

**Apoyo al área de control interno en auditoria de cartera de la Empresa Municipal de
Servicios Públicos de Piendamó, Empiendamó E.S.P.**

Jenifer Alejandra Calambas Calambas

Escuela Superior De Administración Publica – Cetap Guambia

Opción de grado (2025-1): practica administrativa

Asesor académico : Jesus Alfaro Vargas

Asesor de la entidad: Edwar Sandoval Otero

29 de mayo del 2025

APOYO AL ÁREA DE CONTROL INTERNO EN AUDITORIA DE CARTERA DE LA
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PIENDAMO EMPIENDAMO

E.S.P.

AUTOR

JENIFER ALEJANDRA CALAMBAS CALAMBAS

Presentado para optar el título de: administración pública

Asesor académico: Jesus Alfaro Vargas

Escuela Superior De Administración Pública – Cetap Guambia

Opción de grado (2025-1): practica administrativa

Silvia – Cauca

29 de mayo del 2025

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a Dios, por permitirme alcanzar esta meta y brindarme fortaleza durante todo mi proceso de formación profesional. A mis padres, por su apoyo incondicional en cada momento, por ser mi base y motivación constante a lo largo de este camino. A la empresa de acueducto Empiendamo E.S.P., por darme la oportunidad de desarrollar mis prácticas profesionales en sus instalaciones, lo cual me permitió fortalecer los conocimientos adquiridos en mi proceso de aprendizaje. Agradezco especialmente al señor Edwar Sandoval Otero, encargado del área de control interno, quien me brindó su orientación y acompañamiento durante el desarrollo de la auditoría a la cartera de la entidad. De igual manera, extendiendo mi agradecimiento al asesor académico, profesor Jesús Alfaro Vargas, por su valioso apoyo y orientación en la elaboración de este trabajo. También agradezco a todos los docentes que, con su compromiso y vocación, fueron una fuente constante de motivación. Su acompañamiento, tanto en modalidad presencial como virtual, fue fundamental para mi formación.

Finalmente agradezco A mis compañeros de estudio, gracias por compartir aprendizajes, experiencias y momentos importantes a lo largo de este proceso que hemos recorrido juntos como futuros administradores públicos.

Resumen

La Empresa Municipal de Servicios Públicos de Piendamó (EMPIENDAMO E.S.P.) prestadora de servicios como: acueducto, alcantarillado y aseo. A pesar de avances en gestión e infraestructura, enfrenta desafíos como falta de inversión, ineficiencia administrativa y escasa transparencia, afectando su sostenibilidad financiera. La gestión de la cartera de créditos y cobros es crítica y requiere una intervención inmediata. Se propone una evaluación integral para verificar la eficacia de los procesos actuales, el cumplimiento de la Resolución 082 de 2021, la eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar y la consistencia de los registros contables. Se plantean objetivos específicos como analizar la cartera, apoyar conciliaciones, verificar políticas de cobranza, proponer estrategias de mejora y elaborar informes. Estos esfuerzos fortalecerán la sostenibilidad financiera y la calidad del servicio de EMPIENDAMO E.S.P



Tabla de contenido

Agradecimientos	2
Resumen	3
1. Introducción.....	5
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
2. Marco teórico.....	8
Servicios Públicos domiciliarios:.....	8
Cobros por servicios:.....	9
LEY 1066 DE 2006 (julio 29).....	9
Recuperación de Cartera:.....	10
5. Metodología.....	10
Revisión documental y normativa.....	10
Análisis de información financiera y contable.....	11
Verificación de registros e integridad de la información.....	11
Revisión de expedientes y seguimiento a cuentas vencidas.....	11
Trabajo de campo (entrevistas).....	11
6. Resultados.....	12
7. Conclusión.....	15
8. Bibliografía.....	16

1. Introducción

La Empresa Municipal de Servicios Públicos de Piendamó (EMPIENDAMO E.S.P.) tiene a su cargo la prestación de servicios esenciales como el suministro de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, bajo la supervisión de la administración municipal. La calidad y eficiencia en la prestación de estos servicios dependen directamente de la infraestructura disponible, así como de la demanda generada por el crecimiento poblacional y la dinámica económica del municipio.

