



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**EVALUACION DE CUMPLIMIENTO EN EL PROCESO DE COBRO  
EPC 2022-005**

**PERIODO EVALUADO  
1 DE OCTUBRE DE 2021 A 31 DE AGOSTO DE 2022**

**ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**CLAUDIA MARCELA QUICENO DUQUE  
JEFE COORDINACIÓN DE AUDITORIA INTEGRAL**

**EQUIPO AUDITOR  
STELLA CHAVERRA VALENZUELA  
LUZ MYRIAM CASALLAS CONTRERAS**

**MARIA CENELI ZAPATA BEDOYA  
EVALUADORA DESPACHO OCI**

**BOGOTA D.C. SEPTIEMBRE DE 2022**



## TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN GENERAL.....	3
2. OBJETIVOS .....	3
2.1 Objetivo General .....	3
2.2 Objetivos Específicos .....	3
3. ALCANCE.....	3
3.1 Período Evaluado.....	4
3.2 Dependencias en las cuales se desarrolló la evaluación .....	4
3.3 Procesos y procedimientos evaluados .....	4
3.4 Selección de muestras .....	4
4. DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN .....	5
4.1 Actividades realizadas.....	5
4.2 Análisis de información. ....	6
5. CONCLUSIONES.....	13
5.1 Inventario de Cartera.....	13
5.2 Facilidades de pago.....	13
6. RECOMENDACIONES: .....	14
6.1 Inventario de cartera:.....	14
6.2 Facilidades de pago:.....	14

## 1. DESCRIPCION GENERAL

La Oficina de Control Interno (OCI), en cumplimiento de la función de evaluación y seguimiento a la gestión institucional, dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, realizó la Evaluación de Cumplimiento en el Proceso de Cobro EPC-2022-005.

Con el ejercicio auditor se contribuye al cumplimiento del Plan Estratégico 2020-2022, en lo relacionado con el Objetivo Estratégico “*Cumplir las metas anuales de recaudo Tributario y Aduanero*” de la perspectiva “*Financiera*”, pilar “*Legitimidad y Sostenibilidad Fiscal*”, considerado como herramienta principal para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos planteados.

De igual forma se realizó verificación a los riesgos del Proceso de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias - Subproceso Administración de Cartera, R1 “*Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de ley y los procedimientos*” y R2 “*Actos administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma.*”, como producto de la revisión efectuada se generaron observaciones con sus consecuentes recomendaciones encaminadas a mejorar las actividades relacionadas con el cumplimiento del artículo 45 de la Ley 2155 de 2021 facilidades de pago, así como en relación con el inventario de cartera en el proceso de cobro de la entidad.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo General

Efectuar evaluación basada en riesgos frente al cumplimiento del modelo de Administración de Cartera de la DIAN.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Realizar diagnóstico al estado de la cartera de la entidad a nivel nacional.
- Evaluar los riesgos en el cumplimiento del Artículo 45 de la Ley 2155 de 2021 respecto a las Facilidades de Pago

## 3. ALCANCE

El alcance de la evaluación comprendió:

### 3.1 Período Evaluado

Del 1 de octubre de 2021 al 31 de agosto de 2022

### 3.2 Dependencias en las cuales se desarrolló la evaluación

Las dependencias evaluadas, responsables de la información aportada para las verificaciones fueron.

Nivel Central:

Dirección de Gestión de Impuestos - DGI  
Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo - SCCE

Nivel Seccional:

Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá – DSIB

### 3.3 Procesos y procedimientos evaluados

Proceso: Cumplimiento de Obligaciones Tributarias  
Subproceso: Administración de Cartera

Procedimientos:

Facilidades de pago PR-COT-0272  
Inicio de cobro en sede administrativa PR-COT-0269

### 3.4 Selección de muestras

Para las pruebas de la evaluación se tuvo en cuenta la información contenida en la base de datos del inventario de cartera a nivel nacional suministrada por la Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo con corte a junio de 2022, sobre el cual se establecieron criterios tales como: segmentación de la cartera, fechas de presentación de la obligación, notificación del mandamiento de pago y prescripción, así como el estado y la clasificación de la cartera.

