

 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL		Código: GC-AC-PM-MA03-01
	MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.		Versión: 01
			Fecha: 28/06/2023
			Página 1 de 104

MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA EN LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE – EMPOAGUAS E.S.P.



NIT: 822.001.883-3

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE

SAN JOSE DEL GUAVIARE, JUNIO DE 2023



 NIT: 822.001.893-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM MA33-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 2 de 104

RESOLUCIÓN No. 12.945

POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA EN LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE – EMPOAGUAS E.S.P.

El Gerente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EMPOAGUAS E.S.P en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 2º de la ley 1066 del 2006 y los numerales 5, 7, 10 y 21 del artículo 26 de los estatutarias y

CONSIDERANDO

1. Que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS E.S.P, es una empresa industrial y comercial del estado, descentralizada del orden municipal, con autonomía administrativa y patrimonial, cuya actividad principal es la prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, sometida al régimen de los servicios públicos establecida en la ley 142 de 1994, creada mediante decreto No. 058 de fecha 11 de julio de 1996, y cuyos estatutos se encuentran consagrados en el acuerdo de junta directiva No. 01 de 2015.
2. Que en concordancia con 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 de manera ágil, eficaz, eficiente, y oportuna con el fin de obtener liquidez para el tesoro público.
3. Lo anterior en concordancia con lo dispuesto en el artículo 130 de la ley 142 de 1994, en cuanto a la prerrogativa de la jurisdicción coactivo que tiene las empresas industriales y comerciales del estado.
4. Que en el manual interno de cartera y procedimiento de jurisdicción coactiva que se adopte, se deberán incluir las condiciones relativas 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 la

	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01 Versión: 01 Fecha: 28/05/2023 Página 3 de 104
---	--	--

prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado en mora a su favor, o todas las obligaciones que se deriven del contrato de condiciones uniformes o demás servicios o bienes comercializados en favor de EMPOAGUAS E.S.P

5. 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; por lo tanto, las decisiones que se toman dentro del mismo tienen el carácter de actos administrativos, de trámite o definitivos.
6. Que la ley 1066 de julio 29 de 2006. Ley de normalización de Cartera Publica, ordeno a las entidades públicas, en el numeral (1) del artículo segundo (2) *"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".*
7. Que el artículo 5 de la ley 1066 de 2006 dispone *"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 "*.
8. El decreto 4473 de 2006 reglamenta la ley 1066 de 2006, y en su artículo primero establece la competencia del representante legal en expedir el manual de interno del recaudo de cartera de carácter general.
9. Que el artículo 2 de la ley 1066 del 2006 fue reglamentado mediante el Decreto 4473 de diciembre 15 del 2006, el cual establece las condiciones mínimas del reglamento interno de cartera.
10. Que mediante concepto SSPD 843 de 2008, la Superintendencia de Servicios

Públicos Domiciliarios sostuvo:

"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, sus decretos reglamentarios y las disposiciones regulatorias, no contiene normas especiales relativas a la recuperación de cartera, por lo que habrá que considerarse que la materia se encuentra sometida a las reglas generales del derecho privado, a las estipulaciones del contrato de condiciones uniformes y en su defecto, a las disposiciones del Código de Comercio, al Código Civil y el Código de Procedimiento Civil. (...)

Por lo tanto, dentro del marco legal señalado, las empresas de servicios públicos pueden adoptar las políticas que consideren convenientes para la recuperación de cartera, entre ellas el cobro ejecutivo o coactivo, el cobro persuasivo o la suscripción de acuerdos de pago con los usuarios morosos. En consecuencia, existe libertad para diseñar sus mecanismos de recaudo de cartera morosa."

11. Que con fundamento en el concepto de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y en el marco de la autonomía prevista en la Ley 142 de 1994, en lo que se refiere a la recuperación de la cartera morosa, EMPOAGUAS E.S.P. establecerá a través del presente manual, políticas que le permitan la recuperación de la cartera que garanticen la liquidez de este prestador y de esta forma mantener el acceso a los usuarios de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, y las demás descrita en el CCU o demás bienes o servicios que comercialice EMPOAGUAS E.S.P.
12. Que así mismo, se hace necesario establecer políticas que le permitan a EMPOAGUAS E.S.P. revisar la cartera morosa en cuanto a su clasificación, gestión en la recuperación de la mismas, o determinar mecanismos para el castigo de cartera y en especial la que cumplan la condición de difícil cobro y requieran del reconocimiento de deterioro con el fin de depurar o realizar sancionamiento contable conforme a lo establecido por el nuevo marco normativo de contabilidad pública, en relación a los grupos contables del activo como son cuentas por cobrar y prestamos por cobrar.

 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 5 de 104

13. Que mediante resolución de gerencia de fecha 10 de octubre de 2008, *"Por medio de la cual se adoptó el Manual de Cobro Coactivo de EMPOAGUA E.S.P. y se estructura el equipo interdisciplinario para la implementación del procedimiento"*, el cual no produjo el recaudo proyectado, teniendo en cuenta que la finalidad de la financiación es la recuperación del capital; y el componente de los intereses a largo plazo no tiene el mismo efecto que la entrada del capital al patrimonio de la empresa.
14. Que por lo anterior, se emitió la resolución 317 de 2013, *"Por la cual se deroga la resolución de Gerencia de fecha 18 de octubre de 2008 y se expide y adopta el nuevo Manual Interno de Cartera y Procedimiento de Jurisdicción Coactiva en EMPOAGUAS E.S.P."* sin embargo, está aplica los criterios de conciliación de pago de manera transversal sin diferenciar el uso de los servicios y comportamientos de pago categorizando a los usuarios y no contemplo los beneficios e incentivos para los usuarios que presenten un buen comportamiento de pago.
15. Que se hace necesario modificar las políticas y el reglamento de recaudo de cartera existente en la EMPOAGUAS E.S.P, debido a la eficiencia y eficacia de éste y para efectos de lograr mayores resultados en el proceso de normalización de cuentas con obligaciones vencidas, se hace necesario modificar las políticas y expedir un nuevo manual interno de cartera en general, el cual también resulta imperioso para el procedimiento coactivo.
16. Que la 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.
17. Que la tasa de interés aplicada por la Empresa sobre los diferidos, financiaciones y por mora en el pago de las obligaciones, debe ajustarse a lo dispuesto por la honorable Corte Constitucional en su sentencia C 389 del 2002 sobre el tope máximo permitido en intereses, de conformidad con lo establecido en los artículos 1617 y 2232 del Código Civil, y para los suscriptores no residenciales (comerciales e industriales) será aplicable el interés moratorio expedido por la superintendencia financiera.

18. Que el contrato de condiciones uniformes establece en su cláusula trigésima o el que lo modifique o adicione la facultad para que EMPOAGUAS E.S.P. pueda con autorización previa del suscriptor reportar los deudores morosos: *"La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informara a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones".*
19. Que el numeral 6 del artículo 15 de la ley 820 de 2003, reglamentado por el Decreto Nacional 3130 de 2003. *Reglas sobre los servicios públicos domiciliarios y otros. (...) 6. "Cuando las empresas de servicios públicos domiciliarios instalen un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quien 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 parágrafo 1 de este artículo."*
20. Que se requiere actualizar 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.
21. Que de acuerdo con lo dispuesto en los numerales: 7 *"ordenar el cobro coactivo de los créditos exigibles a favor de EMPOAGUAS E.S.P. de acuerdo con las disposiciones legales vigentes"*, 8 *"velar por la existencia de un adecuado sistema de planeación corporativa, dirigir su formulación, ejecución y actualización"* y 10 *"establecer procesos y procedimientos de EMPOAGUAS E.S.P. buscando su administración, eficiencia y eficacia"*, del artículo 26 *"funciones del gerente"* del acuerdo No. 01 de 2015. *"por medio del cual se deroga acuerdo No. 02 de 2009 y se aprueban los nuevos estatutos de la empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare"*, por lo anterior el Señor Gerente de EMPOAGUAS E.S.P. se encuentra facultado para establecer planes de financiación con el objeto de recuperar la cartera morosa de los servicios de acueducto y alcantarillado de

	PROCESO: GESTION COMERCIAL		Código: GC-AC-PM-MA03-01
	MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.		Versión: 01
			Fecha: 28/05/2023
			Página 7 de 104

conformidad con la Ley 142 de 1994 y especialmente la Ley 1066 de 2006 y lo establecido en el Estatuto Tributario.

22. Que conforme con las anteriores consideraciones, se hace necesario expedir el manual interno de cartera y fijar la política de manejo y cobro de cartera, en mérito de lo expuesto, el Gerente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare, EMPOAGUAS E.S.P.,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO - OBJETIVO: Actualizar el manual interno de cartera y se establece el procedimiento de las etapas persuasivas y coactiva en la empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare – EMPOAGUAS E.S.P., y establecer el proceso de seguimiento para el cumplimiento de las políticas y procedimientos aquí establecidos, bajo las funciones propias de la subgerencia comercial, subgerencia financiera y la oficina jurídica, con el fin de facilitar a los suscriptores o usuarios el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, dicho manual hará parte integral de este acto.

ARTÍCULO SEGUNDO – CAMPO DE APLICACION: El presente manual se aplica a la recuperación de cartera de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y demás bienes y servicios establecidos en el contrato de condiciones uniformes o demás derechos producto de actividades que no sean misionales, entre otros que configuren una cuenta por cobrar estén en favor de EMPOAGUAS E.S.P

ARTICULO TERCERO - DEFINICIÓN DE CARTERA: Para efectos del presente manual se define como cartera toda obligación exigible originada de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y aquellos que EMPOAGUAS E.S.P. llegue a prestar, clasificada en cartera de misión que compromete la facturación comercial y la facturación por servicios especiales, de conformidad al tipo de servicio prestado, y cuyo plazo para el pago se encuentre vencido.

Es de aclarar, que, dentro de EMPOAGUAS E.S.P. existen tres tipos de cartera: la primera es producto de la facturación que corresponde a la comercialización de los servicios domiciliarios acueducto y alcantarillado, la segunda corresponde a los

bienes y servicios comercializados de acuerdo con el contrato de condiciones uniformes diferentes al punto anterior, y el tercero corresponde a los otros bienes o servicios que generan derecho en favor de EMPOAGUAS E.S.P diferentes a su actividad principal.

Igualmente hace parte de la cartera, y se entiende como no misional, las cuentas por cobrar y prestamos por cobrar de conceptos diferentes a la prestación de los servicios descritos, que consten en actos administrativos, sentencias, títulos valores, facturas, cuentas de cobro u otros documentos provenientes del deudor, a favor de EMPOAGUAS E.S.P. Se entenderá por título ejecutivo todo documento que provenga del deudor y constituya plena prueba contra él, que contenga una obligación clara, expresa y actualmente exigible a favor de EMPOAGUAS E.S.P, entre estos, se encuentran las facturas de servicios públicos, contratos de prestación o condiciones especiales, acuerdos de transacción, acuerdos de pago, entre otros que configuren un aumento en el patrimonio de este prestador.

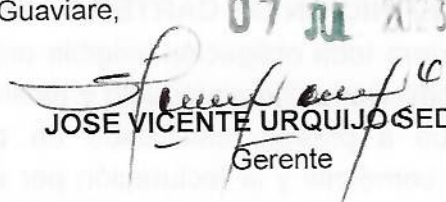
ARTICULO TERCERO – DEROGATORIAS: Derogar en todas sus partes la Resolución No. 317 del 18 de octubre de 2013 *"por la cual se deroga la resolución de gerencia de fecha 18 de octubre de 2008 y se expide y adopta el nuevo manual interno de cartera y procedimiento de jurisdicción coactiva en EMPOAGUAS E.S.P"*, y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Esta Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga cualquier acto que le sea contrario.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en San José del Guaviare,

07 JUL 2023


JOSE VICENTE URQUIJO SEDANO
Gerente

Proyecto:	BAJIO CONSULTORES GROUP SAS - Contrato No. 043 de 2022
Revisó:	María Paz Sánchez Gamido - Subgerente Comercial
Revisó:	Jorge Alberto Novoa Bocanegra - Subgerente Administrativo y Financiero
Revisó:	Carmenza Niño Pedroza - Jefe Oficina Jurídica
Aprobó:	José Vicente Urquijo Sedano - Gerente

 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MAU3-01 Versión: 01 Fecha: 28/06/2023 Página 9 de 104
---	--	--

MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EMPOAGUAS E.S.P

CAPÍTULO I.....	12
DISPOSICIONES GENERALES.....	12
1) AMBITO DE APLICACION	12
2) DEFINICIONES.....	12
3) ETAPAS TENDIENTES A MEJORAR EL COBRO DE CARTERA.....	13
3.1) ETAPA PERSUASIVA.....	13
3.2) ETAPA PRE-JURIDICA.....	13
3.3) ETAPA COBRO COACTIVO.....	14
4) COMPETENCIA.....	14
5) CLASIFICACION DE LA CARTERA.....	14
5.1) CARTERA POR USOS.....	15
5.2) CARTERA POR SERVICIO Y EDADES.....	15
CAPÍTULO II.....	15
ETAPA PERSUASIVA.....	15
6) DEFINICION.....	15
7) ETAPA COBRO PERSUASIVO.....	15
8) ACTIVIDADES DE COBRO ADMINISTRATIVO PERSUASIVO.....	16
CAPÍTULO III.....	17
ETAPA PRE JURIDICA.....	17
9) DEFINICION.....	17
10) ACTIVIDADES DE COBRO PREJURIDICO.....	18
11) CORTE DEL SERVICIO.....	21
CAPÍTULO IV.....	21
ETAPA COACTIVA.....	21
12) DEFINICION.....	21
13) LAS ACTIVIDADES DE COBRO COACTIVO SON LAS SIGUIENTES.....	22
14) CARÁCTER OFICIOSO.....	23
15) PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	23
16) AMBITO DE APLICACIÓN.....	23
17) TITULO EJECUTIVO.....	23
18) REQUISITOS DEL TITULO EJECUTIVO.....	24
19) EVENTOS EN EL QUE EL ACTO ADMINISTRATIVO ES EJECUTABLE.....	24
20) PRESUNCIÓN DE VALIDEZ.....	24
21) EFICACIA DEL TITULO.....	25
22) FIRMEZA DEL ACTO.....	25
23) PERDIDA DE FIERZA EJECUTORIA DEL ACTO ADMINISTRATIVO.....	25
24) TITULOS EJECUTIVOS CONTRA DEUDORES SOLIDARIOS.....	26
25) MANDAMIENTO DE PAGO.....	26
26) REQUISITOS Y CONTENIDO DEL MANDAMIENTO DE PAGO.....	26

27) SUJETOS DE MANDAMIENTO DE PAGO	27
28) NOTIFICACIONES	28
28.1) NOTIFICACION PERSONAL	29
28.2) NOTIFICACION POR AVISO	29
28.3) NOTIFICACION POR PUBLICACION	30
28.4) NOTIFICACION POR CONDUCTA CONCLUYENTE	30
29) SUJETOS DE NOTIFICACION DEL MANDAMIENTO DE PAGO	31
30) PRESENTACION	31
31) CONFORMACION DEL EXPEDIENTE	31
32) PROCEDIMIENTOS Y LEGISLACION APLICABLE	32
33) PRESCRIPCIONES	33
34) CAUSALES DE LA INTERRUPCIÓN DE LA PRESCRIPCION	33
35) CAUSALES DE LA SUSPENSIÓN DE LA PRESCRIPCION	33
36) EL PAGO DE LA OBLIGACION PRESCRITA NO SE PODRA COMPENSAR, NI DEVOLVER	34
37) TERMINO PARA PAGAR O PROPONER EXCEPCIONES	34
38) RECURSOS EN EL PROCEDIMIENTO DE COBRO	35
39) MEDIDAS CAUTELARES	36
39.1) DEFINICIÓN Y CLASES	36
40) LEVANTAMIENTO DE LAS MEDIDAS CAUTELARES	36
CAPÍTULO V	37
DEL EMBARGO, SEQUESTRO Y REMATE DE BIENES	37
41) EMBARGO	37
41.1) LIMITE DEL EMBARGO	37
41.2) REGISTRO DEL EMBARGO	38
42) SEQUESTRO	38
42.1) OPOSICIÓN AL SEQUESTRO	39
42.2) AVALUO DE LOS BIENES	39
43) REMATE DE BIENES	39
43.1) TRÁMITE DEL REMATE	39
44) GASTOS EN EL PROCEDIMIENTO COACTIVO	40
45) LIQUIDACION DEL CREDITO	40
46) LIQUIDACION DE COSTAS	40
47) NOTIFICACION Y TRASLADO	41
48) APROBACION DE LA LIQUIDACION	41
49) SUSPENSIÓN DEL PROCESO POR ACUERDO DE PAGO	41
50) AUXILIARES	42
51) APLICACIÓN DE DEPOSITOS	42
52) COMPETENCIA DE LA REMISIBILIDAD	42
53) REQUISITOS	42
CAPÍTULO VI	43
FACILIDADES DE PAGO Y FINANCIACIÓN	43
54) BENEFICIAR O DE LA FACILIDAD DE PAGO	43
55) PAGO TOTAL DE LA DEUDA	43
56) PAGOS PARCIALES	44



NI: 822.001.883-3

PROCESO: GESTION COMERCIAL

**MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE
ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE
LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y
COACTIVA.**

Código: GC-AC-PM-NA03-01

Versión: 01

Fecha: 28/08/2023

Página 11 de 104

57) ACUERDOS DE PAGO	44
58) GARANTIAS	44
59) PLANES DE FINANCIACION	44
60) INTERESES DE FINANCIACIÓN	46
61) INTERESES DE MORA	46
62) SOLICITUDES DE FINANCIACIÓN	46
62.2) FINANCIACIÓN SOLICITADA POR FOSEEDORES TENEDORES Y USUARIOS	47
FORMALIZACIÓN DE LAS FINANCIACIONES	48
63) ETAPA PERSUASIVA Y PRE-JURIDICA	48
64) ETAPA COACTIVA	49
65) GARANTIAS ADMISIBILES	50
66) TERMINACION DEL PROCESO Y ARCHIVO DEL EXPEDIENTE	51
CAPÍTULO VIII	51
SANEAMIENTO CONTABLE Y DEPURACION DE CARTERA	51
67) COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA: SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL PARA LA NORMALIZACIÓN DE CARTERA	51
68) PROVISIÓN Y DESMONTE DE CARTERA	52
69) DETERIORO DE CARTERA (NUEVO MARCO NORMATIVO DE CONTABILIDAD PUBLICA)	52
70) DEPURACIÓN DE CARTERA	52
71) PROCEDIMIENTO PARA DEPURACIÓN DE CARTERA	53
72) CASTIGO DE CARTERA	55
73) MECANISMO DE MEDICIÓN DE LA CARTERA	55
74) CRITERIO DE CASTIGO DE CARTERA POR INCOBRABILIDAD DE OBLIGACIONES PERSEGUIDAS A TRAVÉS DE PROCESO DE COBRO COACTIVO	56
75) CRITERIO DE CASTIGO DE CARTERA POR PÉRDIDA DE FUERZA EJECUTORIA DEL TÍTULO QUE CONTIENE LA OBLIGACIÓN	56
76) CRITERIO DE CASTIGO DE CARTERA POR RELACIÓN COSTO	56
77) MECANISMO DE MEDICIÓN DE LA CARTERA	57
78) AMBITO DE APLICACIÓN	57
79) TIEMPO DE APLICACIÓN	57
80) DISPOSICIONES GENERALES	57
81) ESTRUCTURA DE LA METODOLOGÍA DE COSTO – BENEFICIO	57
82) MÉTODO DE LOS ESTÁNDARES SUBJETIVOS	59
83) ESTIMACIÓN DE INGRESOS	60
84) INFORME DE COSTO – BENEFICIO	60
85) MATRIZ COSTO BENEFICIO	61
CAPÍTULO VII	65
DISPOSICIONES FINALES	65
86) REPORTES	65
87) INDICADORES DE GESTION	67
88) ACTUALIZACIONES DEL MANUAL INTERNO DE CARTERA	67

MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EMPOAGUAS E.S.P

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

1) AMBITO DE APLICACION. Para efectos de la presente resolución se define como **cartera** toda obligación originada de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y demás derechos que configuren una cuenta por cobrar o préstamo por cobrar en favor de EMPOAGUAS E.S.P, cuyo plazo para el pago se encuentre vencido, de acuerdo a los términos consignados en la factura del suscriptor o deudor; así como las cuentas por cobrar por conceptos diferentes a la prestación de los servicios mencionados, que consten en actos administrativos, sentencias, títulos valores, cuentas de cobro u otros documentos provenientes del deudor a favor de EMPOAGUAS E.S.P.

2) DEFINICIONES:

- **Cartera:** Conjunto de derechos originados de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado o cualquier otro bien o servicio que contemple un derecho en favor de EMPOAGUAS E.S.P, y demás acreencias a favor de la Empresa.
- **Gestión comercial:** Proceso en que la empresa busca cercanía con el usuario para ofrecer servicios, sus mejoras y establecer fuentes de financiación o arreglos comerciales.
- **Cobro persuasivo:** Son las actuaciones en virtud de las cuales se invita al suscriptor o deudor a realizar la cancelación de sus obligaciones de manera voluntaria o a suscribir un acuerdo de pago en etapa previa al inicio del proceso coactivo.
- **Cobro Pre jurídico:** toda actividad tendiente a la recuperación de una obligación sin que medie un proceso jurídico, es decir, es un cobro extraprocesal donde se procura inducir al suscriptor o deudor y advertirle sobre las implicaciones que traería para el llegar a la etapa de cobro coactivo.
- **Cobro coactivo:** Procedimiento especial contenido en los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario, que faculta a ciertas entidades para hacer efectivos directamente los créditos a su favor, sin necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria.
- **Jurisdicción coactiva:** Facultad de cobrar directamente, sin que medie

 EMPOAGUAS E.S.P. Mejor en Calidad y Eficiencia NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL		Código: GC-AC-PM-MAU3-01
	MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.		Versión: 01
			Fecha: 28/06/2023
			Página 13 de 104

intervención judicial, las deudas a su favor, adquiriendo la doble calidad de juez y parte, cuya facultad se encuentra establecida en el artículo 130 de la ley 142 de 1994 y su justificación se encuentra en la prevalencia del interés general, en cuanto dichos recursos se necesiten con urgencia para cumplir eficazmente los fines estatales.

- **Debido proceso:** Derecho fundamental de aplicación inmediata que, faculta a toda persona para exigir un proceso público y expedito en el cual se reconozcan todas las garantías sustanciales y procesales, desarrollado ante una autoridad competente que actúe con independencia e imparcialidad, y sin tener en cuenta consideraciones distintas a las previstas en la ley.

3) ETAPAS TENDIENTES A MEJORAR EL COBRO DE CARTERA. La gestión de cobranza de las obligaciones a favor de EMPOAGUAS E.S.P, se desarrollará en tres (3) etapas, dependiendo de la edad de mora de la obligación vencida. Se deberán adelantar labores preventivas y persuasivas a través de campañas que incentiven la cultura de pago de los servicios públicos domiciliarios:

3.1) ETAPA PERSUASIVA. Corresponde a la totalidad de la cartera vencida, independiente de la cuantía y con una edad de mora desde el día uno (1), quiere decir con un ciclo de facturación en mora, actualmente los ciclos son mensuales por lo cual la etapa persuasiva inicia desde el día siguiente al vencimiento de la factura (obligación) y va hasta el día noventa (90), lo que obedece al acumulo de tres ciclos de facturación sin que se haya efectuado cancelación de la obligación por parte del propietario o poseedor, suscriptor, usuario o deudor, para evitar el riesgo del deterioro de la cartera, dentro de esta fase se realizarán las siguientes actividades:

- ✓ Suspender el servicio al día siguiente de la fecha límite establecida en cada ciclo de facturación, por el no pago de la obligación.
- ✓ Citar al suscriptor o deudor para que realice un acuerdo de pago.
- ✓ A los 45 días se hará la segunda persuasión avisando que a los 90 días se hará el corte.