A lo largo de los años, EMPIENDAMO E.S.P. ha experimentado transformaciones significativas en sus procesos de gestión, en la cobertura y en la infraestructura de los servicios que ofrece. Sin embargo, también ha enfrentado importantes desafíos, entre ellos la falta de inversión, la ineficiencia administrativa y la debilidad en los mecanismos de transparencia. Estos factores han repercutido en su sostenibilidad financiera y en la calidad del servicio.

Uno de los aspectos críticos identificados es la gestión de la cartera de créditos y cobros, la cual requiere una intervención inmediata. Una adecuada administración de esta cartera es fundamental para garantizar no solo la sostenibilidad financiera de la empresa, sino también la continuidad y calidad de los servicios públicos prestados a la comunidad de Piendamó.

En este contexto, se propone una evaluación integral de los procesos de recuperación de cartera, con los siguientes objetivos:

Evaluar la eficacia de los procesos actuales de gestión y recuperación de cartera, identificando deficiencias en los controles internos, el cumplimiento de las políticas crediticias y la eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar.

- Verificar el cumplimiento de la Resolución 082 de 2021, que contiene el “Manual de Recuperación de Cartera”, asegurando que los procesos de otorgamiento, seguimiento y recaudo se alineen con los lineamientos establecidos por la entidad.
- Analizar la eficiencia de los procedimientos de recuperación de cartera, examinando las herramientas, estrategias y mecanismos utilizados para gestionar las cuentas vencidas.
- Revisar los indicadores clave de desempeño del área de cartera, tales como el índice de morosidad, los días promedio de recaudo y el porcentaje de recuperación, con el fin de determinar el nivel de efectividad en la gestión.
- Identificar deficiencias en los controles internos asociados al proceso de cartera, incluyendo la adecuada segregación de funciones, conciliaciones contables y soporte documental.
- Detectar las causas de las discrepancias entre los saldos de cartera registrados en el área contable y los reportados por el sistema de facturación, a fin de identificar errores de registro, fallas en la integración de sistemas o inconsistencias que afecten la confiabilidad de la información financiera.
- Recomendar mejoras en los procesos y políticas de crédito y cobranza, basadas en los hallazgos de la auditoría, con el propósito de optimizar la liquidez y sostenibilidad financiera de la empresa.

El fortalecimiento de la gestión de cartera se reflejará positivamente en los principales indicadores de desempeño institucional, como el nivel de cobertura, la calidad del servicio, la competitividad tarifaria, la inversión en infraestructura y la satisfacción del usuario. De este modo, se consolidará

una empresa pública más eficiente, transparente y financieramente sostenible para el municipio de Piendamó.

Objetivo general

Brindar apoyo en la auditoría de cartera de EMPIENDAMO E.S.P. mediante la revisión y análisis de los registros contables y financieros con el fin de verificar la exactitud de la información y proponer mejoras en los procesos de gestión de cartera.

Objetivos específicos

- Analizar la cartera de usuarios para identificar inconsistencias o anomalías en los registros.
- Apoyar en la conciliación de los saldos de cartera con los estados financieros.
- Verificar la correcta aplicación de políticas de crédito y cobranza.
- Proponer estrategias para la mejora en la gestión de cartera y la recuperación de cartera vencida.
- Elaborar informes sobre las observaciones y recomendaciones obtenidas en la auditoría.

2. Marco teórico

Servicios Públicos domiciliarios:

La ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones en Colombia.

ARTICULO 15. Personas que prestan servicios públicos. Pueden prestar los servicios públicos: Las empresas de servicios públicos.

Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de la empresa de servicios públicos. (Diario Oficial, 1995, p. 10)

Cobros por servicios:

Como lo son los cobros por reconexión y reinstalación del servicio.

ARTICULO 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. (Diario Oficial, 1995, p. 48)

LEY 1066 DE 2006 (julio 29).

Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones.

Artículo 5. Facultad de cobro coactivo y procedimiento para las entidades públicas. Las entidades públicas que ejerzan actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado colombiano y que, por ello, 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 ello, deberán seguir el procedimiento descrito en el Estatuto Tributario. (Diario Oficial, 2006, p.1)

Recuperación de Cartera:

Con objetivo es establecer reglamentos internos de la empresa municipal de servicios públicos de Piendamó, EMPIENDAMO E.S.P. para la recuperación de cartera con la resolución 082 del 2021.