Respecto a las facilidades de pago relacionadas con el artículo 45 de la Ley 2155 de 2021, se examinó la información contenida en el formato FT-COT-2616 “Control Facilidades de Pago” correspondiente al período evaluado con corte a agosto del año 2022, suministrada por la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, sobre los cuales se efectuó análisis de la información; para la selección de la muestra se tuvo en cuenta las fechas de solicitud de facilidades de pago, oficios de requerimiento de requisitos, acto administrativo de desistimiento, la

resolución por el cual se resuelve el recurso de reposición y la resolución por el cual se otorga la facilidad de pago.

Una vez aplicados los criterios y de acuerdo con las actividades definidas en el programa de auditoría, para el análisis del del inventario de cartera se tomó el 100% de los registros. En cuanto a las facilidades de pago de un total de 2.730 solicitudes se escogió una muestra no estadística de 20 expedientes, para el efecto se tuvo en cuenta el estado de estas tal y como se desprende de la siguiente tabla:

**Tabla No. 1 Clasificación estado de las Facilidades de Pago.**

Cantidad de Solicitudes de Facilidad de Pago	Estado
15	Facilidad cancelada
1.314	Facilidad vigente
1.117	Solicitud con desistimiento
284	Solicitud en trámite.

Fuente: Formato FT-COT-2616 “Control Facilidades de Pago” suministrado por la DSIB

## 4. DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN

### 4.1 Actividades realizadas

La Oficina de Control Interno desarrolló la evaluación al cumplimiento en el proceso de cobro, basada en los riesgos del Proceso Cumplimiento de Obligaciones Tributarias - Subproceso Administración de Cartera.

Para la ejecución de la evaluación se verificó la información contenida en la base de datos del inventario de cartera a nivel nacional, se verificó la coherencia entre los estados<sup>1</sup> de cartera y la segmentación<sup>2</sup> de la misma, se verificaron las obligaciones presuntamente prescritas por cada uno de los segmentos de la cartera, se verificó la coherencia entre las fechas de presentación de la obligación, la fecha de notificación de mandamiento de pago, la fecha de prescripción y la completitud de la información de la base de datos.

Para las facilidades de pago que tienen que ver con el cumplimiento del artículo 45 de la Ley 2155 de 2021, se consultó el formato FT-COT-2616 “Control Facilidades de Pago”, se verificaron las fechas de estas solicitudes, de los oficios de requerimiento de requisitos, resoluciones por la cuales se decretó el desistimiento de la solicitud de facilidad de pago, por la cual se resolvió el recurso y por la que se otorgó la facilidad de pago, de igual manera se verificaron las actividades

<sup>1</sup> Estado: Indica si el contribuyente se encuentra clasificado en el: Debido Cobrar, Difícil Cobro, Facilidad de Pago, Representación Externa o Suspendido.

<sup>2</sup> En la segmentación, se divide la cartera según el estado del proceso y la cuantía del expediente y la priorización identifica el orden en que se debe hacer el reparto.

realizadas para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 126 de octubre 2021, así como la calidad, oportunidad y completitud de los documentos y actos administrativos de la muestra seleccionada, atendiendo a la información suministrada por la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá.

## 4.2 Análisis de información.

Las situaciones evidenciadas frente al inventario de cartera fueron validadas con los Subdirectores de Recaudo el 26 de septiembre de 2022 y de Cobranzas y Control Extensivo el 28 de septiembre de 2022; frente a facilidades de pago lo evidenciado fue validado con la Directora Seccional de Impuestos de Bogotá, el Jefe de División de Cobranzas y la Jefe de GIT de Facilidades de Pago el 23 de septiembre de 2022.