3.2) ETAPA PRE-JURIDICA. Correspondiente al intervalo desde el día noventa y uno (91) hasta el día ciento sesenta (160) de mora en la obligación, dentro de esta fase se realizarán las siguientes actividades:

- ✓ Se le informa al usuario que se inicia la etapa Pre-jurídica con miras de ser enviado a cobro coactivo, que tiene 30 días para normalizar su servicio o realizar un acuerdo de pago.

- ✓ Después de 150 días se debe oficiar a las diferentes entidades con el fin de realizar la investigación de Bienes y chequeo de requisitos para enviar a cobro coactivo el título ejecutivo.

Estas etapas se realizarán por el área de Cartera o quien haga sus veces, quien revisará que el título ejecutivo reúna las condiciones que permitan el envío del expediente al proceso administrativo de cobro coactivo con el lleno de los requisitos.

3.3) ETAPA COBRO COACTIVO. Corresponde a la cartera de más de ciento sesenta 160 días, es la etapa encaminada a hacer efectivo un documento que contenga una obligación dineraria, clara, expresa y actualmente exigible, es decir, que preste mérito ejecutivo, conforme a las reglas previstas en los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Código General del Proceso, y demás normas que lo complementen, y en especial por lo contenido en esta resolución. De la misma forma, fundamentado en el artículo 18 de la Ley 689 del 2001. 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.

4) COMPETENCIA. Son competentes para realizar gestión de cobro, de acuerdo con el estado de cartera:

- ✓ La Etapa Persuasiva que comprende la cartera entre (1) y (90) días y la Etapa Pre jurídico que se encuentra entre (91) y (160) días, es responsabilidad del Subgerente Comercial y de los profesionales universitarios de Cartera, 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 Etapa Coactiva desde los (161) días en adelante, será responsabilidad del jefe de la Oficina Asesora Jurídica, un (1) Abogado de cartera y un (1) auxiliar administrativo de apoyo, a quien le corresponde el cobro de las facturas en firme expedidas legalmente.

5) CLASIFICACION DE LA CARTERA. Con periodicidad mensual la dependencia de cartera deberá hacer la clasificación de la cartera con el fin de determinar los informes que se deben rendir a las diferentes dependencias y entidades de control,

 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 15 de 104

como determinar las novedades que servirán de punto de referencia para aplicar las estrategias de recuperación:

Determinar el total de usuarios, los suscriptores o usuarios que se encuentren sin deuda, el monto de la cartera en mora y los suscriptores o usuarios que tengan acuerdos de pago:

5.1) CARTERA POR USOS: Incluye el total de los usuarios y el monto de la cartera de acuerdo con los usos que dispone EMPOAGUAS E.S.P clasificándola en suscriptores no residenciales: oficiales, industriales y comerciales, residenciales (estratos 1, 2, 3, 4, 5 y 6).

5.2) CARTERA POR SERVICIO Y EDADES: Para efectos de reportar la cartera al área de Contabilidad, se deberá clasificar la cartera por edades de la siguiente manera:

TIPO	DIAS	RIESGO	DETERIORO
A	1-30	SIN RIESGO – un periodo de facturación	0%
B	31-60	NORMAL – hasta dos periodos de facturación	0%
C	60-90	BAJO – hasta tres periodos de facturación -sin deterioro	0%
D	91-120	BAJO MEDIO – hasta cuatro periodos de facturación	2% durante ese rango
E	120-150	BAJO ALTO – hasta quinto periodos de facturación	3% durante ese rango
F	121-180	MEDIO BAJO – hasta seis periodos de facturación	5% durante ese rango
G	180 - 300	MEDIO – hasta diez periodos de facturación	8% durante ese rango
H	301 - 360	MEDIO ALTO – hasta doce periodos de facturación	10% durante ese rango
I	361 en adelante	RIESGO ALTO - difícil recaudo – desde trece periodos de facturación en adelante	33% anual

CAPÍTULO II ETAPA PERSUASIVA

6) DEFINICION. Corresponde a la totalidad de la cartera vencida, independiente de la cuantía y con una edad de mora entre 1 y 90 días, consiste en la actualización de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUA E.S.P. tendiente a obtener el pago voluntario de las obligaciones.

7) ETAPA COBRO PERSUASIVO. Corresponde al intervalo desde el día uno (1) hasta el día (90) de mora o a tres (3) periodos de facturación, sin cancelación de la obligación por parte del usuario, para evitar el riesgo de deterioro de la cartera y corte del servicio.

8) ACTIVIDADES DE COBRO ADMINISTRATIVO PERSUASIVO:

- a) En la factura del periodo se debe estipular con claridad la fecha oportuna de pago, así como la fecha de suspensión en concordancia con el contrato de condiciones uniformes.
- b) Una vez ocurrida la mora en el día uno (1), a partir de la fecha del plazo del pago oportuno, se ordenará la suspensión del servicio y se generarán los listados para que el área de Operativa realice la actividad.
- c) El funcionario encargado de la suspensión elaborará y reportará las actas, enviándolas al área de Cartera, quien las cargará al sistema y mediante oficio remititorio enviará al área de archivo para ser adjuntadas en la carpeta de cada suscriptor o usuario.
- d) Estas suspensiones, deberán quedar registradas en el aplicativo de facturación, con el fin de que a los suscriptores suspendidos no se les genere facturación por consumo, reportando la lectura del medidor al momento de suspender, en especial cuando el suscriptor se factura el consumo de manera estimada, por no tener medidor.
- e) Verificar que la suspensión se mantenga y si se determina o constata que hubo fraude por reinstalación, se remitirá el expediente debidamente soportado, a fin de que se adelante el correspondiente proceso de investigación por fraude.
- f) Realizar llamadas y comunicaciones escritas a los usuarios que se encuentren en mora, que por su importancia, historia o monto sean estratégicos para la recuperación de la cartera, evitando que se deteriore con un aumento de la edad de su deuda con la empresa. 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 escritas deberán enviarse ya sea por:

- ✓ Correo certificado.
- ✓ Correo electrónico.
- ✓ Entregados directamente por el funcionario delegado para tal función.

De lo anterior se dejará constancia en el expediente

	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 17 de 104

- g) Si se conoce el domicilio del deudor, a criterio del Subgerencia Comercial, 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.
- h) Si el usuario se acerca a realizar un acuerdo de pago con EMPAQUAS E.S.P., se debe dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente manual interno de cartera.
- i) Es responsabilidad de facturación, actualizar los datos del usuario y del predio e informar al área de Cartera, quien se encargará de ingresarlos a la base de datos de la Empresa.
- j) En la segunda factura correspondiente al periodo de 31 a 60 días, se enviará un aviso o anexo, recordándole al usuario la importancia de ponerse al día o de acercarse a la oficina de la empresa a efectos de realizar el pago total o suscribir acuerdo de pago y así evitar el corte del servicio y la correspondiente iniciación de la etapa de cobro pro jurídico.
- k) Una vez realizado el corte del servicio después de la tercera factura consecutiva sin cancelar o noventa (90) días, se enviará al usuario y/o suscriptor, oficio indicándole que se iniciará la etapa de cobro Pre jurídico a efectos de que se sirva a comparecer a realizar pago total o acuerdo de pago, que permita normalizar su servicio, y así evitar intereses, costas y trámites de cobro coactivo.

CAPÍTULO III ETAPA PRE-JURIDICA

9). DEFINICION. Corresponde al periodo de mora comprendido entre 91 a 180 días, cuyo principal objetivo de la gestión es la recuperación total e inmediata de la cartera correspondiente a esta etapa, incluyendo los factores que la comprometen (Capital, intereses y obligaciones), el aseguramiento del cumplimiento del pago mediante el otorgamiento de plazos, facilidades para el pago con el Lleno de los requisitos legales, constituyéndose en una política de acercamiento más efectiva con el deudor, tratando de evitar el proceso de Cobro Administrativo Coactivo, los costos que conlleva esta acción y en general, solucionar el conflicto de una manera consensual y beneficiosa para las partes.

10). ACTIVIDADES DE COBRO PREJURIDICO. Ante la renuencia del deudor a efectuar el pago de la obligación, se continúa en esta etapa y en ella se desarrollarán las siguientes actuaciones:

1. Al iniciar la Etapa de Cobro Pre jurídico, El área de Cartera deberá verificar el corte definitivo del servicio, con el fin que los suscriptores a quienes se les ha resuelto el Contrato de Condiciones Uniformes no generen facturación alguna por servicios con fecha posterior al corte definitivo, a menos que se determine que hubo fraude, en tal caso se pasará el expediente debidamente soportado a proceso de investigación por fraude.
2. El área de Cartera realizará una invitación al deudor, suscriptor o usuario, a partir del día 91 en mora mediante un oficio de cobro pre jurídico para que se acerque a cancelar la obligación o se ponga en contacto con esta dependencia, en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles al recibo del documento. A su vez se le informará que, con su renuencia a acatar este aviso, se procederá a dar paso al Proceso Administrativo de Cobro Coactivo.
3. Recopilación de la información del deudor: Entendiendo por tal, las referencias con las cuales sea posible contactar al deudor, 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 EMPOAGUAS E.S.P
4. De igual forma, se podrá acudir a otros medios como directorios telefónicos y cruces de información con entidades oficiales y privadas.
5. 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.
6. 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 encargado de cartera. Para tal 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

 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 19 de 104

reporte de pago se ordenará el archivo del expediente y su correspondiente desanotación.

7. El funcionario o persona responsable del cobro pre-jurídico, realizará periódicamente seguimiento al usuario que suscriba acuerdo de pago dentro de esta etapa, en aras de garantizar su cumplimiento. Si el usuario incurre nuevamente en incumplimiento de su obligación con EMPOAGUAS E.S.P inmediatamente se le iniciara el cobro coactivo.
8. Realización de visitas: si se conoce el domicilio del deudor, a criterio del responsable de esta etapa, 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.
9. Notificar el título al deudor solidario.

El área de cartera oficiará a las respectivas entidades, con el fin de iniciar la Investigación de Bienes previo al envío a la Etapa de Cobro Coactivo. Tales actuaciones consisten en:

- a) Solicitud de información respecto del impuesto de industria y comercio, establecimientos de comercio que posee, con indicación de su denominación y ubicación.
- b) Solicitud a la Cámara de Comercio del Lugar sobre existencia y representación legal del deudor, para el caso de las personas jurídicas y su inscripción en el registro mercantil, así como información sobre los establecimientos de comercio allí registrados.
- c) Solicitud a la Oficina de Registros de Instrumentos Públicos del municipio sobre los predios de propiedad del ejecutado.
- d) Verificación o solicitud de información, respecto de los vehículos registrados en Tránsito municipal, a nombre del ejecutado.
- e) Solicitud a las Cajas de Compensación Familiar sobre la empresa o

	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01 Versión: 01 Fecha: 28/06/2023 Página 20 de 104
--	---	--

sitio de empleo, dirección, monto de lo devengado, último domicilio registrado.

f) Solicitudes a las entidades bancarias sobre las cuentas y depósitos que estén a nombre del deudor. Si se trata de un usuario que no se encuentre domiciliado en jurisdicción del Municipio de San José del Guaviare, 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.

g) Alcaldías, Gobernación y demás entes públicos, solicitando informe de si está laborando o contratando por cualquier concepto informando los datos al respecto que permitan su identificación.

h) Las demás que considere pertinentes.

De todas las actuaciones deberá quedar copia en el expediente, así como las respuestas que se reciban y se debe encontrar debidamente foliadas. Conforme lo dispone el decreto reglamentario 328 de 1995, artículo 2, la investigación de bienes deberá efectuarse en relación con el deudor principal y con los deudores solidarios si los hay.

Una vez culminada la etapa Pre-Jurídica, y al ver la renuencia por parte del deudor de no realizar el pago de la obligación, el área de Cartera enviará la actuación a la oficina de asesoría jurídica encargada del Cobro Coactivo, previa verificación de:

- Título Ejecutivo base de recaudo de cobro coactivo a favor de EMPOAGUAS E.S.P firmada por el Representante Legal de la Empresa.
- La no existencia de acuerdos de pagos vigentes
- Cuando se trate de servicio de acueducto, que esté suspendido o cortado, según fuere el caso.
- Informe sobre estudio de bienes del deudor.
- Se verificará que el título ejecutivo goce de firmeza legal, es decir, que no existan peticiones, quejas, reclamos, ni recursos pendientes por resolver o que obre desistimiento, o cualquier circunstancia que atecte la existencia y validez del título ejecutivo.
- Número de facturas vencidas.

 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MAC3-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 21 de 104

g) Plena identificación del deudor. Tratándose de persona jurídica enviar Certificado de Existencia y Representación y para personas naturales la Cédula de Ciudadanía.

10. Una vez enviado el expediente por el área de Cartera, con el Lleno de los requisitos a la Oficina de Asesoría Jurídica encargada de Cobro Coactivo, deberán ser marcados en el sistema por el profesional universitario o gestor de cartera o quien haga sus veces, como en "Cobro Coactivo".

11) CORTE DEL SERVICIO. Se presume, que el atraso en el pago de tres facturas consecutivas, es decir, noventa (90) días y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos años, es materia que afecta gravemente a la Empresa, de conformidad con el artículo 141 de la ley 142 de 1994, por lo cual EMPOAGUAS E.S.P., procederá a resolver el Contrato de Condiciones Uniformes, esta orden se impartirá de oficio por el personal del área Cartera.

Este efecto deberá quedar establecido en el aplicativo de facturación, con el fin que los suscriptores a quienes se les ha resuelto el Contrato de Condiciones Uniformes, no se les genere facturación alguna por servicios con fecha posterior al corte definitivo, a menos que se determine que hubo fraude, en tal caso se pasará el expediente debidamente soportado a proceso de investigación por fraude.

CAPÍTULO IV ETAPA COACTIVA

12) DEFINICION: El Procedimiento Administrativo Coactivo es un procedimiento especial contenido en los artículos 823 y siguientes del decreto 624 de 1989 (Estatuto Tributario Nacional), y el artículo 130 de la ley 142 de 1994, el cual faculta a EMPOAGUAS E.S.P. por ser una empresa industrial y comercial del estado para hacer efectivos directamente los créditos a su favor, a través de sus propias dependencias y funcionarios sin necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria.

Tiene por objeto permitirle a EMPOAGUAS 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 la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, de los suscriptores operados por la Empresa.

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

previsto en el mismo, conforme a lo dispuesto en el código General del Proceso, Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y demás normas que lo complementen, en especial, lo contenido en esta resolución, fundamentado en el artículo 18 de la ley 689 de 2001.

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 con el artículo 834 del Estatuto tributario.

A 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 los artículos 5º, 8º, 9º y 17 de la ley 1056 de 2006.

13) LAS ACTIVIDADES DE COBRO COACTIVO SON LAS SIGUIENTES:

1. Verificar que la factura y/o título ejecutivo cumpla con el lleno de los requisitos, es decir, que goce de firma y que preste mérito ejecutivo de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, para ello se diligenciará el formato listo de chequeo de requisitos para la recepción de la factura.
2. Una vez verificado el título ejecutivo, se librará mandamiento de pago en contra de quien aparezca como suscriptor en la factura o los deudores solidarios y subsidiarios vinculados, según lo establecido por el artículo 826 del Estatuto Tributario, mediante el cual se ordena al deudor cumplir con la obligación contenida en el Título Ejecutivo, los gastos en que incurra la empresa para el logro de sus recaudos, más los intereses causados a que haya lugar.
3. Dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del mandamiento de pago, el deudor deberá cancelar el monto de la deuda con sus respectivos intereses. Dentro del mismo término, podrán proponerse mediante escrito las excepciones contempladas en el artículo 831 del Estatuto Tributario.



RII: 822.001.883-3

PROCESO: GESTION COMERCIAL

**MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE
ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE
LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y
COACTIVA.**

Código: GC-AC-PM-MA03-01

Versión: 01

Fecha: 28/06/2023

Página 23 de 104

4. Se podrá decretar medidas cautelares de embargo y/o secuestro de bienes que estén en cabeza del demandado, previo o al momento de dictar el mandamiento de pago, durante el desarrollo del proceso o al expedirse la resolución que ordene seguir adelante la ejecución.
5. Una vez embargado el bien, se designa el secuestro de la lista de auxiliares de la rama judicial, aunque la Oficina Asesoría Jurídica encargada del Cobro Coactivo también podrá fijar sus propias listas de auxiliares de la Justicia con el fin de ser más expedito el proceso de cobro, la anterior afirmación se basa en lo señalado en el artículo 843-1 del Estatuto Tributario.
6. Culminada las diligencias de remate y/o secuestro se liquidará el proceso sumándole a este las costas procesales e intereses, para que se haga el pago total de la obligación y el excedente si los hubiere, será devuelto al respectivo usuario y/o suscriptor.

Todas las actuaciones que en esta etapa se surtan, deberán atender e impulsar el proceso, deben ser dispuestas mediante actos administrativos cuya estructura y sucesión procesal está indicada en las normas tributarias de manera concordante con las del proceso ejecutivo civil.

14) CARÁCTER OFICIOSO. El procedimiento administrativo coactivo se inicia e impulsa de oficio en todas sus etapas.

15) PRINCIPIOS ORIENTADORES. Las actuaciones de los procesos de Cobro Administrativo por Jurisdicción Coactiva en la EMPOAGUAS E.S.P, 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.

16) AMBITO DE APLICACIÓN. Este procedimiento se aplicará a las personas naturales o jurídicas que le adeuden a la EMPOAGUAS E.S.P, por concepto de acueducto y alcantarillado y las demás obligaciones susceptibles del cobro por esta vía, conforme a la normatividad pertinente.

17) TITULO EJECUTIVO. Para efectos del Procedimiento Administrativo Coactivo, el Título Ejecutivo es el documento en el cual consta una obligación clara, expresa y exigible, consistente en una suma de dinero a favor de EMPOAGUAS E.S.P, y a cargo de una persona natural o jurídica.

18) 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:

1. Que el funcionario encargado sea el competente.
2. Que el documento provenga del deudor o causante.
3. Que el acto o documento constituya por sí sólo plena prueba.
4. Que provenga de una decisión administrativa o jurisdiccional.
5. Que preste mérito ejecutivo.

B). DE FONDO: El acto administrativo, como la representación documental, debe satisfacer las siguientes condiciones:

1. 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.
2. Que establezca el plazo dentro del cual debió haberse hecho efectivo el pago de la obligación.

19) EVENTOS EN EL QUE EL ACTO ADMINISTRATIVO ES EJECUTABLE.

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

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

20) 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 dentro del término y la oportunidad señalada en la Ley.

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

1. Que sea expedido en ejercicio de la función administrativa unilateralmente.
2. Que contenga una decisión final y definitiva.

	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 25 de 104

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.

21) EFICACIA DEL TITULO. Para que el título 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.

22) FIRMEZA DEL ACTO. Se entienden ejecutoriados los actos administrativos, documentos o títulos que sirven de fundamento al cobro, aquellos que han obtenido firmeza conforme a lo definido en la Ley, especialmente, en el artículo 99 de la Ley 1437 de 2011, y por presentarse cualquiera de las siguientes circunstancias:

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

23) PERDIDA DE FUERZA 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 haya realizado los actos que le correspondan para ejecutarlos.
4. Cuando se cumpla la condición resolutoria a que se encuentre sometido el acto, o cuando pierda su vigencia.

24) TÍTULOS 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.

25) MANDAMIENTO DE PAGO. El mandamiento de pago es un trámite establecido por el artículo 826 del Estatuto Tributario, que consiste en la orden de pago que dicta el funcionario ejecutor, 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, así como de los gastos en que incurrió la empresa para hacer efectiva la obligación de conformidad con el Art.836-1 del Estatuto Tributario, dentro de los (15) quince días siguientes a la notificación del acto.

Parágrafo. El parágrafo 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 se denomina acumulación de pretensiones, de conformidad con el artículo 88 del Código General de Proceso.

26) REQUISITOS Y CONTENIDO DEL MANDAMIENTO DE PAGO. El mandamiento de pago será ordenado por el Profesional Especializado y/o jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica encargada del Cobro Coactivo según sus funciones, mediante auto interlocutorio. El acto por el cual se libra el mandamiento de pago requiere el cumplimiento mínimo de los siguientes requisitos:

CONTENIDO DEL MANDAMIENTO DE PAGO.

Parte considerativa:

1. Nombre: Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P
2. Ciudad y Fecha.
3. Identificación de cada una de las obligaciones por su cuantía, concepto, periodo y el documento que las contiene. El mandamiento de pago alusivo a un título ejecutivo complejo deberá enunciar todos los elementos que lo conforman.
4. La identificación plena del deudor o deudores, con su nombre o razón social, Nit. o cédula de ciudadanía, según el caso.

 EMPOAGUAS E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 27 de 104

5. Constancia de ejecutoria de los actos administrativos o judiciales que conforman el título.
6. Competencia con que se actúa.
7. Valor de la suma principal adeudada.

Parte resolutive:

1. La orden de pago por la vía administrativa coactiva a favor de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P, y en contra de la persona natural y/o jurídica que aparezca en la parte motiva, con su número de identificación y que consiste en la orden expresa de pagar dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación, el valor contenido en el título base de recaudo, intereses moratorios calculados desde la fecha en que se venció la obligación u obligaciones y hasta cuando se cancelen. La actualización y los gastos procesales en que se haya incurrido.
2. La orden de citar al ejecutado para que comparezca a notificarse del auto de mandamiento de pago dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de introducción al correo del oficio de citación y la orden de notificar por correo si no comparece dentro del término para notificar personalmente.
3. La posibilidad de proponer excepciones dentro del mismo término establecido para cancelar el monto de la deuda (Artículos 830 y 831 Estatuto Tributario), ante el funcionario ejecutor a cargo del proceso.
4. La orden de NOTIFIQUESE y CÚMPLASE
5. La firma del funcionario ejecutor.

Cuando la ejecución se dirija contra una persona jurídica, debe obrar dentro del expediente la certificación sobre su existencia y representación legal expedida por la entidad competente. La ejecución contra un ente jurídico será válida aun cuando se encuentre en estado de liquidación, en cuyo evento su representante legal es el liquidador; luego de concluida la liquidación, la ejecución se adelantará contra los responsables solidarios.

27) SUJETOS DE MANDAMIENTO DE PAGO. Son sujeto de mandamiento de pago los siguientes:

1. **Deudor principal.** Son deudores principales aquellos que están obligados en primer término a cumplir la prestación para con el acreedor.
2. **Deudor Solidario.** Son deudores solidarios las terceras personas a quienes la ley llama a responder por el pago, 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 promata 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 merfante la notificación del mandamiento de pago, el cual deberá librarse determinando individualmente el monto de la obligación del respectivo deudor y se notificara en la forma indicada en el artículo 826 del Estatuto Tributario Nacional. Esta norma fue adicionada por el artículo 9ª de la Ley 788 del 2002, a partir de cuya vigencia ya no se requiere la constitución de títulos individuales adicionales contra los deudores solidarios y subsidiarios, y por el contrario, los títulos ejecutivos contra el deudor principal lo serán también contra los deudores solidarios y subsidiarios.
3. Los demás, según el caso, de conformidad con lo contenido especialmente en el artículo 814-2 del Estatuto Tributario.

28) NOTIFICACIONES. En el procedimiento administrativo de cobro coactivo las notificaciones se surten de la siguiente manera:

Prevía a la notificación personal, el funcionario ejecutor deberá citar mediante correo certificado y/o correo electrónico cuando en ese sentido medie autorización por parte del deudor ejecutado, para que comparezca a notificarse personalmente de la actuación procesal correspondiente.

La citación deberá remitirse a la última dirección reportada en el expediente o a la que haya reportado el deudor para que se lo notifique personalmente, también podrá enviarse a la última dirección donde se remitió la última comunicación de requerimiento persuasivo, y a falta de éstas, a la que se encuentre mediante verificación directa o la utilización de guías telefónicas, directorios, certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio o en la que se reporte en el Registro Único Tributario-RUT- que suministre la DIAN, y demás información oficial, comercial o bancaria, tal como lo prevé el artículo 563 del Estatuto Tributario, modificado por el artículo 59 del Decreto 019 de 2012.

	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA	Código: GC-AC-PM-WA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 29 de 104

Cuando el deudor haya fallecido y deba notificarse el título a los herederos, deberá enviarse la citación a la dirección declarada en el respectivo proceso de sucesión, o a la que posea o establezca la entidad conforme a las reglas ya citadas, de conformidad a lo contemplado en el artículo 826 del Estatuto Tributario.

Para el efecto de la citación, la norma anteriormente citada, señala que podrá hacerse uso de los diferentes servicios de correo, es decir, a través de la red oficial de correos o cualquier servicio de mensajería especializada debidamente autorizada por la autoridad competente.

28.1) NOTIFICACION PERSONAL.

El artículo 826 del Estatuto Tributario, señala que el funcionario de cobro notificará personalmente al deudor, previa citación para que comparezca en un término de diez (10) días, contados a partir de la fecha de introducción al correo, la citación debe dirigirse a la última dirección informada por el usuario, es decir que previa a la notificación debe efectuarse la citación del deudor para que comparezca al despacho, una vez este comparece se realiza constancia de presentación en donde se señala, el día, hora, nombre del deudor, nombre de quien se presenta y su calidad para actuar en el caso de tratarse de personería jurídica o apoderado y se deja anotación de haberse entregado copia del mandamiento de pago correspondiente.

Las Providencias que decidan recursos se notificarán personalmente, o por aviso si el usuario y/o suscriptor no comparece dentro del término de los diez (10) días siguientes contados a partir de la fecha de introducción al correo del aviso de citación.

28.2) NOTIFICACION POR AVISO.

La notificación por aviso del mandamiento de pago según lo señalado de conformidad con el artículo 568 del Estatuto Tributario. Modificado por el artículo 58 del decreto nacional 019 de 2012, compilado en el decreto 1081 de 2015, modificado por el artículo 47 de ley 1111 de 2006, en concordancia con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuando no se pueda hacer la notificación personal del mandamiento de pago, se hará por medio de aviso, acompañado de copia informal del mandamiento que se notifique, que deberá expresar su fecha, el juzgado que conoce el proceso, su naturaleza, el nombre de las partes y la advertencia de que la notificación se entenderá surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando la notificación sea devuelta por el correo, será necesario realizar la notificación mediante aviso, este tipo de notificación se surte mediante aviso fijado en el lugar público del respectivo despacho del funcionario ejecutor, en este caso la cartelera de EMPOAGUAS E.S.P y en la página web previa protección de datos personales, por el término de diez (10) días, con inserción de la parte resolutive de la providencia.

28.3) NOTIFICACION POR PUBLICACION.

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/o local. Esta notificación es autónoma y diferente a la publicación del aviso al que se refiere el artículo 568 del E.T. 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 sobre el hecho de no haberse localizado la dirección del deudor.

28.4) NOTIFICACION POR CONDUCTA CONCLUYENTE.

Este tipo de notificación la establece el artículo 301 del Código General del Proceso, para los actos administrativos, en consecuencia, es válida la notificación del Mandamiento de Pago por este medio; esto es, cuando el deudor manifiesta que conoce la orden de pago o lo menciona en escrito que lleva su firma o verbalmente durante una audiencia o diligencia, si queda registro de ellos, o propone excepciones.

En este caso se tendrá por notificado personalmente el deudor, en la fecha de presentación del escrito respectivo.

PARÁGRAFO: La falta de notificación o la notificación efectuada en forma defectuosa, impide que el acto administrativo produzca efectos legales y las actuaciones posteriores a la notificación estarán viciadas de nulidad. (Las únicas que no se afectan por irregularidad procesal en cuestión son las medidas cautelares).

Para subsanar tales irregularidades, el Artículo 849-1 del Estatuto Tributario permite que se puedan subsanar en cualquier momento y hasta antes de aprobar el remate,

	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/08/2023
		Página 31 de 104

en la forma como se explicó anteriormente. Obviamente la corrección deberá subsanarse antes de que se produzca la prescripción.

29) SUJETOS DE NOTIFICACION DEL MANDAMIENTO DE PAGO. Son sujetos de notificación del mandamiento de pago los siguientes:

1. El deudor principal.
2. Los deudores solidarios.
3. Los apoderados, 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.

30) PRESENTACION. De acuerdo con 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 y en ejercicio, acreditando la calidad en la que actúa dentro del proceso, con poder debidamente otorgado.

31) CONFORMACION DEL EXPEDIENTE. Para desarrollar en forma eficaz la labor de cobro en la etapa coactiva, los documentos objeto de cobro se organizarán en forma de expediente con carpeta individualizada para cada deudor.

Recibida la documentación en debida forma de la Dirección Comercial, es necesario que los documentos objeto del cobro se organicen de forma que permitan su correcta identificación ubicación, siguiendo para ello, entre otros, los siguientes pasos:

1. **ORGANIZACIÓN Y FOLIACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.** Los documentos se organizan en orden cronológico y se numera cada folio en orden ascendente, de

manera que los nuevos documentos que lleguen puedan ser anexados y numerados consecutivamente

2. DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES ESENCIALES. Con los documentos así organizados, se determina:

1. Documentos que constituyen el título ejecutivo, número de folios y fecha de prescripción.
2. Deudor identificándolo con sus nombres y apellidos o razón social.
3. Número de identificación, cedula de ciudadanía o Nit.
4. Dirección, departamento y ciudad.
5. Cuantía de la obligación y los periodos gravables a que corresponde el cobro.
6. Servicio prestado por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P de donde proviene la obligación.

Cada uno de los expedientes será organizado y numerado por el jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica encargada del Cobro Coactivo, o a quien este delegue, 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.

Parágrafo: Si no se cuenta con los soportes respectivos, 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

3. ELABORACION DE LA CARATULA. La caratula debe contener:

1. Número del expediente
2. Nombre, identificación y dirección del (los) ejecutado (s).
3. Código de Usuario.
4. Cédula Catastral.
5. Matrícula inmobiliaria.
6. Fecha de Mandamiento de Pago.
7. Título Ejecutivo — Factura.
8. Valor del título.
9. Periodo facturado adeudado.
10. Facturas vencidas

32) PROCEDIMIENTOS Y LEGISLACION APLICABLE. Los procedimientos aplicables a los procesos persuasivo y coactivo serán los contenidos en el presente manual y en el Estatuto Tributario. Los vicios que se presentan dentro de los

 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 33 de 104

procesos persuasivo y coactivo se suplirán con las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Código General del Proceso, ley 1066 de 2006 y los Principios Generales del Derecho de manera preferente de acuerdo a los códigos correspondientes a la materia.

33) PRESCRIPCIONES. La prescripción es un modo de extinguir las obligaciones por el transcurso del tiempo sin que el acreedor consiga el pago total de la obligación por parte del deudor. El término de prescripción de las obligaciones de los acreedores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUA E.S.P. es de cinco (5) años, contados a partir del momento en que se hizo legalmente exigible la obligación.

34) CAUSALES DE LA INTERRUPCIÓN DE LA PRESCRIPCION. La interrupción de la prescripción trae como efecto, que no se tome en consideración el término transcurrido anteriormente. El artículo 818 del Estatuto Tributario, consagra las causales de interrupción de la prescripción así:

1. **La notificación del mandamiento de pago:** El término de prescripción empezará a contarse nuevamente a partir de la notificación en debida forma del mandamiento de pago.
2. **Por el otorgamiento de facilidades para el pago:** El término se interrumpe desde la notificación de la resolución que concede la facilidad de pago y empezará a correr nuevamente desde la ejecutoria de la resolución que declare el incumplimiento.
3. **Por la admisión del deudor a un proceso concordatario o de la liquidación forzosa administrativa:** En donde el término se interrumpe como consecuencia de la terminación de los procesos ejecutivos adelantados contra los deudores concursales, por lo que el término de prescripción empezará nuevamente a contar a partir de la notificación de la providencia que ordene la apertura del concordato o de la liquidación obligatoria.

Interrumpida la prescripción en la forma aquí prevista, el término empezará a correr de nuevo desde el día siguiente a la notificación de los actos definidos o del vencimiento del plazo otorgado para el pago.

35) CAUSALES DE LA SUSPENSIÓN DE LA PRESCRIPCION. El artículo 818 del Estatuto Tributario establece tres (3) causales de suspensión del término de la prescripción, que no conllevan a la suspensión del Proceso Administrativo Coactivo sino la suspensión de la diligencia de remate.

La suspensión del término de prescripción de la acción de cobro ocurre por:

1. La ejecutoria de la providencia que decide la revocatoria.
2. La ejecutoria de la providencia que resuelve la situación contemplada en el artículo 567 del Estatuto Tributario.
3. El pronunciamiento definitivo de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, es decir a partir del auto de suspensión de la diligencia co remate, hasta la ejecutoria del fallo del contencioso administrativo que resuelve la demanda contra la Resolución que decide sobre las excepciones y ordena seguir adelante la ejecución.

36) EL PAGO DE LA OBLIGACION PRESCRITA NO SE PODRA COMPENSAR, NI DEVOLVER. Lo pagado para satisfacer una obligación prescrita no puede ser materia de repetición, aunque el pago se hubiere efectuado sin conocimiento de la prescripción.

La prescripción será decretada de oficio o a petición de parte; igualmente podrá ser alegada como excepción por el ejecutado, de conformidad con lo establecido por el artículo 17 de la ley 1066 de 2006 y 831 del Estatuto Tributario Nacional.

Cuando se decreta de oficio, deberá estar debidamente soportada en la imposibilidad de cobrar la deuda o en otra causal que determine la viabilidad de su prescripción y no del cobro.

37) TERMINO PARA PAGAR O PROPONER EXCEPCIONES. De conformidad con el artículo 830 del Estatuto Tributario, una vez notificado el mandamiento de pago, el deudor tiene quince (15) días hábiles para cancelar las obligaciones de la orden de pago y sus intereses o proponer excepciones.

De lo dicho se deduce que el ejecutado, luego de la notificación puede asumir básicamente tres (3) tipos de conducta:

1. **PAGO TOTAL.** En cualquier etapa del proceso, el deudor podrá cancelar totalmento las obligaciones a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P en cuyo caso se dará por terminado el procedimiento, se levantarán las medidas preventivas que hayan sido decretadas y se archivará el proceso a través de resolución.

 EMPOAGUAS E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/03/2023
		Página 35 de 104

- 2. SILENCIO DEL DEUDOR.** Si el deudor no paga ni propone excepciones se dictará una resolución que ordena seguir adelante la ejecución, conforme lo ordenado en el artículo 836 del Estatuto Tributario. Dicha providencia se dictará dentro del mes siguiente al vencimiento del término para pagar y en ella se ordenará avaluar y rematar los bienes embargados y secuestrados o de los que posteriormente lleguen a serlo.

El parágrafo de la citada norma autoriza que en la misma resolución se decreten medidas cautelares respecto de los bienes ya identificados de propiedad del deudor y que no se hubieren embargado previamente. En caso contrario, se ordenará la investigación de estos, sin que por el hecho de omitirla la Administración se encuentre impedida para promover o continuar posteriormente la investigación de bienes hasta encontrar alguno para llevarlo a remate.

- 3. PROPONER EXCEPCIONES.** Las Excepciones que pueden proponerse dentro del Proceso Administrativo de Cobro están taxativamente enumeradas en el artículo 831 del E.T. lo cual significa que no pueden presentarse otras diferentes a ellas. Tales excepciones son:

1. El pago efectivo
2. La existencia de acuerdo de pago.
3. La de falta de ejecutoria
4. La pérdida de ejecutoria del título por revocación o suspensión provisional del acto administrativo, hecha por autoridad competente.
5. La interposición de demandas de restablecimiento del derecho o de procesos de revisión de impuestos, ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.
6. La prescripción de la acción de cobro.
7. La falta de título ejecutivo o incompetencia del funcionario que lo proferió.
8. La calidad de deudor solidario.
9. La indebida tasación del monto de la deuda.

Si vencido el término para excepcionar no se hubieren propuesto excepciones, o el deudor no hubiere pagado, el funcionario competente proferirá resolución ordenando seguir adelante la ejecución y el remate de los bienes embargados y secuestrados, contra esta resolución no procede recurso alguno.

38) RECURSOS EN EL PROCEDIMIENTO DE COBRO. Las actuaciones administrativas realizadas en el procedimiento de cobro son de trámite y contra ellas

no procede recurso alguno, excepto la que se señale expresamente para las actuaciones definitivas.

39) MEDIDAS CAUTELARES. las medidas cautelares tienen como finalidad la inmovilización comercial de los bienes del deudor con el objeto de proceder a su venta o adjudicación, una vez determinados e individualizados y precisado su valor mediante avalúo, facultad consagrada en el artículo 2492 del código civil, el cual establece que salvo excepciones relativas a bienes inembargables, los acreedores podrán exigir que sean vendidos todos los bienes del deudor hasta la concurrencia de sus créditos, incluidos los intereses y las costas de cobranza, para que con su producto sea satisfecho integralmente el valor de la deuda si fuere posible.

Previa o simultáneamente con el mandamiento de pago, el funcionario competente podrá decretar el embargo y secuestro preventivo de los bienes de propiedad del deudor, medida que será decretada por medio de auto de cúmplase, el cual no se notifica. Luego serán enviados los oficios de embargo a las oficinas pertinentes para que procedan a registrar la medida y sacar el bien del comercio. Estas medidas podrán ser decretadas en cualquier etapa del proceso.

39.1) DEFINICIÓN Y CLASES. se entiende por medidas cautelares aquellas disposiciones que garantizan la satisfacción de las obligaciones insolutas mediante el embargo de bienes muebles e inmuebles.

El artículo 513 del C.P.C. determina dos clases de medidas cautelares: el embargo y secuestro que son concomitantes, la una es consecuencia de la otra. Según la oportunidad en que se practiquen dichas medidas pueden ser:

- **Medidas Cautelares Previas:** son aquellas que se adoptan antes de la notificación del mandamiento de pago, incluso antes de que este se dicte.
- **Medidas Cautelares dentro del proceso:** son aquellas que se pueden tomar en cualquier momento del proceso, después de notificado el mandamiento de pago. Lo anterior se encuentra contemplado en los artículos 836 y 837 del Estatuto Tributario

40) LEVANTAMIENTO DE LAS MEDIDAS CAUTELARES. Se ordenará el levantamiento de las medidas cautelares en los siguientes casos:

1. Cuando se encuentren probadas las excepciones Art. 833 del E.T.

 NIT: 822.001.833-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código GC-AC-PM-MAC3-01 Versión: 01 Fecha: 28/06/2023 Página 37 de 104
---	--	--

2. Cuando en cualquier etapa del proceso el deudor cancela la totalidad de las obligaciones. Art. 833 del E.T.
3. Cuando el deudor demuestre que se ha admitido demanda contra el título ejecutivo y que ésta se encuentra pendiente de fallo ante la jurisdicción de lo Contencioso Administrativo Art. 837 del E.T.
4. Cuando es admitida la demanda ante la jurisdicción contencioso administrativo contra las resoluciones que fallan las excepciones y ordenan llevar adelante la ejecución, siempre y cuando se preste garantía bancaria o de compañía de seguros por el valor adeudado, inciso 2 parágrafo único Art. 837 del E.T.
5. Opcionalmente en cualquier etapa del procedimiento se podrán levantar las medidas cautelares por otorgamiento de una facilidad de pago, lo cual implica que el deudor ha prestado garantía que respalda suficientemente el cumplimiento de su obligación, Art. 841 del E.T.

CAPÍTULO V DEL EMBARGO, SEQUESTRO Y REMATE DE BIENES

41) EMBARGO. El embargo es la figura del Derecho Procesal consistente en la ocupación o intervención judicial de determinados bienes, hecha por mandamiento del funcionario ejecutor investido de facultad coactiva, que en uso de sus facultades legales pone fuera del comercio un bien o derechos del ejecutado, con la finalidad de sujetarlos al cumplimiento de las responsabilidades derivadas del no pago de la deuda por conceptos de los servicios públicos.

41.1) LÍMITE DEL EMBARGO. De conformidad con el Artículo 838 del E.T., que señala que el valor de los bienes embargados no podrá exceder del doble de la deuda más sus intereses. Si efectuado el avalúo de los bienes, éstos excedieren la suma indicada, deberá reducirse el embargo si ello fuere posible, hasta dicho valor, oficiosamente o a solicitud del interesado.

PARAGRAFO. El avalúo de los bienes embargados lo hará la administración teniendo en cuenta el valor comercial de estos y lo notificará personalmente o por correo. Si el deudor no estuviere de acuerdo, podrá solicitar dentro de los 10 días siguientes a la notificación, un nuevo avalúo con intervención de un perito particular designado por EMPOAGUAS E.S.P, caso en el cual el deudor deberá cancelar los honorarios y contra ese avalúo no procede recurso alguno.

41.2) REGISTRO DEL EMBARGO. De la resolución que decreta el embargo de bienes se enviará una copia a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos correspondiente que contendrá los datos necesarios para el registro. Cuando sobre dichos bienes ya existiere otro embargo registrado, el funcionario lo inscribirá y comunicará al funcionario que ordenó el embargo.

Si el bien no perteneciere al ejecutado, el registrador se abstendrá de inscribir el embargo y así lo comunicará enviando la prueba correspondiente. Si lo registra, el funcionario que ordenó el embargo de oficio o a petición de parte, ordenará la cancelación de esto.

Cuando el embargo se refiere a salarios, se informará al patrono o pagador respectivo, quien consignará, dichas sumas a órdenes de EMPOAGUAS E.S.P y responderá solidariamente con el deudor.

Si del respectivo certificado de la oficina donde se encuentran los registros de los bienes, resulta que los bienes embargados están gravados con prenda o hipoteca, el funcionario ejecutor hará saber al acreedor la existencia del cobro coactivo, mediante notificación personal o por correo para que pueda hacer valer su crédito ante Juez competente. El dinero que exceda del romate del bien hipotecado se enviará al Juez que solicite y que adelante el proceso para el cobro del crédito con garantía real.

El embargo de saldos bancarios, depósitos de ahorro, títulos de contenido crediticio y los demás valores cuyo titular o beneficiario sea el usuario, que se encuentren depositados en establecimientos bancarios, crediticios, financieros o similares, se deberá comunicar a la entidad en cualquiera de sus oficinas o agencias en todo el país y quedará consumado con la recepción del oficio.

Al recibirse la comunicación, la suma retenida deberá ser consignada al día hábil siguiente en la cuenta de depósitos que se señale, o deberá informarse de la no existencia de sumas de dinero depositadas en dicha entidad.

42) SECUESTRO. El secuestro es un acto procesal por el cual el funcionario ejecutor mediante auto, entrega un bien a un tercero (secuestré) en calidad de depositario quien adquiere la obligación de cuidarlo, guardarlo y finalmente restituirlo en especie, cuando así se le ordene, respondiendo hasta de la culpa leve, en razón a que es un encargo remunerado. El objeto del secuestro es impedir que por obra del ejecutado se oculten o menoscaben los bienes, se les deteriore o destruya y se disponga de sus frutos o productos, inclusive arrendamientos, en forma de hacer eficaz el cobro de un crédito e impedir que se burle el pago que con

 EMPOAQUAS E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MAC3-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 39 de 104

ellos se persigue, o de asegurar la entrega que en el juicio se ordene.

El objeto del secuestro es impedir que por obra del ejecutado se oculten o menoscaben los bienes, se les deteriore o destruya y se disponga de sus frutos o productos, inclusive arrendamientos, en forma de hacer eficaz el cobro de un crédito e impedir que se burle el pago que con ellos se persigue, o de asegurar la entrega que en el juicio se ordene.

Para el trámite de secuestro se aplicará lo dispuesto en el artículo 839 y subsiguientes del E.T. y demás normas que lo complementen.

42.1) OPOSICIÓN AL SECUESTRO. La oposición a la diligencia del secuestro solo puede ser presentando por terceros no vinculados al proceso, que aleguen tener la calidad de propietarios o poseedores del bien objeto del secuestro.

Las reglas aplicables en materia de oposición al secuestro son las consagradas en el artículo 596 del CGP.

42.2) AVALUO DE LOS BIENES. Practicados el embargo y secuestro y notificado el auto o la sentencia que ordene seguir adelante la ejecución, se procederá al avalúo de los bienes conforme a las reglas previstas en el Artículo 444 del código general del procedimiento.

43) REMATE DE BIENES. Ejecutoriada la providencia que ordene seguir adelante la ejecución y elaborada la liquidación del crédito y las costas, aun cuando este no se encuentre en firme, el ejecutante fijará fecha para el remate de los bienes que lo permitan, siempre que se hayan embargado, secuestrado y evaluado, cualquiera de las partes podrá pedir el remate de dichos bienes.

Cuando estuvieren sin resolver peticiones sobre el levantamiento de embargos o secuestro o recursos contra autos que hayan decidido sobre desembargos o declarado que un bien es inembargable o decretado la reducción del embargo, no se fijará fecha para el remate de los bienes comprendidos en ellos, sino una vez sean resueltos. Tampoco se señalará dicha fecha sino se hubiere citado a los terceros acreedores hipotecarios o prendarios de conformidad con el Artículo 448 del C.G.P.

43.1) TRÁMITE DEL REMATE. El remate de los bienes se llevará a cabo con sujeción a los artículos 839 y subsiguientes del E.T., artículos 448 y subsiguientes del Código General del Proceso y demás normas vigentes que lo complementen.

44) GASTOS EN EL PROCEDIMIENTO COACTIVO. De conformidad con el Artículo 836-1 del Estatuto Tributario, en el Procedimiento de Cobro Coactivo, el usuario, y/o suscriptor, poseedor o propietario, deberá cancelar además del monto de la obligación, los gastos en que incurrió EMPOAGUAS E.S.P para hacer efectivo el crédito.

45) LIQUIDACION DEL CREDITO. Ejecutoriada la resolución que ordena seguir adelante con la ejecución, se procederá a la liquidación del crédito y de las costas, las que consistirán en sumar los valores correspondientes a cada uno de los conceptos, con el fin de saber con certeza el monto de la cuantía que se pretende recuperar en el remate. Esta primera liquidación es provisional, particularmente en relación con los intereses, clases de liquidación:

1. *Liquidación provisional:* Se trata de la primera liquidación, que debe realizarse una vez en firme la resolución que ordena seguir adelante la ejecución, para garantizar la celeridad del proceso.

La fecha de corte, para efectos de calcular los intereses y la actualización, podrá ser la correspondiente a aquella en que se elabore la liquidación, así no coincida con la de la expedición del acto que la contiene, pues se trata de una liquidación provisional. En la misma se indicará que los valores serán calculados de manera definitiva cuando se produzca el pago y de acuerdo con la tasa vigente en ese momento.

2. *Liquidación definitiva:* Luego de realizado el remate, habrá de practicarse una nueva liquidación, para en ese momento si establecer, de manera definitiva, los valores y efectuar correctamente la imputación.

En este caso, la fecha de corte para efectos de calcular los intereses y la actualización será la correspondiente a aquella cuando fueron consignados los títulos producto del remate, en la cuenta de depósitos judiciales a favor de EMPOAGUAS E.S.P

46) LIQUIDACION DE COSTAS. Conforme a lo establecido en el artículo 836-1 del Estatuto Tributario Nacional, el usuario y/o suscriptor, propietario o poseedor deberá cancelar además del monto de la obligación, los gastos en que incurrió la administración para hacer efectivo el crédito. El término de costas hace referencia entre otros a:

1. Los honorarios de secuestros, peritos y demás auxiliares de justicia y los gastos de alojamiento y alimentación de estos.

