SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME FINAL SEGUIMIENTO

Proceso de Gestión de Cobro – Prescripciones

Noviembre 2022

1. CRITERIOS DE LA EVALUACION O SEGUIMIENTO

- Ley 769 de 2002 *"Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito y se dictan otras disposiciones"* Artículos 10 y 160.
- Ley 1696 de 2013 "*Por medio de la cual se dictan sanciones penales y administrativas para sancionar la conducción bajo el influjo del alcohol u otras sustancias psicoactivas*".
- Ley 2155 de 2021 "*Por medio de la cual se expide la ley de inversión social y se dictan otras disposiciones"* Artículos 49 y 50.
- Decreto Ley 624 de 1989 "Por medio del cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección de General de Impuestos Nacionales" Artículos 814 y 823.
- Resolución Número 172831 de 2021 "*Por la cual se adopta el Manual administrativo de cobro coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad"*
- *Manual administrativo de cobro coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad* Código: PA05- M01 V2 16/12/2019
- *Manual administrativo de cobro coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad* Código: PM03- MN01 V2 8/06/2017
- Procedimiento de cobro coactivo Código: PA05-PR03 del 6/12/2021
- Procedimiento de Administración de Cartera Código: PA05-PR04 V2 del 12 de marzo de 2021

2. OBJETIVOS

- Verificar los controles y las estrategias, acciones o medidas persuasivas y de cobro administrativo coactivo establecidas para la recuperación y evitar la prescripción de los derechos de la cartera (obligaciones impuestas por infracciones al régimen de tránsito terrestre y de transporte público) entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022.
- Verificar el nivel de implementación del plan de mejoramiento como resultado de la auditoría de la Contraloría de Bogotá producto de los hallazgos relacionados con la prescripción de la acción de cobro en términos de efectividad.

3. ALCANCE

El seguimiento comprende y la revisión de operaciones realizadas entre los meses de enero a junio de 2022 según selectivo y con base al saldo de la cartera con corte al 30 de junio de 2022, de acuerdo con la información reportada por las dependencias responsables.

4. METODOLOGIA

El presente seguimiento se llevó a cabo conforme lo dispuesto en el Procedimiento Auditorías de Gestión, Seguimiento y Evaluación Código: PV01-PR02 Versión: 1.0, el seguimiento incluyó la aplicación de las siguientes técnicas entre ellas pruebas analíticas, recalculo, comprobación, revisión selectiva y entrevistas.

Se hizo la verificación de la implementación de las acciones suscritas para los hallazgos 3.2.2.7.1 y 3.2.1 del plan de mejoramiento Auditoría de regularidad código 97 PAD 2022 y Auditoría de desempeño código 100 PAD 2022

5. DESARROLLO DEL INFORME

Para adelantar el presente seguimiento, la Oficina de Control Interno realizó solicitud de información a la primera línea de defensa (Dirección de Gestión de Cobro), correspondiente al periodo objeto del seguimiento, mediante memorando 202217000207943 del 24 de agosto de 2022, la respuesta de la Dirección de Gestión de Cobro, a esta solicitud fue remitida el día 05/09/2022 con memorando 202254000221213, así como, solicitud de las muestras mediante correo electrónico del 20/09/2022 y se respondió por parte de la Dirección de Gestión de Cobro con memorando No 202254000243193 del 28/09/2022.

Producto de la verificación se generó el informe preliminar comunicado mediante memorando 202217000272483 del 28 de octubre de 2022 y por medio del Memorando 202254000278353 el día 14 de junio de 2022, la Dirección de Gestión de Cobro remitió retroalimentación; el resultado del análisis de dicha retroalimentación por parte de la Oficina de Control Interno quedó plasmado en el informe final.

6. FORTALEZAS

- La Dirección ha implementado medidas de autocontrol en procura de optimizar y mejorar la atención de la gestión a su cargo, para lo cual conformó un equipo de profesionales quienes a través de minería de datos están verificando las bases de información generadas por el aplicativo SICON, que permitan detectar posibles inconsistencias que puedan afectar la gestión de cobro.

- La retroalimentación de la información que ha venido adelantado la DGC con las demás dependencias que suministran información al proceso, ha permitido que sean detectadas inconsistencias, lo que coadyuva en la mejora integral del recaudo de los recursos propios de la Secretaría.

- El proceso de Gestión Jurídica a través de la Dirección de Gestión de Cobro tiene establecidos procedimientos, y el manual de Gestión de Cobro Coactivo, los cuales establecen las actividades tendientes a lograr el recaudo de las obligaciones dinerarias que se han generado a favor de la Secretaría Distrital de Movilidad, lo cual hace acompañándolas de la ejecución de varias estrategias preventivas, persuasivas, coactivas.

- El conocimiento que tienen los servidores vinculados al proceso de gestión de cobro (funcionarios y contratistas), sobre los roles y responsabilidades que deben desempeñar conforme a los procedimientos y el manual de Gestión de Cobro Coactivo evaluados.

- El compromiso y apoyo brindado por el Director de Gestión de Cobro y los profesionales designados como enlaces durante el seguimiento y verificación de las acciones y estrategias para evitar la prescripción.

- La disposición de la Dirección de gestión de Cobro de apoyar las actividades del esquema del seguimiento efectuado a través de las herramientas tecnológicas brindadas por la entidad; la aplicación de listas de verificación, entrevistas, y reuniones de retroalimentación a través de google meet.

- La entrega de las evidencias y soportes solicitados en las fases de planeación y ejecución del seguimiento, y la organización de la misma, lo cual facilitó el seguimiento por parte del equipo de profesionales de la OCI.

RESUMEN EJECUTIVO

Tipo de Hallazgo	Cantidad
Hallazgo (No conformidad)	**0**
Observación	**4**
Total	**4**

Observación 1	Para los comparendos verificados, según selectivo que corresponden a obligaciones que oscilan entre 22 millones y 64 millones, y sobre los cuales se evidenció medidas cautelares de los depósitos de las cuentas bancarias, es necesario no limitarse a estas medidas cautelares como coacción para el posible recaudo de cartera, sino recurrir a la investigación de otros bienes que pueden realizar de conformidad con lo establecido en el numeral *4.2.2 Investigación de bienes e indagaciones para la ubicación del deudor* del Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital De Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0. Lo anterior se debió por debilidades en la priorización de las obligaciones representativas en términos de materialidad, lo cual pueden ocasionar que las medidas interpuestas no logren cubrir las obligaciones a que la entidad tiene derecho.
Observación 2	Producto de la revisión de los soportes de la etapa de otorgamiento para 24 acuerdos de pago seleccionados según selectivo, se identificó entro otras las siguientes situaciones: • No se evidenció análisis de la capacidad y comportamiento de pago de los ciudadanos que le fue otorgado el acuerdo de pago, que constate que se haya validado que el solicitante contaba con lo condiciones acordes para otorgarse la facilidad de pago • Para ocho (8) facilidades de pago se detectó: - cuatro (4) casos tuvieron errores de transcripción en la base de datos ya sea la dirección física o la dirección correo o el teléfono. - cuatro (4) casos faltó incluir la totalidad de la información suministrada por el ciudadano para facilitar la ubicación o contactabilidad, con el fin de tener la integridad y la confiabilidad de la información. • No diligenciaron las casillas si /no para en lo que se indicó en el formulario: *"se establece como garantía a codeudor"* y *"conforme*

	a lo indicado en el artículo-58 de Ley 1437 de 2011, autorizo las notificaciones derivadas de la presente solicitud y para el trámite coactivo, a través de(los) correo(s) previamente suministrados" Las anteriores situaciones, pudieron ser generados por debilidades en el seguimiento para validar que los registros en los formatos de solicitud de pago estén debidamente diligenciados, desactualización o errores en la transcripción de la información en las base de datos de acuerdos de pago y falta de análisis de la capacidad y comportamiento de pago de los ciudadanos solicitantes; factores que pueden ocasionar que no se tenga las bases de datos correctamente actualizadas para ubicar a los deudores y realizar las debidas notificaciones, así como evitar posibles incumplimientos en los acuerdos de pago, por incapacidad de pago o mal comportamiento de pago.
Observación 3	A pesar de haber subsanado los errores de digitación en la base de datos de Acuerdos de Pago, estos no fueron detectado oportunamente por lo cual podría conllevar a la materialización de un evento de riesgo atendiendo lo establecido en el numeral 7.5. "Registro permanente de bases de datos y aplicativos… *"Se deberán establecer al interior de la Dirección, mecanismos de revisión de información que permitan identificar la consistencia, oportunidad y completitud, así como métodos de corrección y/o ajustes de las inconsistencias encontradas…*" del el Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0
Observación 4	Verificado el reporte de prescripciones suministrado por la DGC, se evidenció que de enero a junio de 2022 que les fue declarada y aplicada la prescripción la suma de $ 7.547.902.861, correspondiente a 16.446 obligaciones por infracción a las normas de tránsito situación que evidencia la materialización de un riesgo por pérdidas económicas generadas por la prescripción de derechos de cartera. Como posibles causas identifican: • Por el perentorio término para su cobro • Por la dificultad para la ubicación de los deudores y/o de los bienes que sirvan de garantía a la deuda; • Por la renuencia al cumplimiento de las obligaciones con

el distrito, entre otras.

- Debilidades en las medidas y controles implementadas para la efectiva gestión de cobro.

En concordancia con lo anterior, es necesario dar cumplimiento a lo establecido en la "*Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VERSIÓN 5*", en el ítem Paso 2: *identificación del riesgo* (…) esta etapa tiene como objetivo identificar los riesgos que estén o no bajo el control de la organización, observando la afectación económica (presupuestal) debido a prescripciones de la cartera, situación que puede conllevar a posibles sanciones por parte de Entes de Control, o disminución del recaudo de la entidad.

Documentar en la matriz de riesgos del proceso como control clave el tablero de control, para el análisis y seguimientos de la cartera (gestión de cobro administrativo coactivo y acuerdos de pago), teniendo en cuenta los atributos del control de la guía para la Gestión del Riesgo SDM Código: PE01-G01 Versión:5.0.

Identificar riesgos relacionados con la gestión de cobro específicamente los relacionados con el no pago de las obligaciones de Facilidades de Pago y controles efectivos, así como el riesgo que la aseguradora no responda por las reclamaciones, con el propósito de determinar la probabilidad de ocurrencia de eventos potenciales que impacten o afecten los objetivos estratégicos de la entidad, para lo cual es necesario cumplir con lo establecido en la Guía para la Gestión del Riesgo SDM Código: PE01-G01 Versión:5.0.

GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO Y GESTIÓN DE COBRO COACTIVO.

Se solicitó con corte al 30 de junio de 2022 la relación de la cartera en trámite cobro administrativo coactivo, para lo cual la Dirección de Gestión Cobro-DGC remitió la base de datos con la información requerida de acuerdo con el análisis del requerimiento 2416 del mes de junio de 2022.

Con el fin de validar los procedimientos y cumplimiento de los términos en cada una de las etapas de cobro, se seleccionó y solicitó una muestra de 40 comparendos tomados de la base suministrada por la dependencia, para lo cual se filtró conforme a la clasificación de

la cartera establecida en el Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0, y los comparendos más representativos materialmente.

Atendiendo a la solicitud, la DGC remitió mediante el memorando 202254000243193 del 28/09/2022 los soportes del muestreo realizado por los auditores de la OCI, correspondiente a la gestión persuasiva como coactiva de los comparendos.

Producto de lo anterior, una vez revisada la muestra correspondiente a comparendos se identificó:

Hallazgo 1 ***(Numeración de Informe Preliminar – El hallazgo se retira en el Informe Final y queda como recomendación 1)***

Durante el análisis de la información de los 40 comparendos para la etapa de cobro persuasivo, se evidenció que en 36 de ellos, los oficios persuasivos se expidieron fuera del término de los cuatro (4) meses (120 días después de la emisión del Título Ejecutivo - Resolución de Fallo-), lo cual incumple lo establecido en los *Manuales de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad Código: PM03-MNO1 Versión: 1.0 del 08/06/2017 y Código: PA05- MO1 Versión: 1.0 del 16/12/2019* en su numeral 4.2 *Cobro persuasivo "…La gestión persuasiva de obligaciones nuevas, se realizará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la recepción de título ejecutivo…",* lo anterior, se debió a una posible falta de seguimiento de la etapa procesal de la gestión de Cobro persuasivo, lo cual conllevó a retrasar las gestiones de cobro.

A continuación, se comparan los comparendos entre la fecha de resolución del fallo y la fecha de gestión persuasiva, generando como resultado la cantidad de días que tardó la gestión persuasiva, observando que superó el término establecido por los manuales mencionados, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1: Comparendos con cobro persuasivo fuera del rango establecido.

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	SALDO COMPARENDO	RESOLUCION DE FALLO	FECHA RESOLUCION DE FALLO	OFICIO COBRO PERSUASIVO	FECHA OFICIO	SUPERÓ LIMITE 120 DIAS	SUPERÓ LIMITE 180 DIAS
23356503	22/06/2019	$ 39.749.600	1127	2/07/2019	20215409485781	24/12/2021	267	
23450648	6/07/2019	$ 39.749.600	1156	8/07/2019	20215407293721	20/09/2021	261	
23473175	26/07/2019	$ 39.749.600	1375	15/08/2019	20215405514151	9/07/2021	223	
23472795	27/07/2019	$ 39.749.600	1320	2/08/2019	20215405424441	9/07/2021	236	
23474276	27/07/2019	$ 39.749.600	1282	29/07/2019	20215405514801	9/07/2021	240	
23542812	17/08/2019	$ 39.749.600	1400	21/08/2019	20215407298361	20/09/2021	217	

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	SALDO COMPARENDO	RESOLUCION DE FALLO	FECHA RESOLUCION DE FALLO	OFICIO COBRO PERSUASIVO	FECHA OFICIO	SUPERÓ LIMITE 120 DIAS	SUPERÓ LIMITE 180 DIAS
10448675	11/02/2016	$ 33.093.800	1024	22/03/2016	20215408565631	11/10/2021	1464	
13397797	11/02/2017	$ 17.705.200	366	1/03/2017	20215405495681	9/07/2021	1120	
13384667	28/04/2017	$ 17.705.200	989	22/06/2017	20215403394311	20/05/2021	1007	
13095053	13/05/2017	$ 17.705.200	991	22/06/2017	20215405487951	9/07/2021	1007	
23216637	19/03/2019	$ 39.749.600	663	17/04/2019	42640-490-2020 del 27/02/2020	10/03/2020	328	
23286064	23/04/2019	$ 39.749.600	1096	26/06/2019	42640-260-2020 del 27/02/2020	7/03/2020	255	
23282624	25/04/2019	$ 39.749.600	732	3/05/2019	42640-1047-2020 del 27/02/2020	27/02/2020	300	
23305312	27/04/2019	$ 39.749.600	944	4/06/2019	42640-55-2020	27/02/2020	268	
23297783	28/04/2019	$ 39.749.600	709	30/04/2019	20215409485481	24/12/2021	330	
23312865	4/05/2019	$ 39.749.600	1162	8/07/2019	42640-94-2020 del 27/02/2020	13/03/2020	249	
23326562	13/05/2019	$ 39.749.600	1028	14/06/2019	42640-625-2020 del 27/02/2020	7/03/2020	267	
23359053	1/06/2019	$ 39.749.600	943	4/06/2019	20215405513941	9/07/2021	295	
23357649	4/06/2019	$ 39.749.600	979	7/06/2019	20215407298541	20/12/2021	292	
23360383	8/06/2019	$ 39.749.600	1017	13/06/2019	20215407305611 del 20/09/2021	23/09/2021	286	
23367128	15/06/2019	$ 39.749.600	1038	17/06/2019	42640-1068-2020 del 27/02/2020	12/03/2020	269	
23350595	16/06/2019	$ 39.749.600	1072	21/06/2019	42640-1166-2020	27/02/2021	278	
23357577	20/06/2019	$ 39.749.600	1118	28/06/2019	20215407291721	20/09/2021	271	
30437851	6/06/2021	$ 64.446.000	738	23/06/2021	20225401726961	8/03/2022		258
30580881	18/10/2021	$ 64.446.000	1379	3/11/2021	202254007469701	15/07/2022		254
30606767	31/10/2021	$ 42.964.600	1461	17/11/2021	202254007470091	15/07/2022		240
30436075	2/06/2021	$ 42.964.000	769	7/07/2021	20225401726841	8/03/2022		244
30440506	14/06/2021	$ 42.964.000	976	24/08/2021	202254008064681	20/08/2022		361
30444171	19/06/2021	$ 21.482.000	793	13/07/2021	20225401727141	8/03/2022		238
30444473	20/06/2021	$ 5.370.300	742	24/06/2021	225401727171	8/03/2022		257
16326368	22/07/2017	$ 53.115.600	1345	28/08/2017	20215405504911	9/07/2021		1411
25399015	5/12/2020	$ 42.134.500	636	24/05/2021	20215409503251	28/12/2021		218
Total		$ 1.221.338.800						

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC para este seguimiento.

NOTA: Teniendo en cuenta la suspensión de términos del Covid 19, por la emergencia sanitaria declarada el 25 de marzo de 2020, se tomó esta fecha como límite para el conteo de días posteriores a la Resolución de Fallo, para la emisión de los oficios persuasivos.

De otra parte, para tres comparendos (23503347 del 2/7/2019, 23544172 del 18/08/2019 y 23566159 del 3/09/2019), a la fecha no se observó el oficio de cobro persuasivo, superando el límite establecido como se muestra en la siguiente tabla, incumpliendo lo establecido los *Manuales de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad Código: PM03-MNO1 Versión: 1.0* del 08/06/2017 y Código: PA05- MO1 Versión: 1.0 del 16/12/2019 en su numeral 4.2 *Cobro persuasivo "…La gestión persuasiva de obligaciones nuevas, se realizará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la recepción de título ejecutivo…",* lo anterior, debido a una posible falta de seguimiento de la etapa procesal generando un incumplimiento del Manual de Cartera Numeral 4.2 Cobro persuasivo y un posible retraso en la recuperación de cartera.