### 4.2.1 Inventario de Cartera.

De acuerdo con la segmentación de cartera de la entidad a 30 de junio de 2022 se encuentran 1.615.774 obligaciones por valor de \$28.6 billones clasificadas en 9 segmentos de acuerdo con el Modelo de Administración de cartera como se detalla a continuación:

**Tabla No. 2 Segmentación Cartera (valor en pesos)**

Segmento	Contribuyentes	Obligaciones	Cuantía
01. Gestionable 2ª. etapa	158.831	659.873	5.337.583.106.701
02. Próximos a Prescribir	32.261	175.420	5.818.179.196.332
03. Actos administrativos	11.256	30.150	7.446.436.256.627
04. Facilidad de pago	6.324	23.525	1.636.468.576.087
05. Menor cuantías	311.102	443.579	116.722.886.661
06. Difícil Cobro	1.670	5.283	987.068.237.609
07. Representación Externa	1.856	15.190	1.025.149.849.560
08. Procesos Suspendidos	711	4.047	1.203.619.586.371
09. Gestionable 1a. Etapa	167.191	258.707	5.032.506.873.054
<b>TOTALES</b>	<b>691.202</b>	<b>1.615.774</b>	<b>28.603.734.569.002</b>

*Fuente: Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo*

A continuación, se describen los conceptos de cada uno de los segmentos de acuerdo con el Modelo de Administración de Cartera que fueron suministrados por la Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo<sup>3</sup>.

<sup>3</sup>Correo Electrónico No. 20220906\_1001538-0628 Respuesta - Solicitud de Información No. 4 Evaluación de Cumplimiento en el proceso de cobro EPC-2022-00515

**GESTIONABLE 2 ETAPA:** En este segmento se encuentran los contribuyentes con obligaciones cuyo valor es superior a 40 UVT, que no se encuentran en ningún proceso especial o facilidad de pago, ni clasificados en ningún otro segmento.

**PROXIMOS A PRESCRIBIR:** Contribuyentes que por lo menos tienen una obligación sobre la cual el término de prescripción de la acción de cobro ocurrirá dentro del año siguiente a la fecha de corte de cada inventario de obligaciones y que no se encuentran clasificados en los segmentos facilidades de pago, menores cuantías, representación externa o procesos suspendidos.

**ACTOS ADMINISTRATIVOS:** Contribuyentes que tienen por lo menos una obligación correspondiente a liquidaciones oficiales o sanciones impuestas por la Administración y no se encuentran en el segmento menores cuantías.

**FACILIDADES DE PAGO:** Contribuyentes que tienen resolución de facilidad de pago vigentes y que se encuentran identificados como tal en los aplicativos de cobro

**MENORES CUANTIAS:** Contribuyentes que la suma del total de sus obligaciones no supera 40 UVT sin incluir otros conceptos como sanciones intereses, recargos actualizaciones y costas del proceso.

**DIFICIL COBRO:** Contribuyentes clasificados como “Difícil Cobro” en los aplicativos de cobro. Son contribuyentes sin respaldo económico, no tienen bienes ni ingresos o la relación costo beneficio es inferior, por tanto, la DIAN decide no priorizar el cobro de esa obligación.

**REPRESENTACION EXTERNA:** Contribuyentes cuyo expediente se encuentra clasificado como “Externa” en los aplicativos de cobro. Procesos de cobro que han sido admitidos a trámites concursales, por lo tanto, no es posible seguir adelantando el cobro coactivo, la DIAN tendrá que sujetarse a las reglas propias de dicho proceso.

**PROCESOS SUSPENDIDOS:** Contribuyentes cuyo expediente se encuentra clasificado como “Suspensión” en los aplicativos de cobro. Deudores que han presentado demanda de nulidad y restablecimiento del derecho, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, por lo que se debe suspender el proceso de cobro.

**GESTIONABLE 1ª. ETAPA:** Contribuyentes con obligaciones nuevas, identificadas en el aplicativo SIPAC como C\_Cobro, las cuales se encuentran a cargo de la Coordinación de Control Extensivo de Obligaciones para la Gestión.