 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01 Versión: 01 Fecha: 28/06/2023 Página 41 de 104
---	--	---

2. Gastos de transporte para la práctica de la diligencia de secuestro y servicio de cerrajería.
3. Bodegaje de mercancías.
4. Las publicaciones por radio y prensa de los remates programados y demás.
5. El funcionario ejecutor señalará los honorarios de los secuestres y peritos, conforme a la normalidad que se encuentre vigente una vez se haya dado cumplimiento a lo ordenado o se hayan aprobado las cuentas rendidas en caso de que este obligado a hacerlo.

Todos los gastos en que pueda incurrir la entidad para llevar a cabo el remate deberán estar comprobados dentro del expediente.

Las costas se deben liquidar por separado, pero se pueden incluir dentro del mismo auto de liquidación del crédito.

47) NOTIFICACION Y TRASLADO. El auto que contiene la liquidación del crédito y de costas, si se han incluido éstas últimas dentro del mismo, se notificará conforme al inciso primero del artículo 565 del Estatuto Tributario.

En igual forma se ordenará correr traslado de la liquidación al deudor, por el término de tres (3) días, para que formule objeciones y adjunta las pruebas que considere necesarias, permaneciendo durante este término el expediente a su disposición en el Despacho.

48) APROBACION DE LA LIQUIDACION. Si se presentan objeciones y a juicio del funcionario ejecutor, éstas proceden, se dictará el auto modificando la liquidación del crédito y costas, agotándose el procedimiento de notificación.

Vencido el traslado por el término de tres (3) días y sin que se presenten objeciones, se proferirá un auto aprobando la liquidación del crédito y costas, que igualmente se notificará sin que contra el mismo proceda recurso alguno.

49) SUSPENSIÓN DEL PROCESO POR ACUERDO DE PAGO. En cualquier etapa del proceso, el deudor podrá celebrar un acuerdo de pago con EMPOAGUAS E.S.P. en cuyo caso se suspenderá el procedimiento y se podrán levantar las medidas preventivas que hayan sido decretadas.

No obstante en el evento en que el deudor incumpla el acuerdo de pago, el procedimiento se devolverá a la etapa inicial; es decir, se continuará con el proceso de cobro coactivo en la etapa en que se realizó la suspensión.

50) AUXILIARES. De conformidad con el artículo 843-1 del E.T. para el nombramiento de auxiliares la EMPOAGUAS E.S.P. podrá elaborar listas propias, contratar expertos, utilizar la lista de auxiliares de la justicia.

PARÁGRAFO. La designación, remoción y responsabilidad de los auxiliares de EMPOAGUAS E.S.P. se regirá por las normas del Código General del Proceso, aplicables a los auxiliares de justicia. Los honorarios se fijarán por el funcionario ejecutor de acuerdo con las tarifas definidas para los auxiliares de la justicia.

51) APLICACIÓN DE DEPOSITOS. Los títulos de depósito que se efectúen a favor de EMPOAGUAS E.S.P. y que correspondan a procesos administrativos de cobro, adelantados por dicha entidad, que no fueren reclamados por el usuario dentro del año siguiente a la terminación del proceso, así como aquellos de los cuales no se hubiere localizado su titular, ingresarán como recursos y se registrarán.

52) COMPETENCIA DE LA REMISIBILIDAD. Una vez agotadas todas las instancias contenidas en la presente Resolución, el Representante Legal de la entidad podrá en cualquier tiempo, previo estudio y recomendación de la Oficina Jurídica y el área de Cartera, declarar mediante Resolución motivada, la remisibilidad de las obligaciones sin respaldo económico, bien sea a cargo de personas fallecidas o de obligaciones con más de cinco años de antigüedad, sin respaldo o garantía alguna y respecto de las cuales no se tenga noticia del deudor.

53) REQUISITOS. Se deberá tener en cuenta los siguientes requisitos para ser declarada la remisibilidad de la obligación cobrada:

Obligaciones a cargo de personas fallecidas. Son remisibles, en cualquier tiempo, las obligaciones a cargo de personas que hayan fallecido sin dejar bienes, siempre y cuando obren dentro del expediente copia de la partida de defunción o la certificación que en tal sentido expida la Registraduría Nacional del Estado Civil y las pruebas de la investigación realizada que permita derivar la inexistencia de bienes a la fecha de la remisión.

Obligaciones con antigüedad de cinco o más años, sin respaldo o garantía alguna y respecto de las cuales no se tenga noticia del deudor ni de los deudores solidarios. Son remisibles las obligaciones que no obstante las diligencias que se hayan efectuado para su recaudo, estén sin respaldo económico alguno, bien sea por no existir bienes embargados o garantía alguna que respalde su pago, porque se haya realizado investigación de bienes que concluya con resultados negativos que

	PROCESO: GESTION COMERCIAL		Código: GC-AC-PM-MA03-01
	MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.		Versión: 01
			Fecha: 28/05/2023
			Página 43 de 104

demuestren la no existencia de los mismos, porque no se tenga noticia del deudor y no haya sido posible su ubicación y cuando la deuda tenga una anterioridad, a partir de su exigibilidad, mayor o igual a cinco años.

Se entenderá que no se tiene noticia del deudor cuando no haya sido posible su localización en la dirección que figura en la base de datos de la empresa, ni en las que obren en el expediente.

Tratándose de personas jurídicas, además de lo anterior, el no localizarlas en la dirección del domicilio principal, de sus sucursales y agencias, o cuando en los últimos tres años no haya renovado su matrícula mercantil, cuando haya vencido el término de duración de la sociedad o cuando se tenga constancia sobre su liquidación.

También procederá a remisibilidad del saldo insoluto de la obligación que no quedare cubierto con el producto de los bienes embargados, siempre y cuando exista prueba en el expediente que el deudor no cuenta con más bienes que puedan ser objeto de embargo.

CAPÍTULO VI FACILIDADES DE PAGO Y FINANCIACIÓN

54) BENEFICIARIO DE LA FACILIDAD DE PAGO. Serán beneficiarias las personas naturales, jurídicas y las entidades Públicas que tengan calidad de deudores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. Serán también beneficiarios los representantes legales de entidades, los terceros que soliciten la facilidad a nombre del deudor como apoderado constituído mediante documento privado.

55) PAGO TOTAL DE LA DEUDA. Si el usuario cancela el total del capital adeudado, por cada concepto y periodo, se le podrá otorgar a petición de este, descuento hasta el 100% del valor a pagar por intereses moratorios, causados hasta el momento de realizar el pago.

EDAD DE CARTERA	% DESCUENTO
Igual o mayor a 8 meses	100% de los intereses
Inferiores a 8 meses	80%

NOTA: De manera excepcional la junta directiva podrá otorgar por un lapso de tiempo el descuento del 100% de los intereses en una edad de cartera menor a lo

establecido en el anterior cuadro, como estrategia comercial en la recuperación de cartera.

56) PAGOS PARCIALES. Se podrán recibir abonos parciales para el pago de las obligaciones a cargo de los suscriptores o usuarios de Servicio Públicos de Acueducto y Alcantarillado, pero en ningún evento se autorizará la reconexión del servicio hasta tanto el usuario deudor no haya efectuado el pago total o se haya acogido a los planes de financiación autorizados por la Empresa.

El pago parcial no le da derecho al usuario a que sea reinstalado un servicio suspendido o reconectado un servicio cortado, ni exime a un usuario no suspendido, con edad moratoria, a que se le realice la suspensión por el periodo en que hizo el pago parcial.

Parágrafo: Para efectos del descuento de intereses también tendrá este beneficio del 100% los suscriptores que paguen en dos cuotas dentro del mismo periodo facturado, entiéndase este menor o igual a 26 días calendario; la omisión del pago dentro del periodo facturado dará lugar a que se aplique como pago parcial y no se condonarán los intereses aquí establecidos.

57) ACUERDOS DE PAGO. El usuario puede suscribir un acuerdo de pago, escogiendo cualquiera de los planes de financiación establecidos más adelante.

58) GARANTIAS. Adjunto al acuerdo de pago, el deudor propietario, deudor solidario o la persona autorizada por éste, si fuere el caso, deberá firmar pagaré en blanco; los espacios en blanco serán utilizados por la Empresa de acuerdo con la carta de instrucciones que se adjunta al pagaré y deberá firmarse por el deudor, sea propietario, solidario o el autorizado con su huella.

59) PLANES DE FINANCIACION. Para efectos de la financiación prevista en la presente Resolución, se tienen establecidos tres planes de financiación, el deudor (suscriptor y/o usuario) residencial o comercial, tiene opción de celebrar un acuerdo de pago con un abono de cuota inicial que no puede ser inferior a lo establecido en la siguiente tabla:

PLAN	CUOTA INICIAL	CONDONACIÓN DE INTERESES	PLAZO	
Plan 1	50%	Hasta el 80%	Hasta 08 meses	
Plan 2	30%	Hasta el 50%	Hasta 12 meses	
Plan 3	10%	Hasta el 30%	Hasta 24 meses	Para valores superiores al 50% de un SMMLV

	PROCESO: GESTION COMERCIAL		Código: GC-AC-PM-MA03-01
	MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.		Versión: 01
			Fecha: 28/06/2023
			Página 45 de 104

Los deudores que tengan la condición de uso oficial deberán cancelar como mínimo una cuota inicial del 40% de total de la obligación.

El deudor (suscriptor y/o usuario) puede seleccionar el plazo de acuerdo con su capacidad en cada plan, el cual puede tener un plazo hasta de 24 meses, pero de manera excepcional podrá ser ampliado este plazo en los casos especiales descritos en el parágrafo cuarto del presente numeral. Los plazos retroactivos o indemnizaciones consecuencia de fraude o conexiones ilegales tendrán un plazo máximo de 12 meses, productos de consumo dejados de facturar por prácticas contrarias al CCU por parte del usuario.

PARÁGRAFO PRIMERO: Si se determina realizar descuento de intereses se deben aplicar, así el usuario no lo solicite, de acuerdo con los plazos establecidos en la tabla anterior.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los Acuerdos de Pago a que se refiere la presente Resolución, se otorgarán máximo dos (2) veces en todas las etapas de cobro persuasivo y pre-judicial en que se encuentre, en la etapa de cobro coactivo quienes han incumplido dos acuerdos de pago, podrán suscribir un nuevo acuerdo de pago abonando mínimo el 50% del valor total de la deuda sin derecho a descuento de intereses, antes de que sea expedido el mandamiento de pago.

Si el deudor incumple el acuerdo de pago, perderá los beneficios otorgados en virtud de este, revirtiendo el valor de los intereses de mora descontados a la cuenta, salvo que se ponga al día en la financiación antes de que se consolide la pérdida de los beneficios.

PARÁGRAFO TERCERO: El incumpliendo en el pago de dos (2) cuotas consecutivas de financiación, dará derecho a EMPOAGUAS E.S.P. para dar por terminado el Acuerdo de Pago, a consolidar la obligación a cargo del Deudor, quien perderá los beneficios de reducción de intereses.

PARÁGRAFO CUARTO: En los casos especiales que por condiciones socioeconómicas del suscriptor o usuario, la edad de la deuda, que ninguno de su núcleo familiar que resida en el inmueble (código de usuario) se encuentre en el régimen contributivo (condición de empleado o trabajador independiente), que en ese mismo núcleo familiar este conformado por al menos una persona de especial protección constitucional como adulto mayor o niños, que se encuentren en los estratos 1 y 2, y que corrobore EMPOAGUAS E.S.P a través de una visita técnica las condiciones sociales y económicas que imposibilitan al suscriptor o usuario pagar las obligaciones, en dicho caso el subgerente Comercial y la Oficina de

Asesoría Jurídica encargada del Cobro Coactivo, podrán ampliar el plazo de financiación hasta 36 meses sin la exigencia del porcentaje establecido como cuota inicial, como consecuencia de este beneficio no se le podrán descontar intereses moratorios.

PARAGRAFO QUINTO: En el evento de que el usuario pague el total de la obligación en un solo contado, la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EMPOAGUAS E.S.P. contemplará la exoneración del cien por ciento (100%) de intereses de mora en el evento de pago total de la obligación sea en un solo contado.

60) INTERESES DE FINANCIACIÓN. A los deudores que se acojan a los plazos de financiación previstos en la presente resolución, se les aplicará una tasa de financiación del 6% nominal anual, lo que equivale a un 0.5% nominal mensual, si corresponden a la clase de uso residencial. Para las demás clases de usos y otros deudores de obligaciones conexas con el servicio, el interés de financiación será el equivalente al interés corriente establecido por la superintendencia financiera.

61) INTERESES DE MORA. Sobre el régimen de intereses moratorios en materia de servicios públicos, el criterio jurisprudencial aplicable es el que fijó la Corte Constitucional en la sentencia C-389 de 2002. En este fallo la Corte declara la asequibilidad condicionada el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, señalando que la tasa de interés moratorio que debe aplicarse a los usuarios residenciales es la prevista en el Código Civil. En este régimen el interés se determina convencionalmente y en su defecto se aplica el que ha sido fijado por la ley, esto es, del 6% anual (Código Civil, artículos 1617 numeral 1 y 2232), equivalente al 0,5% mensual.

Con respecto a los usuarios comerciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencional o supletoriamente la que corresponda al régimen comercial, esto es, el doble del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Bancaria, sin exceder el límite de la usura.

PARAGRAFO. Disminución de intereses en deudas reclamadas, con recursos en vía administrativa, silencios positivos en trámite o acciones judiciales. Podrán acceder a los beneficios previstos en el acto administrativo los deudores que tengan pendiente por resolver reclamaciones, recursos, silencios positivos o acciones judiciales siempre y cuando presenten desistimiento previo de los mismos ante la autoridad que conozca de la acción judicial, reclamación, recurso o silencio positivo, y dicho desistimiento sea aceptado.

62) SOLICITUDES DE FINANCIACIÓN. Las solicitudes de financiación de las

 EMPOAGUAS E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 47 de 104

obligaciones que se encuentren vencidas y que serán objeto de la financiación prevista en la presente resolución, estarán sujetas a los siguientes requisitos:

- **PERSONA NATURAL:**

- a) Fotocopia del documento de identidad
- b) Certificado de libertad y tradición del inmueble que se surte del servicio, en caso de que este no obre dentro del expediente.
- c) Documento que acredite la propiedad del inmueble.

- **PERSONAS JURÍDICAS, ADICIONALMENTE DEBERÁN APORTAR:**

- a) El certificado de Existencia y Representación Legal, o acto administrativo según sea el caso, 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.
- b) Acto administrativo que dio origen a la entidad.
- c) Documento de identidad del Representante Legal.
- d) Resolución de nombramiento.

PARÁGRAFO. Si la persona que figura como propietaria es fallecida, los herederos deben aportar el certificado de defunción, autorización firmada por todos los herederos, el registro civil que acredite su parentesco legal y el documento de identidad para establecer su condición de herederos.

62.1) FINANCIACIÓN SOLICITADA POR EL PROPIETARIO. Con el objeto de acreditar que la persona que está haciendo la solicitud es la propietaria del inmueble que se surte del servicio, se lo requerirá el documento de identidad y el certificado de libertad y tradición del inmueble, y una vez verificada 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.

En caso de que no exista Certificado de Libertad y Tradición, deberá acreditar su propiedad con el documento correspondiente.

62.2) 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:

1. 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, contrato de compraventa o impuesto predial de la finca.
2. 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 autorización para que firme el acuerdo, 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.

PARAGRAFO: Si el acuerdo de pago se va a realizar en la Etapa de Cobro Coactivo, cuando no es el propietario o suscriptor quien efectúa dicho acuerdo, no requiere de autorización alguna y se hará en condición de deudor solidario (a) pero no tendrá acceso al expediente.

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

1. Copia del contrato de arrendamiento o el acto jurídico del cual deriva la tenencia.
2. La autorización expresa del propietario en la que manifiesta que el solicitante está facultado para financiar el pago de la deuda por concepto de prestación del servicio público.
3. Fotocopia de la cédula del propietario y del arrendatario.

PARÁGRAFO. 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), documento que acredite tal situación.

FORMALIZACION DE LAS FINANCIACIONES.

63) ETAPA PERSUASIVA Y PRE-JURIDICA. Las financiaciones autorizadas por la Empresa, en la etapa Persuasiva y Pre-jurídica se perfeccionarán mediante Acuerdos de Pago, que se harán constar en documento en el que se exprese:

1. Código de Usuario.

 EMPOAGUAS E.S.P. Mapa en Calidez y Eficiencia NIT: 822.001.853-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MAC3-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 49 de 104

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. Autorización para reportar nombre e identificación de la persona natural o jurídica ante las centrales de riesgo.
12. Dirección de notificación de quien solicita la financiación.

PARÁGRAFO 1. Se debe adjuntar al acuerdo de pago, la carta de instrucciones y el pagaré que garantiza el cumplimiento del acuerdo.

PARÁGRAFO 2. El competente para suscribir acuerdos de pago es el área de Cartera o a quien este delegue.

64) ETAPA COACTIVA. Podrán beneficiarse de las facilidades de pago arriba indicadas, todos los deudores con obligaciones a favor de la Empresa, derivadas de la prestación 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 EMPOAGUAS E.S.P. para tal fin.

Estas financiaciones constarán en documento expedido por el funcionario responsable de la Oficina Jurídica encargada de Cobro Coactivo o a quien éste delegue. Podrán ser otorgadas en cualquier momento, aun estando en trámite el Proceso Administrativo Coactivo, 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 ejecutados deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Diligenciar el acuerdo de pago de conformidad con la Modalidad de Financiación escogida por el usuario

2. Firma de pagaré con carta de instrucción.
3. Firmar autorización para consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar a centrales de Riesgo.
4. Anexar los documentos que para tal efecto sean exigidos por EMPOAGUAS E.S.P., los cuales deberán estar ajustados a la normatividad que sobre supresión de trámites estipule el Gobierno Nacional.

PARAGRAFO. El incumplimiento en el pago de 2 cuotas consecutivas de financiación, faculta a la Oficina Jurídica encargada del Cobro Coactivo, para dejar sin vigencia el acuerdo de pago quien perderá todos los beneficios que se le hubiere otorgado con motivo del acuerdo y así continuar el proceso en la etapa donde quedó suspendido. Y si es el caso, hacer efectivas las garantías constituidas para respaldar las obligaciones.

65) GARANTIAS ADMISIBLES. Se entiende por Garantía Admisible 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 EMPOAGUAS E.S.P., de ser incumplida la obligación garantizada, obtener de manera eficaz y oportuna el pago de esta, 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 con finca raíz
- ✓ Endoso de títulos y/o garantías.
- ✓ Fiducia.

 EMPOAGUAS E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 51 de 104

✓ Encargo fiduciario

66) TERMINACION DEL PROCESO Y ARCHIVO DEL EXPEDIENTE. Una vez verificado el pago, es necesario archivar el expediente de cobro y terminar el proceso de la siguiente manera:

1. Si el pago se realizó en la etapa persuasiva, bien sea por pago total o por acuerdo de pago otorgado por EMPOAGUAS E.S.P, se declarará a paz y salvo al deudor, y se procederá a concluir la gestión de cobro profiriendo el auto de archivo del expediente.
2. Si existe proceso administrativo coactivo, según el artículo 833 del Estatuto Tributario, este termina por las siguientes razones:
 - a) Si se encuentran probadas las excepciones, el funcionario competente así lo declarará y ordenará la terminación del procedimiento cuando fuere del caso y el levantamiento de las medidas preventivas cuando se hubieren decretado.
 - b) Por pago de la totalidad de la obligación en cualquier etapa del proceso hasta antes del remate, caso en el cual se dicta un auto de archivo, que ordenará además la cancelación de las medidas cautelares que se hubieren decretado, el archivo del expediente y demás decisiones pertinentes.
 - c) Por pago total de la obligación, mediante facilidad de pago otorgado dentro del proceso administrativo coactivo, caso en el cual también se dictará auto de archivo, ordenando la cancelación de las medidas cautelares si se hubieren decretado.

CAPÍTULO VIII

SANEAMIENTO CONTABLE Y DEPURACION DE CARTERA

67) COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA: SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL PARA LA NORMALIZACIÓN DE CARTERA. Adicione al comité de sostenibilidad financiera las funciones de seguimiento, evaluación y control para la normalización de Cartera de EMPOAGUAS E.S.P, para la toma de decisiones frente a este tema, participaran los siguientes integrantes:

- ✓ El Gerente o su delegado; quien lo presidirá.
- ✓ Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
- ✓ Abogado de la Sección de Cartera
- ✓ El Subgerente Comercial; quien ejercerá el cargo de secretario.
- ✓ El Subgerente Financiero.
- ✓ Auxiliares de la Sección de Cartera

68) PROVISIÓN Y DESMONTE DE CARTERA. Consiste en la evaluación técnica que permite determinar la probabilidad de pérdida o riesgo de incobrabilidad de la obligación.

El cálculo del deterioro 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, a los fenómenos de cartera, aun cuando estos no sean solicitados mediante reclamación por el usuario.

69) DETERIORO DE CARTERA (Nuevo Marco Normativo de Contabilidad Pública) Es la evaluación técnica que permite determinar la probabilidad de pérdida o riesgo de incobrabilidad de la obligación. El cálculo de la provisión y/o deterioro 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, obligaciones financiadas y sin financiar, naturaleza de la obligación, así mismo, se calculará de conformidad con los porcentajes de provisión establecidos por EMPOAGUAS E.S.P.

Estas actividades de provisión y deterioro de cartera se realizarán de conformidad con lo dispuesto al respecto al nuevo marco normativo de contabilidad pública.

70) DEPURACIÓN DE CARTERA. Que, del giro ordinario de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, pueden presentarse situaciones de origen administrativo, técnico y jurídico, que puedan adecuarse a los supuestos legales de depuración esta situación entre otras pueden ser:

	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 53 de 104

- Usuarios inexistentes.
- Errores en la migración de usuarios no facturables por cambios de sistema e información o novedades en su parametrización.
- Doble facturación del servicio.
- Servicios no prestados.
- Prescripción.
- Falta de medición de consumo por la acción u omisión de la empresa.
- Usuarios con desviación significativa sin visita por parte del prestador, la diferencia entre el consumo promedio y valor facturado si se confirma que existe fuga imperceptible.

Cualquier otro evento que considere el comité de sostenibilidad financiera como causal para depuración o saneamiento contable, debidamente soportado desde el punto de vista jurídico, técnico, comercial y financiero.

71) PROCEDIMIENTO PARA DEPURACIÓN DE CARTERA

PASOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVOS

1. La mesa técnica de Depuración de Cartera estudiará cada caso y aplicará los procedimientos aquí establecidos.
2. Se identifican las partidas contables susceptibles de depurar por parte del área de Comercial, Tesorería y Contabilidad, evaluando los informes internos y externos sobre la información contable.
3. Inicio de la Depuración Contable.
4. Motivar mediante Acta de la mesa técnica de Depuración de Cartera cada una de las partidas susceptibles de depurar, acopiando y anexando la documentación suficiente y pertinente que soportará la depuración, organizando un expediente para cada cuenta y valor.
5. Obtener de la Oficina de Gestión Jurídica las certificaciones que correspondan sobre la situación jurídica de la partida a depurar, tales como caducidad prescripción o cualquier otra forma de extinción de derechos u obligaciones.
6. Aplicar en todos los casos análisis de la relación costo – beneficio, comparando el monto a depurar y/o recuperar con el costo de realizarlo.