Artículo 1. Objetivo, tiene como objetivo establecer el reglamento interno de cobro, recaudo y normalización de las obligaciones en mora de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE PIENDAMO EMPIENDAMO E.S.P. que contemplen las políticas de cobro y los procedimientos, con el fin de facilitar a los usuarios el cumplimiento de las obligaciones a su cargo y poder desarrollar directamente el cobro de las obligaciones por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo generadas a su favor y de las demás de acuerdo a la ley, así como la definición de los criterios para la celebración de acuerdos de pago y los procedimientos para el desarrollo eficiente de la gestión de cartera. (Empiendamo E.S.P, 2021, p. 4)

5. Metodología

El desarrollo de la auditoria se realiza con una metodológica mixta combinando técnicas cualitativas y cuantitativas, con el objetivo de realizar un análisis de los procesos de recuperación de cartera en EMPIENDAMO E.S.P., por medio de:

Revisión documental y normativa

Recopilando información como las políticas, manual y procedimientos internos relacionados con la gestión de cartera, tomando documentos bases como el “Manual de recuperación de cartera” (Resolución 082 de 2021), lineados internos de créditos y cobranzas esto permite tener un marco normativo y operativo vigente.

Análisis de información financiera y contable

Por este medio se lleva a cabo un análisis detallado de la cartera vigente y vencida clasificándola por antigüedad, monto, riesgo y tipo de usuario. Por medio de herramientas estadísticas y financieras para evaluar el comportamiento de la cartera y su evolución en el tiempo (diciembre 2019 a febrero del 2025).

Verificación de registros e integridad de la información

En este punto la comparación de los saldos de cartera reportados por el sistema de facturación y los registros contables. Para identificar inconsistencias, errores o diferencias que afecten la confiabilidad de la información por medio de la integración de las dos bases de datos.

Revisión de expedientes y seguimiento a cuentas vencidas

Segmentación muestra de usuarios para evaluar el cumplimiento de los procedimientos de otorgamiento y seguimiento, así como la existencia de documentación soporte y evidencia de acciones de cobro.

Trabajo de campo (entrevistas)

Por medio de una entrevista semiestructurada con la contadora de la empresa contabilidad y facturación, con el propósito de conocer la operatividad real de los procesos, identificar buenas prácticas, debilidades y posibles puntos de mejora.

9. Resultados (Análisis e interpretación de los resultados):

Resultados (Análisis e interpretación de los resultados): Incluye el análisis,

Interpretación y presentación de los resultados obtenidos, y la discusión sobre el tema de

la práctica. Se debe realizar la articulación de los hechos y las teorías vinculadas con el

Problema objeto del estudio. Para la práctica administrativa se debe incluir los logros

obtenidos.

6. Resultados

ANÁLISIS DE CARTERA 2019 – 2025		
AÑO	DIFERENCIA	INTERPRETACION
2019	+0.43%	La cartera registrada en el mes de diciembre por el sistema de facturación prácticamente coincide con la contabilidad. Esto refleja consistencia entre sistemas y buena conciliación.

2020	-3.04%	<p>A partir de enero, la diferencia cambia a negativa.</p> <p>El sistema de facturación subestima progresivamente la cartera respecto a los estados financieros. Puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros incompletos o no sincronizados en el sistema. • Omisión de documentos o saldos
2021	-6.33%	<p>Observación: El desfase se duplica en comparación con 2020.</p> <p>Persistencia y agravamiento del problema. Posible falta de revisión periódica o problemas no corregidos de 2020 y años anteriores.</p>
2022	-6.33% y - 18.67%	<p>Aumento constante de la discrepancia.</p> <p>Se consolida una divergencia estructural entre el sistema y la contabilidad. Podría haber errores crónicos en carga de cartera o reglas de reconocimiento distintas.</p>
2023	-15.76%	<p>La diferencia sigue considerablemente alta.</p> <p>Se alcanza un punto crítico. Ya no se trata de una diferencia aceptable o atribuible a errores menores. Puede haber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas en el modelo contable del sistema. • Falta de ajustes mensuales en cartera. • Registros duplicados, anulaciones no reflejadas, u omisión de notas de crédito en el sistema.