A continuación, se detalla la distribución de las 1.615.774 obligaciones por concepto así:

**Tabla No. 3 Participación de Obligaciones por Concepto**

CONCEPTO	TOTAL, OBLIGACIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACION
ADUANAS	10.299	0,6%
CAMBIOS	8.876	0,5%
CONSUMO	29.132	1,8%
GMTF	675	0,0%
OTROS	171	0,0%
PATRIMONIO	3.487	0,2%
PRECIOS TRANSFERENCIA	94	0,0%
RENTA	545.398	33,8%
RENTA-CREE	26.529	1,6%
RETENCION	460.871	28,5%
RIQUEZA	6.026	0,4%
SANCION	11.022	0,7%
SEGURIDAD DEMOCRATICA	51	0,0%
VENTAS	511.422	31,7%
SIN CLASIFICACION ESPECÍFICA	1.716	0,1%
GASOLINA	5	0,0%
<b>TOTALES</b>	<b>1.615.774</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado equipo auditor con información suministrada por la Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo.

En la tabla anterior se observa que los conceptos con mayor número de obligaciones son renta con 33.8%, seguido de ventas con un 31.7% y retención en la fuente con un 28.5%.

En la siguiente tabla se muestra la cartera a nivel nacional discriminada por dirección seccional así:





**Tabla No. 4 Participación de cobro a nivel nacional**

DIRECCION SECCIONAL	CANTIDAD OBLIGACIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACION
ARMENIA	6.730	0,5%
BARRANQUILLA	91.041	7%
BUCARAMANGA	63.172	5%
CALI	86.220	6%
CARTAGENA	43.994	3%
CÚCUTA	35.106	3%
GIRARDOT	5.533	0,4%
IBAGUÉ	15.590	1%
MANIZALES	10.655	1%
MEDELLIN	193.402	14%
MONTERIA	21.096	2%
NEIVA	15.389	1%
PASTO	7.727	1%
PALMIRA	7.813	1%
PEREIRA	16.673	1%
POPAYAN	8.322	1%
QUIBDO	1.639	0,1%
SANTA MARTA	17.951	1%
TUNJA	5.695	0,4%
TULUA	7.037	1%
VILLAVICENCIO	31.793	2%
SINCELEJO	10.292	1%
VALLEDUPAR	17.005	1%
RIOHACHA	5.538	0,4%
SOGAMOSO	6.903	1%
SAN ANDRÉS	884	0,1%
FLORENCIA	3.479	0,3%
BARRANCABERMEJA	7.357	1%
GRANDES CONTRIBUYENTES	1.333	0,1%
BOGOTA	588.006	43%
ARAUCA	3.718	0,3%
BUENAVENTURA	3.069	0,2%
LETICIA	605	0,0%
YOPAL	15.597	1%
PUERTO ASIS	703	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.357.067</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaborado equipo auditor con información suministrada por la Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo.

Oficina de **Control Interno**

Carrera 8 N° 6C-38 piso 6° | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

En la tabla anterior se observa que la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá es la que tiene una mayor participación en el cobro con un 43%, seguida por las Direcciones Seccionales de Medellín con un 14% y de Barranquilla con un 7%.

De otra parte, atendiendo a la distribución y de conformidad con el “*Modelo de Administración de Cartera*”, donde se identifica la segmentación de la misma y se analiza la base de datos que la contiene, con corte a junio de 2022 se observó lo siguiente.

- Al realizar el cruce de la segmentación de la cartera con el inventario de esta se evidencia que existe diferencia de \$1.1 billones, en los segmentos 01. Gestionable Segunda Etapa y 04. Facilidad de Pago, aunque la cantidad de obligaciones es la misma, como se muestra a en la siguiente tabla:

**Tabla No. 5 Diferencias entre los valores de la segmentación de la cartera y el inventario de cartera**

SEGMENTO	DISTRIBUCION DE LA CARTERA DE ACUERDO AL INVENTARIO DE CARTERA		SEGMENTACION DE LA CARTERA		DIFERENCIA	
	OBLIGACIONES	VALOR	OBLIGACIONES	VALOR	OBLIGACIONES	VALOR
	01. Gestionable segunda etapa.	659.873	6.452.682.412.645	659.873	5.337.583.106.701	-
04. Facilidad de pago	23.525	521.369.270.134	23.525	1.636.468.576.087	-	-1.115.099.305.953

Fuente: Elaborado por el equipo auditor con la información enviada por la Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo.

- 8.571 obligaciones por valor de \$1.4 billones, con estados de cartera: debido, difícil cobro, representación externa, facilidad de pago y suspendido no concuerdan con el segmento correspondiente (Ver anexo No. 1).
- 3.556 obligaciones con fecha de presentación entre los años 1994 y 2007 presuntamente prescritas entre los años 2002 y 2012 por valor de \$148.305 millones. (Ver anexo No. 2).
- 375.254 obligaciones sin fecha de prescripción por valor de \$2.7 billones, de estas obligaciones, 375.230 no tienen fecha de notificación de mandamiento de pago y fueron presentadas entre los años 1993 y 2022. (Ver anexo No. 3).
- 778.938 obligaciones por valor de \$8.7 billones con fecha de prescripción entre los años 2022 y 2027, que tienen fecha de notificación de mandamiento de pago entre los años 1998 y 2012, de estas se encontraron 465 obligaciones cuya fecha de presentación de la obligación es mayor a la fecha de notificación del mandamiento de pago. (Ver anexo No. 4).
- En el segmento 09. Gestionable 1ª. Etapa, se encuentran 15.696 obligaciones por valor de \$ 86.249 millones que superan los 120 días, de estas 5.066 tienen

saldo de \$1.000 y 69 están clasificadas en el inventario de cartera en los estados difícil cobro, representación externa, facilidades de pago y suspendidas. (Ver Anexo No. 5).

#### 4.2.2 Facilidades de Pago

Verificado el cumplimiento del Artículo 45 de la Ley 2155 del 14 de septiembre de 2021 y de la Resolución No. 126 del 29 de octubre de 2021 en la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá – DSIB y atendiendo el universo de registro de solicitudes de facilidad de pago recibidas conforme a lo establecido en la norma se observó lo siguiente<sup>4</sup>.

- En el formato FT-COT-2616 “Control facilidades de pago”, entre septiembre de 2021 y agosto de 2022 se observa que se generaron 5.524 actos administrativos como se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla No. 6 Actos administrativos Facilidades de Pago**

DESCRIPCIÓN	Año 2021	Año 2022	TOTAL
Oficios requerimiento de requisitos	1.442	213	1.655
Resolución de Desistimiento de la solicitud de facilidad de pago con estado vigente, desistimiento y en trámite	1.565	221	1.786
Resoluciones que otorgan la facilidad de pago con estados cancelado y vigente	935	394	1.329
Resoluciones que modifican la facilidad de pago	2	752	754
<b>TOTALES</b>	<b>3.944</b>	<b>1.580</b>	<b>5.524</b>

Fuente: Elaborado equipo auditor con información suministrada por la DSIB

De los datos registrados se infiere que en el año 2022 la DSIB, generó oficios y actos administrativos que resuelven solicitudes de facilidades de pago relacionadas con el artículo 45 de la Ley 2155 de 2021 con términos que difieren de los establecidos en la norma, adicionalmente, se observa que en el año 2021 se expidió un mayor número de resoluciones de desistimiento de solicitudes de facilidad de pago frente a los oficios de requerimiento de requisitos, siendo este considerado un requisito previo a proferir la resolución de desistimiento.

<sup>4</sup> Artículo 45 Ley 2155 de 2021. | Para las obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN así como respecto de los impuestos, tasas y contribuciones del orden territorial, que se paguen hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2021, y para las facilidades de pago que se suscriban con la DIAN y los entes territoriales hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2021 respecto a las obligaciones que presenten mora en el pago a treinta (30) de junio de 2021, y cuyo incumplimiento se haya ocasionado o agravado como consecuencia de la pandemia generada por el COVID-19.....  
Resolución 126 de octubre de 2021..... Para el efecto, las facilidades de pago deberán ser suscritas y notificadas a más tardar el treinta y uno (31) de diciembre de 2021, por lo que la radicación de la solicitud de facilidad debe realizarse ante la Dirección Seccional de Impuestos y/o Impuestos y Aduanas a la cual pertenezca el contribuyente, con el lleno de los requisitos establecidos en el artículo 814 del Estatuto Tributario, a más tardar el día diez (10) de diciembre de 2021, con el fin que la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN cuente con el término de quince (15) días hábiles para decidir sobre la misma.....



- Se recibieron 2.730 solicitudes entre el 14 de septiembre y el 10 de diciembre de 2021 a través de los buzones virtuales de facilidades de pago y de correspondencia, representando un incremento imprevisto de este tipo de solicitudes, sin que se haya logrado en todos los casos una plena identificación de aquellos que obedecían a la aplicación de la norma, lo que generó riesgos frente al monitoreo y control en el trámite para resolver la solicitud dentro de los términos establecidos en el artículo 45 de la Ley 2155 de 2021.
- La DSIB diseñó estrategias para resolver las solicitudes de pago recibidas como: la creación de herramientas ofimáticas para la captura de datos de la solicitud, revisión y almacenamiento de soportes, envío de correos automáticos al contribuyente solicitando completar documentos, envío masivo de resoluciones de desistimiento de solicitudes de facilidades de pago y resoluciones que otorgan facilidades de pago simplificadas, estas últimas aprobadas por la Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo.

Sin embargo, se observó falta de monitoreo y control frente a los lineamientos impartidos, dando lugar a revocatoria de actos administrativos de desistimiento y modificación de las facilidades de pago simplificadas, lo que ocasiona desgaste administrativo y pérdida de imagen institucional.

- Revisadas 20 resoluciones de desistimiento de solicitud de facilidades de pago, se evidenció que invocan el artículo 74 del CPACA para que los contribuyentes interpongan el recurso de reposición, sin embargo, refieren que su presentación debe darse en el término de 3 o 5 días, sin considerar que el mencionado artículo concede 10 días para la interposición del mencionado recurso.
- Verificado el estado de las solicitudes de facilidad de pago “En trámite”, registrado en el Formato FT-COT-2616, se evidencia que con corte a agosto de 2022, existen 284 solicitudes sin gestionar, lo que genera incertidumbre frente al resultado final de la solicitud y la satisfacción del interés del contribuyente frente a su requerimiento.
- La DSIB a través del GIT de facilidades de Pago, reportó mediante formato FT-PEC-2097 del segundo cuatrimestre de 2022 la materialización del riesgo “R2 Actos Administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma”, soportado en la radicación de dos solicitudes de facilidades de pago dentro de los términos establecidos por la Ley de inversión 2155 del artículo 45, sin que se hubiera dado respuesta al contribuyente, lo que dio lugar a la interposición de una acción de tutela.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Formato FT-PEC-2097 “Reporte de Riesgos” del 25 de julio de 2022



- No se cuenta con expedientes físicos o virtuales contentivos de los documentos soporte de las facilidades de pago, que obedezcan a las normas de gestión documental, de manera que permitan verificar la trazabilidad de la gestión realizada frente a la solicitud de los contribuyentes.
- La Coordinación de Cobranzas realizó ejercicio de autoevaluación de escritorio en el mes de agosto de 2022 a las solicitudes de facilidad de pago radicadas a un plazo inferior a un año, sin embargo, no se evidencia que se hubieran incluido en dicha autoevaluación las solicitudes de facilidad de pago relacionadas con el artículo 45 de la Ley 2155 de 2021.

## 5. CONCLUSIONES.

### 5.1 Inventario de Cartera:

- ✓ El subproceso de administración de cartera no cuenta con manuales y procedimientos que contengan los lineamientos para la segmentación de la cartera y la administración del inventario.
- ✓ El inventario de cartera presenta inconsistencias en la clasificación con respecto a la segmentación de la misma, está incompleto y desactualizado lo que no permite una adecuada gestión del proceso de cobro y la toma de decisiones para la depuración de la cartera.
- ✓ Se presenta insuficiencia en el autocontrol y en las funciones de supervisión y monitoreo de la primera línea de defensa que contribuyan a que el inventario de cartera este actualizado y refleje la realidad de la misma.

### 5.2 Facilidades de pago

- ✓ Las debilidades evidenciadas generaron desgaste administrativo, las cuales se presentaron por insuficiencia de controles para que las solicitudes de facilidades de pago fueran tramitadas oportunamente lo que generó la materialización del riesgo “R2 Actos Administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma”.
- ✓ El procedimiento de facilidades de pago no cuenta con un sistema de información para el control, trazabilidad, completitud e integralidad de los documentos soporte que permita el seguimiento de las mismas, con el fin de establecer que la gestión se haya cumplido con oportunidad y con el lleno de los requisitos establecidos en la norma.

- ✓ No se cuenta con planes de contingencia liderados por el nivel central y las direcciones seccionales, a través de los cuales se permita atender con oportunidad, los cambios normativos que se surtan con respecto a las facilidades de pago derivadas de beneficios tributarios, las cuales se deben cumplir a corto plazo afectando el normal desarrollo y ejecución de los procedimientos establecidos.

## 6. RECOMENDACIONES:

### 6.1 Inventario de cartera:

- ✓ Establecer un procedimiento que facilite la segmentación, el control, la actualización, análisis y seguimiento del inventario de cartera.
- ✓ Documentar el modelo de administración de cartera para facilitar la segmentación y priorización de esta.
- ✓ Contar con un desarrollo tecnológico para el inventario de cartera que refleje la realidad de la misma.
- ✓ Fortalecer el control y autoevaluación por parte de la Subdirección de Recaudo, en cuanto a los reportes generados por el SIPAC para la conformación del inventario, con el fin de garantizar que se cumpla con la debida segmentación y priorización de la cartera diseñada por la Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo.

### 6.2 Facilidades de pago:

- ✓ Fortalecer los controles para garantizar que las solicitudes de facilidades de pago que fueron atendidas favorablemente hayan cumplido con los parámetros y requisitos establecidos en el artículo 45 de la Ley 2155 de 2021 y adoptar las medidas correspondientes, frente a aquellas solicitudes que a la fecha de esta evaluación no se encuentran resueltas, con el fin de mitigar el daño antijurídico.
- ✓ Contar con un desarrollo tecnológico que facilite el procesamiento y control de las facilidades de pago.
- ✓ Diseñar planes de contingencia o estrategias que se puedan ejecutar de manera ágil y eficiente cuando se expidan normas relacionadas con facilidades de pago que se deban cumplir a corto plazo, con fin de evitar posibles investigaciones de índole disciplinario y afectación del objetivo recaudatorio de



la entidad.

- ✓ Fortalecer el ejercicio de autoevaluación y monitoreo a cargo de la segunda línea de defensa, con el fin de contribuir con el aseguramiento y mejoramiento continuo, mitigando la exposición a los riesgos cuyas consecuencias puedan dar lugar al vencimiento de términos y afectación negativa de la imagen institucional.

**ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Elaboró: Stella Chaverra Valenzuela, Luz Myriam Casallas Contreras  
Revisó: Maria Cenedi Zapata Bedoya- Evaluador Despacho  
Claudia Marcela Quiceno Duque- Coordinadora de Auditoría Integrada