7. Una vez acopiada la información suficiente y pertinente, se procede a proponer cada uno de los casos al Comité de Depuración de Cartera para su consideración y aprobación.
8. Consignar en acta la decisión tomada para cada partida sometida a consideración.
9. El representante legal con base en las recomendaciones del Comité de Depuración de Cartera, procederá mediante Resolución a ordenar la contabilización de la eliminación o incorporación de derechos, bienes u obligaciones como resultado de la depuración.
10. La Resolución del Gerente será el soporte contable con el cual la Oficina de Contabilidad, efectuará el registro contable que corresponda con la información depurada.
11. De conformidad con la información obtenida en el proceso de depuración, debe proceder a iniciar las acciones legales pertinentes, si a ello hubiere lugar.
12. Se dispondrá el expediente de depuración respectiva a disposición de los órganos de control y revisoría fiscal.
13. La Oficina de Control Interno evaluará el cumplimiento del proceso.
14. El Gerente Informará a la Junta Directiva, respecto de la depuración de cartera.

PROCEDIMIENTOS CONTABLES:

1. Identificación de las partidas susceptibles de depuración para luego reclasificar las cuentas según corresponda.
2. Con la resolución de gerencia que ordene los registros contables correspondientes, se procederá de conformidad con la decisión tomada.
3. Si la investigación revela que se trata de corrección de errores y/o reclasificación de registro de periodos anteriores, se procederá según la ley y políticas contables de la empresa.

 EMPOAGUAS E.S.P. Mejor en Calidad y Eficiencia NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01 Versión: 01 Fecha: 28/03/2023 Página 55 de 104
--	--	---

4. El contador de la empresa deberá preparar los informes sobre el proceso de saneamiento contable que sean solicitados por los órganos de control, órganos de administración y dirección, así como la revisoría fiscal.
5. La oficina contable debe revelar en las notas a los estados contables el avance del proceso y las limitaciones en el mismo, así como los aspectos adicionales que deban ser informados, especialmente sobre los saldos en investigación.

72) CASTIGO DE CARTERA. Las políticas para el castigo de Cartera serán definidas mediante acuerdo de junta directiva de EMPOAGUAS E.S.P., la cual será una sección independiente del manual de políticas contables.

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.

73) MECANISMO DE MEDICIÓN DE LA CARTERA.

EMPOAGUAS E.S.P. deberá realizar la medición y seguimiento del recaudo de cartera por medio de los siguientes mecanismos:

1. Informes periódicos que indiquen el estado de la cartera y el recaudo.
2. Seguimiento de la ejecución del recaudo y cartera contra las proyecciones establecidas en el presupuesto de la Empresa.
3. 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.

74) CRITERIO DE CASTIGO DE CARTERA POR INCOBRABILIDAD DE OBLIGACIONES PERSEGUIDAS A TRAVÉS DE PROCESO DE COBRO

COACTIVO. Procede respecto de aquellas obligaciones cobradas a través de procesos de cobro coactivo que, como requisitos, se encuentran en etapa de aprobación de crédito, con lo cual se evidencia que en ellos se surtieron las etapas procesales pertinentes sin obtener el pago de la obligación contenida en el título ejecutivo correspondiente y se le han realizado, por lo menos, dos (2) búsquedas de bienes, cada una en forma anual, habiendo resultado infructuosas.

Así mismo, la obligación debe tener una antigüedad mayor a 5 años, contados a partir de la ejecutoria de su exigibilidad, hasta la fecha de presentación para castigo.

75) CRITERIO DE CASTIGO DE CARTERA POR PÉRDIDA DE FUERZA EJECUTORIA DEL TÍTULO QUE CONTIENE LA OBLIGACIÓN. Conforme con lo dispuesto la Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-, en lo que respecta a la pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo, el numeral 30 del artículo 91 estipula que perderán obligatoriedad y, por lo tanto, no podrán ser ejecutados los actos administrativos "Cuando al cabo de cinco (5) años de estar en firme, la autoridad no ha realizado los actos que le correspondan para ejecutarlos". Por lo tanto, dentro de las obligaciones que deben presentarse para castigo bajo la causal de pérdida de fuerza ejecutoria, se encuentran aquellas relativas a procesos de cobro coactivo en los que no se ha desarrollado ninguna actividad propia del proceso de cobro coactivo (búsqueda de bienes, embargos, etc.) por un lapso igual o mayor a cinco años y en consecuencia, han perdido su naturaleza de título ejecutivo.

76) CRITERIO DE CASTIGO DE CARTERA POR RELACIÓN COSTO-BENEFICIO Se refiere a los casos en los cuales, a pesar de contarse con bienes que pueden ser embargados, en aplicación del criterio costo-beneficio resulta más eficiente y económico castigar la obligación en aras de evitar que la entidad incurra en mayores gastos que los ingresos generados al insistir en el cobro a través del remate de los bienes, esto dependerá de la cuantía mínima que genere el equilibrio entre el ingreso y el gasto. También resulta aplicable este criterio, en los eventos en los cuales la entidad resulta adjudicatario de bienes derivados de procesos de insolvencia, que no resultan útiles y beneficiosos en el ejercicio de las funciones propias de la entidad. Cuando la obligación objeto de cobro sea inferior a lo establecido las políticas de castigo de cartera y que su antigüedad sea mayor a 5 años, podrá ser presentada para su castigo, en aras de evitar que la entidad incurra en mayores gastos operativos.

 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01 Versión: 01 Fecha: 28/03/2023 Página 57 de 104
---	--	---

77) MECANISMO DE MEDICIÓN DE LA CARTERA. empresa de acueducto y alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. deberá realizar la medición y seguimiento del recaudo de cartera por medio de los siguientes mecanismos:

4. Informes periódicos que indiquen el estado de la cartera y el recaudo.
5. Seguimiento de la ejecución del recaudo y cartera contra las proyecciones establecidas en el presupuesto de la Empresa.
6. 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.

CAPÍTULO VII COSTO – BENEFICIO

78) AMBITO DE APLICACIÓN La metodología de Costo-Beneficio aplica a la cartera de mínimas cuantías establecida en la clasificación de la cartera, generada por el incumplimiento en el pago de las obligaciones que se derivan del pago de las cuentas del cobro mensual por concepto de acueducto y alcantarillado, y/o Acuerdos de Pago, de las diferentes alternativas comerciales, de conformidad como lo establecido en el Manual Interno De Cartera Y Procedimiento De Jurisdicción Coactiva De La Empresa De Acueducto Y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.

79) TIEMPO DE APLICACIÓN La metodología de Costo – Beneficio, se aplicará semestralmente, cuando lo requiera el Comité de Sostenibilidad Financiera.

80) DISPOSICIONES GENERALES La metodología de Costo-Beneficio, busca evaluar la conveniencia de adelantar el cobro de cartera de cuantía mínima, frente al costo que implica gestionar el proceso de cobro desde la etapa pre jurídica hasta su culminación.

81) ESTRUCTURA DE LA METODOLOGÍA DE COSTO – BENEFICIO

✓ PASOS PARA EL DESARROLLO METODOLÓGICO

La metodología de Costo Beneficio, que se plantea, establece el procedimiento que se utilizará para determinar cuánto le cuesta a la Entidad realizar cada una de las actividades necesarias para la gestión de cobro.

Para desarrollar la metodología de Costo Beneficio, se tomará como base el informe acumulado de costos del año inmediatamente anterior, teniendo en cuenta sus

 EMPOAGUAS E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL		Código: GC-AC-PM-MA03-01
	MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.		Versión: 01
			Fecha: 28/06/2023
			Página 58 de 104

respectivos inductores de distribución.

- ✓ **IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES Y OBJETO DE COSTOS** Las actividades que se encuentran identificadas en las tablas No. 1 y No. 2, se encuentran enmarcadas dentro de dos procesos:

a. Proceso de Cobro Pre jurídico

Tabla No. 1

COBRO PRE JURÍDICA
Identificación y localización del usuario
Análisis del título
Comunicación escrita
Comunicación telefónica
Realización de la negociación
Identificaciones del bienes del deudor
Suspensión del servicio
Remisión de expediente

b. Proceso de Cobro Coactivo

Tabla No 2

COBRO COACTIVO
Recepción expediente
Mandamiento de pago
Medidas cautelares
Embargo y secuestro
Notificaciones- personal, electrónica, aviso, emplazamiento
Alternativas de pago
Excepciones
Auto seguir adelante con la ejecución
Liquidación crédito
Liquidación costas
Avaluó de bienes
Objeción del valuó
Fecha fijación del remate
Diligencia de remate
Pago del precio del remate
Terminación del proceso

- ✓ **DEFINICIÓN DEL TALENTO HUMANO** En la tabla No. 3 se muestran los ítems a tener en cuenta para identificar el recurso humano que se requiere y el tiempo estimado de dedicación utilizado en cada actividad.

Tabla 3

 NIT: 822.007.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01 Versión: 01 Fecha: 28/06/2023 Página 59 de 104
---	--	---

Actividad	Área encargada	Recurso humano	Tipo de contrato	Asignación mensual	Hora laborada mes	Valor hora	Actividad promedio mes	Total costo
-----------	----------------	----------------	------------------	--------------------	-------------------	------------	------------------------	-------------

Para estimar el costo del talento humano, se toma como criterio de distribución, el tiempo de dedicación para desarrollar cada actividad necesaria para ejecutar los procesos de cobro persuasivo y coactivo. Para lo cual se diligenció una hoja de trabajo como se ilustró en la Tabla No. 3, en la que se contempló lo siguiente:

- Actividad:** Se registran las labores necesarias para el cobro, teniendo como base el manual interno de cartera y procedimiento de jurisdicción coactiva de la empresa de acueducto y alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P
- Área encargada:** Se refiere a los responsables de ejecutar la tarea: la subgerencia Comercial encargada de llevar a cabo la etapa de cobro pre jurídica y de asesoría jurídica responsable de realizar la etapa de cobro coactivo.
- Recursos Humanos:** Se registra el personal que interviene en el desarrollo de las diferentes actividades de cada una de las etapas del cobro, tanto pre jurídico como coactivo.
- Tipo Contratación:** El tipo de recurso humano varía según el tipo de contratación, prestación de servicios, trabajador oficial.
- Horas Laboradas en el Mes:** Se estableció 180 horas laboradas mes de acuerdo con la información suministrada por el área de recurso humano.
- Valor Hora:** Es el valor de la asignación mensual dividido entre las horas laboradas en el mes.
- Actividad Promedio:** Son las actividades definidas en los procesos de cobro pre jurídico y coactivo, de acuerdo a las experiencias del área encargada y teniendo como base las actividades que están definidas.
- Costo Total:** Hace referencia al tiempo medido de las tareas, se adicionará un tiempo holgura por fatiga, ruido o temperatura, dependiendo de las condiciones físicas y ambientales al que este expuesto el funcionario en su puesto de trabajo. Para funcionarios administrativos o de oficina este porcentaje de tiempo suplementario se estima en un 7%.

82) MÉTODO DE LOS ESTÁNDARES SUBJETIVOS El Método de Estándares Subjetivos, consiste en determinar el tiempo de una tarea con base en estimaciones realizadas por personas que tienen un buen conocimiento profundo de éstas.

Como primera medida, se les pide a las personas experimentadas en la realización de las tareas, que den un tiempo mínimo y un tiempo máximo y se calcula el tiempo promedio, para realizar la tarea dentro de unas condiciones de trabajo normal,

basado en el conocimiento y experiencia de las actividades, sin tener en cuenta los tiempos de las situaciones extremas e inesperadas que se den ocasionalmente por factores externos al proceso.

El tiempo resultante para realizar la tarea se calcula teniendo en cuenta la siguiente fórmula.

$$T = (T_m + 4T_p + T_M) / 6.$$

Dónde: T = Tiempo resultante.

T_m = Tiempo mínimo asignado a la tarea.

T_p = Tiempo promedio asignado a la tarea.

T_M = Tiempo máximo asignado a la tarea.

Al resultado de la fórmula anterior, se le suma el 7% de tiempo suplementario o de holgura, de acuerdo a como lo indica el procedimiento para realizar este método. Este método tiene la ventaja de su facilidad, rapidez y bajo costo; y como inconvenientes se evidencia un grado de precisión relativo pero aceptable.

- ✓ **Ponderación Tiempo de Dedicación:** Se obtiene de dividir el tiempo de dedicación de cada actividad en el total de tiempo.
- ✓ **Actividades Promedio Mes:** Representa el número total de tareas realizadas en el mes, de cada una de las actividades relacionadas en la tabla No. 1 y No.2 durante el proceso de cobro.
- ✓ **Costo Talento Humano:** Se obtiene de multiplicar el valor del minuto de recurso humano, por el tiempo de dedicación asociada a cada actividad.

83) ESTIMACIÓN DE INGRESOS Con base en el análisis realizado por el Comité de Cartera y las decisiones que se tomen en este comité, la Subgerencia Administrativa y Financiera, se encargará de estimar la probabilidad de recuperación de las deudas, teniendo en cuenta la antigüedad y las condiciones económicas existentes de cada deudor. Existen otros factores que deben ser considerados en la estimación de los ingresos, para el caso objeto de análisis se tendrá en cuenta la inclusión de intereses de mora, los cuales aumentan el valor estimado a recaudar.

84) INFORME DE COSTO – BENEFICIO La Subgerencia Comercial, deberá presentar el estudio de Costo-Beneficio por lo menos dos (2) veces al año, al comité de Sostenibilidad Financiera.

 EMPOAGUAS E.S.P. <i>"Mejor en Calidad y Eficiencia"</i> NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 61 de 104

- Matriz de Costo Unitario:** ésta debe mostrar todas las actividades de cobro realizadas, tanto en la etapa Pre jurídica como Coactiva, los costos que consumen las diferentes actividades: talento humano y los costos generales, así mismo, el total general de los costos de cada una de las actividades y los costos acumulados.
- Matriz de Costo Beneficio:** ésta compara la probabilidad que tiene un valor (Deuda) estimado de recuperación de determinado derecho objeto de cobro con respecto al costo del ejercicio de cobro acumulativo a lo largo de las diferentes actividades, con el propósito de analizar el momento en que la relación costo beneficio se vuelve negativa.

Parágrafo 1º. El informe de costos podrá ser elaborado las veces que sea necesario hacerlas al año, si cambia alguna circunstancia que afecte sustancialmente el valor de la actividad de costo, y esto a su vez hará que la matriz de Costo-Beneficio sea modificada.

Parágrafo 2º. Cada una de las áreas encargadas de desarrollar la labor de cobro, debe conocer todas las actividades que se desarrollan desde su etapa inicial, de manera tal que exista un control y cruce permanente del beneficio esperado frente al costo realizado, también se hace necesario informar a la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico sobre cambios o modificaciones en las actividades, para que sirva de insumo para la elaboración de las matrices de costos.

85) MATRIZ COSTO BENEFICIO Finalmente, al contar con todos los costos unitarios acumulados asociados al desarrollo del proceso de cobro pre jurídico y coactivo, se procede a realizar el cruce de los ingresos versus los costos específicos de las áreas de cobro, para lo cual se adoptará por parte de EMPOAGUAS E.S.P. las causales que ha adoptado el Gobierno Nacional mediante el decreto 445 de 2017 en el artículo 2.5.6.3:

Cartera de imposible recaudo y causales para la depuración de cartera. - No obstante, las gestiones efectuadas para el cobro, se considera que existe cartera de imposible recaudo para efectos del presente Título, la cual podrá ser depurada y castigada siempre que se cumpla alguna de las siguientes causales:

- Prescripción.
- Caducidad de la acción.
- Pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que le dio origen.
- Inexistencia probada de deudor o su insolvencia demostrada, que impida ejercer

o continuar ejerciendo los derechos de cobro.

e. Cuando la relación costo-beneficio al realizar su cobro no resulta eficiente.

Para la depuración se deberá establecer un formato y justificar la causal invocada, en el entendido que la depuración es una obligación en dirección a la calidad de la información contable que incluye los llamados saldos menores, vale decir aquellos sobre los cuales la evaluación costo-beneficio determina que su cobro ocasionaría una pérdida patrimonial. *En el mismo sentido, señaló el Consejo de Estado, que "[...] dentro del contexto de la consulta se considera como saldo menor aquel monto a favor de la Administración cuya evaluación objetiva y documentada de la relación costo-beneficio lleve a concluir que su cobro ocasionaría un detrimento o pérdida patrimonial para la respectiva entidad. Ante la existencia de saldos menores, las entidades públicas deberían proceder a la depuración de sus saldos contables previa aplicación del procedimiento de control interno contable que adopten para el efecto, sobre la base de las pautas establecidas por la Contaduría General de la Nación. Aplicado el procedimiento de depuración, las entidades públicas podrán castigar aquellas obligaciones bajo las circunstancias anotadas, lo que implica que desaparezcan definitivamente de los registros contables."*

Tenemos como principales normas para la aplicación de la relación costo/beneficio dentro del proceso de depuración de cartera, desde el marco constitucional, en los principios que regulan la Administración Pública contenidos en el artículo 209, en relación con la función administrativa que está a servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios a la eficacia, economía, celeridad e imparcialidad.

Al realizar el cruce de la matriz Costo-Beneficio, se busca evidenciar el punto exacto en donde al cruzar los ingresos con los costos se vuelve negativo, es decir, el momento en el cual los costos superan los ingresos; es a partir de este momento, en donde se determina que no es beneficioso para la entidad realizar la recuperación de esta cartera hasta ese punto, por ende, se debe hacer la respectiva depuración, pero se debe tener en cuenta que al ser un servicio público esencial y fundamental, y que es un servicio que no tiene un servicio sustituto, el suscriptor por regla general deberá acercarse a EMPOAGUAS E.S.P a realizar el pago o suscribir un acuerdo de pago, si esto no sucede el suscriptor tendrá su vivienda en condición de deshabitada, o tendrá una fuente alterna de abastecimiento de acueducto, para lo cual EMPOAGUAS E.S.P deberá observar lo dispuesto en el parágrafo del

¹ CONSEJO DE ESTADO. SALA DE CONSULTA Y SERVICIO CIVIL. Consejo prestat: GERMAN ALBERTO JULIA ESCOBAR. Bogotá D.C., diez (10) de diciembre de dos mil trece (2013)-Rad. No. 11001-03-08-000 2013-00418-00. Número interno: 2170 Referencia: SANDEMIENTO CONTABLE. COBRO COACTIVO DE SALDOS MENORES. Actor: MINISTERIO DE CULTURA.

 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01 Versión: 01 Fecha: 28/06/2023 Página 63 de 104
---	--	---

artículo 16 de la ley 142 de 1994.

Si el usuario no cumple con las condiciones anteriormente descritas, EMPOAGUAS E.S.P a través de la subgerencia comercial, deberá realizar visitas periódicas al inmueble con el fin de evitar que existan prácticas de abastecimiento contrarias al contrato de condiciones uniformes, de evidenciarse las mismas, se remitirá una carta por correo certificado al suscriptor que tiene el servicio en condición de suspendido o corte, con el fin de notificarle las actuaciones por parte de EMPOAGUAS E.S.P para recuperar en el caso de fraude, los consumos y de hacer caso omiso al llamado, se adelantaran todas acciones que establece el código de policía para estos casos.

Desde un punto de vista ideal, si se fortalece las acciones de coercitivas dentro de los términos establecidos en el contrato de condiciones uniformes no deberá existir ciclos de facturación que superen los tres meses sin que haya mediado la suspensión o corte, pero por ser un servicio esencial y fundamental, existen particularidades, casos atípicos, como por ejemplo órdenes judiciales donde le amparen el acceso a agua a una persona de especial protección constitucional y que se encuentra en insolvencia financiera para pagar sus obligaciones, en esos caso si bien no media la gratuidad dependiendo de la orden judicial, la cual puede ser que orden que EMPOAGUAS E.S.P busque otros mecanismo para realiza el cobro, solo en esos casos o casos similares que se asemejen a un externalidad de la empresa, podrá superar los tres meses, lo que corresponde en promedio para esos tres meses a un valor de Ciento Veinte Mil pesos \$ 120.000 Mcte, lo que corresponde a un 10.34% de un SMMLV, que sería la cartera para los suscriptores que incumplen sus obligaciones y que no haya mediado la suspensión o corte, este sería el valor ideal de cartera para los dos (Acueducto y Alcantarillado) servicios públicos.

Dado la cartera histórica que presenta EMPOAGUAS E.S.P es necesario adoptar los siguientes criterios para establecer el costos-beneficio en un proceso coactivo, donde se tendrán en cuenta:

Estimación de gastos incurridos en la etapa persuasiva y pre jurídica:

Gastos de Personal	Descripción	Valor	% Factor de dedicación de tiempo
Subgerente comercial	Salario + prestaciones sociales + seguridad social + demás gastos que se configuren beneficio a empleado.	1	

 EMPOAGUAS E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 64 de 104

Gastos de Personal	Descripción	Valor	% Factor de dedicación de tiempo
Apoyo a la subgerencia comercial	Honorarios o salario (si es salario computara el valor lo mismos que el cuadro anterior)	li	
Personal Operativo (visitas)	Salario + prestaciones sociales + seguridad social + demás gastos que se configuren beneficio a empleado.	lii	
Gastos de materiales e insumos.			
Papelería y gastos similares		iv	
Gastos de envío de comunicados		v	
Otros gastos (especificar cuáles)		vi	

Etapas de cobro coactivo:

Gastos de Personal	Descripción	Valor
Jefe de la oficina jurídica	Salario + prestaciones sociales + seguridad social + demás gastos que se configuren beneficio a empleado.	I
Apoyo a la oficina jurídica	Honorarios o salario (si es salario computara el valor lo mismos que el cuadro anterior)	li
Personal Operativo (visitas)	Salario + prestaciones sociales + seguridad social + demás gastos que se configuren beneficio a empleado.	lii
Gastos de materiales o insumos en el proceso.		
Papelería		iv
Gastos de envío de comunicados		v
Demas Gastos procesales		vi

La presunción de los gastos de un proceso de cartera por suscriptor desde la etapa persuasiva hasta finalizada la etapa coactiva en una estimación promedio de ejecución de 8 meses, puede costarle en promedio a EMPOAGUAS E.S.P un veinticinco por ciento (25%) de un SMMLV, a lo que corresponde para el año 2023 a unos doscientos noventa mil pesos \$ 290.000 Mcte, por lo tanto los valor inferior deberán ser evaluados de acuerdo a las acciones comerciales planteadas en este numeral, pues debe mediar previamente a la depuración o saneamiento contable,

 NIH: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL		Código: GC-AC-PM-MA33-01
	MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.		Versión: 01
			Fecha: 28/06/2023
			Página 65 de 104

el análisis del caso particular pues su cuantía obedece más a un desgato administrativo que sobre pasa los beneficios si se cobran cuantías menores por la vía coactiva, en cambio genera menos gastos acciones que sean de prevención y control de fraudes o prácticas contrarias al CCU para los suscriptores que su valor en mora sea menor, se entenderá que su cartera está en gestión y se volverán a restablecer el servicio en un tiempo inferior a un año, un par de meses o semanas, pues no existe servicio sustituto al agua y al saneamiento básico.

CAPÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES

86) REPORTES. EMPOAGUAS E.S.P reportará a los deudores morosos en las Centrales de Riesgo siempre y cuando el suscriptor en la firma del CCU o por escrito lo allá autorizado 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 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 a 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 (SL- 082/95). En el Boletín de Deudores Morosos del Estado permanecerá según lo establecido en la Circular Externa 59 de 2004.
- **Principio de seguridad:** La información reportada en las centrales de riesgo será competencia de los abogados de cartera, y para el reporte al BDME la competencia será del Contador de la Empresa, y se manejará los controles

	PROCESO: GESTION COMERCIAL		Código: GC-AC-PM-MA03-01
	MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.		Versión: 01
			Fecha: 28/06/2023
			Página 66 de 104

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:

1. **ANTE LAS CENTRALES DE RIESGOS.** Es necesario implementar el formato de autorización de reporte a las centrales de riesgo. Los Auxiliares 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 persuasiva incumplieron el acuerdo de pago, sin importar la cuantía de la obligación.

Dicha información será remitida en medio magnético a la Subgerencia Comercial, o a quienes hagan sus veces, 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, al momento de la firma del contrato de condiciones uniformes o al momento de la firma del acuerdo de pago, para reportar su nombre y documento de identidad ante las centrales de riesgo.

2. **EN EL BDME (BOLETÍN DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO).** El contador de la empresa, o quien haga sus veces, 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 la Subgerencia Comercial.

Para efectos de control y seguimientos de la cartera vencida, la Subgerencia comercial enviara a la dirección de contabilidad o similar.

 EMPOAGUAS E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 67 de 104

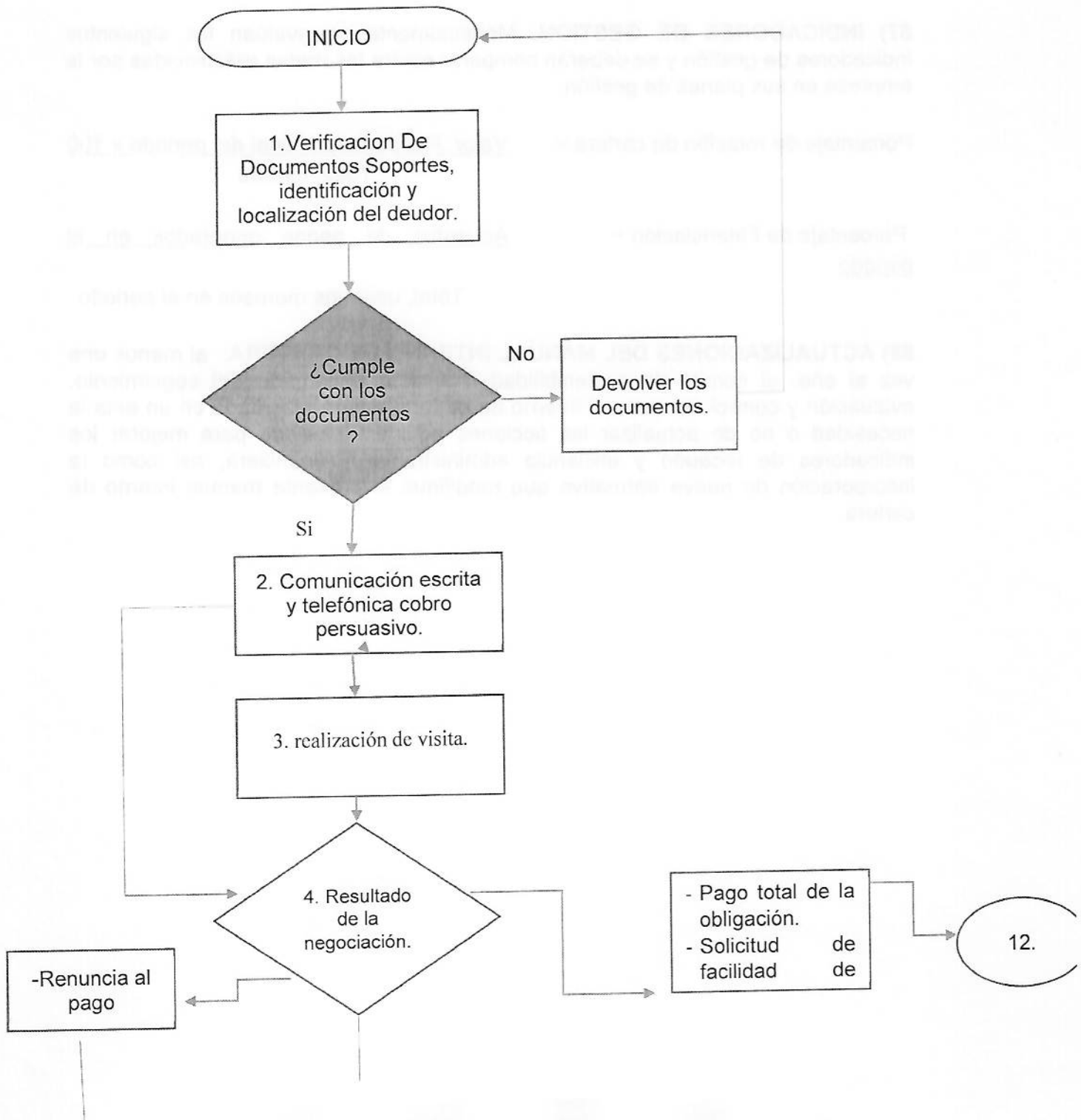
87) INDICADORES DE GESTION. Mensualmente se evalúan los siguientes indicadores de gestión y se deberán comparar contra las metas establecidas por la empresa en sus planes de gestión.

Porcentaje de rotación de cartera =
$$\frac{\text{Valor. Recaudado al final del periodo} \times 100}{\text{Total, cartera}}$$

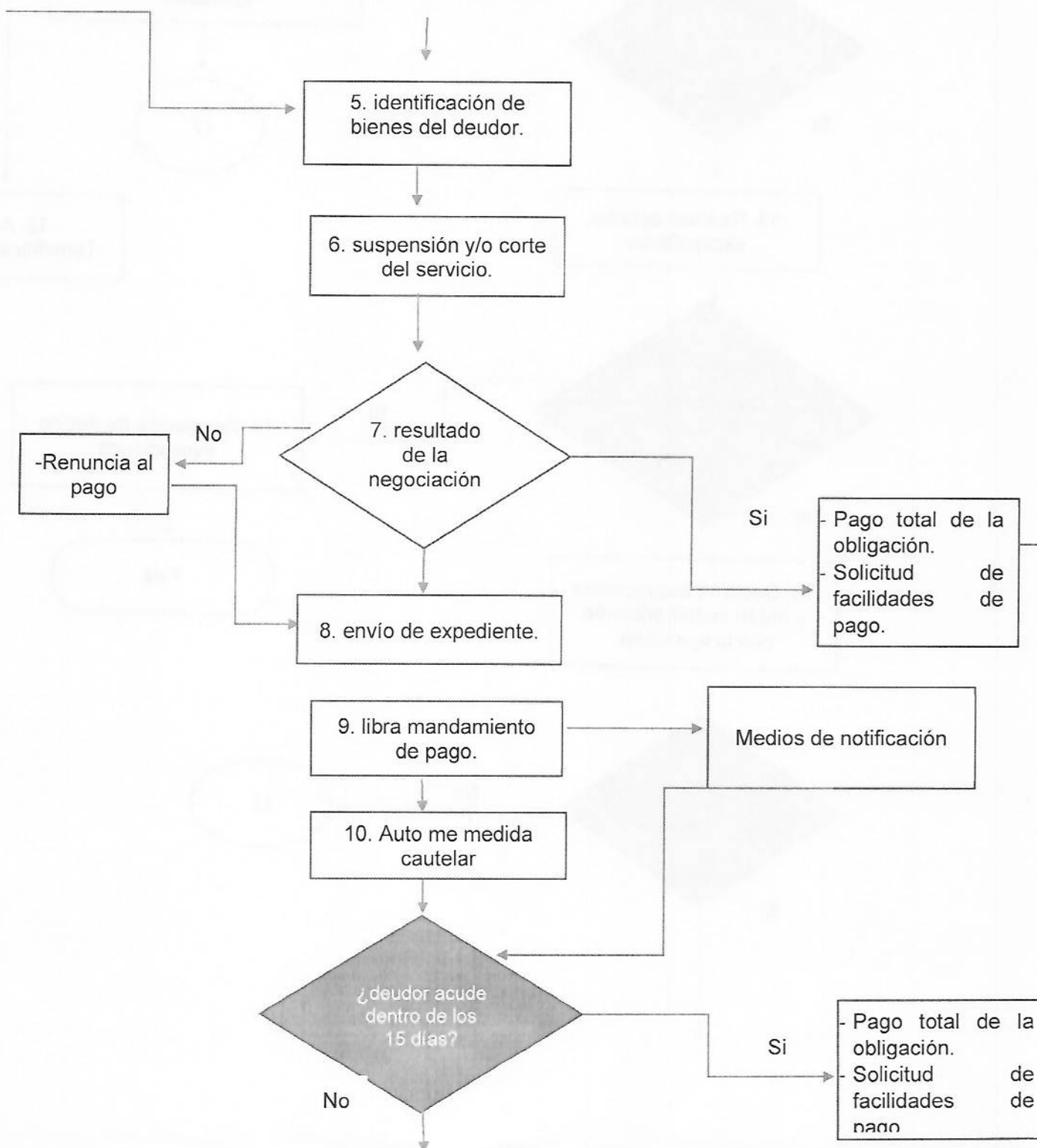
Porcentaje de Financiación =
$$\frac{\text{Acuerdos de pagos generados en el periodo}}{\text{Total, usuarios morosos en el periodo}}$$

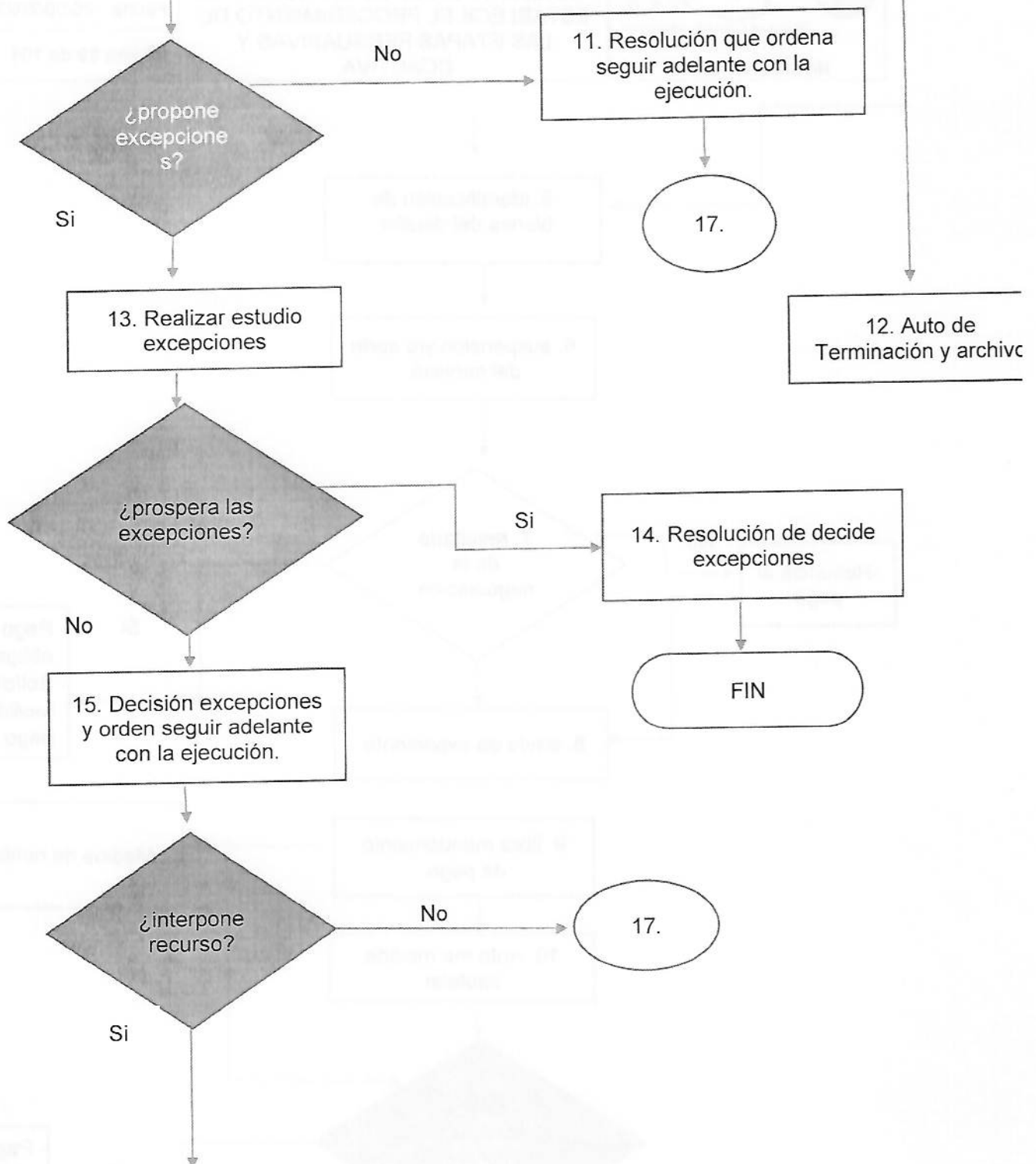
88) ACTUALIZACIONES DEL MANUAL INTERNO DE CARTERA: al menos una vez al año, el comité de sostenibilidad financiera encargado del seguimiento, evaluación y control del manual interno de cartera, dejara plasmado en un acta la necesidad o no de actualizar las acciones aquí establecidas para mejorar los indicadores de recaudo y eficiencia administrativa y financiera, así como la incorporación de nueva normativa que modifique el presente manual interno de cartera.

1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

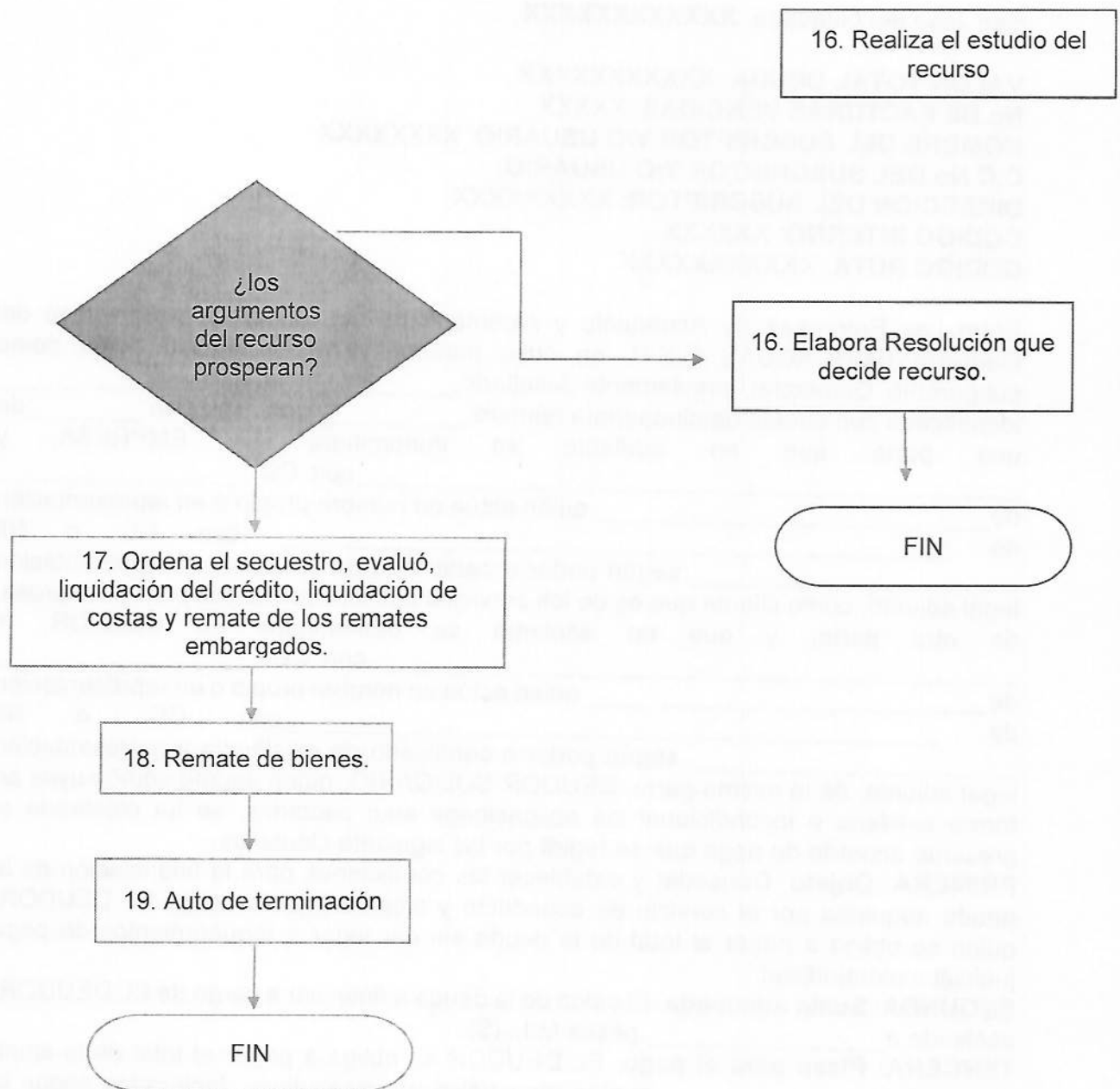


	PROCESO: GESTION COMERCIAL		Código: GC-AC-PM-MA03-01
	MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.		Versión: 01
			Fecha: 28/06/2023
			Página 69 de 104





 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: GC-AC-PM-MA03-01
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 71 de 104



1. ANEXOS FORMATOS

ACUERDO DE PAGO N° XXXXXXXX

San José del Guaviare, XXXXXXXXXXXXX

VALOR TOTAL DEUDA: XXXXXXXXXXXX

Nº DE FACTURAS VENCIDAS: XXXXX

NOMBRE DEL SUScriptor Y/O USUARIO: XXXXXXXX

C.C Nº DEL SUScriptor Y/O USUARIO:

DIRECCION DEL SUScriptor: XXXXXXXXX

CODIGO INTERNO: XXXXXX

CODIGO RUTA: XXXXXXXXXXXX

Entre Las Empresas de Acueducto y Alcantarillado del Municipio d San José del Guaviare FMPOAGUAS E.S.P, en cuyo nombre y representación actúa como subgerente Comercial, previamente facultado,

identificada con cédula de ciudadanía número _____ expedida en _____ de _____ una parte que en adelante se denominará LA EMPRESA, y _____ con CC _____

de _____, quien actúa en nombre propio o en representación de _____ con CC o Nit _____

según poder o certificado de existencia y representación legal adjunto, como cliente que es de los servicios públicos prestados por La Empresa, de otra parte, y que en adelante se denominara EL DEUDOR. Y _____ con CC _____

de _____ quien actúa en nombre propio o en representación de _____ con CC. o Nit _____

según poder o certificado de existencia y representación legal adjunto, de la misma parte, DEUDOR SOLIDARIO, quien asume como suyas en forma solidaria e incondicional las obligaciones aquí pactadas, se ha celebrado el presente acuerdo de pago que se regirá por las siguiente cláusulas:

PRIMERA: Objeto. Conceder y establecer las condiciones para la financiación de la deuda adquirida por el servicio de acueducto y alcantarillado a cargo EL DEUDOR, quien se obliga a pagar el total de la deuda sin dar lugar a requerimientos de pago judicial o extrajudicial.

SEGUNDA: Suma adecuada. El saldo de la deuda a financiar a cargo de EL DEUDOR, asciende a _____ pesos M.L. (\$).

TERCERA: Plazo para el pago. EL DEUDOR se obliga a pagar el total de la suma financiada en _____ cuotas mensuales y consecutivas, facturadas según la

programación cíclica de LA EMPRESA a partir de la firma del presente acuerdo y que serán cobradas en factura de Servicios Públicos correspondientes a la suscripción No. _____ con dirección _____ y

teléfono _____ de la ciudad de _____ a su cargo.

CUARTA: intereses moratorios. La mora en el pago de las sumas, genera intereses de mora, en el monto que el Art. 635 del Estatuto Tributario establece. La tasa de interés moratorio será la tasa equivalente a la tasa efectiva de usura certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para el respectivo mes de mora.

QUINTA: El presente acuerdo por ser una obligación clara, expresa y actualmente exigible presta mérito ejecutivo de conformidad con el art. 68 del Código Contencioso Administrativo.

SEXTA: Al no pago de la cuantía convenida en los plazos estipulados; acepto, que me sea suspendido el servicio de Acueducto por parte de la empresa, pues declaro tener conocimiento de la ley 142 de 1994 y del contrato de condiciones uniformes que se suscribió con la Empresa.

SÉPTIMA: Incumplimiento en el pago. Si por algún motivo se presenta incumplimiento de pago de cualquiera de las cuotas cargadas en la factura generada durante el plazo acordado para el pago de la obligación, LA EMPRESA podrán exigir a los deudores el pago de la totalidad de las cuotas restantes pendientes y cobrar los intereses moratorios sobre el saldo de capital insoluto.

OCTAVA: Poner de manifiesto al deudor que la presente facilidad de pago interrumpe la prescripción de la acción de cobro, de acuerdo con lo dispuesto en los incisos primero del artículo 818 del Estatuto Tributario Nacional.

NOVENA: Informes a Centrales de Riesgo. El Deudor y su Solidario autorizan de manera irrevocable a LAS EMPRESAS a procesar y solicitar a las entidades que manejan bases de datos información referente a su situación crediticia. Así mismo, a reportar y divulgar toda la información referente a su comportamiento como cliente de LA EMPRESA. La información reportada permanecerá en la base de datos el tiempo que legal o jurisprudencialmente este establecido y de acuerdo con el momento y las condiciones en que se efectuó el pago de las obligaciones aquí pactadas.

DECIMA: clausula aclaratoria. En caso de presentarse incumplimiento por parte del DEUDOR, en relación con el pago (monto y plazos) de una cualquiera de las cuotas estipuladas y en las demás obligaciones contenidas en el presente acuerdo, la entidad hará efectiva la CLAUSULA ACELERATORIA de la facilidad de pago, comunicándolo al deudor que debe cancelar el saldo insoluto de la obligación en forma inmediata, en caso de no cumplir con el correspondiente pago, procederá a declarar la pérdida de vigencia y la terminación de la facilidad de pago, se ordenará hacer efectiva la garantía presentada, y tomará todas las medidas a que haya lugar de conformidad con la ley.

DECIMA PRIMERA: Perfeccionamiento. Para el perfeccionamiento del presente acuerdo de pago se requiere tanto la firma del mismo por las partes y el deudor solidario, así como la aprobación por parte de LA EMPRESA de otra garantía otorgada,

 EMPOAGUAS E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL	Código:
	MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 74 de 20

cuando ella se requiera de conformidad con la reglamentación interna vigente. Los costos que esta garantía genere, tales como estudio de títulos, pago de derechos, impuestos, correrán por parte exclusiva de quien solicito la financiación.

DECIMA SEGUNDA: Domicilio. Para todos los efectos relacionados con este contrato, se tendrá como domicilio la ciudad de San José del Guaviare. Para constancia se firma en San José del Guaviare.

El deudor _____ C.C No: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____		El deudor solidario: _____ C.C No: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____	
---	--	--	--

 Subgerente Comercial
 EMPOAGUAS E.S.P

	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: Versión: 01 Fecha: 23/06/2023 Página 75 de 20
---	--	---

Oficio 400-

San José del Guaviare, XX de XX de 202xx

DEUDOR:
CEDULA:
CODIGO INTERNO:
CODIGO DE RUTA:
TELEFONO:
DIRECCION:
BARRIO:

NOMBRE DE QUIEN RECIBE	
PARIENTESCO	
TELEFONO	
FECHA	
LUGAR	
OTRO	

Asunto: INICIO DE COBRO ETAPA PERSUASIVA

Por medio de la presente, me permito recordarle que actualmente usted se encuentra en mora con la empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P, teniendo en cuenta el incumplimiento en el pago de (X) facturas emitidas por concepto de los servicios públicos prestados por la empresa.

Esta deuda se encuentra asociada al código N° XXX, el cual se encuentra a su nombre, la deuda actualmente es clara, expresa y legalmente exigible y asciende a la suma de XXXXXX PESOS Mda/cte. (\$XXX), por concepto de la obligación asociada a la disponibilidad y/o uso de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Teniendo en cuenta el tiempo de atraso por el no pago de las obligaciones consignadas en las facturas de pago, por lo anterior es de su interés conocer las consecuencias que se acarrea por el incumplimiento de pago.

De conformidad con el literal a) numeral 3 de la cláusula 23 del contrato de condiciones uniformes de EMPOAGUAS E.S.P, se establece como causal de suspensión del servicio, no pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de tres (3) periodos, salvo que medie reclamación o recursos interpuestos, de conformidad con el Artículo 140 de la ley 142 de 1994.

Se puede establecer que de acuerdo al incumplimiento de obligaciones pecuniaras habrá lugar a:
Causales de corte de los servicios el Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 2.3.1.3.2.5.25 del decreto 1077 de 2015.
Causales de terminación del contrato y corte del servicio: Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, y del Artículo 2.3.1.3.2.5.26 del decreto 1077 de 2015.
Intereses moratorios en los términos de artículo 96 de la ley 142 de 1994.

Además de lo anterior, en todo caso cuando proceda la suspensión o corte del servicio el suscriptor o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra la empresa por tales conceptos.

Teniendo en cuenta las condiciones lógicas y legales en el caso concreto EMPOAGUAS E.S.P, procederá a realizar los reportes de información pertinentes a las entidades que corresponda, es decir, reporte negativo a los Contratos de Riesgo y Boletín de Deudores Morosos del Estado.

En consecuencia, se le requiere e invita para que dentro de los diez (10) días siguientes al recibo del presente comunicado se acerque a las instalaciones de la empresa EMPOAGUAS E.S.P., ubicada en la calle 19 No. 190 – 550 del Barrio El Modelo de San José del Guaviare, con el fin de realizar el pago total de la obligación o suscriba acuerdo de pago por la suma adeudada por valor de **XXXXX PESOS Mda.cte. (\$XXXX)**.

Se puede establecer, que de conformidad con el artículo 154 de la ley 142 de 1994 DE LOS RECURSOS "El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de concimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos..."

En caso de no cumplir con la presente citación se procederá al inicio del cobro en la etapa pre-jurídica y posterior cobro en la jurisdicción coactiva y respectivo reporte de la información del incumplimiento en el pago de la obligación a las respectivas entidades que administran las Centrales de Riesgo y el Boletín de Deudores Morosos del Estado.

El pago de la obligación se puede realizar en las instalaciones de la empresa EMPOAGUAS E.S.P., o a través de consignación a la cuenta de ahorros No. 82875839558 del Banco Bancolombia, el soporte de la consignación se debe enviar al correo electrónico ventanillaunica@empoguas.gov.co junto con los datos del usuario, factura escaneada que se canceló, el no envió de esta información o de manera incompleta no se podrá registrar el respectivo pago.

Cordialmente,

**Subgerente comercial
EMPOAGUAS E.S.P**

Cadena	Subgerente Comercial
Proyecto	Contrato: Jorge Cadena
Fecha	Comprobante: Jorge Cadena

Oficio 400-

San José del Guaviare, abril 07 de 2022

DEUDOR

**CEDULA:
CODIGO INTERNO:
CODIGO DE RUTA:
TELEFONO:
DIRECCION:**

NOMBRE DE QUIEN RECIBE	
PARENTESCO	
TELEFONO	
FECHA	
HORA	
FIRMA	

Asunto: INICIO DE COBRO ETAPA PREJURIDICA

Por medio de la presente, me permito recordarle que actualmente usted se encuentra en mora con la empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P, teniendo en cuenta el incumplimiento en el pago de () facturas emitidas por concepto de los servicios públicos prestados por la empresa.

Esta deuda se encuentra asociada al código N°, el cual se encuentra a su nombre, la deuda actualmente es clara, expresa y legalmente exigible y asciende a la suma de PESOS Mda/cto. (\$), por concepto de la obligación asociada a la disponibilidad y/o uso de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Teniendo en cuenta el tiempo de atraso por el no pago de las obligaciones consignadas en las facturas de pago, por lo anterior es de su interés conocer las consecuencias que se acarrea por el incumplimiento de pago.

De conformidad con el literal a) numeral 3 de la cláusula 23 del contrato de condiciones uniformes de EMPOAGUAS E.S.P. se estableció como causal de suspensión del servicio "no pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de tres (3) periodos, salvo que medie reclamación o recursos interpuestos, de conformidad con el Artículo 140 de la ley 142 de 1994.

Se puede establecer que de acuerdo al incumplimiento de obligaciones pecunarias habrá lugar a:
Causales de corte de los servicios el Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y artículo 2.3.1.3.2.5.23 del decreto 1077 de 2016 Causales de terminación del contrato y corte del servicio. Artículo 141 de la Ley 142 de 1994, y del Artículo 2.3.1.3.2.5.26 del decreto 1077 de 2016. Intereses moratorios en los términos de artículo 90 de la ley 142 de 1994. Además de lo anterior, en todo caso cuando proceda la suspensión o corte del servicio el suscriptor o usuario deberá pagar además los costos en los que incurra la empresa por tales conceptos

Teniendo en cuenta las condiciones fácticas y legales en el caso concreto EMPOAGUAS E.S.P, procederá a realizar los reportes de información pertinentes a las entidades que corresponda, es decir, reporta negativo a las Centrales de Riesgo y Boletín de Deudores Morosos del Estado

En consecuencia, se le requiere e invita para que dentro de los Cinco (5) siguientes al recibo del presente



NIT: 822.001.883-3

PROCESO: GESTION COMERCIAL

MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.

Código:

Versión: 01

Fecha: 28/06/2023

Página 78 de 20

comunicado se acerque a las instalaciones de la empresa EMPOAGUAS E.S.P, ubicada en la calle 19 No. 19D – 55B del Barrio El Modelo de San José del Guaviare, con el fin de realizar el pago total de la obligación o suscriba acuerdo de pago por la suma adeudada por valor de **PESOS Mda/cte. (\$)**.

En caso de incumplir con la presente citación se procederá al inicio del cobro en la etapa de cobro en la jurisdicción coactiva y respectivo reporte de la información del incumplimiento en el pago de la obligación a las respectivas entidades que administren las Centrales de Riesgo y el Boletín de Deudores Morosos del Estado.

El pago de la obligación se puede realizar en las instalaciones de la empresa EMPOAGUAS E.S.P, o a través de consignación a la cuenta de ahorros No. 82875839558 del Banco Bancolombia, el soporte de la consignación se debe enviar al correo electrónico **ventanillaunica@empoaguas.gov.co** junto con los datos del usuario, factura escaneada que se canceló, él no envió de esta información o de manera incompleta no se podrá registrar el respectivo pago.

Cordialmente,

Subgerente comercial
EMPOAGUAS E.S.P

Ordeno	Subgerente Comercial
Proyecto	Contratista- Apoyo Cartera
Reviso	Contratista- Apoyo Cartera

	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código: Versión: 01 Fecha: 28/06/2023 Página 79 de 20
---	--	---

MANDAMIENTO DE PAGO No.

San José del Guaviare, ____ de ____ del ____

PROCEDIMIENTO: Ejecutivo De Jurisdicción Coactiva No. ____
EJECUTANTE: Empresa de Acueducto y Alcantarillado "EMPOAGUAS E.S.P."
EJECUTADO: _____

En uso de las facultades conferidas en capítulo II de la Resolución 317 del 18 de octubre de 2013, expedido por el Gerente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado "EMPOAGUAS E.S.P." del Municipio de San José Del Guaviare, "Por medio del cual se expide el Manual Interno de Cartera y procedimiento de jurisdicción coactiva en EMPOAGUAS E.S.P. del Municipio de San José Del Guaviare, expedido con el fin de regularizar y ordenar el cobro de la cartera morosa en el pago de las facturas con ocasión a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado y,

CONSIDERANDO

Que mediante oficio No. (____) radicado en esta área de Jurisdicción Coactiva de EMPOAGUAS E.S.P, el día _____, por parte del Área Comercial de EMPOAGUAS E.S.P, por medio del cual remitió la liquidación oficial de lo adeudado por Usted, asociada al código de suscriptor No. _____, con el fin de dar inicio, adelantar y llevar hasta su terminación el proceso administrativo de cobro coactivo en contra de (nombre completo del ejecutado) identificado con cédula de ciudadanía o NIT No., por valor de (en letras y números), por concepto de no pago de las facturas generadas por concepto de uso del servicio público de acueducto y alcantarillado prestado por la empresa y teniendo en cuenta el tiempo de atraso del predio ubicado en _____

NOTA. RELACIONACIONAR EN CUADRO LAS FACTURAS Y ADEUDADO

Que la suma descrita anteriormente no ha sido cancelada por el usuario con llevado con ello iniciar el procedimiento de cobro administrativo coactivo contenido en la Resolución 317 del 18 de octubre de 2013 de "EMPOAGUAS E.S.P.", y lo contemplado en el título VIII del Estatuto Tributario Nacional para obtener el recaudo de pago

Las facturas correspondientes al cobro del servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la empresa hacen mérito ejecutivo y contiene una obligación clara, expresa y actualmente exigible, por lo que es procedente librar el respectivo mandamiento de pago, de conformidad con lo establecido en el artículo 826 del Estatuto Tributario Nacional.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Librar Mandamiento de Pago en contra de (NOMBRE DEL EJECUTADO) identificado con cédula de ciudadanía/NIT No. (xx), a favor de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado "EMPOAGUAS E.S.P.", por la siguiente suma de dinero:

1.- (VALOR EN LETRAS (VALOR EN NUMEROS), valor que corresponde al no pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado prestado por la empresa "EMPOAGUAS E.S.P.", del predio ubicado en la XXXX, más los intereses (corrientes cuando se haya pactado compromiso de pago y se haya incumplido y) moratorios causados a la fecha y los posteriormente se causen sobre el capital hasta el pago total de la obligación, liquidados según la tasa interés corriente de conformidad con la Resolución No.317 de 2013 expedido por el Gerente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., "Por medio del cual se expide el Manual Interno de Recaudado de Cartera de Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. con el fin de regularizar y ordenar el cobro de la cartera morosa en el pago de las facturas con ocasión a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado", en su Capítulo IV artículo 32 y en concordancia con lo dispuesto en los artículos 634 y 635 del Estatuto Tributario Nacional, más los gastos en que incurra EMPOAGUAS E.S.P. para hacer efectivo el cobro de las facturas, los cuales se liquidarán por concepto de costas cuando corresponda, de conformidad con el artículo 836-1 del Estatuto Tributario Nacional.

ARTICULO SEGUNDO: Ordenar el embargo y secuestro de los bienes muebles o inmuebles, salarios, salcos bancarios, depósitos de ahorro, títulos de contenido crediticio y los demás valores de que sea titular o beneficiario el ejecutado, depositados en establecimientos bancarios, crediticios, financieros o similares, en cualquiera de sus oficinas o agencias en todo el país. (ESPECIFICAR QUE BIENES A EMBARGAR, DIRECCION EXACTA, OFICINA A LA RESPECTIVA OFICINA DE REGISTRO SI LOS BIENES SON SUJETOS DE REGISTRO, Y DEMAS ASPECTOS PERTINENTES DE IDENTIFICACIÓN Y POSIBLE AVALUO DEL BIEN PARA NO EXCEDER DEL DOBLE DEL VALOR TOTAL DE LA OBLIGACIÓN CON INTERESES SANCIONES Y CAPITAL. según artículo 838 del E. T. N.)

ARTICULO TERCERO: Notificar este mandamiento de pago personalmente al ejecutado, su apoderado o representante legal, previa citación por correo certificado dirigida a (dirección del ejecutado) para que comparezca dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la misma a la práctica de diligencia de notificación personal; advirtiéndole en el oficio de citación que, en caso de no comparecer en el término fijado, se le notificará por correo conforme lo dispuesto en el artículo 22 de la Resolución No.317 de 2013 expedida por "EMFOAGUAS E.S.P" y artículo 565 del Estatuto Tributario Nacional.

ARTICULO CUARTO: Advertir a el deudor que dispone de quince (15) días hábiles a partir de la nulificación de esta providencia, para cancelar la totalidad de la deuda y sus intereses, y/o la indexación del capital, se deberá realizar por medio de pago directo en las instalaciones de la empresa o a través de consignación en la cuenta número 82875839558 del Banco Bancolombia; el soporte de la consignación de se debe enviar al correo electrónico

 EMPAQUAS E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código:
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 81 de 20

ventanillaunica@empaquas.gov.co junto con los datos del usuario y factura escaneada que se canceló.

ARTICULO QUINTO: Informar al deudor que contra el presente acto no procede ningún recurso, tal y como lo dispone el artículo 833-1 del Estatuto Tributario Nacional.

ARTICULO SEXTO: Líbrense los oficios correspondientes.

Dada en la ciudad de san José del Guaviare, a los _____ días del mes _____ del 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Jefe de la oficina jurídica

EMPOAGUAS E.S.P

AUTO EMBARGO SALDOS EN CUENTAS BANCARIAS

CIUDAD Y FECHA: SAN JOSE DEL GUAVIARE, ____/____/____

ACTO: EMBARGO SALDOS EN BANCOS NÚMERO

NÚMERO: _____

ASIGNATARIO: _____

CÉDULA DE CIUDADANÍA: _____ EXPEDIDA EN _____

ULTIMA DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

EXPEDIENTE: No.

CONSIDERANDO

Que el suscrito funcionario adelanta procedimiento administrativo de cobro coactivo contra _____, identificado con C.C. y/o NIT _____, y que las obligaciones se encuentran insolutas. Con fundamento en los Arts. 836, 837, 839-1 numeral 2 parágrafos primero y tercero y 839-2, del E.T. y Art. 593 del C. G. P., se:

RESUELVE

PRIMERO: Decretar el embargo y retención de los dineros depositados o que se lleguen a depositar en cuentas corrientes, de ahorro y CDTs, en bancos, corporaciones y compañías de financiamiento comercial de Bogotá y de cualquier parte de país, a nombre de _____, identificado con C.C. y/o NIT. _____ hasta por la suma de _____ PESOS (\$ _____) M/CTE. Advirtiéndole que deben dar oportuno cumplimiento, so pena de responder solidariamente con el asignatario por el pago de la obligación.

SEGUNDO: Comunicar esta medida mediante oficio circular dirigido a la Superintendencia Bancaria, para que utilice su información y remita directamente al banco o entidad correspondiente la orden de embargo, a las oficinas principales de los diferentes bancos, corporaciones y compañías de financiamiento comercial y/o directamente a los bancos donde se encuentre vinculado el deudor.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

Jefe de la oficina jurídica
EMPOAGUAS E.S.P

 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL		Código:
	MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.		Version: 01
			Fecha: 28/05/2023
			Página 83 de 20

RESOLUCIÓN NoXXXXXXXXX DE XXXX

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA SEGUIR ADELANTE CON LA EJECUCIÓN"

EL FUNCIONARIO EJECUTOR DE JURISDICCIÓN COACTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE "EMPOAGUAS E.S.P"

En uso de las facultades legales y las conferidas por los artículos 440, 441 y 456 del Acuerdo 051 de diecisiete (17) de diciembre de 2012 "Estatuto Tributario Municipal", en especial a conferidas por la Resolución xxx del Treinta y uno (31) de Marzo de 2023 expedido por el Gerente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado "EMPOAGUAS E.S.P, del Municipio de San José Del Guaviare, "Por medio del cual se expide el Manual Intorno de Recaudo de Cartera del Municipio de San José del Guaviare, expedido con el fin de regularizar y ordenar el cobro de la cartera morosa en el pago de las facturas con ocasión a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado y,

CONSIDERANDO

- Que la Oficina de Cobro Coactivo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado "EMPOAGUAS E.S.P", adelanta Proceso Administrativo de Cobro Coactivo en contra del Señor XXXXXXXX, identificado con la cédula de ciudadanía número XXXXXXXXXXXX, para obtener el pago de la siguiente suma:

• XXXXXXXXXXXX (\$XXXXXXXXXX), más los intereses causados desde el momento en que se hizo exigible la obligación, hasta que se cancelen, más las costas del proceso que se llegaren a causar, conforme lo dispone el artículo 634 del Estatuto Tributario, por no haber realizado el pago de las XXXXXX (XXXXXXXX) facturas vencidas de acueducto y alcantarillado por la prestación del servicio, consignadas bajo la factura NoXXXXXXXXXX, de acuerdo al usuario No. XXXXXXXXXXXX.
- Que en dicho proceso se Libró Mandamiento de Pago No. XXXXXX de fecha XXXXX de XXXXX de XXXXXX, en contra del Señor XXXXXXXXXXXXXXXX, el cual fue debidamente notificado y citado el XXX de XXX de XXXX, quien recibiera el mandamiento de pago la señora XXXXXXXXXXXXXXXX
- Que ante la no comparecencia del citado dentro del término de los 15 días siguientes contados a partir de la recepción de la citación, para efectos de la notificación personal del Mandamiento de pago, se procedió a realizar la notificación mediante oficio del XXXX de XXXXXXXXXXX de xxxx, recibido por el señor xxxxxxxxxx, el día xxxxxxx de xxxxxxxx de xxxxxxxx y nuevamente oficio enviado el día xxxxxxx de xxxx de x, recibido el día xxxxxxxx de xxx de xxxxx nuevamente por el señor xxxxxxxxx, de conformidad con lo dispuesto por

la Resolución xxx del Treinta y uno (31) de Marzo de 2023, expedido por el Gerente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado "EMPOAGUAS E.S.P. del Municipio de San José Del Guaviare, "Por medio del cual se expide y adopta el nuevo el Manual Interno de Recaudo de Cartera y Procedimiento de la Jurisdicción Coactiva en EMPOAGUAS E.S.P".

4. Que la notificación se realizó antes de los CINCO (5) años, es decir, que no ha operado el término de prescripción.
5. Que el Usuario no presentó excepciones al Mandamiento de pago No. xxxx de fecha xx de xx de xxxx, ni tampoco se ha acercado para cancelar el valor adeudado, o a suscribir acuerdo de pago, de conformidad con el Artículo 836 del Estatuto Tributario Nacional el cual reza:

(...)

"si vencido el término para excepcionar no se hubieren propuesto excepciones, o el deudor no hubiere pagado, el funcionario competente preferirá resolución ordenando la ejecución y el remate de los bienes embargados y secuestrados. Contra esta resolución no procede recurso"

6. Que habida consideración de que el documento base del recaudo, es decir, el Mandamiento de Pago, reúne los requisitos legales, por lo tanto, presta mérito ejecutivo, y además se satisfacen los requisitos de fondo y de forma para este tipo de proceso, es pertinente entrar a proferir **RESOLUCIÓN QUE ORDENA SEGUIR ADELANTE LA EJECUCIÓN.**

En mérito de lo expuesto este despacho,

RESUELVE

PRIMERO: Seguir adelante con la ejecución en contra de xxxxxxxxxxxx, identificado con la cédula de ciudadanía No. xx, por concepto de xxxxxxxxxxxx (\$xxxxxxxxxxx), más los intereses causados desde el momento en que se hizo exigible la obligación, hasta que se cancelen, más las costas de proceso que se llegaren a causar, conforme lo dispone el artículo 634 del Estatuto Tributario, por no haber realizado el pago de las xxxxxxxxx (xxxxxxxxxx) facturas vencidas de acueducto y alcantarillado por la prestación del servicio, consignadas bajo la factura No. xxxxxxxx, de acuerdo al usuario No. xxxxxxx.

SEGUNDO: Ordenar la investigación de bienes y cuentas del deudor y su posterior embargo y secuestro.

TERCERO: Adelantar el remate de los bienes embargados y secuestrados, una vez identificados, de conformidad con lo preceptuado en el Artículo 836 del Estatuto Tributario Nacional y la Resolución xxx del Treinta y uno (31) de Marzo de 2023, expedido por el Gerente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado "EMPOAGUAS E.S.P. del Municipio de San José Del Guaviare, "Por medio del cual se expide y adopta el nuevo el Manual Interno de Recaudo de Cartera y Procedimiento de la Jurisdicción Coactiva en EMPOAGUAS E.S.P".

 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código:
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 85 de 20

CUARTO: Condenar en costas a la parte ejecutada, en caso de haberse causado.

QUINTO: Notificar la presente Resolución de conformidad con el Artículo 563 del Estatuto Tributario Nacional.

SEXTO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno, conforme a lo dispuesto en el Artículo 832 y 836 del Estatuto Tributario Nacional.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José Del Guaviare, el día xxxxxxxxxx

Jefe de la oficina jurídica
EMPOAGUAS E.S.P

AUTO DE EMBARGO DE INMUEBLE

CIUDAD Y FECHA: SAN JOSE DEL GUAVIARE, ____/____/____

ACTO: EMBARGO DE INMUEBLES

NÚMERO: _____

ASIGNATARIO: _____

CÉDULA DE CIUDADANÍA: _____ **EXPEDIDA EN** _____

ULTIMA DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

EXPEDIENTE: No.

CONSIDERANDO

Que el suscrito funcionario adelanta procedimiento administrativo de cobro coactivo contra _____, identificado con C.C. y/o NIT. _____, y que las obligaciones se encuentran insolutas. Con fundamento en los Arts. 836, 837, numeral 1 del Artículo 839-1, 839-2 del E.T. y Art. 593 del C. G. P, se:

RESUELVE

PRIMERO: Decretar el embargo del inmueble ubicado en la dirección _____ del barrio _____, con folio de matrícula inmobiliaria No. _____ de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de _____ de propiedad de _____, identificado con C.C. y/o NIT _____.

SEGUNDO: Comunicar la medida mediante el oficio respectivo, advirtiéndole de las formalidades del Art. 839-1 numeral 1 del E.T., y la prerrogativa de exoneración de expensas contempladas en las normas vigentes.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Jefe de la oficina jurídica
EMPOAGUAS E.S.P

 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código:
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 87 de 20

AUTO DE SECUESTRO DE INMUEBLE

CIUDAD Y FECHA: SAN JOSE DEL GUAVIARE, ____/____/____

ACTO: SECUESTRO DE INMUEBLES

NÚMERO: _____

ASIGNATARIO: _____

CÉDULA DE CIUDADANÍA: _____ **EXPEDIDA EN** _____

ULTIMA DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

EXPEDIENTE: No. _____

CONSIDERANDO

Que se encuentra legalmente embargado el inmueble de la dirección _____ del barrio _____, con folio de matrícula inmobiliaria No _____ de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de _____, de propiedad de _____, identificado con C.C. y/o NIT _____, según consta en el certificado de tradición que obra a folio _____ del expediente, y que la sociedad demandada aún no ha cancelado sus obligaciones vigentes, de acuerdo con los Artículos 839-2 del E.T. y el Art. 595 del C. G. P., este despacho:

RESUELVE

PRIMERO: Ordenar el secuestro del bien inmueble mencionado en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Fijar las _____ de la (____), del ____ de _____ de _____, para llevar a cabo la diligencia de secuestro.

TERCERO: Nombrar _____ como _____ secuestre al señor _____, de la lista de auxiliares de la justicia, a quien se le comunicará para que dentro de los tres días siguientes comparezca y se posesione. De no concurrir o aceptar se le removerá, de ser necesario en la misma diligencia.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Jefe de la oficina jurídica
EMPOAGUAS E.S.P

ACTA DE DILIGENCIA SECUESTRO

CIUDAD Y FECHA: SAN JOSE DEL GUAVIARE, ____/____/____

ACTO: ACTA DE DILIGENCIA SECUESTRO

NÚMERO: _____

ASIGNATARIO: _____

CÉDULA DE CIUDADANÍA: _____ EXPEDIDA EN _____

ULTIMA DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

EXPEDIENTE: No. _____

ACTA

Siendo las ____ de la ____ (____ A.M.) del ____ (____) de ____ de ____, el suscrito funcionario ejecutor procede a efectuar la diligencia de secuestro previamente señalada. Como no se encuentra presente el señor secuestre designado en la providencia del ____ de ____, se procede a reemplazarlo por el señor ____ de la lista de auxiliares de la justicia, quien se encuentra presente, se identifica con la C.C. ____ expedida en ____ quien reside en la ____ No. ____ de esta ciudad, quien acepta el cargo manifestando que no tiene impedimento legal y que cumplirá fiel y cabalmente con los deberes que le competen. Acto seguido el suscrito funcionario y el secuestre nos trasladamos a ____ de esta ciudad, donde somos atendidos por ____ quien se identifica con la C.C. ____ de ____, o quien se le entera del objeto de la diligencia. Acto seguido el despacho procede a identificar el inmueble así: Se trata de una casa de habitación ubicada ____ No. ____ al de entrada con piso en cerámica, luego salón comedor con pisos en madera, en buen estado, paredes pintadas en estuco veneciano color zapote, ventana en aluminio con sus vidrios bueno, mueble empotrado en un costado con repisas y puertas en madera y vidrio, en buen estado; luego se llega a la cocina que tiene pisos en cerámica blanca, paredes enchapadas en el mismo material, mueble bajo y alto de madera y en buen estado, estufa mixta (gas y eléctrica), marca Faceb en buen estado, horno empotrado de la misma marca en buen estado y funcionando. Luego se llega al patio de ropas que cuenta con su lavadero y se encuentra totalmente enchapado en cerámica blanca, marquesina en buen estado, concluyendo con un pequeño cuarto para el servicio que tiene su baño y un mueble alto para ropa, con ventanales en aluminio que dan al exterior. Siguiendo por el hall se llega al salón estudio con pisos en tapete, en mal estado, ventanal en aluminio y biblioteca empotrada con divisiones y puertas en madera, en buen estado; luego se llega a un pequeño hall de alcobas que distribuye para el baño principal y tres alcobas. El baño principal cuenta con todos sus elementos incluyendo división en la ducha y enchape de pared a pared en cerámica blanca. La alcoba principal tiene su espacio para vestier con dos muebles de madera, baño con todos los servicios, ventanales exteriores en aluminio y piso en tapete, en

mal estado. Las dos alcobas siguientes son iguales tienen closet, ventana externa y piso en tapete en mal estado, las puertas de acceso a las alcobas, los baños y la cocina son en cedro pintados al óleo y en buen estado. El techo de la zona social y de alcobas es pañetados y estuco a la estopa. Las paredes de las alcobas se encuentran pintadas en vinilo blanco y verde. En términos generales el inmueble se encuentra en buen estado.

La ubicación es la siguiente: Por el Norte que es su frente en extensión de siete metros (7 mts) aproximadamente, linda con la Carrera 58 de la nomenclatura urbana de Bogotá. Por el Sur en extensión de siete metros (7 mts) aproximadamente, con el inmueble marcado con el No. 6-32 de la carrera 57 de esta ciudad. Por el Occidente en extensión aproximada de treinta metros (30 mts) con el inmueble distinguido con el No. 5-36 de la carrera 58 de esta ciudad. Y por el Oriente en la misma extensión con el inmueble No. 5-12 también de la Carrera 58 de esta ciudad. Estos linderos coinciden con los plasmados en el certificado de tradición que obra en el expediente y correspondiente al folio de matrícula inmobiliaria No. 60C-0008181 de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Bogotá Zona Centro. La casa cuenta con servicios de gas, energía eléctrica, acueducto, alcantarillado y línea telefónica No. 2942814. Una vez aludido e identificado el bien se le da el uso de la palabra a quien atiende la diligencia señor Carlos Valderrama, quien manifiesta: Mi familia y yo vivimos aquí como arrendatarios, desde el 1 de enero de 2004. No conozco a la sociedad o a los dueños de MARCO ANTONIO MUÑOZ Y CIA LTDA, ya que la casa me la arrendó Francisco Maturana, tal como consta en el contrato que les presento, siendo el canon de arrendamiento de \$2.000.000, que se encuentra cancelado hasta marzo inclusive y cuyo término de duración va hasta diciembre del presente año. Como desconozco los motivos de la diligencia llamo a Pacho y justo en el momento acaba de llegar y le cedo la palabra. Presenta el señor Francisco Maturana con C.C. 14.125.698 de Quibdó, enterado del objeto de la diligencia manifiesta: Me opongo a la práctica de la misma por cuanto yo soy poseedor del inmueble desde hace quince años que lo compré mediante escritura pública No. 1415 del 15 de enero de 1990 de la Notaría quince de Bogotá, la cual no se pudo registrar en la Oficina correspondiente, por cuanto se indicó un folio de matrícula inmobiliaria errado y no fue posible la ubicación del vendedor para hacer la escritura aclaratoria. Vale decir, que yo soy un verdadero poseedor de buena fe y desconozco el origen de la deuda, presento copia auténtica de la escritura señalada y solicito se les reciba testimonio a los señores Álvaro Fino y Diego Barragán aquí presentes sobre los hechos que configuran mi posesión. El despacho por considerar pertinente la solicitud del señor Maturana, decreta como pruebas la escritura aportada y el testimonio de los señores señalados. En primer lugar, el del señor Álvaro Fino quien se identifica con la C.C. 15.235.231 de Cali e interrogado sobre sus generales de ley manifiesta: Me llamé como quedo escrito, tengo 60 años de edad, soy natural de Cali, de profesión Administrador de Empresas, sin grado de consanguinidad o afinidad con los socios de la sociedad MARCO ANTONIO MUÑOZ Y CIA LTDA., ni con el señor Francisco Maturana. Preguntado: - Si viera manifestar al despacho en que calidad se encuentra Francisco Maturana frente al inmueble en que nos encontramos; Contestó: - A Francisco lo conozco desde hace más de 30 años, por pura casualidad me enteré de la negociación que hizo con el señor MARCO ANTONIO MUÑOZ sobre esta casa, negocio que si mal no recuerdo consistía en que Marco Antonio a nombre de la sociedad le daba en garantía a Francisco el inmueble por un préstamo que éste le hizo de \$20.000.000. Francisco dejó vencer el término para registrar el documento y cuando le pidió a Marco Antonio que lo repitieran éste se negó y optó por entregarle a Francisco la tenencia del inmueble, para que con los arrendamientos se pagara su deuda. No sé más. Acto seguido el despacho interroga al otro testigo señor Diego Barragán, quien se identifica con la C.C. 19.546.352 DE Bogotá. Me llamé como quedó anotado, tengo 55 años de edad, de estado civil casado, de profesión Preparador Físico, no conozco ni tengo ningún grado de parentesco con los socios de MARCO ANTONIO MUÑOZ Y CIA LTDA y a Francisco lo conozco desde hace 30 años porque yo trabajé con él ya que ha sido mi jefe en buena parte del tiempo mencionado. Preguntado: - Manifiéstelo al despacho si el señor Francisco Maturana es el dueño, poseedor o tenedor del inmueble en que nos encontramos; Contestó: - Yo

entiendo que una persona es dueña de un inmueble cuando figura su nombre en el certificado de tradición y libertad, y a mi nombre consta ese hecho, entiendo que es poseedora de inmueble cuando lo usufructúa con ánimo de señor y dueño y a mí no me consta si Pachó tiene esa condición frente a este inmueble y entiendo que es tenedor de un bien raíz cuando se es arrendatario y yo no sé si Pachó lo sea. En una palabra, no conozco nada del negocio que Pachó tenga en relación con este inmueble. Lo que sí sé es que Carlos vive aquí porque Pachó se lo arrendó, naturalmente, soy amigo de Carlos y de Pachó, pero no sé nada más.

El despacho procede a valorar los medios probatorios en los que se funda la oposición del señor Francisco Maturana, y al respecto decide: Frente a la escritura No. 1415 del 15 de enero de 1990 de la Notaría Quince de Bogotá, efectivamente se trata de un acto en el que se señala que el compareciente Marco Antonio Muñoz en nombre de la sociedad MARCO ANTONIO MUÑOZ Y CIA LTDA., hipoteca a favor de Francisco Maturana el inmueble objeto de esta diligencia por un préstamo de \$20.000.000, lo que sucede es que en el encabezamiento de la escritura y en la carátula se dice que se trata de una compraventa y no de una hipoteca, al revisar el folio de matrícula inmobiliaria se encuentra que el número cifrado en una cifra frente al folio del inmueble. En el acto, en la escritura se dice que el folio es el No. 50C-0008182, cuando en realidad al inmueble le corresponde el 50C-0008181. En relación con los testimonios el rendido por el señor Fina se desprende que Francisco Maturana se encuentra en el inmueble como tenedor y no como poseedor. En efecto, esto manifiesta que los derechos del señor Maturana provienen de un préstamo que le hizo el asignatario MARCO ANTONIO MUÑOZ Y CIA LTDA., quien recibió el inmueble por que con el producto de los arrendamientos se pagará su préstamo. Por su parte la declaración del señor Barragán no aporta ningún elemento de juicio para clarificar la problemática que nos ocupa. El despacho con fundamento en el acervo probatorio y lo dispuesto en el Parágrafo Primero del Artículo 306 del C. de P. C., considera que el señor Francisco Maturana es un verdadero tenedor y no un poseedor del inmueble y en tal sentido rechaza su oposición y declara legalmente secuestrado el inmueble haciendo entrega real y material a secuestro. En este estado de la diligencia el señor Maturana toma la palabra para manifestar, que interpone el recurso de reposición y en subsidio el de apelación contra la decisión del despacho. El despacho le informa al señor Maturana que esta decisión no tiene recursos y por consiguiente mantiene su decisión y le corre traslado al secuestro quien manifiesta: Recibo formal y materialmente el inmueble objeto de la diligencia y procedo en el acto a entregarlo en arrendamiento al señor Carlos Valderrama, con un contrato a término indefinido que estará vigente mientras no se produzca el remate del bien o el pago de la obligación, con un canon mensual de \$2.000.000, pagadero los cinco primeros días de cada mes, desde abril de 2004, canon que deberá consignar en la cuenta corriente No. 000000000 del Banco Agrario a nombre del INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -IPES- y entregar copia de la consignación al suscrito directamente en mi oficina No. 820 de la Calle 8 No. 8-40 de esta ciudad o al fax. No. 2841669, advirtiéndole al arrendatario que de no pagarse oportunamente incurrirá en mora. Presente el señor Carlos Valderrama manifiesta: Todo bien, acepto continuar con el contrato de arrendamiento y renuncié a los requerimientos para ser constituido en mora, por consiguiente, a partir de abril no le pagaré a Pachó sino al Distrito Capital, y devolveré el inmueble quince días después de que se me notifique por parte del secuestro. El despacho le fija al señor secuestro en la suma de \$100.000 m/cdo. Se le advierte al secuestro que debe prestar caución dentro de los tres (3) días siguientes a esta diligencia por cantidad de \$1.000.000 m/cdo, so pena de dar cumplimiento al A.L. 888 del C. de P. C. Igualmente, se le advierte que debe rendir cuentas de su administración, aportando la copia de la consignación que se haga o el nuevo contrato de arrendamiento que efectúe con el actual tenedor del inmueble u otro.

No siendo otro el objeto de la diligencia, se termina por quienes intervinieron y se ordena expedir copia con destino a cada uno ellos.

 NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código:
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 91 de 20

Funcionario Ejecutor

Quien atiende la diligencia

Quien se opuso a la diligencia

Primer testigo

Segundo testigo

AUTO DE EMBARGO DE CRÉDITOS

CIUDAD Y FECHA: SAN JOSE DEL GUAVIARE, ____/____/____
ACTO: EMBARGO DE CREDITOS
NÚMERO: ____
ASIGNATARIO: ____
CÉDULA DE CIUDADANÍA: ____ EXPEDIDA EN ____
ÚLTIMA DIRECCIÓN: ____
TELÉFONO: ____
EXPEDIENTE: No. ____

CONSIDERANDO

Que el suscrito funcionario adelanta procedimiento administrativo de cobro coactivo contra
_____, identificado con C.C. y/o NIT.
_____, y que las obligaciones se encuentran insolutas. Con fundamento en los
Arts. 836, 837, 839-2 del E.T. y 593 numeral 4 del C. G. P., se:

RESUELVE

PRIMERO: Decretar el embargo y retención de los dineros o créditos que por cualquier
concepto y en especial por su condición de arrendatario del inmueble distinguido como
Apartamento, casa, bodega ubicada en la _____, le deba o llegue a deber
el asignatario _____, identificado con C.C. y/o NIT.
_____ al señor _____ con C.C.
_____ a quien se lo proviene para que en adelante consigne a órdenes de la
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare FMPOAGUAS E.S.P, las
sumas pendientes de pago y las que se causen en el futuro, igualmente para que dé respuesta
a este oficio informando lo pertinente. Limitase la medida a la suma de
_____ PESOS (\$ _____) M/CTE

SEGUNDO: Librar el oficio correspondiente.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Jefe de la oficina jurídica
EMPOAGUAS E.S.P

OFICIO EMBARGO CRÉDITOS

 EMPOAGUAS E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código:
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 93 de 20

San José del Guaviare, ____ de ____ del ____

Señor:

Ciudad

Asunto: Embargo De Dineros O Créditos Decretado Dentro Del Proceso De Cobro Administrativo Coactivo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de san José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P, Contra _____ Proceso No. _____
 Respetado _____:

Cordialmente le comunico que, dentro del proceso de la referencia, se dictó providencia del pasado ____ de ____ de ____, decretando el embargo y retención de los dineros o créditos que usted deba o llegue a deber al asignatario _____, identificado con C.C. y/o NIT. _____, por cualquier concepto y en especial por su condición de arrendatario del Apartamento, casa, bodega ubicada en la dirección _____. En tal sentido deberá consignar a órdenes del Empresa de Acueducto y Alcantarillado de san José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P-cuenta No. _____ del Banco _____, dentro de los tres días siguientes las sumas ya adeudadas y en el futuro las que se causen hasta un límite de _____ PESOS (\$_____) M/CTE. Igualmente, deberá informar dentro del mismo término sobre la existencia del crédito, la fecha en que se hace exigible, los períodos de vencimiento, el término del contrato, el valor de las obligaciones totales o periódicas, la existencia de embargos anteriores, la cesión anterior, so pena de responder por el correspondiente pago y de incurrir en multa de dos a cinco salarios mínimos mensuales.

Cordialmente,

Jefe de la oficina jurídica
EMPOAGUAS E.S.P

OFICIO EMBARGO SALARIO

San José del Guaviare, ____ de ____ del ____

Señores: _____
Sr. _____
Pagador
Ciudad

Asunto: Embargo Salario Decretado Dentro Del Proceso De Control Administrativo Coactivo De la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P.,
Contra _____ Proceso No. _____

Cordialmente lo comunico que, dentro del proceso de la referencia, se dictó providencia del pasado ____ de ____ de ____ decretando el embargo de la quinta parte de lo que exceda del salario mínimo legal que devenga o percibo el asignatario _____, identificado con C.C. y/o NIT. _____ en esa entidad.

Consecuente con lo anterior sirvase dar cumplimiento a la medida, consignando la suma respectiva en la cuenta No. _____ del Banco _____ a favor del Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P., hasta completar la cantidad de _____ DE PESOS (\$ _____) M/CTE.

Se advierte que debo dar respuesta a esta comunicación y el no cumplimiento acarrea las consecuencias del numeral 10 del Artículo 593 del C. G. P., sin perjuicio de la responsabilidad solidaria contemplada en el Parágrafo 3 del Art. 839-1 del E.T.

Cordialmente,

Jefe de la oficina jurídica
EMPOAGUAS E.S.P.

NOMBRAMIENTO DE PERITO

 EMPOAGUAS E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código:
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 95 de 20

CIUDAD Y FECHA: SAN JOSE DEL GUAVIARE, ____/____/____

ACTO: NOMBRAMIENTO DE PERITO

NÚMERO: _____

ASIGNATARIO: _____

CÉDULA DE CIUDADANÍA: _____ EXPEDIDA EN _____

ÚLTIMA DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

EXPEDIENTE: No. _____

CONSIDERANDO

Que en la presente actuación se ha ordenado el avalúo del lote de terreno, junto con la construcción sobre la levantada que se encuentra embargado y secuestrado (folios. _____ y _____ del expediente).

Por lo anterior se

RESUELVE

Designar como perito evaluador al señor _____, de la lista de auxiliares de la justicia ordinaria, notificándole el nombramiento para que acepte y tome posesión del cargo y rinda dictamen en el término de cinco (5) días.

Notifíquese y cúmplase,

 Jefe de la oficina jurídica
 EMPOAGUAS E.S.P.

ACTA DE POSESIÓN DE PERITO



NIT: 822.001.883-3

PROCESO: GESTION COMERCIAL

MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE
ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE
LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y
COACTIVA.

Código:

Versión: 01

Fecha: 28/06/2023

Página 96 de 20

CIUDAD Y FECHA: SAN JOSE DEL GUAVIARE, ____/____/____

ACTO: ACTA DE POSESIÓN DE PERITO

NÚMERO: _____

ASIGNATARIO: _____

CÉDULA DE CIUDADANÍA: _____ EXPEDIDA EN _____

ULTIMA DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

EXPEDIENTE: No.

En la fecha se presenta en este despacho el
señor _____, con Cédula de Ciudadanía No.
_____ expedida en _____, en su condición de auxiliar de justicia
(perito), con el fin de tomar posesión del cargo que se le asigna mediante providencia de esta
misma fecha.

El compareciente manifiesta que no se encuentra impedido para ejercer el cargo y que
cumplirá a cabalidad con su función. Se le advierte que tienen un término de cinco (5) días
para rendir el dictamen.

Jefe de la oficina jurídica
EMPOAGUAS E.S.P

AUTO QUE APRUEBA AVALÚO

 EMPOAGUAS E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3	PROCESO: GESTION COMERCIAL MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y COACTIVA.	Código:
		Versión: 01
		Fecha: 28/06/2023
		Página 97 de 20

CIUDAD Y FECHA: SAN JOSE DEL GUAVIARE, ____/____/____

ACTO: AUTO QUE APRUEBA AVALÚO

NÚMERO: _____

ASIGNATARIO: _____

CÉDULA DE CIUDADANÍA: _____ EXPEDIDA EN _____

ULTIMA DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

EXPEDIENTE: No. _____

CONSIDERANDO

Que este despacho ordenó el avalúo de bienes embargados y secuestrados dentro del proceso. El dictamen se rindió en su oportunidad por el auxiliar designado, dando traslado del mismo al asignatario quien lo descorrió objetándolo por error grave, siendo necesario la designación de un nuevo perito, quien avalúo los bienes en los términos del experticio presentado y que obra a folios ____ y _____ del expediente. Que, al estudiar el nuevo dictamen, éste despacho lo encuentra ajustado a derecho ya que involucra todos los elementos necesarios y objetivos para determinar el valor de los bienes objeto de la diligencia.

En consecuencia,

RESUELVE

PRIMERO: Acoger en su integridad el experticio presentado por el señor

_____.

SEGUNDO: Consecuente con lo anterior, tener como valor del inmueble ubicado en la XXXX de XXXX, la suma de _____ DE PESOS (\$) _____ M/CTE y de la camioneta de placas _____ la suma de _____ DE PESOS (\$) _____ M/CTE.

Cúmplase,

 Jefe de la oficina jurídica
 EMPOAGUAS E.S.P

TRASLADO DE AVALÚOS



NIT: 822.001.883-3

PROCESO: GESTION COMERCIAL

**MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE
ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE
LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y
COACTIVA.**

Código:

Versión: 01

Fecha: 28/06/2023

Página 98 de 20

CIUDAD Y FECHA: SAN JOSE DEL GUAVIARE, ____/____/____

ACTO: TRASLADO DE AVALÚOS

NÚMERO: _____

ASIGNATARIO: _____

CÉDULA DE CIUDADANÍA: _____ EXPEDIDA EN _____

ULTIMA DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

EXPEDIENTE: No _____

Para los efectos legales pertinentes y en especial los consagrados en el inciso del párrafo del Artículo 838 del E.T., este despacho da traslado al asignatario del avalúo realizado directamente por el suscrito funcionario ejecutor, de los bienes embargados y secuestrados dentro de este proceso.

Notifíquese al obligado de conformidad con los Artículos 565, 566 y 838 del E. T., advirtiéndole, que tiene diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia para pedir un nuevo avalúo formulando las objeciones pertinentes. Se adjunta en tres folios el experticio realizado.

Notifíquese y cúmplase,

Jefe de la oficina jurídica
EMPOAGUAS E.S.P

LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO



NIT: 822.001.883-3

PROCESO: GESTION COMERCIAL

**MANUAL INTERNO DE CARTERA Y SE
ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE
LAS ETAPAS PERSUASIVAS Y
COACTIVA.**

Código:

Versión: 01

Fecha: 28/06/2023

Página 99 de 20

CIUDAD Y FECHA: SAN JOSE DEL GUAVIARE, ____/____/____

ACTO: LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO

NÚMERO: _____

ASIGNATARIO: _____

CÉDULA DE CIUDADANÍA: _____ EXPEDIDA EN _____

ULTIMA DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

EXPEDIENTE: No _____

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante providencia del pasado ____ de ____ del presente año se dictó resolución de ejecución ordenando seguir adelante el trámite coactivo, providencia que se encuentra en firme, siendo procedente efectuar la liquidación del crédito con corte a la fecha.

SEGUNDO: Que, para efectos de dicha liquidación, se deberá tener en cuenta, que en el curso del proceso se declaró probada la excepción de pago parcial de una de las obligaciones reclamadas y la prescripción de otra, pero quedó vigente el saldo insoluto de una de ellas y dos más.

Por lo expuesto

RESUELVE

PRIMERO: Liquidar el crédito vigente así:

Concep to	Períod o	Cuant ía	Tot al

Total, Crédito A La Fecha: \$XXXXXXX

SEGUNDO: Actualizar la liquidación del mandamiento de pago.

TERCERO: Correr traslado de esta liquidación al asignatario, por el termino de tres (3) días, para que, si tiene a bien, formule las objeciones que considere pertinentes, advirtiéndole que el expediente permanecerá a su disposición en este despacho.

Notifíquese y cúmplase,

Jefe de la oficina jurídica
EMPOAGUAS E.S.P

LIQUIDACIÓN DE COSTAS

CIUDAD Y FECHA: SAN JOSE DEL GUAVIARE, ____/____/____

ACTO: LIQUIDACIÓN DE COSTAS

NÚMERO: _____

ASIGNATARIO: _____

CÉDULA DE CIUDADANÍA: _____ **EXPEDIDA EN** _____

ULTIMA DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

EXPEDIENTE: No _____

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante providencia del pasado ____ de _____ del presente año, se dictó resolución de ejecución ordenando seguir adelante el trámite coactivo, providencia que se encuentra en firme.

SEGUNDO: Que en el trámite de cobro la Administración incurrió en gastos y contrató los servicios de un profesional cuyos honorarios se fijan en el ____% de la liquidación del crédito.

TERCERO: Que es procedente efectuar la liquidación de costas.

Por lo antes expuesto

RESUELVE

PRIMERO: Practicar la liquidación de costas así:

1. Gastos en diligencia de secuestro de bien inmueble (fol. ____)
2. Honorarios auxiliares de la justicia (fol. ____)
3. Honorarios Dr. _____, ____% del crédito (\$ _____)
4. Notificaciones:

TOTAL, COSTAS \$

SEGUNDO: Correr traslado de esta liquidación al asignatario, por el término de tres (3) días, para que formule las objeciones que considere pertinentes, para lo cual el expediente permanecerá a su disposición en este despacho.

Notifíquese y cúmplase,

Jefe de la oficina jurídica
EMPOAGUAS E.S.P