2024	-26.85%	Claramente hay problemas estructurales no corregidos. El sistema se aleja completamente de la contabilidad oficial.
2025	-34.68%	2025 (hasta febrero) El desfase sigue creciendo. Esto ya compromete seriamente la confiabilidad del sistema de facturación como herramienta de gestión financiera.

Tabla elaboración propia (información del informe de auditoría)

En 2019, empezando con el mes de diciembre la diferencia fue mínima y positiva (0.43%), indicando una alta concordancia entre el sistema y los estados financieros.

A partir de enero de 2020, la diferencia se vuelve negativa y aumenta año tras año, lo que indica que el sistema de facturación reporta menos cartera que la reflejada en los estados financieros.

Para febrero de 2025, la diferencia alcanza un -34.79%, lo que puede ser señal de un desfase contable, errores en registros, o problemas de conciliación sistemática.

Año	Total Cartera (Sistema Facturación)	Estados Financieros	Diferencia	% Diferencia
2019	\$ 483.539.643	\$ 481.480.286	\$ 2.059.357,00	0,43%
2020	\$ 506.122.912	\$ 558.738.945	-\$ 52.616.033,42	-9,02%
2021	\$ 565.418.045	\$ 643.365.394	-\$ 77.947.348,42	-12,00%
2022	\$ 489.143.524	\$ 640.941.824	-\$ 151.798.299,50	-23,93%
2023	\$ 462.316.243	\$ 652.686.057	-\$ 190.369.813,58	-28,79%
2024	\$ 511.521.037	\$ 760.691.781	-\$ 249.170.744,00	-32,80%
2025	\$ 565.331.663	\$ 866.982.837	-\$ 301.651.174,00	-34,79%

Tomado de la auditoria

7. Conclusión

El análisis realizado evidencia un deterioro progresivo en la gestión de la cartera de EMPIENDAMO E.S.P., reflejado en una creciente diferencia negativa entre los saldos reportados por los sistemas contables y el sistema de facturación. Esta discrepancia, no abordada oportunamente por la administración, revela una ausencia de acciones correctivas y fallas significativas en el diseño y aplicación de los controles internos. La falta de revisión periódica y conciliación entre sistemas limita la capacidad institucional de respuesta y de corrección oportuna, comprometiendo principios fundamentales de la administración pública como la eficiencia, la responsabilidad y la transparencia. El uso de información financiera inconsistente e inexacta impacta negativamente la toma de decisiones operativas y estratégicas. Políticas clave como la gestión de cobros, la planificación de ingresos y la asignación de recursos se ven afectadas por la falta de datos confiables, lo que puede generar retrasos en inversiones, deficiencias en la gestión de liquidez y pérdida de oportunidades para mejorar la prestación del servicio.

Desde una perspectiva administrativa, esta situación representa un riesgo crítico para la sostenibilidad financiera y la eficacia institucional. Además, la subestimación de la cartera registrada —superior al 34% a febrero de 2025— compromete la credibilidad de la información financiera, limita su utilidad para procesos de auditoría, presupuestario y control externo, y debilita la imagen de la entidad ante los entes de vigilancia y la ciudadanía. En consecuencia, se hace urgente una intervención técnica integral que permita restablecer la confiabilidad de la información, optimizar los procesos internos y garantizar una gestión financiera transparente y eficiente.

8. Bibliografía

Empiendamo E.S.P. (2025). *Plan de acción 2024*. sitio web.

<https://empiendamoesp.gov.co/institucional/areas/control-interno/>

Empiendamo E.S.P. (2025). *Quienes somos*. sitio web.

<https://empiendamoesp.gov.co/institucional-2/quienes-somos/>

Nota. Tomado de “Función pública” [PDF], por diario oficial,

1995, <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2752>

Nota. Tomado de “función pública” [PDF], por diario oficial, 2006

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=20866>

Nota. Tomado de la “Constitución política de Colombia” [PDF], por registraduria.gov.co 1991,

<https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/constitucio-politica-colombia-1991.pdf>

Castellanos M. Sánchez E. Ríos J. Barrera A. Erazo L. Marroquín E. Muskus M. Salinas D. &

Suárez M. (2023) *Vimep, Instructivo para el uso de Normas APA 7a Edición*. [Archivo PDF]

Presentado por:

