estrategias de cobro en la página web de la Entidad, como es el Link de <http://servicios.cartagena.gov.co/impuestos/generarFactura.jsp>, donde el contribuyente de manera voluntaria puede acceder a su factura y tener conocimiento su estado de cuenta.

De lo anterior se evidenció lo siguiente:

Se tomó muestra sobre las visitas realizadas por el grupo de cobro persuasivo a los contribuyentes a los cuales les implementaron las estrategias diseñadas. De acuerdo al planeador suministrado por la dependencia auditada.

De la revisión de los formatos o actas de visitas se evidenció que, si bien la entidad realizó tales actividades las cuales se soportan en los mentados formatos y en registros fotográficos, tales actas en algunos casos no se encuentran diligenciadas con toda la información que el mismo documento solicita, o se encuentran mal diligenciadas.

Es de anotar que los convenios realizados por los contribuyentes con base en las visitas realizadas dentro de las fechas establecidas en los planeadores, no implica que estos se hagan dentro de esa misma fecha, pues los contribuyentes pueden acercarse a la oficina de recaudo en tiempo y fechas



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 16 de 17

diferentes a las establecidas en los registros de visitas. Por tanto no es posible que coincidan las fechas de las visitas con las fechas de suscripción de los convenios.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, acerca del manejo de información por la oficina de recaudo se observó que las estrategias a emplear no se pueden realizar de carácter individual, contribuyente por contribuyente esto debido al volumen de la información manejado, por tal razón la información es maniobrada por sectores, dándole siempre a los de mayor cartera.

El funcionamiento de las estrategias de recaudo lo miden por porcentajes, esto es debido al volumen de información que manejan. Las carteras recaudadas producto de las visitas realizadas se evalúan en la disminución de la meta de recaudo.

Además de los convenios, se observó que se realizan compensaciones con el sector salud debido a que se hacen cruce de cuentas entre los impuestos adeudados por las entidades de salud, contra la deuda que el DADIS pueda tener con las mismas.

RELACION DE OBSERVACIONES.

1. Se observa que no cuentan con un Call Center de llamadas, como se indica en la tarea número 8, de cierta manera esto representa un posible riesgo, identificado con el que ellos mismos asumen, mas no demuestran cómo se puede mitigar.
2. La tarea número 8 establece "*Solicita a la oficina asesora de informática mensualmente base de datos de los convenios para que a través de llamadas telefónicas el técnico del Call Center realicen el cobro de los mismos*" esta tarea no se cumple debido a que el Call Center no se encuentra funcionando, por tanto el procedimiento se encuentra desactualizado.
3. El manual de recaudo de cartera aplicado por la oficina se encuentra actualmente desactualizado, debido a que padece diversos cambios.
4. Se observa que la Matriz de Riesgos del Subproceso de Cobro Persuasivo podría quedarse corta, toda vez que se pueden establecer otros riesgos que afectarían la consecución del objetivo.
5. Algunas de las actas o formatos de visitas se encuentran mal diligenciados o incompletos.

3.5. RECOMENDACIONES

Dirección:
Centro Diagonal 30 No 30-78 Código Postal: 130001
Plaza de la Aduana
Bolívar, Cartagena

Teléfonos:
6501092 – 6501095

Info@cartagena.gov.co
www.cartagena.gov.co



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
INFORME DE AUDITORIA	Página 17 de 17

1. Identificar el posible riesgo que generaría la no eficiencia y eficacia del funcionamiento adecuando del Call Center así mismo las acciones de control para mitigarlo.
2. Actualizar el procedimiento para cobro persuasivo GHGT08-P001, del subproceso Gestión Tributaria –Cobro Persuasivo.
3. Modificar la Matriz de Riesgos añadiendo otros peligros cuya eventual materialización afectarían directamente la consecución del objetivo del subproceso.
4. Realizar acciones tendientes a lograr que las actas de visitas se diligencien correctamente y de manera completa.

5. COMENTARIOS ADICIONALES

6. ANEXOS

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
JUAN CARLOS FRIAS MORALES	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	 JUAN CARLOS FRIAS MORALES Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Johnny Rodríguez Blanquicet.	Coordinador Auditoria	

ELABORO:

ELIZABETH DIAZGRANADOS BELEÑO
Asesora Externo OACI

JORGE ANDRES HOYOS TORRES
Asesor Externo OACI

ALEXANDRA CERVANTES
Asesora Externo OACI

Dirección:
Centro Diagonal 30 No 30-78 Código Postal: 130001
Plaza de la Aduana
Bolívar, Cartagena

Teléfonos:
6501092 – 6501095

Info@cartagena.gov.co
www.cartagena.gov.co



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI02-F001

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 2.0

PROCESO/ SUBPROCESO: CONTROL INTERNO / ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO

Fecha: 30-04-2018

PLAN DE MEJORAMIENTO

Páginas: 1 de 1

Objetivo del Proceso:	Evaluar el cumplimiento del procedimiento "procedimiento para cobro persuasivo", la gestión de riesgos y la efectividad de los controles asociados al procedimiento objeto de la auditoría. Informe N° CI-0071-20.							
Auditor:	Alexandra Cervantes Rodríguez - Elizabeth Diazgranados Beleño - Asesores Externos OACI	Lider de Proceso Auditado	Coordinó: Rosanna Navarro Cure P.E. ; Jhonny Rodríguez Blanquicet P.E. Revisó: Juan Carlos Frías Morales, Jefe Oficina Asesora de Control Interno.					
Objetivo de Auditoría:	Evaluar el cumplimiento del procedimiento "procedimiento para cobro persuasivo", la gestión de riesgos y la efectividad de los controles asociados al procedimiento objeto de la auditoría.							
Alcance de Auditoría:	Vigencia segundo semestre 2018 y primer semestre 2019 1. Verificar el procedimiento denominado procedimiento para cobro persuasivo 2. Evaluar la gestión de riesgo de gestión, corrupción, fraude tecnológico, entre otro. 3. Evaluar la efectividad de los controles a través del análisis de su diseño, ejecución y no materialización de los riesgos							
Fecha de suscripción:	15/01/2020			Fecha de Seguimiento:			14/04/2020	
Item	Descripción de la observación / Condición o Causa	Acción de Mejora	Indicador de Cumplimiento	Descripción de Meta	Fecha de Inicio	Fecha Final	Area Responsable	Cumplimiento / Observación
1	OBSERVACIONES AL PROCESO PARA COBRO PERSUASIVO. Se observa que no cuentan con un call center de llamadas, como se indica en la tarea número 8, de cierta manera esto representa un posible riesgo, identificado con el que ellos mismos asumen, mas no demuestran cómo se puede mitigar.							
2	La tarea numero 8 establece "Solicita a la oficina asesora de informática mensualmente base de datos de los convenios para que a través de llamadas telefónicas el técnico del call center realicen el cobro de los mismos" esta tarea no se cumple debido a que el call center no se encuentra funcionando, por tanto el procedimiento se encuentra desactualizado.							
3	El manual de recaudo de cartera aplicado por la oficina se encuentra actualmente desactualizado, debido a que padece diversos cambios.							
Fecha de ejecución de la Auditoría:		15/11/2019 al 15/12/2019	Fecha de elaboración del Plan:	3/01/2020	Fecha de presentación del Plan:	3/01/2020	Fecha de Seguimiento	14/04/2020

JUAN CARLOS FRIAS MORALES
Jefe Oficina Asesora Control Interno

DEWIN PEREZ FUENTES
Secretario de Hacienda