Tabla 2: Comparendos sin oficio de cobro persuasivo

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	RESOLUCION DE FALLO	FECHA RESOLUCION DE FALLO
23503347	2/07/2019	1159	8/07/2019
23544172	18/08/2019	1388	20/08/2019
23566159	3/09/2019	1520	6/09/2019

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC para el presente seguimiento

Recomendación

Implementar los mecanismos de control y alertas desde la recepción del título ejecutivo (Resolución de Fallo), para el análisis y depuración de la información para que generen los oficios de cobro persuasivo en los tiempos establecidos.

Respuesta de la Dirección de Gestión de Cobro

En respuesta al resultado de este seguimiento comunicado mediante informe Preliminar, la Dirección de Gestión de Cobro, a través del memorando N° 202254000278353 de fecha 04 de noviembre de 2022, realizó las siguientes observaciones al hallazgo, así:

Hallazgo 1: *"Respuesta Dirección de Gestión de Cobro:*

En respuesta al resultado de este seguimiento comunicado mediante informe Preliminar, la Dirección de Gestión de Cobro, a través del memorando N° 202254000278353 de fecha 04 de noviembre de 2022, realizó las siguientes observaciones al hallazgo, así:

> *Aquí se debe partir de una aclaración preliminar en el siguiente sentido, sin perjuicio de que el manual de cobro coactivo adoptado por la Resolución 476 de 2019 y en general en los demás manuales de cobro de la entidad, incluyendo el manual vigente (adoptado a través de resolución 172831 del 22 de diciembre de 2021), han definido a la persuasiva como una etapa procesal y previa al proceso de ejecución forzosa, lo cierto es que la de persuasión es más una actuación administrativa (atemporal)*

mediante la cual la entidad acreedora "invita al deudor a pagar voluntariamente sus obligaciones, previamente al inicio del proceso de cobro por jurisdicción coactiva, con el fin de evitar el trámite administrativo y judicial, los costos que conlleva esta acción, y en general solucionar el conflicto de una manera consensuada y beneficiosa para las partes[1]. "

Es per se una actuación discrecional de la administración con la que ésta persigue, en desarrollo de los principios de eficiencia, eficacia y economía administrativas, prevenir la continuación de un proceso dispendioso y costoso para ambas partes, invitando al sujeto pasivo del proceso de cobro para que se evite embargos, intereses y costos procesales en general, procediendo al pago voluntario de la obligación, en este caso, a la Secretaría Distrital de Movilidad.

En este punto debemos reiterar lo señalado en el oficio 202254000221213 (a través del cual se emitió respuesta a su solicitud en el marco del plan anual de auditoría) y es que si bien es cierto esta actuación se ejecuta dentro de los seis (6) meses siguientes a la recepción del título ejecutivo en la Dirección de Gestión de Cobro, esto no implica necesariamente que sea una gestión que se limite a una etapa inicial o previa al proceso de cobro o cuando la cartera está en etapa de probable recuperación pues, como se dijo, la persuasión al deudor se puede desarrollar en cualquier momento del proceso, actuación que puede concluir en el pago, en la celebración de un acuerdo de pago o en la continuación del proceso.

De hecho, la circunstancia de discrecionalidad contrasta con la rigidez normativa de la actuación coactiva, lo que hace que su ausencia o reiteración no invaliden el proceso de cobro coactivo, y permite al ejecutor desarrollar estrategias atendiendo a las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se desarrolle el proceso de cobro, como por ejemplo cuando se producen campañas masivas de invitación al pago, o cuando se ocurren amnistías o ante la presencia de situaciones de fuerza mayor (como la acaecida con el COVID 19 desde el año 2020), y que en todo caso condicionan la factibilidad de recuperar o no la cartera.

Eso hace que la Dirección acuda a la emisión de comunicaciones individuales o generales de carácter persuasivo, en diferentes momentos y a través de las cuales invita se persigue el mismo fin ya mencionado.

Por otra parte, es importante señalar que la cartera está a cargo de la Dirección de Gestión de Cobro, cuando el área generadora del acto sancionatorio se desprende de su competencia, lo que para este caso ocurre cuando el fallo sancionatorio que impone una sanción pecuniaria o multa, cobra fuerza ejecutoria (es decir que contra él no proceden recursos o se han resuelto los de ley).

Es necesario indicar que esa actuación administrativa que, para el caso de tránsito, adelanta la Subdirección de Contravenciones, debe estar registrada en el Sistema de Información Contravencional que es la fuente de información de la cual se alimenta posteriormente el proceso de cobro coactivo que ha sido auditado por la Oficina a su cargo, según lo que ha previsto en el manual.

Ello implica que operativamente el conteo del término para realizar la gestión persuasiva no siempre data de la fecha efectiva de resolución de fallo sino de la fecha en la cual se da el paso en firme en el sistema de información contravencional, momento a partir del cual se "recibe" el título ejecutivo emanado de su fuente[2].

---

[1] *Concepto Unificador 3 de 2011 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Dirección Jurídica Distrital. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45498*

[2] *En términos del procedimiento administrativo diremos que cobra fuerza ejecutoria el fallo y se registra esta actuación en el sistema por la Subdirección de Contravenciones.*

Para los casos auditados a partir de la base de datos entregada por esta Dirección, así como en las carpetas creadas con los soportes respectivos, a todas las obligaciones se les emitieron persuasivos en su mayoría dentro del término de seis (6) meses, y posteriormente de manera constante, conforme se resume a continuación:

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	NRO. RESOLUCIÓN	FECHA RESOLUCIÓN	FECHA EN FIRME	FECHA PERSUASIVO COMPARENDO	GUIA / RADICADO PERSUASIVO COMPARENDO
30437851	6/6/2021	738	23/6/2021	23/11/2021	08/03/2022	RA360927563CO
30580881	18/10/2021	1379	3/11/2021	15/3/2022	15/07/2022	202254007469701
30606767	31/10/2021	1461	17/11/2021	17/11/2021	15/07/2022	202254007470091
30436075	2/6/2021	769	7/7/2021	27/11/2021	08/03/2022	RA360927458CO
30440506	14/6/2021	976	24/8/2021	8/6/2022	20/08/2022	202254008064681
30444171	19/6/2021	793	13/7/2021	22/11/2021	08/03/2022	RA360927736CO
30444473	20/6/2021	742	24/6/2021	22/9/2021	08/03/2022	RA360927767CO
16326368	22/7/2017	1345	28/8/2017	19/10/2017	09/07/2021	SMS
25368262	30/5/2020	1173	21/10/2020	28/9/2021	11/02/2022	MN156104154CO
25399015	5/12/2020	636	24/5/2021	18/8/2021	28/12/2021	20215409503251
22652565	13/1/2019	172	17/1/2019	17/1/2019	8/07/2020	MN023520579CO
22684937	2/2/2019	282	4/2/2019	13/11/2019	27/02/2020	ME958822755CO
22695675	11/2/2019	803	13/5/2019	8/8/2019	27/02/2020	ME958827979CO
23216637	19/3/2019	663	17/4/2019	17/4/2019	27/02/2020	ME958829192CO
23286064	23/4/2019	1096	26/6/2019	18/9/2019	27/02/2020	ME958824120CO
23282624	25/4/2019	732	3/5/2019	15/8/2019	27/02/2020	ME958824694CO
23305312	27/4/2019	944	4/6/2019	25/9/2019	27/02/2020	ME958828886CO
23297783	28/4/2019	709	30/4/2019	29/9/2021	24/12/2021	20215409485481
23312865	4/5/2019	1162	8/7/2019	11/9/2019	27/02/2020	ME958827109CO
23326562	13/5/2019	1028	14/6/2019	14/6/2019	27/02/2020	ME958826488CO
23359053	1/6/2019	943	4/6/2019	4/6/2019	09/07/2021	ME958823570CO
23357649	4/6/2019	979	7/6/2019	10/8/2021	20/09/2021	RA336048330CO
23360383	8/6/2019	1017	13/6/2019	12/8/2021	20/09/2021	RA336054905CO

4

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

En cuanto a la recomendación emitida por la OCI me permito indicar que se ha adoptado desde la creación del requerimiento 25416[3], que sirve de soporte a toda la gestión de cobro coactivo de la dependencia respecto a las sanciones a los infractores de las normas de tránsito, al contener toda la información de la cartera que debe reunir las condiciones para ser objeto de recaudo por esta Dirección, lo cual se verifica desde el mismo momento de su recepción y de manera muy rápida, en desarrollo de los principios de eficiencia y eficacia de la gestión de recaudo de cartera".

RESPUESTA OCI

Una vez analizados los argumentos y evidencias por el equipo auditor de la OCI, nos permitimos indicar que en su rol de Enfoque hacía la Prevención y teniendo en cuenta que el cobro persuasivo es un conjunto de actividades previas al proceso de cobro coactivo con las cuales se intenta hacer efectivo el pago de las obligaciones a favor de la Secretaría Distrital de Movilidad, poniendo en conocimiento del deudor la existencia de

[3] *Contiene la cartera para la gestión de cobro coactivo y se debe recibir en el curso de las dos semanas siguientes al último día del mes inmediatamente anterior, ello según disponibilidad del operador.*

una obligación para que éste efectué el pago o se realice un acuerdo de pago para que se cumpla con los principios establecidos en el artículo 3 de la ley 1437 de 2011.

Que esta actuación administrativa se puede realizar durante el transcurso del procedimiento coactivo y en varias comunicaciones, sin embargo, como lo establece el manual de cobro de la entidad "*Resolución 172831 del 22 de diciembre de 2021, 4.1. Cobro persuasivo. Etapa del cobro administrativo en la cual se le invita al deudor a que realice el pago de la obligación insatisfecha de forma voluntaria, sin que se vea abocado a las implicaciones y costos asociados al cobro coactivo. La gestión persuasiva de las obligaciones se realizará máximo dentro de los seis (6) meses siguientes a la recepción del título ejecutivo en la Dirección de Gestión de Cobro y podrá utilizarse cualquier medio que permita comunicar de forma eficaz al deudor la invitación de pago. En todo caso se tendrá que dejar trazabilidad de gestión*."

De otra parte, y teniendo en cuenta la fecha de la firmeza de la Resolución de Fallo, se evidenció que para el comparendo 23472795, la emisión del oficio persuasivo se emitió con anterioridad a la firmeza de la Resolución de Fallo, por lo anterior, los oficios persuasivos se podrían generar en cualquier etapa de la gestión de cobro, dado que estos oficios son con el objeto de persuadir al deudor a que realice el pago o suscriba una facilidad de pago, así:

Tabla 20 Fecha resolución de fallo

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	SALDO COMPARENDO	RESOLUCION DE FALLO	FECHA RESOLUCION DE FALLO	FECHA EJECUTORIA	OFICIO COBRO PERSUASIVO	FECHA OFICIO
23472795	27/07/2019	$ 39.749.600	1320	2/08/2019	31/08/2021	20215405424441	9/07/2021

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC para el presente seguimiento

No obstaste, se observó que para 17 comparendos la fecha de emisión de los oficios persuasivos superó los términos señalados en los manuales de cobro coactivo de la entidad, como se refleja en la siguiente tabla:

Comparendos con cobro persuasivo fuera del rango establecido (teniendo en cuenta la fecha de ejecutoria).

Tabla 21 Comparendos con cobro persuasivo fuera del rango establecido

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	SALDO COMPARENDO	RESOLUCION DE FALLO	FECHA RESOLUCION DE FALLO	EJECUTORIA	OFICIO COBRO PERSUASIVO	FECHA OFICIO	SUPERÓ LIMITE 120 DIAS	SUPERÓ LIMITE 180 DIAS
23473175	26/07/2019	$ 39.749.600	1375	15/08/2019	15/08/2019	20215405514151	9/07/2021	694	
23474276	27/07/2019	$ 39.749.600	1282	29/07/2019	29/07/2019	20215405514801	9/07/2021	240	

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	SALDO COMPARENDO	RESOLUCION DE FALLO	FECHA RESOLUCION DE FALLO	EJECUTORIA	OFICIO COBRO PERSUASIVO	FECHA OFICIO	SUPERÓ LIMITE 120 DIAS	SUPERÓ LIMITE 180 DIAS
10448675	11/02/2016	$ 33.093.800	1024	22/03/2016	7/04/2016	20215408565631	11/10/2021	1464	
13397797	11/02/2017	$ 17.705.200	366	1/03/2017	1/03/2017	20215405495681	9/07/2021	1120	
13384667	28/04/2017	$ 17.705.200	989	22/06/2017	17/07/2017	20215403394311	20/05/2021	1007	
13095053	13/05/2017	$ 17.705.200	991	22/06/2017	17/07/2017	20215405487951	9/07/2021	1007	
23216637	19/03/2019	$ 39.749.600	663	17/04/2019	17/04/2019	42640-490-2020 del 27/02/2020	10/03/2020	328	
23286064	23/04/2019	$ 39.749.600	1096	26/06/2019	18/09/2019	42640-260-2020 del 27/02/2020	7/03/2020	255	
23282624	25/04/2019	$ 39.749.600	732	3/05/2019	15/08/2019	42640-1047-2020 del 27/02/2020	27/02/2020	300	
23305312	27/04/2019	$ 39.749.600	944	4/06/2019	25/09/2019	42640-55-2020	27/02/2020	268	
23312865	4/05/2019	$ 39.749.600	1162	8/07/2019	11/09/2019	42640-94-2020 del 27/02/2020	13/03/2020	249	
23326562	13/05/2019	$ 39.749.600	1028	14/06/2019	14/06/2019	42640-625-2020 del 27/02/2020	7/03/2020	267	
23359053	1/06/2019	$ 39.749.600	943	4/06/2019	4/06/2019	20215405513941	9/07/2021	295	
23367128	15/06/2019	$ 39.749.600	1038	17/06/2019	27/09/2019	42640-1068-2020 del 27/02/2020	12/03/2020	269	
23350595	16/06/2019	$ 39.749.600	1072	21/06/2019	30/08/2019	42640-1166-2020	27/02/2021	278	
30606767	31/10/2021	$ 42.964.600	1461	17/11/2021	17/11/2021	202254007470091	15/07/2022		240
16326368	22/07/2017	$ 53.115.600	1345	28/08/2017	19/10/2017	20215405504911	9/07/2021		1359

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC para el presente seguimiento

Teniendo en cuenta que la entidad implementó desde el mes de abril un tablero de control con el fin del análisis y seguimiento de la cartera para las etapas de cobro persuasivas y de cobro coactivo de acuerdo con los lineamientos establecidos en el manual administrativo de cobro coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad, el cual permite generar alertas para evitar que se superen los límites establecidos en el manual; por lo tanto, se realizará la evaluación de la efectividad de este control para la etapa de cobro persuasivo en el próximo Seguimiento del proceso de Gestión de Cobro.

Así las cosas, se retira el hallazgo y se ratifica la recomendación relacionada con: continuar implementando controles, acciones, mecanismos a través del tablero de control, el cual ha permitido generar alertas para el control de términos de las prescripciones, con el propósito de evitar que se superen los límites establecidos en el Manual de Gestión de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0 del 22/12/2021.

NOTIFICACION DEL MANDAMIENTO DE PAGO

Con respecto a la debida notificación del mandamiento de pago se deben cumplir las etapas establecidas en los numerales, entre otros, 3.7.1. *Notificación personal- 3.7.2 Notificación por correo- 3.7.3 Notificación por aviso publicado en la página web* del manual

de gestión de cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad (según versiones que regían en el momento que se debía notificar para los comparendos de la muestra seleccionada de la cartera en trámite cobro administrativo coactivo, referenciadas bajo el Código: PM03-MNO1 Versión: 1.0 del 08/06/2017 y Código: PA05- MO1 Versión: 1.0 del 16/12/2019), como son:

Citación de mandamiento de pago para la notificación personal, Notificación por correo y la notificación por aviso.

Hallazgo *2 (Numeración de Informe Preliminar – El hallazgo se retira en el Informe Final y queda como recomendación 2)*

Se identificó que para 10 de los 40 comparendos de la muestra seleccionada de la base de cartera en trámite cobro administrativo coactivo, la fecha de la citación de mandamiento de pago es posterior a la notificación por aviso, como se detalla a continuación:

Tabla 5: Relación comparendos con fecha de la citación de mandamiento de pago, posterior a la notificación por aviso

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	CITACION NOTIFICACION MANDAMIENTO DE PAGO	FECHA CITACION NOTIFICACION MANDAMIENTO DE PAGO	MANDAMIENTO DE PAGO	FECHA DE EXPEDICIÓN DEL M.P.	FECHA DE NOTIFICACION DEL M.P.	TIPO DE NOTIFICACIÓN
23356503	22/06/2019	20225400843121	9/02/2022	74590	30/11/2021	21/12/2021	AVISO
23450648	6/07/2019	20225400834241	9/02/2022	73344	24/11/2021	25/01/2022	AVISO
23472795	27/07/2019	20225400833651	9/02/2022	73275	24/11/2021	25/01/2022	AVISO
23542812	17/08/2019	20225400836671	9/02/2022	73644	24/11/2021	20/12/2021	AVISO
13397797	11/02/2017	163687	13/08/2018	274924	6/12/2017	26/11/2018	AVISO
13384667	28/04/2017	163687	13/08/2018	199302	6/12/2017	26/11/2018	AVISO
13095053	13/05/2017	163687	13/08/2018	233437	6/12/2017	26/11/2018	AVISO
23357649	4/06/2019	20225400835061	9/02/2022	73450	24/11/2021	20/12/2021	AVISO
23360383	8/06/2019	20225400840381	9/02/2022	74171	24/11/2021	20/12/2021	AVISO
23357577	20/06/2019	20225400840901	9/02/2022	74240	24/11/2021	20/12/2021	AVISO

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC

Y para cuatro comparendos (10448675, 23297783, 23359053, 16326368) de esta misma muestra (ver tabla 6), no se evidenciaron los soportes de las etapas previas como son: Citación de mandamiento de pago para la notificación personal y Notificación por correo.

Lo anterior, incumple las etapas que deben llevarse para la debida notificación según los numerales *3.7.1. Notificación personal- 3.7.2 Notificación por correo- 3.7.3 Notificación por*

aviso publicado en la página, acorde con el Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad Código: PM03-MNO1 Versión: 1.0 del 08/06/2017 y Código: PA05- MO1 Versión: 1.0 del 16/12/2019 y lo cual se debió a un posible desconocimiento por parte de los responsables para realizar la debida notificación, y trae como consecuencia la ineficacia de la notificación para interrumpir los términos de prescripción

Tabla 6: Relación comparendos sin soporte de las etapas previas a la notificación por aviso

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	CITACION NOTIFICACION MANDAMIENTO DE PAGO	FECHA CITACION NOTIFICACION MANDAMIENTO DE PAGO	MANDAMIENTO DE PAGO	FECHA DE EXPEDICIÓN DEL M.P.	FECHA DE NOTIFICACION DEL M.P.	TIPO DE NOTIFICACIÓN
10448675	11/02/2016			68348	20/04/2017	9/05/2018	AVISO
23297783	28/04/2019			74792	30/11/2021	21/12/2021	AVISO
23359053	1/06/2019			229400	31/10/2019	24/09/2021	AVISO
16326368	22/07/2017			44702	6/07/2018	29/01/2019	AVISO

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC

Recomendación

Implementar acciones que permitan identificar los pasos para notificar oportunamente y así evitar omisiones o generación de oficios o notificaciones posteriores y asegurar la debida notificación para la suspensión de términos.

Hallazgo 2: *"Respuesta Dirección de Gestión de Cobro:*

En respuesta al resultado de este seguimiento comunicado mediante informe Preliminar, la Dirección de Gestión de Cobro, a través del memorando N° 202254000278353 de fecha 04 de noviembre de 2022, realizó las siguientes observaciones al hallazgo, así:

> *Frente a este hallazgo se deben precisar dos situaciones particulares, la primera en punto a que los 10 comparendos a los que alude el hallazgo no presentan la inconsistencia mencionada como paso a explicar, y los dividiré en dos grupos (uno de 7 y otro de 3 comparendos) para explicar las razones de disenso que con el informe tiene esta Dirección.*
>
> *De acuerdo con lo socializado en el marco de la auditoría, la relación de todas las obligaciones que se reportan para realizar la gestión para su cobro, en el caso de las obligaciones por infracción a las normas de tránsito, emana del SICON y es entregada por el operador del sistema (ETB) mensualmente a través del requerimiento 25416[4].*
>
> *En este requerimiento, se evidencia cada uno de los procesos activos y los pasos relevantes que se desarrollan respecto de cada obligación, y en este momento cabe destacar la columna denominada*

[4] *Ver nota al pie 3.*

"último paso", que justamente permite que la Dirección identifique cuál ha sido la actuación adelantada de manera más reciente y, en consecuencia, determine cuál es la actuación que sigue.

Para el caso de los siete (7) fallos que se aluden en la próxima tabla, entre los meses de enero y marzo de 2022, se solicitaron las marcaciones de los pasos respectivos que deben ser realizadas en SICON, y el operador no lo hizo oportunamente pese a que se le solicitó que lo hiciera quienes indicaron que en su momento no se contaba con recursos por parte del operador.

Por esa razón, al no advertir los pasos de citación en algunos casos como aquellos a que se refiere la auditoría, la Dirección adelantó dos veces las gestiones de citación, ello en virtud del derecho de defensa de los deudores, y situación que no implica que la misma se haya hecho con posterioridad a la notificación por aviso, si no que se procedió en prevención dada la falta de acción del operador del sistema.

Como evidencia de esto y para efectos de la validación correspondiente, en las carpetas de la muestra de los soportes entregados en el marco de la auditoría, se ajustaron los mismos, adjuntando los oficios de citación correctos y los requerimientos con los cuales se generó la doble marcación lo que se puede verificar en la carpeta compartida en el https://drive.google.com/drive/folders/1Q8YEHZJQZ1kSP7MAzBWhb7qWQ-X6chNF?usp=shhttps://drive.google.com/drive/folders/1Q8YEHZJQZ1kSP7MAzBWhb7qWQ-X6chNF?usp=sharingaring

Así las cosas, los casos que presentaron esta situación son los relacionados a continuación:

COMPARENDO	NRO. MANDAMIENTO	FECHA MANDAMIENTO	FECHA CITACIÓN	FECHA DE DEVOLUCIÓN	NOTIFICACIÓN MANDAMIENTO DE PAGO	FECHA NOTIFICACIÓN
23357649	73450	24/11/2021	30/11/2021	30/11/2021	AVISO	20/12/2021
23360383	74171	24/11/2021	30/11/2021	14/12/2021	AVISO	20/12/2021
23357577	74240	24/11/2021	30/11/2021	14/12/2021	AVISO	20/12/2021
23356503	74590	30/11/2021	6/12/2021	9/12/2021	AVISO	21/12/2021
23450648	73344	24/11/2021	30/11/2021	11/12/2021	AVISO	25/1/2022
23472795	73275	24/11/2021	30/11/2021	11/12/2021	AVISO	25/1/2022
23542812	73644	24/11/2021	30/11/2021	13/12/2021	AVISO	20/12/2021

De igual manera se precisa que en el ejercicio de los controles que se han implementado al interior de la Dirección está el control de términos de prescripción. Entonces, en el caso que nos atañe para el mes de febrero de 2022, al evidenciar esta situación se procedió inmediatamente con el saneamiento de la misma, generando alertas y marcaciones adicionales a las que trae el requerimiento con el fin de evitar gestiones innecesarias. Así mismo, se requirió al contratista mediante memorando 20224201532201 de fecha 21 de febrero del presente año, con el fin de que mejorara los tiempos de respuesta frente a las marcaciones solicitadas.

Finalmente, respecto de este punto se debe precisar que en la relación de comparendos que se encuentra en el informe de auditoría hay tres (3) que no presentan esta supuesta inconsistencia, como quiera que se observa en el informe preliminar que las fechas de citación fueron anteriores a las notificaciones por aviso, según se muestra a continuación:

La segunda situación relevante del presente hallazgo es frente al presunto incumplimiento de las etapas que deben llevarse para la debida notificación. Acá es preciso señalar que, respecto de todas las obligaciones, inclusive las que han sido auditadas, la Dirección de Gestión de Cobro ha acatado el debido proceso y cumplido las etapas previstas por aquél:

1. *La notificación del mandamiento de pago se debe realizar de manera personal, por esta razón se debe generar la citación al deudor para que comparezca dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la misma.*
2. *Si el deudor recibe la notificación y no comparece a notificarse personalmente, se remite la notificación por correo certificado con una copia del acto administrativo a notificar, en este caso el mandamiento de pago.*
3. *Ahora bien, si la citación para notificación personal no fuera entregada por alguna de las causales tipificadas por la empresa de correspondencia (rehusado, no existe, no reside, no reclamado, desconocido, dirección errada, cerrado, fallecido, etc.), se procede inmediatamente a realizar la notificación por aviso.*

De esta manera, como se evidencia en los casos auditados, se cumple con el debido proceso surtiendo las etapas necesarias ya que los expedientes cuentan con los soportes del envío de citación previa a la notificación ya sea esta personalmente, por aviso o por correo certificado.

Para efectos de los cuatro comparendos mencionados anteriormente, se relacionan los datos faltantes en la tabla referenciada en el informe preliminar, que aunado a los soportes que se encuentran en las carpetas, desvirtúan las causas del presente hallazgo:

RESPUESTA OCI

Una vez analizados los argumentos y luego de verificar las evidencias en la carpeta compartida https://drive.google.com/drive/folders/1Q8YEHZJQZ1kSP7MAzBWhb7qWQ-X6chNF?usp=shhttps://drive.google.com/drive/folders/1Q8YEHZJQZ1kSP7MAzBWhb7qWQ-X6chNF?usp=sharingaring se observó lo siguiente:

- se evidenció que las citaciones para notificación del mandamiento de pago, es anterior a la notificación por aviso para los comparendos 13397797, 13384667, 13095053
- se identificó que los soportes relacionados con los comparendos 10448675, 23297783, 23359053, 16326368, se emitió la citación al mandamiento de pago, no obstante, los soportes no se adjuntaron en la etapa de ejecución del seguimiento, para su respectivo análisis, por lo tanto, se solicita que para futuros seguimientos la información sea remitida oportunamente con los soportes correspondientes para evitar reprocesos.
- Para los comparendos 23356503, 23450648, 23472795, 23542812, 23357649, 23360383, 23357577, se evidenció la solicitud de requerimiento a ETB –SICON del 29/03/2022 relacionada con adicionar el paso CITACION el cual fue saneado según fue indicado en la respuesta de la Dirección (*se solicitaron las marcaciones de los pasos respectivos que deben ser realizadas en SICON, y el operador no lo hizo oportunamente pese a que se le solicitó que lo hiciera quienes indicaron que en su momento no se contaba con recursos por parte del*

operador… De igual manera se precisa que en el ejercicio de los controles que se han implementado al interior de la Dirección está el control de términos de prescripción. Entonces, en el caso que nos atañe para el mes de febrero de 2022, al evidenciar esta situación se procedió inmediatamente con el saneamiento de la misma, generando alertas y marcaciones adicionales a las que trae el requerimiento con el fin de evitar gestiones innecesarias. Así mismo, se requirió al contratista mediante memorando 20224201532201 de fecha 21 de febrero del presente año, con el fin de que mejorara los tiempos de respuesta frente a las marcaciones solicitadas.).

Recomendación 2: Llevar trazabilidad de este tipo eventos de riesgo operativo a través de una base histórica de gestión, que permita revisar la identificación del evento y qué sucedió con los controles.

Por lo expuesto anteriormente, el equipo auditor retira el hallazgo del informe final.

CONSTANCIA DE CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL, NOTIFICACIONES POR CORREO DEL MANDAMIENTO DE PAGO Y GUÍA DE LAS NOTIFICACIONES DE LA ORDEN DE SEGUIR ADELANTE CON LA EJECUCIÓN

Con respecto a la debida notificación del mandamiento de pago se deben cumplir las etapas establecidas en los numerales, entre otros, 3.7.1. *Notificación personal- 3.7.2 Notificación por correo-* del manual de gestión de cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad (según versiones que regían en el momento que se debía notificar para los comparendos de la muestra seleccionada de la cartera en trámite cobro administrativo coactivo, referenciadas bajo el Código: PM03-MNO1 Versión: 1.0 del 08/06/2017, Código: PA05- MO1 Versión: 1.0 del 16/12/2019 y Código: PA05- M01 Versión: 2.0 del 22/12/2021), como son:
Citación de mandamiento de pago para la notificación personal y Notificación por correo.

Hallazgo 3 (Numeración Informe Preliminar – Se retira el Hallazgo 3 y 12, quedando en el informe final la recomendación 3 desde el Rol de Enfoque hacia la Prevención)

En los soportes suministrados de la muestra seleccionada (40 comparendos) de la base de cartera en trámite cobro administrativo coactivo no se evidenció para 18 comparendos si fue efectiva la entrega o si se presentaron algunas de las causales de devolución en las etapas tanto para la notificación personal (no fue posible verificar si fueron efectivas las citaciones para emitir la notificación por correo a la dirección de ubicabilidad – Ver tabla 7) como para las notificaciones por correo del mandamiento de pago (no se logró verificar si fue efectiva la debida notificación por correo Ver tabla 8), lo cual incumple los numerales, entre otros, 3.7.1. *Notificación personal- 3.7.2 Notificación por correo-* del manual de gestión de cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad, lo anterior pudo ser generado por debilidades en el control de almacenamiento y conservación de las guías de entrega para que sea de fácil consulta y determinar si no tienen causales de devolución.

Tabla 7: Constancia de Citación para Notificación personal mandamiento de pago

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	SALDO	CITACION NOTIFICACION MANDAMIENTO DE PAGO	FECHA CITACION NOTIFICACION MANDAMIENTO DE PAGO	OBSERVACIONES
30437851	6/06/2021	64.446.000	202254006813271,00	8/07/2022	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
30580881	18/10/2021	64.446.000	202254008802961	15/09/2022	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
30606767	31/10/2021	42.964.600	202254008803881,00	15/09/2022	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
30436075	2/06/2021	42.964.000	202254006486591	8/07/2022	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
30440506	14/06/2021	42.964.000	202254008294481	1/09/2022	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
30444171	19/06/2021	21.482.000	202254007081031,00	8/07/2022	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
30444473	20/06/2021	5.370.300	202254007146491,00	8/07/2022	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
25368262	30/05/2020	42.134.500	20225402743001,00	7/04/2022	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
25399015	5/12/2020	42.134.500	20225402746641,00	7/04/2022	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
22695675	11/02/2019	39.749.600	SGJ-DGC	14/02/2020	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
23286064	23/04/2019	39.749.600	SGJ-DGC	14/02/2020	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
23282624	25/04/2019	39.749.600	SGJ-DGC	14/02/2020	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
23357649	4/06/2019	39.749.600	20225400835061	9/02/2022	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
23360383	8/06/2019	39.749.600	20225400840381	9/02/2022	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
23367128	15/06/2019	39.749.600	SGJ-DGC	14/02/2020	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
23350595	16/06/2019	39.749.600	SGJ-DGC	14/02/2020	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	SALDO	CITACION NOTIFICACION MANDAMIENTO DE PAGO	FECHA CITACION NOTIFICACION MANDAMIENTO DE PAGO	OBSERVACIONES
23357577	20/06/2019	39.749.600	20225400840901	9/02/2022	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago
23459538	22/07/2019	39.749.600	171854	29/10/2020	Pendiente guía de entrega citación notificación mandamiento de pago

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC para el presente seguimiento.

Tabla 8: Notificación mandamiento de pago

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	SALDO	MANDAMIENTO DE PAGO	FECHA DE EXPEDICIÓN DEL M.P.	FECHA DE NOTIFICACION DEL M.P.	TIPO DE NOTIFICACIÓN	OBSERVACIONES
30437851	6/06/2021	64.446.000	163056	18/06/2022	5/09/2022	Notificación por aviso web	Pendiente guía de entrega y oficio notificación por correo del mandamiento de pago
30580881	18/10/2021	64.446.000	207831	29-jul-22			pendiente Notificación MP (guía de entrega y oficio)
30606767	31/10/2021	42.964.600	207923	29-jul-22			pendiente Notificación MP (guía de entrega y oficio)
30436075	2/06/2021	42.964.000	130388	18-jun-22	5/09/2022	NOTIFICACIÓN POR CORREO MP 202254008402031	Pendiente guía de entrega notificación por correo
30440506	14/06/2021	42.964.000	208684	29/08/2022			pendiente Notificación MP (guía de entrega y oficio)
30444171	19/06/2021	21.482.000	189832	18/06/2022			pendiente Notificación MP (guía de entrega y oficio)
30444473	20/06/2021	5.370.300	196378	18/06/2022	5/09/2022	Notificación por aviso web	Pendiente guía de entrega y oficio notificación por correo
25368262	30/05/2020	42.134.500	39892	10/03/2022	27/04/2022	Notificación por aviso web	Pendiente guía de entrega y oficio notificación por correo

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	SALDO	MANDAMIENTO DE PAGO	FECHA DE EXPEDICIÓN DEL M.P.	FECHA DE NOTIFICACION DEL M.P.	TIPO DE NOTIFICACIÓN	OBSERVACIONES
25399015	5/12/2020	42.134.500	9793	10/03/2022	29/04/2022	NOTIFICACIÓN POR CORREO MP 20225404441701	Pendiente guía de entrega notificación por correo
22652565	13/01/2019	39.749.600	161031	24/05/2019	24/09/2021	Notificación por aviso web	Pendiente guía de entrega y oficio notificación por correo
23286064	23/04/2019	39.749.600	274328	31/10/2019		NOTIFICACION_CORREO_CERTIFICADO	Pendiente guía de entrega y oficio notificación por correo
23312865	4/05/2019	39.749.600	265031	31/10/2019			Pendiente guía de entrega y oficio notificación por correo
23326562	13/05/2019	39.749.600	210943	31/10/2019			Pendiente guía de entrega y oficio notificación por correo
23359053	1/06/2019	39.749.600	229400	31/10/2019			Pendiente guía de entrega y oficio notificación por correo
23360383	8/06/2019	39.749.600	74171	24/11/2021		NOTIFICACION_POR_AVISO	Pendiente guía de entrega y oficio notificación por correo
23367128	15/06/2019	39.749.600	252105	31/10/2019		NOTIFICACION_CORREO_CERTIFICADO	Pendiente guía de entrega y oficio notificación por correo
23350595	16/06/2019	39.749.600	257769	31/10/2019		NOTIFICACION_CORREO_CERTIFICADO	Pendiente guía de entrega y oficio notificación por correo
23357577	20/06/2019	39.749.600	74240	24/11/2021		NOTIFICACION_POR_AVISO	Pendiente guía de entrega y oficio notificación por correo

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC

Así mismo, en el numeral ***4.2.5. Orden de seguir adelante con la ejecución.*** *En los casos en que habiendo vencido el término descrito en el artículo 830 del Estatuto Tributario, sin que el deudor hubiese realizado el pago de la obligación o formulado excepciones, el Director (a) de Gestión de Cobro posteriormente* ***expedirá acto administrativo mediante el cual*** *ordenará seguir adelante con la ejecución, dispondrá el avalúo y el remate de los bienes embargados, además ordenará aplicar los títulos de depósito judicial que se hayan constituido, así como aquellos que se llegaren a constituir, finalmente, dispondrá practicar la liquidación del crédito y de las costas procesales que se ocasionaren en el proceso.*

En el numeral **3.10. Notificación de las actuaciones.** establece que las actuaciones realizadas en el proceso administrativo de cobro coactivo deberán notificarse de conformidad con lo establecido en el artículo 565 del Estatuto Tributario Nacional. Para tal efecto, se utilizarán los datos obtenidos en la etapa de conocimiento y ubicabilidad del deudor o, en su defecto, los que el deudor informe con ocasión del procedimiento de cobro coactivo.

La notificación de los actos administrativos emitidos en el curso de los procedimientos de cobro se hará personalmente, por correo, por edicto o por medios electrónicos, cuando así lo determine el procedimiento, o la normatividad vigente sobre la materia.

En los casos en que el deudor no haya informado una dirección de correspondencia, conforme lo describe el inciso segundo del artículo 563 del Estatuto Tributario, la Secretaría Distrital de Movilidad podrá hacer uso de direcciones registradas en bases de datos públicas o privadas.

Los demás actos que deban ser notificados, se darán a conocer al interesado a través del correo, con el envío de una copia de la providencia a notificar.

Al respecto, para 31 órdenes de seguir adelante con la ejecución, no se pudo evidenciar si se notificó o si fue efectiva la entrega o si presentó de alguna de las causales de devolución en las etapas, así:

Tabla 9: Notificación Orden de seguir adelante con la ejecución

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	N.° DE AUTO O RESOLUCIÓN ODSA	Fecha de Orden de seguir adelante	OFICIO NOTIFICACIÓN ODSA	FECHA OFICIO DE ODSA
23356503	22/06/2019	72061	23/03/2022	2,02254E+13	31/03/2022
23503347	2/07/2019	58805	23/03/2022	2,02254E+13	31/03/2022
23450648	6/07/2019				
23459538	22/07/2019	146545	3/12/2021		
23473175	26/07/2019	69724	23/03/2022	2,02254E+13	31/03/2022

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	N.° DE AUTO O RESOLUCIÓN ODSA	Fecha de Orden de seguir adelante	OFICIO NOTIFICACIÓN ODSA	FECHA OFICIO DE ODSA
23472795	27/07/2019	75307	23/03/2022	2,02254E+13	31/03/2022
23474276	27/07/2019	54363	23/03/2022	2,02254E+13	31/03/2022
23542812	17/08/2019	64534	23/03/2022	2,02254E+13	31/03/2022
23544172	18/08/2019	121877	3/12/2021		
23566159	3/09/2019	41027	23/03/2022	2,02254E+13	31/03/2022
10448675	11/02/2016	43267	8/06/2021		
13397797	11/02/2017	104919	28/10/2020		
13384667	28/04/2017	121726	28/10/2020		
13095053	13/05/2017	52458	8/06/2021		
25368262	30/05/2020	Pendiente notificación y guía			
25399015	5/12/2020	Pendiente notificación y guía			
22652565	13/01/2019	34257	23/03/2022	31/03/2022	2,02254E+13
22684937	2/02/2019	137246	3/12/2021	3/12/2021	2,02254E+13
22695675	11/02/2019	37540	23/03/2022	31/03/2021	2,02E+13
23216637	19/03/2019	235538	28/10/2020		
23286064	23/04/2019	40535	23/03/2022	GC 20225402101821	31/03/2022
23282624	25/04/2019	73414	23/03/2022		
23305312	27/04/2019	32026	23/03/2022		
23297783	28/04/2019	59918	23/03/2022		
23312865	4/05/2019	65356	23/03/2022		
23326562	13/05/2019	50137	23/03/2022		
23359053	1/06/2019	56331	23/03/2022		
23357649	4/06/2019	65000	23/03/2022		
23360383	8/06/2019	89366	23/03/2022		
23367128	15/06/2019	74107	23/03/2022		
23350595	16/06/2019	31337	23/03/2022		

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC

Recomendación

Implementar un mecanismo de almacenamiento de fácil acceso y búsqueda para localizar las guías de entrega, clasificadas por entrega efectiva y causales de devolución, para que logren identificar las mejoras requeridas para el proceso.

Hallazgo 3 (Numeración Informe Preliminar): *"Respuesta Dirección de Gestión de Cobro:*

En respuesta al resultado de este seguimiento comunicado mediante informe Preliminar, la Dirección de Gestión de Cobro, a través del memorando N° 202254000278353 de fecha 04 de noviembre de 2022, realizó las siguientes observaciones al hallazgo, así:

Para responder a este punto es necesario precisar que, dado el volumen de las obligaciones por infracción a las normas de tránsito para cobro (con corte a 30 de junio de 2022 estaba compuesta por 795.100), se ha encontrado eficiente realizar gestión masiva respecto de la mayoría de los trámites que permiten el desarrollo de cada proceso de cobro coactivo.

Se advierte en primer lugar que la Secretaría Distrital de Movilidad suscribió el Contrato No. 2021-1040 con 4-72, que se encuentra actualmente vigente, cuyo objeto es: "PRESTAR EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA Y EL SERVICIO INTEGRAL DE CORRESPONDENCIA PARA LAS SEDES Y LOS DIFERENTES PUNTOS DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD"

De acuerdo con lo anterior, el trámite para notificación de los diferentes actos administrativos, así como el análisis de sus resultados para avanzar en las diferentes etapas, depende en su mayoría de los resultados e informes finales que emite el contratista que presta el servicio de mensajería contratado por la entidad para todo el procedimiento de la gestión de radicación, envío y recepción de correspondencia (actualmente el contratista es la empresa 4-72), y garantiza la custodia y entrega de las guías de cumplimiento de los envíos, o su devolución por cualquiera de las causas que ella pueda ocurrir.

Es a partir de estos informes de donde se establece el resultado de cada envío, así como el seguimiento al registro en el sistema de gestión documental ORFEO[5] que permite que se tenga soportada la actuación adelantada no solamente en un archivo físico, sino también en consulta digital en el mismo aplicativo.

A partir de todo lo anterior se explica que la mayoría de las obligaciones contenidas en la muestra auditada, datan de fechas recientes en las cuales aún el contratista (La empresa de correspondencia 4-72) se encontraba en el procesamiento y análisis de resultados para entrega de informes y cargue de soportes (guía y pruebas de entrega o devoluciones), frente a los que la entidad ha tercerizado su almacenamiento y conservación en la empresa ya mencionada.

Como consta en el numeral 2 del Anexo No. 1 del Contrato No. 2021-1040 - Ficha Técnica-, en relación con la Correspondencia Externa Enviada (corresponde a las comunicaciones oficiales producidas por las dependencias y áreas funcionales de la Secretaría con destino a personas naturales o jurídicas), le corresponde al contratista la prestación del servicio en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1369 de 2009 "Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones".

En este sentido, en atención a lo mencionado en el Hallazgo, se advierte que se encuentra dentro del marco del contrato suscrito con 4-72, que se tenga a disposición de la Secretaría la prueba de entrega y/o devoluciones, la guía de envío, la discriminación de los motivos de devolución. En particular, como lo dispone el numeral 2.4. de la ficha le corresponde al contratista digitalizar e indexar en formato pdf, directamente en cada uno de los radicados en el sistema ORFEO, las pruebas de entrega y/o

[5] *Software*

devoluciones. Adicionalmente, se prevén en la Ficha Técnica auditorías mensuales a las guías en entrega y devoluciones.

Aclarado lo anterior, tenemos que para todas y cada una de las obligaciones relacionadas y contenidas en la tabla, 5. "Constancia de Citación para Notificación personal mandamiento de pago", así como en las tablas subsiguientes (Tabla 6: "Notificación mandamiento de pago" y Tabla 7: "Notificación Orden de seguir adelante con la ejecución") relacionadas en este hallazgo, hasta donde el proceso lo permite por la etapa procesal, existe tanto el oficio como la constancia o guía del envío realizado por correspondencia, información que puede ser verificada en cada uno de los expedientes creados y que pueden ser consultados en el enlace drive citado anteriormente y que se relacionan en detalle a continuación:

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	NRO. MANDAMIENTO	FECHA CITACIÓN	FECHA TRÁMITE 472	N° GUIA - RADICADO
30437851	6/6/2021	163056	8/7/2022	17/8/2022	MN221067652CO - 202254006813271
30580881	18/10/2021	207831	15/9/2022	21/9/2022	RA390422555CO - 202254008802961
30606767	31/10/2021	207923	15/9/2022	22/9/2022	RA390423428CO - 202254008803881
30436075	2/6/2021	130388	8/7/2022	7/8/2022	MN219000776CO - 202254006486591
30440506	14/6/2021	208684	1/9/2022	6/9/2022	RA388075741CO - 202254008294481
30444171	19/6/2021	189832	8/7/2022	3/8/2022	MN221335416CO - 202254007081031

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	NRO. MANDAMIENTO	FECHA CITACIÓN	FECHA TRÁMITE 472	N° GUIA - RADICADO
30444473	20/6/2021	196378	8/7/2022	10/8/2022	MN221487527CO - 202254007146491
25368262	30/5/2020	39892	7/4/2022	12/4/2022	RA366442775CO - 20225402743001
25399015	5/12/2020	9793	7/4/2022	12/4/2022	RA366691715CO - 20225402746641
22695675	11/2/2019	255004	29/1/2020	14/2/2020	ME952117534CO - 18811-95595
23286064	23/4/2019	274328	29/1/2020	14/2/2020	ME951743333CO - 18811-18447
23282624	25/4/2019	249851	29/1/2020	14/2/2020	ME952264387CO - 18811-90132
23357649	4/6/2019	73450	30/11/2021	11/12/2021	MN136536076CO - 20215409342871
23360383	8/6/2019	74171	30/11/2021	14/12/2021	MN136542757CO - 20215409342871
23367128	15/6/2019	252105	29/1/2020	14/2/2020	ME951928791CO - 18811-92509
23350595	16/6/2019	257769	29/1/2020	14/2/2020	ME952107829CO - 18811-98982
23357577	20/6/2019	74240	30/11/2021	14/12/2021	MN136543372CO - 20215409342871
23459538	22/7/2019	60317	29/10/2020	11/11/2020	MN048157838CO - 171854

Ahora bien, de acuerdo a lo mencionado respecto del segundo hallazgo, para realizar las notificaciones por aviso de los mandamientos de pago se debe acreditar el envío de la citación para notificación

personal o la expedición de la constancia de no ubicabilidad en los eventos en los que se carece de medios de contacto con el deudor y agotando la búsqueda establecida en el artículo 563 del Estatuto Tributario[6], esto es guías telefónicas, directorios y en general de información oficial, comercial o bancaria, así las cosas no es requisito para la notificación por aviso realizar notificación por correo certificado, ya que esta sólo procede para los casos en los que la citación ha sido efectivamente recibida por el deudor y éste no haya comparecido a notificarse de manera personal.

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	NRO. MANDAMIENTO	FECHA CITACIÓN	FECHA TRÁMITE 472	N° GUIA - RADICADO	NOTIFICACIÓN MANDAMIENTO DE PAGO	FECHA NOTIFICACIÓN / FECHA DE OFICIO	GUIA / RADICADO
30437851	6/6/2021	163056	8/7/2022	17/8/2022	MN221067652CO - 202254006813271	NOTIFICACION POR AVISO WEB	5/9/2022	NOTIFICACIÓN POR AVISO
30580881	18/10/2021	207831	15/9/2022	21/9/2022	RA390422555CO - 202254008802961	NOTIFICACIÓN CORREO CERTIFICADO	20/10/2022	RA394530728CO-202254009291581
30606767	31/10/2021	207923	15/9/2022	22/9/2022	RA390423428CO - 202254008803881	NOTIFICACION POR AVISO WEB	11/10/2022	NOTIFICACIÓN POR AVISO
30436075	2/6/2021	130388	8/7/2022	7/8/2022	MN219000776CO - 202254006486591	NOTIFICACIÓN CORREO CERTIFICADO	5/9/2022	MN228933935CO-202254008402031

6 ***ARTÍCULO 563. DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES.*** *<Artículo modificado por el artículo 59 del Decreto 19 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> La notificación de las actuaciones de la Administración Tributaria deberá efectuarse a la dirección informada por el contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante, en su última declaración de renta o de ingresos y patrimonio, según el caso, o mediante formato oficial de cambio de dirección; la antigua dirección continuará siendo válida durante los tres (3) meses siguientes, sin perjuicio de la validez de la nueva dirección informada.*
Cuando el contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante no hubiere informado una dirección a la Administración de Impuestos, la actuación administrativa correspondiente se podrá notificar a la que establezca la Administración mediante verificación directa o mediante la utilización de guías telefónicas, directorios y en general de información oficial, comercial o bancaria.
Cuando no haya sido posible establecer la dirección del contribuyente, responsable, agente retenedor, o declarante, por ninguno de los medios señalados en el inciso anterior, los actos de la Administración le serán notificados por medio de la publicación en el portal de la web de la DIAN, que deberá incluir mecanismos de búsqueda por número identificación personal.
<Inciso modificado por el artículo 103 de la Ley 2010 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando el contribuyente, responsable, agente retenedor y/o declarante informe a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) a través del Registro Único Tributario (RUT) una dirección de correo electrónico, todos los actos administrativos le serán notificados a la misma. La notificación por medios electrónicos será el mecanismo preferente de notificación de los actos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
PARÁGRAFO. *<Parágrafo modificado por el artículo 103 de la Ley 2010 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Lo dispuesto en este artículo aplica para la notificación de los actos administrativos expedidos por la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP) y será el mecanismo preferente de notificación.*

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	NRO. MANDAMIENTO	FECHA CITACIÓN	FECHA TRÁMITE 472	Nº GUIA - RADICADO	NOTIFICACIÓN MANDAMIENTO DE PAGO	FECHA NOTIFICACIÓN / FECHA DE OFICIO	GUIA / RADICADO
30440506	14/6/2021	208684	1/9/2022	6/9/2022	RA388075741CO - 202254008294481	NOTIFICACION POR AVISO WEB	27/9/2022	NOTIFICACIÓN POR AVISO
30444171	19/6/2021	189832	8/7/2022	3/8/2022	MN221335416CO - 202254007081031	NOTIFICACION POR AVISO WEB	5/9/2022	NOTIFICACIÓN POR AVISO
30444473	20/6/2021	196378	8/7/2022	10/8/2022	MN221487527CO - 202254007146491	NOTIFICACION POR AVISO WEB	5/9/2022	NOTIFICACIÓN POR AVISO
25368262	30/5/2020	39892	7/4/2022	12/4/2022	RA366442775CO - 20225402743001	NOTIFICACION POR AVISO WEB	27/4/2022	NOTIFICACIÓN POR AVISO
25399015	5/12/2020	9793	7/4/2022	12/4/2022	RA366691715CO - 20225402746641	NOTIFICACIÓN CORREO CERTIFICADO	4/5/2022	RA369112985CO - 20225404441701
23286064	23/4/2019	274328	29/1/2020	14/2/2020	ME951743333CO - 18811-18447	NOTIFICACIÓN CORREO CERTIFICADO	30/10/2021	MN128412667CO
23360383	8/6/2019	74171	30/11/2021	14/12/2021	MN136542757CO - 20215409342871	NOTIFICACION_POR_AVISO	20/12/2021	NOTIFICACIÓN POR AVISO
23367128	15/6/2019	252105	29/1/2022	14/2/2020	ME951928791CO - 18811-92509	NOTIFICACIÓN CORREO CERTIFICADO	26/10/2021	MN128579809CO - 20215408075111
23350595	16/6/2019	257769	29/1/2020	14/2/2020	ME952107829CO - 18811-98982	NOTIFICACIÓN CORREO CERTIFICADO	25/10/2021	MN128367279CO - 20215407862581
23357577	20/6/2019	74240	30/11/2021	14/12/2021	MN136543372CO - 20215409342871	NOTIFICACION_POR_AVISO	20/12/2021	NOTIFICACIÓN POR AVISO

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	NRO. MANDAMIENTO	FECHA CITACIÓN	FECHA TRÁMITE 472	Nº GUIA - RADICADO	NOTIFICACIÓN MANDAMIENTO DE PAGO	FECHA NOTIFICACIÓN / FECHA DE OFICIO	GUIA / RADICADO
22652565	13/1/2019	161031	29/1/2020	14/2/2020	ME951993061CO - 18811-23994	NOTIFICACION_POR_AVISO	24/9/2021	NOTIFICACIÓN POR AVISO
23312865	4/5/2019	265031	29/1/2020	14/2/2020	ME952044942CO - 18811-8242	NOTIFICACIÓN CORREO CERTIFICADO	20/10/2021	MN128536763CO - 20215408032071
23326562	13/5/2019	210943	29/1/2020	14/2/2020	ME952019333CO - 18811-47905	NOTIFICACIÓN CORREO CERTIFICADO	3/11/2021	MN128461535CO -20215407956841
23359053	1/6/2019	229400	29/1/2020	14/2/2020	ME952341424CO - 18811-68812	NOTIFICACION_POR_AVISO	24/9/2021	NOTIFICACIÓN POR AVISO

Las evidencias de lo expuesto, se encuentran debidamente cargadas en las carpetas digitales creadas para la validación del equipo de profesionales de la OCI

RESPUESTA OCI

Una vez analizados los argumentos y evidencias allegadas, el equipo auditor de la OCI se permite indicar que: si bien es cierto, que a partir de la suscripción del Contrato No. 2021-1040 con 4-72, se tiene a disposición de la SDM la prueba de entrega y/o devoluciones, la guía de envío, la discriminación de los motivos de devolución, además de lo dispuesto en

el numeral 2.4 de la ficha, 4-72 digitaliza e indexa en formato pdf, directamente en cada uno de los radicados en el sistema ORFEO, además de las pruebas de entrega y/o devoluciones, situación que le ha permitido a la DGC llevar un adecuado control para el almacenamiento, localización y búsqueda de las guías de entrega, de acuerdo con las obligaciones que ejecuta 4-72 en el marco del contrato suscrito.

No obstante, como lo indica la Dirección de Gestión de Cobro "*A partir de todo lo anterior se explica que la mayoría de las obligaciones contenidas en la muestra auditada, datan de fechas recientes en las cuales aún el contratista (La empresa de correspondencia 4-72) se encontraba en el procesamiento y análisis de resultados para entrega de informes y cargue de soportes (guía y pruebas de entrega o devoluciones), frente a los que la entidad ha tercerizado su almacenamiento y conservación en la empresa ya mencionada*", sin embargo se realizaron las acciones para la notificación del mandamiento de pago.

De otra parte, y teniendo en cuenta el Estatuto Tributario "*Artículo 826. MANDAMIENTO DE PAGO. El funcionario competente para exigir el cobro coactivo, producirá el mandamiento de pago ordenando la cancelación de las obligaciones pendientes más los intereses respectivos. Este mandamiento se notificará personalmente al deudor, previa citación para que comparezca en un término de diez (10) días. Si vencido el término no comparece, el mandamiento ejecutivo se notificará por correo…"*

Y en el manual de cobro coactivo "***3.10. Notificación de las actuaciones.*** *El mandamiento de pago, el avalúo de bienes, el acto que ordena el embargo de un bien hipotecado, al acreedor con garantía real, y los actos que resuelvan recursos de reposición se notificarán personal o subsidiariamente por correo electrónico, en aquellos actos administrativos que resuelve el recurso de reposición, a falta de comparecencia del deudor, se notificará por edicto. Para proceder con la notificación por correo, será indispensable contar con la prueba de entrega del respectivo oficio de citación…"*

En el manual de cobro coactivo *"**3.10.1. Notificación personal** Para efectos de la notificación personal en los casos que la norma así lo requiera, se remitirá oficio de citación al deudor o interesado a la dirección física o electrónica de correspondencia que este haya informado, de acuerdo con las disposiciones del Estatuto Tributario y del CPACA, y en caso de que no la haya informado, se hará a aquella conocida por la Administración, a través de los diferentes canales establecidos para ubicabilidad, informando que, a partir del día siguiente a la recepción del documento cuenta con diez (10) días hábiles para comparecer ante la Secretaría Distrital de Movilidad, para surtir la diligencia de notificación personal y advirtiéndole que, vencido dicho término, se procederá con la notificación por correo o edicto, según lo indicado previamente. En todo caso para la contabilización de términos será necesaria la prueba de entrega del oficio de citación."*

Así mismo el Manual de Cobro Coactivo establece en el numeral **3.10.2. Notificación por aviso.** *En los casos en que el acto debe notificarse de forma personal y el deudor o interesado no comparezca dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes al recibo del oficio de citación, o para los actos que se notifiquen directamente por este medio conforme lo establecido en el CPACA y este manual, se remitirá oficio en el que se haga constar la actuación y se le anexará un ejemplar de la providencia a notificar."*

Y de acuerdo al CPACA artículo 69**. *Notificación por aviso.*** *Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso..."

Por lo descrito anteriormente, se recomienda continuar con las gestiones oportunas relacionadas con la debida notificación en las diferentes etapas del trámite de cobro administrativo coactivo, cumpliendo con lo establecido en Manual de Gestión de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0 del 22/12/2021 y la normatividad vigente relacionada con la **Notificación de las actuaciones**, con el propósito de minimizar los riesgos en la debida notificación, aplicando permanentemente los controles que tiene implementados la DGC.

INVESTIGACIÓN DE BIENES

En el Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital De Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0 del capítulo IV Gestión Persuasiva y Procedimiento administrativo de Cobro Coactivo en el numeral *4.2.2 Investigación de bienes e indagaciones para la ubicación del deudor. Para efectos del procedimiento de cobro, conforme a lo dispuesto en los artículos 825-1 y 837 del Estatuto Tributario y 10 de la Ley 1581 de 2012, la Dirección de Gestión de Cobro realizará investigaciones que permitan establecer bienes o ingresos del deudor, para lo cual, de forma previa y durante la ejecución del procedimiento, podrá solicitar a entidades públicas y privadas la información que permita esta identificación.*

Entre otras, se podrán realizar indagaciones en entidades tales como:

Bienes con información centralizada por entidades					
Centrales de Riesgos-	Superintendencia Financiera	Oficinas de registro/IGAC	Organismos locales de registro de vehículos/RUNT	Aeronáutica Civil	Dirección General Marítima
Información bancaria y crediticia	Productos fiduciarios (Se exceptúan FIC)	Bienes inmuebles	Vehículos automotores	Aeronaves	Naves y artefactos navales

Sin perjuicio de lo visto y conforme a las particularidades de los deudores, se podrá acudir a entidades que administren datos que permitan conocer vinculaciones laborales o contractuales como lo son FOSYGA, Fondos de Pensiones, Entidades Promotoras de Salud, SIGEP y SECOP, UGPP y entidades del sector financiero, entre otros.

Hallazgo 4 (Numeración Informe Preliminar – Se retira el Hallazgo 4 y 11 -referenciado más adelante-, quedando en el Informe final como Observación 1– Ver Respuesta OCI)

Para los 24 comparendos verificados, según selectivo se evidenció medidas cautelares de los depósitos de las cuentas bancarias dentro de los expedientes de la muestra seleccionada (40 comparendos); sin embargo, no se observó la investigación de otros bienes que pueden realizar de conformidad con lo establecido en el numeral mencionado en el párrafo anterior y considerando además la búsqueda de cuentas de las plataformas digitales (nequi, entre otros…) , los cuales se deberían considerar teniendo en cuenta los valores representativos de los comparendos, y para uno (30440506 de 14 de junio de 2021), no se observó ninguna medida cautelar. Lo anterior se debió por una posible falta priorización de las obligaciones representativas en términos de materialidad, lo cual pueden ocasionar que las medidas interpuestas no logren cubrir las obligaciones a que la entidad tiene derecho.

A continuación, se detalla por cada comparendo las medidas cautelares evidenciadas:

Tabla 10: Investigación de Bienes

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	RESOLUCION EMBARGO	Fecha	TIPO DE MEDIDA ORDENADA	OTRAS INVESTIGACIÓN DE BIENES	TITULOS JUDICIALES	ACTO ADMINISTRATIVO DE LIQUIDACION, APROPIACION, APLICACIÓN
23356503	22/06/2019	15321	2022	cuentas bancarias			
23503347	2/07/2019	45717	16/02/2021	cuentas bancarias			
23450648	6/07/2019	16183	2022	cuentas bancarias			

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	RESOLUCION EMBARGO	Fecha	TIPO DE MEDIDA ORDENADA	OTRAS INVESTIGACIÓN DE BIENES	TITULOS JUDICIALES	ACTO ADMINISTRATIVO DE LIQUIDACION, APROPIACION, APLICACIÓN
23472795	27/07/2019	15915	2022	cuentas bancarias			
23542812	17/08/2019	17787	2022	cuentas bancarias			
23566159	3/09/2019	12069	2022	cuentas bancarias			
23216637	19/03/2019	45509	16/02/2021	cuentas bancarias			
23286064	23/04/2019	45625	16/02/2021	cuentas bancarias			
23305312	27/04/2019	45638	16/02/2021	cuentas bancarias			
23297783	28/04/2019	18471	9/02/2022	cuentas bancarias			
23357649	4/06/2019	165874	8/07/2022	cuentas bancarias			
23360383	8/06/2019	12590		cuentas bancarias			
23350595	16/06/2019	45821	16/02/2021	cuentas bancarias			
23357577	20/06/2019	12952		cuentas bancarias			
30437851	6/06/2021	147123	9/06/2022	cuentas bancarias			
30580881	18/10/2021	147221	9/06/2022	cuentas bancarias			
30606767	31/10/2021	147222	9/06/2022	cuentas bancarias			
30436075	2/06/2021	30424	18/03/2022	cuentas bancarias			
30440506	14/06/2021			No evidenció ninguna medida cautelar			
30444171	19/06/2021	30452	18/03/2022	cuentas bancarias			
30444473	20/06/2021	30455	18/03/2022	cuentas bancarias			
25368262	30/05/2020	29934	18/03/2022	cuentas bancarias			
25399015	5/12/2020	30119	18/03/2022	cuentas bancarias			
22652565	13/01/2019	137467	2/08/2019	cuentas bancarias			
22684937	2/02/2019	45426	16/02/2021	cuentas bancarias			

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC

Recomendación

Planificar y organizar la segmentación de las obligaciones representativas, de esta manera poder realizar diferentes investigaciones de bienes muebles e inmuebles que permita aplicar otras medidas cautelares para asegurar el recaudo que apoyen el cumplimiento de las metas programadas para la vigencia.

Hallazgo 4 (Numeración Informe Preliminar): *"Respuesta Dirección de Gestión de Cobro:*

En respuesta al resultado de este seguimiento comunicado mediante informe Preliminar, la Dirección de Gestión de Cobro, a través del memorando N° 202254000278353 de fecha 04 de noviembre de 2022, realizó las siguientes observaciones al hallazgo, así:

"Al respecto, si bien es cierto, la investigación de bienes es connatural a la gestión de cobro y da cuenta de la proactividad de la oficina ejecutora en la recuperación de cartera, se deben tener en cuenta diferentes variables a discrecionalidad del funcionario ejecutor, que permitan sacar el mayor beneficio a cada medida cautelar que se ejecute.

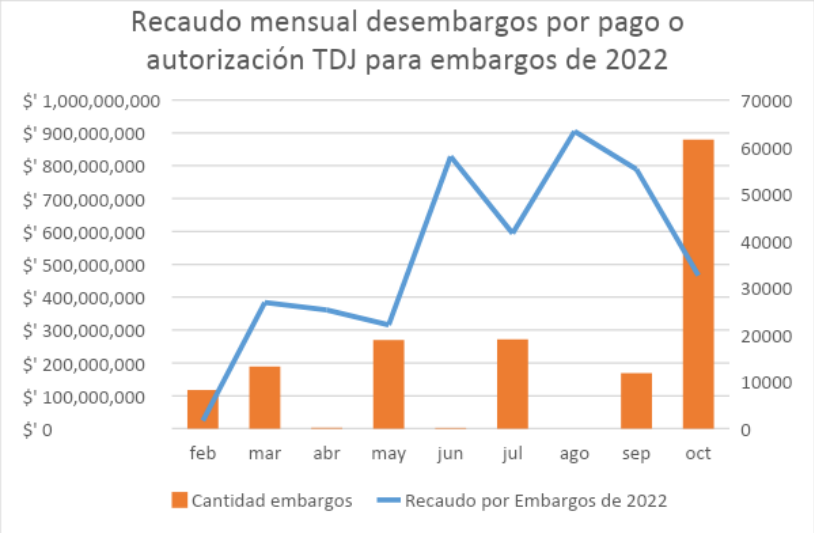
Así las cosas, por las mediciones adelantadas y la efectividad a corto plazo, se ha encontrado que la investigación de bienes y las medidas cautelares decretadas sobre productos bancarios y financieros del deudor resulta más beneficiosa en el recaudo y gestión de cartera, situación que nos permite hacer uso inteligente de estos recursos, como quiera que a diferencia del embargo sobre otros tipos de bienes, el de productos bancarios representa menos costos y se puede ver mejor resultado a corto plazo.

Lo anterior se evidencia en una tabla con la efectividad correspondiente a los embargos emitidos en cada mes de 2022, con corte al 27 de octubre:

	Embargos generados a cuentas		Desembargos por pago o autorización TDJ		
Mes	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	% Efectividad
feb	8229	$ 11.263.211.990	1230	$ 1.351.963.888	12,0%
mar	13254	$ 17.718.746.910	1830	$ 1.298.528.783	7,3%
abr	195	$ 2.973.652.400	19	$ 164.954.700	5,5%
may	18841	$ 6.645.920.730	2369	$ 775.406.770	11,7%
jun	165	$ 2.608.237.750	12	$ 101.853.400	3,9%
jul	19002	$ 10.157.002.815	1627	$ 752.163.881	7,4%
ago	0	$ -	0	$ -	
sep	11829	$ 6.087.407.870	467	$ 212.838.700	3,5%
Total	**71515**	**$ 57.454.180.465**	**7554**	**$ 4.657.710.122**	**8,1%**

Fuente: Informe Consolidado Embargos y desembargos emitido el 1-11-2022

Cuyos recaudos presentan un comportamiento efectivo y sostenido al corto plazo mostrando aumentos en el mes siguiente de la emisión de los embargos a cuentas, justificando su implementación como se aprecia en el gráfico



Fuente: Informe Consolidado Embargos y desembargos emitido el 1-11-2022

En octubre se registran 61.581 embargos a cuentas por valor de $36.346.434.100 de los cuales se estima al final del año obtener un recaudo de entre 6% y 6.5%, fundamentales para lograr la meta de recaudo del año en curso.

Ahora bien, se debe precisar que respecto de las obligaciones auditadas, se realizó la consulta e investigación de bienes -al Registro Único Nacional de Tránsito -RUNT- de donde se concluye que un gran porcentaje de la muestra no arroja bienes adicionales y los que arroja se caracterizan por ser bienes o vehículos antiguos que en criterios objetivos no resulta ni pertinente ni conveniente embargar, pues el embargo precede a medidas posteriores como el secuestro y remate que frente a la cuantía de las obligaciones que aquí se ejecutan derivarían en costos superiores para la entidad.

Entonces no es cierto que exista una "falta de priorización de las obligaciones representativas en términos de materialidad, lo cual puede ocasionar que las medidas interpuestas no logren cubrir las obligaciones a que la entidad tiene derecho." como quiera que para las obligaciones más onerosas se hace una revisión exhaustiva desde la validación del título ejecutivo, así como, su registro en cartera.

Como referencia se trae el ejemplo de la obligación derivada del proceso iniciado con la orden de comparendo que se relaciona a continuación:

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	NRO. RESOLUCIÓN	FECHA RESOLUCIÓN	FECHA EN FIRME
30440506	14/6/2021	976	24/8/2021	8/6/2022

Como se observa, esta obligación adquirió firmeza el 08/06/2022, fecha en la que se reportó en el requerimiento para iniciar gestión de cobro, frente a lo cual, previa la verificación correspondiente, inmediatamente se procedió a iniciar las gestiones correspondientes, dentro de las cuales se registra como evidencia que en la consulta RUNT, el ciudadano no cuenta con bienes que puedan ser objeto de medida cautelar:

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	NRO. RESOLUCIÓN	FECHA RESOLUCIÓN	FECHA EN FIRME	FECHA PERSUASIVO COMPARENDO	GUIA / RADICADO PERSUASIVO COMPARENDO
30440506	14/6/2021	976	24/8/2021	8/6/2022	20/08/2022	202254008064681

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	NRO. MANDAMIENTO	FECHA CITACIÓN	FECHA TRÁMITE 472	Nº GUIA - RADICADO	NOTIFICACIÓN MANDAMIENTO DE PAGO	FECHA NOTIFICACIÓN / FECHA DE OFICIO	GUIA / RADICADO
30440506	14/6/2021	208684	1/9/2022	6/9/2022	RA388075741CO - 202254008294481	NOTIFICACION POR AVISO WEB	27/9/2022	NOTIFICACIÓN POR AVISO

Finalmente, en el mes de octubre, se procedió a realizar el embargo de productos bancarios y financieros".

RESPUESTA OCI

Una vez analizados los argumentos y evidencias allegadas, el equipo auditor de la OCI manifiesta que se elimina el hallazgo y se deja como observación así: Para los comparendos verificados, según selectivo que corresponden a obligaciones que oscilan entre 22 millones y 64 millones, y sobre los cuales se evidenció medidas cautelares de los depósitos de las cuentas bancarias (ver tabla 22), es necesario no limitarse a estas medidas cautelares como coacción para el posible recaudo de cartera, sino recurrir a la investigación de otros bienes que pueden realizar de conformidad con lo establecido en el numeral *4.2.2 Investigación de bienes e indagaciones para la ubicación del deudor* del Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital De Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0. Lo anterior se debió por debilidades en la priorización de las obligaciones representativas en términos de materialidad, lo cual pueden ocasionar que las medidas interpuestas no logren cubrir las obligaciones a que la entidad tiene derecho.

Teniendo en cuenta que se allegaron soportes de 24 comparendos con otras investigaciones de bienes (consulta del runt), para la muestra seleccionada de la cartera en etapa de cobro coactivo, incluidos en el informe preliminar y realizadas en el transcurso del Seguimiento.

Ver Tabla 22 Otras Investigación de Bienes

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	Saldo	RESOLUCION EMBARGO	Fecha
23356503	22/06/2019	$ 39.749.600	15321	2022
23503347	2/07/2019	$ 39.749.600	45717	16/02/2021
23450648	6/07/2019	$ 39.749.600	16183	2022
23542812	17/08/2019	$ 39.749.600	17787	2022
23566159	3/09/2019	$ 39.749.600	12069	2022
23216637	19/03/2019	$ 39.749.600	45509	16/02/2021
23286064	23/04/2019	$ 39.749.600	45625	16/02/2021
23305312	27/04/2019	$ 39.749.600	45638	16/02/2021
23297783	28/04/2019	$ 39.749.600	18471	9/02/2022
23357649	4/06/2019	$ 39.749.600	165874	8/07/2022
23360383	8/06/2019	$ 39.749.600	12590	
23350595	16/06/2019	$ 39.749.600	45821	16/02/2021
23357577	20/06/2019	$ 39.749.600	12952	
30437851	6/06/2021	$ 64.446.000	147123	9/06/2022
30580881	18/10/2021	$ 64.446.000	147221	9/06/2022
30606767	31/10/2021	$ 42.964.600	147222	9/06/2022
30436075	2/06/2021	$ 42.964.000	30424	18/03/2022

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	Saldo	RESOLUCION EMBARGO	Fecha
30440506	14/06/2021	$ 42.964.000		
30444171	19/06/2021	$ 21.482.000	30452	18/03/2022
25368262	30/05/2020	$ 42.134.500	29934	18/03/2022
25399015	5/12/2020	$ 42.134.500	30119	18/03/2022
22652565	13/01/2019	$ 39.749.600	137467	2/08/2019
22684937	2/02/2019	$ 39.749.600	45426	16/02/2021
Total		**$ 959.779.600**		

Fuente: Elaborado por el equipo auditor OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC

Recomendación

Planificar y organizar la segmentación de las obligaciones representativas, de esta manera poder realizar diferentes investigaciones de bienes muebles e inmuebles que permita aplicar otras medidas cautelares para asegurar el recaudo que apoyen el cumplimiento de las metas programadas para la vigencia.

Hallazgo 5 (Numeración Informe Preliminar – Se retira el Hallazgo, quedando en el Informe final como Recomendación 4 – Ver Respuesta OCI)

SIN CONSTANCIA DE LA NO UBICABILIDAD

En el Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital De Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0 del capítulo IV Gestión Persuasiva y Procedimiento administrativo de Cobro Coactivo en el numeral *4.2.***3. Ubicación del deudor** se indica en el párrafo de ***Actualización****. … De carecer de medios de contacto con el deudor y agotada la búsqueda establecida en el artículo 563 del Estatuto Tributario, esto es guías telefónicas, directorios y en general de información oficial, comercial o bancaria, el Director de Gestión de Cobro, deberán dejar constancia de la no ubicabilidad****.*** Sin embargo, se evidenció que en la base de datos de cobro coactivo los comparendos 23305312, 23359053, 22652565 del 27/04/2019, del 1/06/2019 y 13/01/2019, respectivamente; se realizó la Notificación Por Aviso, sin contar con la constancia de no ubicabilidad del deudor, incumpliendo lo establecido en el numeral mencionado anteriormente y tampoco se cumple con lo establecido en el artículo 563 del estatuto tributario *"… los actos de la Administración le serán notificados por medio de publicación en un diario de amplia circulación"*, la anterior situación generó un riesgo en el debido proceso del Procedimiento de cobro administrativo coactivo establecido en la entidad en sus diferentes etapas.

Recomendación

Fortalecer el seguimiento y mecanismos de control de la información de las bases de ubicabilidad, verificando la efectividad de entrega para la depuración y la actualización de la información.

Hallazgo 5 (Numeración Informe Preliminar): *"Respuesta Dirección de Gestión de Cobro:*

*"En el Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital De Movilidad Código: PA05-M01 Versión: 2.0 del capítulo IV Gestión Persuasiva y Procedimiento administrativo de Cobro Coactivo en el numeral 4.2.**3. Ubicación del deudor** se indica en el párrafo de **Actualización**. … De carecer de medios de contacto con el deudor y agotada la búsqueda establecida en el artículo 563 del Estatuto Tributario, esto es guías telefónicas, directorios y en general de información oficial, comercial o bancaria, el Director de Gestión de Cobro, deberán dejar constancia de la no ubicabilidad" (subrayado fuera de texto).*

En este punto respecto de las obligaciones referenciadas se tiene que tal y como se muestra en la respuesta a los hallazgos anteriores, se realizó el trámite de citación para notificación personal, que, frente a estos casos particulares, no fueron efectivas, razón por la cual se procedió a realizar inmediatamente la notificación por aviso.

En este punto no fue expedida la constancia de no ubicabilidad en la medida en que se realizó la búsqueda correspondiente y si se contaba con datos de ubicabilidad, razón por la cual, se optó, ante la probabilidad de ubicar a los deudores, por enviar la citación para notificación personal del Mandamiento de Pago.

En este punto, la gestión realizada, da cuenta del actuar de la administración de cara a intentar contactar al deudor, antes de simplemente dejar constancia indicando que no se contaba con datos del deudor, porque en efecto sí se realiza la búsqueda correspondiente, no quedándonos sólo con los datos que vienen de la etapa de imposición.

RESPUESTA OCI

Una vez verificados los argumentos de la DGC al informe preliminar, se elimina el hallazgo, no obstante, el equipo auditor recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento a través de los mecanismos de ubicación de la información que establece el Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital De Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0, con el propósito de minimizar los riesgos respecto a la debida notificación de las actuaciones.

Hallazgo 6 (Numeración Informe Preliminar – Se retira el hallazgo 6 y 8 del informe final quedando como Recomendación 5 desde el Rol de Enfoque hacia la Prevención – Ver Respuesta OCI)

REPORTE DE CENTRALES DE RIESGO

Frente a lo estipulado en las pólizas como garantías de las 25 facilidades de pago seleccionadas según selectivo se establece que, entre otras condiciones que: *b. En caso de que la facilidad de pago (acuerdo de pago) garantizada adquiera la condición de acuerdo de mora notificará el incumplimiento a las centrales de riesgo como Datácredito u otra entidad debidamente reconocida.*

Verificados los documentos suministrados para la muestra de 25 facilidades de pago seleccionada según selectivo frente a los Reporte de Centrales de Riesgo (Fenalco y Sociedad comercial CIFIN S.A.S) por parte de la Secretaría de Movilidad a las centrales de riesgo se identificó que:

- 10 acuerdos de pago tenían reporte a la central de riesgo Procrédito-Fenalco en un rango de 164 a 400 días.
- 15 acuerdos de pago no se evidenció reporte a las centrales de riesgo a Procrédito-Fenalco.
- Para 19 acuerdos de pago se observó certificaciones por parte de la Sociedad comercial CIFIN S.A.S, en donde indicó que las obligaciones a favor de la Secretaría Distrital de Movilidad se encuentran reportadas en su base de datos, sin embargo, en estas certificaciones no se evidenció la fecha de reporte.
- Para 6 acuerdos de pago no se evidenció certificación por parte de la sociedad comercial CIFIN S.A.S, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 12: Reporte de Centrales de Riesgos

N.° ACUERDO DE PAGO	FECHA	FECHA ULTIMO PAGO	FECHA REPORTE CENTRALES DE FENALCO	FECHA REPORTE CENTRALES DE RIESGO TRANSUNION - LA SOCIEDAD COMERCIAL CIFIN S.A.S	Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte centraes de riesgo Fenalco	Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte centrales de riesgo CIFIN S.A.S
3088630	14/04/2021	9/08/2021	NO SE EVIDENCIÓ SOPORTE	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3089910	4/08/2021	4/08/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3083751	17/01/2020	15/09/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido

N.° ACUERDO DE PAGO	FECHA	FECHA ULTIMO PAGO	FECHA REPORTE CENTRALES DE FENALCO	FECHA REPORTE CENTRALES DE RIESGO TRANSUNION - LA SOCIEDAD COMERCIAL CIFIN S.A.S	Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte centraes de riesgo Fenalco	Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte centrales de riesgo CIFIN S.A.S
3086298	4/11/2020	2/07/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3088816	28/04/2021	5/06/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3088506	29/03/2021	9/08/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3088232	10/03/2021	17/06/2021	2/04/2022	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	289	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3088271	12/03/2021	12/03/2021	2/04/2022	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	386	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3089650	15/07/2021	23/07/2021	2/04/2022	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	253	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3087003	22/12/2020	29/03/2021	2/04/2022	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	369	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3089666	16/07/2021	16/07/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3053664	31/07/2018	3/08/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3089386	25/06/2021	2/07/2021	2/04/2022	NO SE EVIDENCIÓ SOPORTE	274	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3050914	9/07/2018	2/03/2020	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3089014	18/05/2021	20/10/2021	2/04/2022	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	164	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3089952	6/08/2021	14/09/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3087853	16/02/2021	25/08/2021	2/04/2022	NO SE EVIDENCIÓ	220	No se pudo identificar

N.° ACUERDO DE PAGO	FECHA	FECHA ULTIMO PAGO	FECHA REPORTE CENTRALES DE FENALCO	FECHA REPORTE CENTRALES DE RIESGO TRANSUNION - LA SOCIEDAD COMERCIAL CIFIN S.A.S	Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte centraes de riesgo Fenalco	Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte centrales de riesgo CIFIN S.A.S
3090010	10/08/2021	11/08/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3089728	21/07/2021	21/07/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3060693	30/10/2018	2/08/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3087997	24/02/2021	5/05/2021	2/04/2022	NO SE EVIDENCIÓ	332	No se pudo identificar
3089856	2/08/2021	2/08/2021	2/04/2022	NO SE EVIDENCIÓ	243	No se pudo identificar el tiempo transcurrido
3090051	13/08/2021	22/09/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar
3086963	21/12/2020	26/02/2021	2/04/2022	NO SE EVIDENCIÓ	400	No se pudo identificar
3088045	26/02/2021	22/04/2022	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC

De acuerdo con lo anterior, se evidenció que para los 10 acuerdos el tiempo trascurrido desde la fecha de incumplimiento a la fecha de reporte de Fenalco es superior a lo establecido en las Cláusulas indicadas que describen en las mismas pólizas, de acuerdo con lo señalado en la respuesta recibida del 22 de julio de 2022 como Objeción a las solicitudes de indemnización correspondiente al lote 262 pólizas de seguros de crédito indemnización por siniestro Secretaria de Movilidad de Bogotá, según **oficio 202254005553701, "…***CLAUSULA QUINTA- GARANTÍAS La cobertura que otorga esta póliza queda sujeta al estricto cumplimiento por parte de la entidad asegurada, de las siguientes garantías:*
(…) c. Establecerá un sistema de cobros adecuado a la necesidad de la entidad asegurada que le permita cumplir con rigor las gestiones de cobro que dispone la cláusula sexta (gestiones de cobro) de esta póliza. (…)"

(Se destaca) Por su parte la cláusula 6 señala:

"CLAUSULA SEXTA- GESTIONES DE COBRO En caso de que el asegurado garantizado incumpliere en el pago de un acuerdo de pago, la Secretaría de Movilidad realizará como mínimo las gestiones de cobro que se indican a continuación:

Transcurridos diez (10) días desde la fecha de vencimiento del plazo para pagar, la Secretaría de Movilidad requerirá al deudor enviándole dos comunicaciones escritas con intervalos máximos de quince (15) días, efectuará sendas llamadas telefónicas y/o mensajes SMS.
Si vencido este término tal procedimiento resulta infructuoso, enviará dos comunicaciones escritas firmadas por un abogado o representante legal, con intervalos máximos de quince (15) días, la segunda con copia a La Equidad, dándole un término perentorio máximo de veinte (20) días para que cumpla su obligación, so pena de que si no lo hace se notificará su caso a Datacrédito o a otras entidades similares.

Si los anteriores requerimientos resultan infructuosos, se clasificará el acuerdo como impagado y formulará la reclamación a La Equidad…"

Lo señalado anteriormente, genera un posible riesgo de incumplimiento de las condiciones establecidas para reclamar las pólizas de seguro de la garantía de los acuerdos de pago, debido a la inoportunidad en el reporte de la central de riesgo, lo cual puede generar retraso en la emisión de la resolución de incumplimiento debido a que en los 19 comunicados (Los radicados no tienen fecha de emisión o número de radicado) no se evidenció la fecha del reporte a la central de riesgos CIFIN o no se evidenció los certificados para algunas de obligaciones a favor de la SDM (15 para la central de Riesgo Procrédito de Fenalco y 6 a la central de riesgos CIFIN-Trasunion), para determinar los términos de cumplimiento de las gestiones de cobro.

Recomendaciones

- Establecer controles con los tiempos indicados para reportar las obligaciones en las centrales de riesgo, con el fin de cumplir con las fechas y evitar retrasos en las diferentes actividades que dependan de dicho reporte.

- Solicitar a la central de Riesgo CIFIN, incluir la fecha de reporte en las certificaciones que genera, de manera que permita establecer que la Secretaría está reportando oportunamente el incumplimiento del acuerdo de pago, y poder así determinar el cumplimiento de términos establecidos tanto en las cláusulas de la aseguradora como para validar los términos que se deben cumplir para declarar el incumplimiento según lo establecido en el Manual de Cobro de Cartera, para prevenir la materialización de los riesgos.

Hallazgo 6 (Numeración informe preliminar): *"Respuesta Dirección de Gestión de Cobro:*

En respuesta al resultado de este seguimiento comunicado mediante informe Preliminar, la Dirección de Gestión de Cobro, a través del memorando N° 202254000278353 de fecha 04 de noviembre de 2022, realizó las siguientes observaciones al hallazgo, así:

1. *Partiremos en este punto de las dos sugerencias que hace la Oficina de Control Interno a través del auditor, siendo la primera de ellas, "Establecer controles con los tiempos indicados para reportar las obligaciones en las centrales de riesgo, con el fin de cumplir con las fechas y evitar retrasos en las diferentes actividades que dependan de dicho reporte.*

   Sea lo primero indicar que la Dirección de Gestión de Cobro desde hace un tiempo está diseñando un tablero de control para los acuerdos de pago que nos permita tener dominio sobre las actividades relacionadas con ellos, y recibir alertas sobre las actividades que se deben realizar para cada uno de los acuerdos de pago.

   Además de lo anterior, se debe indicar que las actividades que se realizan para el cobro de los acuerdos de pago siempre se encuentran en el foco de las estrategias para el recaudo permanentes de la Dirección y se adelantan permanente todas las gestiones para poder lograr que el deudor se ponga al día con sus obligaciones y que los acuerdos de pago se paguen en su totalidad. Adicionalmente que las reclamaciones que se han realizado siempre han sido dentro de los términos de prescripción de las pólizas.

   Para mayor ilustración, y a modo de ejemplo, nos permitimos mostrar la traza de los persuasivos que se generaron para el acuerdo de pago 3086963 (400 días entre el último pago y la fecha de reporte), en el cual se observan las diferentes gestiones persuasivas que realizamos y los tiempos en que se generaron:

Acuerdo	Fecha	Fecha Último Pago	Resolución Incumplimiento	Fecha Resolución Incumplimiento	Fecha Notificación	Póliza	Siniestrado	Fecha De Reporte A Centrales De Riesgo
3086963	21/12/2020	26/02/2021	10440	9/02/2022	28/03/2022	63855	LOTE 216	2/04/2022

Días De Mora Transcurridos Para Enviar Persuasivo	Tipo De Persuasivo	No Radicado	Fecha Radicado
174	PERSUASIVO 7	20215406327451	19/08/2021
181	PERSUASIVO 9	20215406421511	26/08/2021
189	PERSUASIVO 11	20215406707301	3/09/2021
206	PERSUASIVO 12	20215407203061	20/09/2021
216	NORMALIZACIÓN	20215408453961	30/09/2021
238	PERSUASIVO 13	20215408834211	22/10/2021
249	PERSUASIVO 14	20215409032931	2/11/2021
255	PERSUASIVO 15	20215409119531	8/11/2021
257	NORMALIZACIÓN	20215409142761	10/11/2021
290	REPORTE CENTRALES DE RIESGO	20215409412701	13/12/2021

Días De Mora Transcurridos Para Enviar Persuasivo	Tipo De Persuasivo	No Radicado	Fecha Radicado
174	PERSUASIVO 7	20215406327451	19/08/2021
181	PERSUASIVO 9	20215406421511	26/08/2021
189	PERSUASIVO 11	20215406707301	3/09/2021
206	PERSUASIVO 12	20215407203061	20/09/2021
216	NORMALIZACIÓN	20215408453961	30/09/2021
238	PERSUASIVO 13	20215408834211	22/10/2021
249	PERSUASIVO 14	20215409032931	2/11/2021
255	PERSUASIVO 15	20215409119531	8/11/2021
257	NORMALIZACIÓN	20215409142761	10/11/2021
290	REPORTE CENTRALES DE RIESGO	20215409412701	13/12/2021

Días De Mora Transcurridos Para Enviar Persuasivo	Tipo De Persuasivo	No Radicado	Fecha Radicado
381	NORMALIZACIÓN	20225401800941	14/03/2022

PERSUASIVOS DE SMS			PERSUASIVO DE MAILING		
PERSUASIVO SMS	FECHA PERSUASIVO SMS	MASIVO SMS	PERSUASIVO MAILING	FECHA PERSUASIVO MAILING	MASIVO MAILING
3142887645	23/07/2021	Envío 50	leonardogordillo2020@gmail.com	26/07/2021	Envío 56
3142887645	10/08/2021	Envío 52	leonardogordillo2020@gmail.com	11/08/2021	Envío 58
3204746974	17/08/2021	Envío 54	leonardogordillo2020@gmail.com	17/08/2021	Envío 60
3142887645	20/08/2021	Envío 55	leonardogordillo2020@gmail.com	20/08/2021	Envío 61
3142887645	7/09/2021	Envío 56	leonardogordillo2020@gmail.com	10/09/2021	Envío 57
3142887645	20/09/2021	Envío 58	leonardogordillo2020@gmail.com	21/09/2021	Envío 64

Como se observa, para este acuerdo de pago se tienen: 21 oficios persuasivos, 11 sms y 10 persuasivos por mailing, situación que es recurrente con todos los acuerdos de pago que se identifican en mora.

Por otra parte, la finalidad de la suscripción de los acuerdos de pago no es generar un reporte negativo para los deudores ante las centrales de riesgo, sino por el contrario, incentivarlos y motivarlos a que cumplan con sus obligaciones pagando en tiempo las cuotas pactadas para de esta forma evitar que se genere el reporte negativo.

2. *En cuanto a la segunda sugerencia, señala el auditor que la DGC podría "Solicitar a la central de Riesgo CIFIN, incluir la fecha de reporte en las certificaciones que genera, de manera que permita establecer que la Secretaría está reportando oportunamente el incumplimiento del acuerdo de pago, y poder así determinar el cumplimiento de términos establecidos tanto en las cláusulas de la aseguradora como para validar los términos que se deben cumplir para declarar el incumplimiento según lo establecido en el Manual de Cobro de Cartera, para prevenir la materialización de los riesgos."*

En este punto, se indica que esta solicitud fue elevada ante CIFIN el año pasado (2021), haciendo el envío de un formato de reporte, sin embargo, la central de riesgo informó que no es posible realizarlo de esta forma en atención al alto volumen de personas que la Secretaría tiene reportadas en la central de riesgo, conforme se lee en la siguiente comunicación:

TransUnion

LA SOCIEDAD COMERCIAL CIFIN S.A.S

C E R T I F I C A Q U E

1. Conforme a la Ley 1266 de 2008, CIFIN S.A.S tiene la calidad de Operador de información.

2. La entidad SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD, identificada con el Nit 899999061-9, se encuentra vinculado a CIFIN S.A.S en virtud del contrato No. BO-2016-0567, suscrito el 12 de septiembre de 2016.

3. De acuerdo a la solicitud de la entidad contratante, nos permitimos certificar que la siguiente obligación a favor de la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD se encuentra reportada en nuestra base de datos:

TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO No.	NOMBRE	OBLIGACIÓN No.	FECHA DE REPORTE

Les agradecemos contactarse con nosotros y si requieren soporte adicional estaremos muy atentos en brindarle atención en los canales que tenemos dispuestos para ustedes.

Cordialmente,
Servicio al cliente TransUnion®
Bogotá: (1) 3441206 – 3441207
Cali: (2) 4850516
Medellín: (4) 6041795
Bucaramanga: (7) 6970756
Resto del país: 018000-124346
www.transunion.co

TransUnion

Como se observa, para este acuerdo de pago se tienen: 21 oficios persuasivos, 11 sms y 10 persuasivos por mailing, situación que es recurrente con todos los acuerdos de pago que se identifican en mora.

Por otra parte, la finalidad de la suscripción de los acuerdos de pago no es generar un reporte negativo para los deudores ante las centrales de riesgo, sino por el contrario, incentivarlos y motivarlos a que cumplan con sus obligaciones pagando en tiempo las cuotas pactadas para de esta forma evitar que se genere el reporte negativo.

.

2. *En cuanto a la segunda sugerencia, señala el auditor que la DGC podría "Solicitar a la central de Riesgo CIFIN, incluir la fecha de reporte en las certificaciones que genera, de manera que permita establecer que la Secretaría está reportando oportunamente el incumplimiento del acuerdo de pago, y poder así determinar el cumplimiento de términos establecidos tanto en las cláusulas de la aseguradora como para validar los términos que se deben cumplir para declarar el incumplimiento según lo establecido en el Manual de Cobro de Cartera, para prevenir la materialización de los riesgos."*
En este punto, se indica que esta solicitud fue elevada ante CIFIN el año pasado (2021), haciendo el envío de un formato de reporte, sin embargo, la central de riesgo informó que no es posible realizarlo de esta forma en atención al alto volumen de personas que la Secretaría tiene reportadas en la central de riesgo, conforme se lee en la siguiente comunicación:

RESPUESTA OCI

Una vez verificada la respuesta al informe preliminar, el equipo auditor observó que a la fecha del seguimiento no había sido efectivo el control (ejecutar la garantía) que mitigara el impacto para 24 acuerdos que incumplieron los pagos, dado que existen controversias entre la entidad y la empresa aseguradora frente a los términos que se deben realizar las gestiones de cobro, identificándose un riesgo al no poder hacer ser efectiva la garantía por el incumplimiento del pago de los deudores, situación por la cual se realiza la siguiente **recomendación**:

- Continuar con las gestiones de reclamación de las garantías ante la aseguradora, y estrados judiciales, con propósito de mitigar el riesgo por el incumplimiento en los acuerdos de pago y que la aseguradora no responda por las reclamaciones, así como, identificar eventos potenciales para ser incluidos en la matriz de riesgos de gestión de la entidad relacionados con las facilidades de pago (otorgamiento, seguimiento y recuperación en caso en caso de incumplimiento), situaciones que pueden impactar o afectar los objetivos y metas de la entidad, cumpliendo lo establecido en la Guía para la Gestión del Riesgo SDM Código: PE01-G01 Versión:5.0.

De otra parte, considerando la respuesta dada por los auditados, en donde se indica que, a la fecha del Seguimiento, todavía se encuentran diseñando un tablero de control para los

acuerdos de pago que facultará a la DGC tener dominio sobre las actividades relacionadas con éstos, permitiendo recibir alertas sobre las etapas y actividades que se deben realizar para cada uno de los acuerdos de pago, para lo cual la **recomendación** es:

- Fortalecer los controles establecidos en el tablero diseñado por la DGC, que permitan generar alertas tempranas frente a los tiempos límites para cada una de las etapas en los acuerdos de pago, actividades que se deben realizar para llevar a cabo un adecuado seguimiento a éstos, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la normatividad vigente y evitar inoportunidad en la gestión en cada una de las etapas.

Atendiendo lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1712 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" se procedió a verificar el Formato Índice de Información Clasificada y Reservada COD: PA01-PR04-F02 Versión 1.0 publicado el 9 de noviembre de 2021 en el link https://www.movilidadbogota.gov.co/web/esquema-publicacion-informacion, (botón de transparencia) dentro del cual no se encuentra incluida como información clasificada y/o reservada la serie Gestión de Procesos ni información relacionada frente a lo mencionado en la recomendación No 5 , por lo anterior, se hace la salvedad que la Oficina de Control Interno, comunica el informe para conocimiento de los miembros de CICCI el cual incluye el resultado del seguimiento efectuado.
Por lo anterior, la Oficina de Control Interno desde el rol de enfoque hacia la prevención recomienda verificar la pertinencia de incluir como información pública clasificada o reservada según corresponda los temas mencionados en el presente ítem.

OTORGAMIENTO DE FACILIDADES DE PAGO

En el Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital De Movilidad (según versión que regían en el momento de otorgamiento de las facilidades de pago de la muestra seleccionada, referenciado bajo el Código: 05- MO1 Versión: 1.0 del 16/12/2019) del Capítulo No. V Facilidades de Pago numeral 5. Otorgamiento de facilidades de pago y seguimiento se establece lo siguiente:

"5.3.1. Solicitud de facilidad de pago.

El deudor, codeudor o un tercero en su nombre, podrán solicitar facilidad de pago respecto de las obligaciones adeudadas, a través de escrito que contenga:
• Nombre completo y número de identificación
• Calidad en la que actúa (deudor o codeudor)
• Dirección física y/o electrónica de ubicación del deudor y/o codeudor
• Obligaciones individualizadas respecto de las que requiere le sea otorgada la facilidad

de pago
• Plazo
• Periodicidad de pago
• Valor de las cuotas
• Garantía ofrecida
• La aceptación expresa de ser reportado a los operadores de información financiera en caso de mora de los términos de la facilidad de pago.

Debe anexarse a la solicitud, siempre que no obre en la entidad, fotocopia del documento de identidad del deudor y/o codeudor Una vez presentado la solicitud con la documentación completa, el Director de Gestión de Cobro de la Secretaria de Movilidad, tiene un término máximo de cinco (5) días hábiles para realizar el análisis y determinar si es viable la facilidad de pago …"

Hallazgo 7 (Numeración Informe Preliminar – Se retira el hallazgo 7 quedando en el Informe final como Observación 2 – Ver Respuesta OCI)

Producto de la revisión de los soportes de la etapa de otorgamiento para 24 acuerdos de pago seleccionados según selectivo, se identificó las siguientes situaciones:

Tabla 13: Otorgamiento de Facilidades de Pago

ACUERDO	FECHA	Observaciones equipo auditor de la OCI
3088630	14/04/2021	-El correo reportado en la base no coincide con lo incluido en el formato de facilidades de pago
3089910	4/08/2021	-No incluyeron todos los teléfonos reportados por el ciudadano en el formato de facilidades de pago (Faltó un numero de celular 3017829584), por lo que faltó hacer gestión para un número de teléfono que mencionó el ciudadano en la casilla de celular - Todos los comunicados persuasivos fueron devueltos (la dirección no existe) - en la base la fecha de notificación esta antes de la fecha de resolución de incumplimiento
3083751	17/01/2020	-el teléfono reportado en la base no coincide con lo reportado en facilidades de pago (celular reportado 3142542051) - En el formulario no diligenciaron lugar de trabajo (empresa, dirección y teléfono)
3086298	4/11/2020	-falto incluir el correo en la columna destinada para tal fin en la base de acuerdo de pago - No incluyeron todos los teléfonos reportados por el ciudadano en el formato de facilidades de pago (Faltó un numero de celular 3187759232). -El celular al que le hicieron gestión no está reportado en la base de acuerdo de facilidades de pago (3108604424)
3088816	28/04/2021	-El teléfono incluido en la columna teléfono no coincide con el teléfono reportado en el formulario de acuerdo de pago (3022078093) -En el formulario no diligenciaron los ingresos mensuales/lugar de trabajo (empresa, dirección y teléfono)
3088506	29/03/2021	- la dirección de la base de acuerdo de pago es diferente a la que reporta por el ciudadano en el formato de facilidades de pago - los comunicados persuasivos fueron devueltos (la dirección no existe) - No se detalla los ingresos mensuales en el formulario solicitud de acuerdo de pago, al lado de la firma no incluye la cédula - No se incluyó el correo en la columna destinada para tal fin

ACUERDO	FECHA	Observaciones equipo auditor de la OCI
3088232	10/03/2021	- la dirección de la base de acuerdo de pago es diferente a la que reporta por el ciudadano en el formato de facilidades de pago - los comunicados persuasivos fueron devueltos (la dirección no existe) - El teléfono del ciudadano no se incluye destinado para tal fin En la base de datos no se encuentra registrado reportado en el acuerdo o de pago - No se detalla lugar de trabajo (empresa, dirección y teléfono)
3089650	15/07/2021	No incluyen el teléfono en la columna destinada para tal fin

Fuente: Elaborado por el equipo Auditor OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC

Además de lo anterior, se identificó que:

- No diligenciaron las casillas si /no para lo que se indicó: “se establece como garantía a codeudor” y “conforme a lo indicado en el artículo-58 de Ley 1437 de 2011, autorizo las notificaciones derivadas de la presente solicitud y para el trámite coactivo, a través de(los) correo(s) previamente suministrados”
- No se evidenció análisis de la capacidad y comportamiento de pago de los ciudadanos que le fue le fue otorgado el acuerdo de pago, que constate que se haya validado que el solicitante contaba con lo condiciones acordes para otorgarse la facilidad de pago.

Las anteriores situaciones, pudieron ser generados por debilidades en el seguimiento para validar que los registros en los formatos de solicitud de pago estén debidamente diligenciados, desactualización o errores en la transcripción de la información en las base de datos de acuerdos de pago y falta de análisis de la capacidad y comportamiento de pago de los ciudadanos solicitantes; factores que pueden ocasionar que no se tenga las bases de datos correctamente actualizadas para ubicar a los deudores y realizar las debidas notificaciones, así como evitar posibles incumplimientos en los acuerdos de pago, por incapacidad de pago o mal comportamiento de pago.

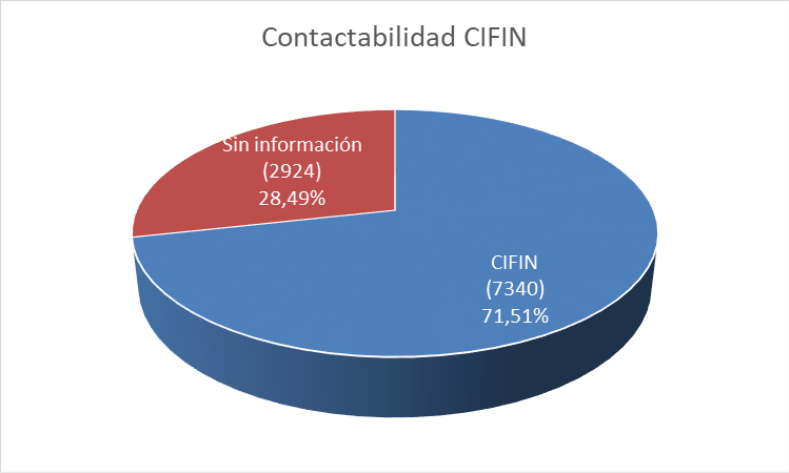
Recomendación

Fortalecer los mecanismos de validación y análisis de la documentación requerida para el estudio del otorgamiento de las facilidades de pago, para mejorar la calidad de la información registrada en las bases de datos para facilitar la ubicabilidad de los deudores, en caso de incumplimientos; así como, contribuir en evitar incumplimientos en los acuerdos de pago, por incapacidad o mal comportamiento de pago.

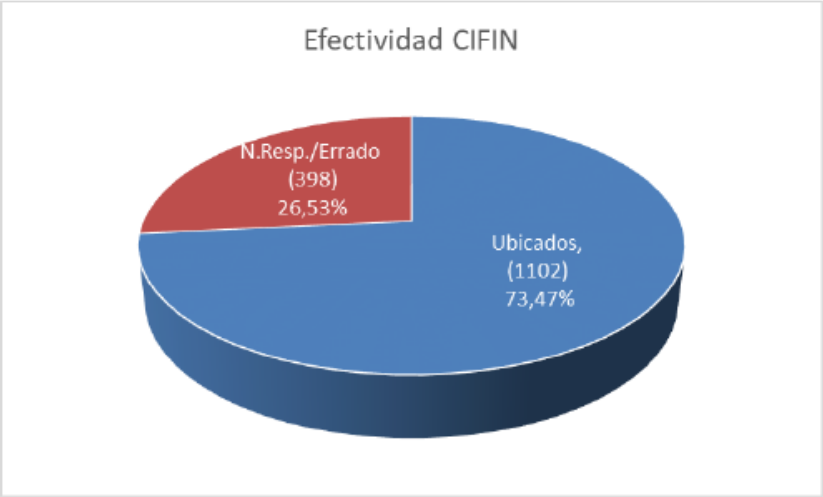
Hallazgo 7 (Numeración Informe Preliminar): *“Respuesta Dirección de Gestión de Cobro:*

En respuesta al resultado de este seguimiento comunicado mediante informe Preliminar, la Dirección de Gestión de Cobro, a través del memorando N° 202254000278353 de fecha 04 de noviembre de 2022, realizó las siguientes observaciones al hallazgo, así:

En atención a las diferentes observaciones realizadas, encontramos que en la Dirección de Gestión de Cobro se ha identificado que una de las fuentes más confiables y que nos dan mayor efectividad al momento de realizar gestiones persuasivas o procesos de notificación, es aquella información que reportan las centrales de riesgo. Esto según se ha evidenciado de la medición continua de ubicabilidad que se realiza al interior de la Dirección, de la cual se ha identificado que la efectividad de los datos aportados por CIFIN está entre el 71,2% y el 75,7%, con 95% de confianza. Esto se grafica de la siguiente manera:



De una muestra de 1.500 llamadas a números aportados por Cifin, en 1102 se logró ubicar al ciudadano.



Adicionalmente, se debe tener en cuenta que de esta forma se está haciendo un uso inteligente y eficiente de los recursos, pese a que hay ocasiones en que sólo tenemos los datos que son consignados por los ciudadanos en el RUNT o al momento de suscripción de la facilidad de pago, de

tal suerte que hoy en día se ha implementado un proceso de verificación y validación de datos consignados en los formatos de solicitud de acuerdo de pago mediante el cual se verifican datos de contactabilidad y ubicabilidad (se valida el teléfono del deudor, correo electrónico y la dirección de correspondencia con la fotocopia del recibo de servicio público domiciliario que se solicita al momento de la suscripción del acuerdo de pago.

Sobre el instrumento de control y la falta de datos en su diligenciamiento, se trata de una observación sobre aspectos de forma y datos o campos que no son obligatorios, al momento de suscribir la facilidad, respecto de lo cual se precisa indicar que es un documento de trabajo interno que se toma como base de información que se complementa con otras distintas herramientas que sirven como mecanismos de control a la ubicación y existencia de bienes, así como de seguimiento al cumplimiento de las obligaciones y a su observancia por los deudores.

Dentro de los principales elementos se tiene que el manual administrativo de cobro coactivo es en este momento rígido en cuanto a la exigencia de requisitos que deben presentar los interesados en suscribir una facilidad de pago, lo cual, si bien redunda en una reducción de solicitudes, representa un menor rango de incumplimiento en el pago de las obligaciones, lo que impacta positivamente en el recaudo.

De igual forma, la entidad ha suscrito contrato con la central de riesgos financieros CIFIN, misma que aporta datos de ubicabilidad y otorga la herramienta denominada "income estimator", lo cual nos ha permitido verificar los ingresos y la capacidad de pago de los deudores, respaldados por la seriedad de la información de esa entidad[7]

RESPUESTA OCI

Una vez revisados y analizados los argumentos remitidos por los responsables, se indica que en un enfoque basado en riesgos para gestionar la cartera desde la etapa inicial se debe tener información necesaria para evaluar los respectivos riesgos y apoyar la toma de decisiones, es por esto que desde la etapa de otorgamiento deben basarse en el conocimiento del deudor y de su capacidad de pago, dado que es fundamental para determinar la probabilidad de incumplimiento del respectivo acuerdo de pago desde su aprobación, dicha evaluación no se evidenció como soporte para aprobación de los acuerdos de pago de la muestra seleccionada (25 acuerdos), cuyos valores de cada uno oscilan entre 5,5 millones y 22 millones; lo cual se evidenció como un factor que influyó en tener mayor exposición al riesgo del incumplimiento de pago de dichos acuerdos.

Por otra parte, se considera importante validar que los registros en los formatos de solicitud de acuerdo de pago estén debidamente diligenciados y sin errores en la transcripción de la información en la base de datos de acuerdos de pago; dado que son factores que pueden ocasionar inconsistencias en la información para ubicar a los

[7] *Es de aclarar que esta verificación no se efectúa para todos los solicitantes de acuerdos de pago, solamente cuando se genere duda con base en la documentación presentada por el ciudadano.*

deudores y realizar las debidas notificaciones, tal como se pudo evidenciar en dos acuerdos de pago, en donde se identificó que ningún oficio de notificación se remitió a la dirección indicada por el deudor en la solicitud de afiliación de pago:

Tabla 23 Acuerdos de pago sin oficios de notificación

NRO. DOCUMENTO	NOMBRE	ACUERDO	FECHA	Saldo	TOTAL PERSUASIVO	Observación equipo auditor OCI
1033761957	JOHAN STIVEN DIAZ POSADA	3088506	29/03/2021	2.088.320	12	Devuelto por enviar a una misma dirección, la cual es diferente a la que reporto el ciudadano en el formulario de solicitud, debido a un error trascripción en la base de datos
1022936710	NELSON EMILIO VELASQUEZ GONZALEZ	3088232	10/03/2021	10.418.810	9	Devuelto por enviar a una misma dirección, la cual es diferente a la que reporto el ciudadano en el formulario de solicitud, debido a un error trascripción en la base de datos

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC

Por lo anterior, el hallazgo se elimina y se configura la siguiente observación:

Producto de la revisión de los soportes de la etapa de otorgamiento para 24 acuerdos de pago seleccionados según selectivo, se identificó entre otras las siguientes situaciones:

Tabla 24: Otorgamiento de Facilidades de Pago

ACUERDO	FECHA	Observaciones equipo auditor de la OCI
3088630	14/04/2021	-El correo reportado en la base no coincide con lo incluido en el formato de facilidades de pago
3089910	4/08/2021	-No incluyeron todos los teléfonos reportados por el ciudadano en el formato de facilidades de pago (Faltó un numero de celular 3017829584), por lo que faltó hacer gestión para un número de teléfono que mencionó el ciudadano en la casilla de celular - Todos los comunicados persuasivos fueron devueltos (la dirección no existe) - en la base la fecha de notificación esta antes de la fecha de resolución de incumplimiento
3083751	17/01/2020	-el teléfono reportado en la base no coincide con lo reportado en facilidades de pago (celular reportado 3142542051) - En el formulario no diligenciaron lugar de trabajo (empresa, dirección y teléfono)
3086298	4/11/2020	-falto incluir el correo en la columna destinada para tal fin en la base de acuerdo de pago - No incluyeron todos los teléfonos reportados por el ciudadano en el formato de facilidades de pago (Faltó un numero de celular 3187759232). -El celular al que le hicieron gestión no está reportado en la base de acuerdo de facilidades de pago

ACUERDO	FECHA	Observaciones equipo auditor de la OCI
		(3108604424)
3088816	28/04/2021	-El teléfono incluido en la columna teléfono no coincide con el teléfono reportado en el formulario de acuerdo de pago (3022078093) -En el formulario no diligenciaron los ingresos mensuales/lugar de trabajo (empresa, dirección y teléfono)
3088506	29/03/2021	- la dirección de la base de acuerdo de pago es diferente a la que reporta por el ciudadano en el formato de facilidades de pago - los comunicados persuasivos fueron devueltos (la dirección no existe) - No se detalla los ingresos mensuales en el formulario solicitud de acuerdo de pago, al lado de la firma no incluye la cédula - No se incluyó el correo en la columna destinada para tal fin
3088232	10/03/2021	- la dirección de la base de acuerdo de pago es diferente a la que reporta por el ciudadano en el formato de facilidades de pago - los comunicados persuasivos fueron devueltos (la dirección no existe) - El teléfono del ciudadano no se incluye destinado para tal fin En la base de datos no se encuentra registrado reportado en el acuerdo o de pago - No se detalla lugar de trabajo (empresa, dirección y teléfono)
3089650	15/07/2021	No incluyen el teléfono en la columna destinada para tal fin

Fuente: Elaborado por el equipo Auditor OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC

- No diligenciaron las casillas si /no para lo que se indicó: “se establece como garantía a codeudor” y “conforme a lo indicado en el artículo-58 de Ley 1437 de 2011, autorizo las notificaciones derivadas de la presente solicitud y para el trámite coactivo, a través de(los) correo(s) previamente suministrados”
- No se evidenció análisis de la capacidad y comportamiento de pago de los ciudadanos que le fue le fue otorgado el acuerdo de pago, que constate que se haya validado que el solicitante contaba con lo condiciones acordes para otorgarse la facilidad de pago.

Las anteriores situaciones, pudieron ser generados por debilidades en el seguimiento para validar que los registros en los formatos de solicitud de pago estén debidamente diligenciados, desactualización o errores en la transcripción de la información en las base de datos de acuerdos de pago y falta de análisis de la capacidad y comportamiento de pago de los ciudadanos solicitantes; factores que pueden ocasionar que no se tenga las bases de datos correctamente actualizadas para ubicar a los deudores y realizar las debidas notificaciones, así como evitar posibles incumplimientos en los acuerdos de pago, por incapacidad de pago o mal comportamiento de pago.

Recomendación

Fortalecer los mecanismos de validación y análisis de la documentación requerida para el estudio de la capacidad de pago y posterior aprobación del otorgamiento de las facilidades de pago, con el fin de mejorar la calidad de la información registrada en las bases de datos, evitando errores de transcripción en las bases de datos para facilitar la ubicabilidad de los deudores, en caso de incumplimientos; así como, contribuir en evitar incumplimientos en los acuerdos de pago, por incapacidad o mal comportamiento de pago.

DECLARATORIA DE INCUMPLIMIENTO

Hallazgo 8 (Numeración Informe Preliminar – Se retira el hallazgo 6 y 8 del informe final, quedando como Recomendación 5 desde el Rol de Enfoque hacia la Prevención – Ver Respuesta OCI)

En el Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital De Movilidad (Código: PA05- M01 Versión: 2.0) del Capítulo No. V Facilidades de Pago numeral 5.3.3. Declaratoria de incumplimiento y ejecución de la garantía establece lo siguiente:

"Constituye mora por parte del deudor el incumplimiento de cualquiera de los términos y fechas definidos en el acto administrativo de otorgamiento, por lo cual una vez se verifique el impago de una de las cuotas pactadas, se realizarán gestiones persuasivas por cualquier medio al deudor y al codeudor en caso de que exista y se surtirá el procedimiento descrito para el reporte a operadores de información financiera, en caso de contar la entidad con dicho servicio.

Realizada la comunicación previa al reporte negativo a los operadores de información financiera, según proceda, y vencido el plazo de veinte (20) días posteriores al envío, se le otorgará al deudor un plazo hasta de sesenta (60) días calendario, para que normalice su facilidad de pago. Vencido este plazo se procederá a proferir el acto administrativo que declara el incumplimiento.

Lo anterior, sin perjuicio de las actividades de cobro persuasivo y de reporte a centrales de riesgo que deban adelantarse para aquellos acuerdos de pago garantizados con pólizas de seguro, en los términos y formas señalados en las condiciones del respectivo contrato de seguro".

Por otra parte, de acuerdo con lo señalado en la respuesta recibida del 22 de julio de 2022 como Objeción a las solicitudes de indemnización correspondiente al lote 262 pólizas de seguros de crédito indemnización por siniestro Secretaría de Movilidad de Bogotá, según oficio 202254005553701**, "…***CLAUSULA QUINTA- GARANTÍAS La cobertura que otorga esta póliza queda sujeta al estricto cumplimiento por parte de la entidad asegurada, de las siguientes garantías:*
(…) c. Establecerá un sistema de cobros adecuado a la necesidad de la entidad asegurada que le permita cumplir con rigor las gestiones de cobro que dispone la cláusula sexta (gestiones de cobro) de esta póliza. (…)"

(Se destaca) Por su parte la cláusula 6 señala:

"CLAUSULA SEXTA- GESTIONES DE COBRO En caso de que el asegurado garantizado incumpliere en el pago de un acuerdo de pago, la Secretaría de Movilidad realizará como mínimo las gestiones de cobro que se indican a continuación:
Transcurridos diez (10) días desde la fecha de vencimiento del plazo para pagar, la Secretaría de Movilidad requerirá al deudor enviándole dos comunicaciones escritas con intervalos máximos de quince (15) días, efectuará sendas llamadas telefónicas y/o mensajes SMS.

Si vencido este término tal procedimiento resulta infructuoso, enviará dos comunicaciones escritas firmadas por un abogado o representante legal, con intervalos máximos de quince (15) días, la segunda con copia a La Equidad, dándole un término perentorio máximo de veinte (20) días para que cumpla su obligación, so pena de que si no lo hace se notificará su caso a Datacrédito o a otras entidades similares.

Si los anteriores requerimientos resultan infructuosos, se clasificará el acuerdo como impagado y formulará la reclamación a La Equidad…"

En este sentido, validados 24 acuerdos de pago seleccionados en la muestra, se identificó que incumple lo términos para la emisión de las resoluciones de incumplimiento, teniendo en cuenta los criterios establecidos en los párrafos anteriores, debido a posibles debilidades en el seguimiento y control de los términos, lo cual, puede ocasionar que la aseguradora indique que no se esté cumpliendo con los parámetros tanto del manual de cobro como en las condiciones generales y particulares de la póliza, así:

***Tabla 14:* Declaratoria de incumplimiento**

						Fecha límite Reporte de Centrales de Riesgo 75-80 días				Fecha límite para la resolución de incumplimiento 140 días (80 días central de riesgo + 60 días después del reporte de centrales de riesgo)(*)	
N.° ACUERDO DE PAGO	**SALDO**	**FECHA**	FECHA ULTIMO PAGO	**FECHA REPORTE CENTRALES DE FENALCO**	**FECHA REPORTE CENTRALES DE RIESGO TRANSUNION - LA SOCIEDAD COMERCIAL CIFIN S.A.S**	Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte central de riesgo Fenalco	Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte central de riesgo CIFIN SAS	RESOLUCION INCUMPLIMIENTO	FECHA RESOLUCION INCUMPLIMIENTO	Demoras Emisión de Resolución de Incumplimiento	observación auditores OCI
3088630	22.675.070	14/04/2021	9/08/2021	NO SE EVIDENCIÓ SOPORTE	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	111926	31/03/2022	234,00	Superan el límite

N.° ACUERDO DE PAGO	SALDO	FECHA	FECHA ULTIMO PAGO	FECHA REPORTE CENTRALES DE FENALCO	FECHA REPORTE CENTRALES DE RIESGO TRANSUNION - LA SOCIEDAD COMERCIAL CIFIN S.A.S	Fecha límite Reporte de Centrales de Riesgo 75-80 días Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte central de riesgo Fenalco	Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte central de riesgo CIFIN SAS	RESOLUCION INCUMPLIMIENTO	FECHA RESOLUCION INCUMPLIMIENTO	Fecha límite para la resolución de incumplimiento 140 días (80 días central de riesgo + 60 días después del reporte de centrales de riesgo)(*) Demoras Emisión de Resolución de Incumplimiento	observación auditores OCI
3089910	16.236.730	4/08/2021	4/08/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	112059	31/03/2022	239,00	Superan el límite
3083751	14.207.430	17/01/2020	15/09/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	111885	31/03/2022	197,00	Superan el límite
3086298	14.118.590	4/11/2020	2/07/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	116633	11/04/2022	283,00	Superan el límite
3088816	12.400.950	28/04/2021	5/06/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	116796	11/04/2022	310,00	Superan el límite
3088506	12.088.320	29/03/2021	9/08/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	111919	31/03/2022	234,00	Superan el límite
3088232	10.418.810	10/03/2021	17/06/2021	2/04/2022	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	289	No se pudo identificar	116421	11/04/2022	298,00	Superan el límite
3088271	8.793.070	12/03/2021	12/03/2021	2/04/2022	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA	386	No se pudo identificar	116757	11/04/2022	395,00	Superan el límite

N.° ACUERDO DE PAGO	SALDO	FECHA	FECHA ULTIMO PAGO	FECHA REPORTE CENTRALES DE FENALCO	FECHA REPORTE CENTRALES DE RIESGO TRANSUNION - LA SOCIEDAD COMERCIAL CIFIN S.A.S	Fecha límite Reporte de Centrales de Riesgo 75-80 días Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte central de riesgo Fenalco	Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte central de riesgo CIFIN SAS	RESOLUCION INCUMPLIMIENTO	FECHA RESOLUCION INCUMPLIMIENTO	Fecha límite para la resolución de incumplimiento 140 días (80 días central de riesgo + 60 días después del reporte de centrales de riesgo)(*) Demoras Emisión de Resolución de Incumplimiento	observación auditores OCI
					FECHA DEL REPORTE						
3089650	7.777.620	15/07/2021	23/07/2021	2/04/2022	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	253	No se pudo identificar	116397	11/04/2022	262,00	Superan el límite
3087003	7.709.510	22/12/2020	29/03/2021	2/04/2022	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	369	No se pudo identificar	10442	9/02/2022	317,00	Superan el límite
3089666	7.407.040	16/07/2021	16/07/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	116713	11/04/2022	269,00	Superan el límite
3053664	7.376.310	31/07/2018	3/08/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	116673	11/04/2022	251,00	Superan el límite
3089386	7.088.070	25/06/2021	2/07/2021	2/04/2022	NO SE EVIDENCIÓ SOPORTE	274	No se pudo identificar	116392	11/04/2022	283,00	Superan el límite
3050914	6.964.890	9/07/2018	2/03/2020	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	116794	11/04/2022	770,00	Superan el límite
3089014	6.666.310	18/05/2021	20/10/2021	2/04/2022	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA	164	No se pudo identificar	116495	11/04/2022	173,00	Superan el límite

N.° ACUERDO DE PAGO	SALDO	FECHA	FECHA ULTIMO PAGO	FECHA REPORTE CENTRALES DE FENALCO	FECHA REPORTE CENTRALES DE RIESGO TRANSUNION - LA SOCIEDAD COMERCIAL CIFIN S.A.S	Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte central de riesgo Fenalco (Fecha límite Reporte de Centrales de Riesgo 75-80 días)	Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte central de riesgo CIFIN SAS	RESOLUCION INCUMPLIMIENTO	FECHA RESOLUCION INCUMPLIMIENTO	Demoras Emisión de Resolución de Incumplimiento (Fecha límite para la resolución de incumplimiento 140 días (80 días central de riesgo + 60 días después del reporte de centrales de riesgo)(*))	observación auditores OCI
					FECHA DEL REPORTE						
3089952	6.416.690	6/08/2021	14/09/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	112075	31/03/2022	198,00	Superan el límite
3087853	6.298.750	16/02/2021	25/08/2021	2/04/2022	NO SE EVIDENCIÓ	220	No se pudo identificar	111896	31/03/2022	218,00	Superan el límite
3090010	6.208.330	10/08/2021	11/08/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	112088	31/03/2022	232,00	Superan el límite
3089728	6.172.810	21/07/2021	21/07/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	116432	11/04/2022	264,00	Superan el límite
3060693	5.864.970	30/10/2018	2/08/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	111874	31/03/2022	241,00	Superan el límite
3087997	5.693.580	24/02/2021	5/05/2021	2/04/2022	NO SE EVIDENCIÓ	332	No se pudo identificar	10496	9/02/2022	280,00	Superan el límite
3089856	5.638.220	2/08/2021	2/08/2021	2/04/2022	NO SE EVIDENCIÓ	243	No se pudo identificar	112053	31/03/2022	241,00	Superan el límite
3090051	5.604.850	13/08/2021	22/09/2021	NO SE EVIDENCIÓ	EN LA CERTIFICACIÓN SUMINISTRADA NO SE EVIDENCIÓ LA FECHA DEL REPORTE	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	No se pudo identificar el tiempo transcurrido	112100	31/03/2022	190,00	Superan el límite

						Fecha límite Reporte de Centrales de Riesgo 75-80 días				Fecha límite para la resolución de incumplimiento 140 días (80 días central de riesgo + 60 días después del reporte de centrales de riesgo)(*)	
N.° ACUERDO DE PAGO	**SALDO**	**FECHA**	FECHA ULTIMO PAGO	**FECHA REPORTE CENTRALES DE FENALCO**	**FECHA REPORTE CENTRALES DE RIESGO TRANSUNION - LA SOCIEDAD COMERCIAL CIFIN S.A.S**	Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte central de riesgo Fenalco	Tiempo trascurrido entre el ultimo pago y la fecha de reporte central de riesgo CIFIN SAS	RESOLUCION INCUMPLIMIENTO	FECHA RESOLUCION INCUMPLIMIENTO	Demoras Emisión de Resolución de Incumplimiento	observación auditores OCI
3086963	5.590.070	21/12/2020	26/02/2021	2/04/2022	NO SE EVIDENCIÓ	400	No se pudo identificar	10440	9/02/2022	348,00	Superan el límite

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC

Por otra parte, se evidenció que en 2 resoluciones (80758239 del 14/04/2021 y 1020808804 del 17/01/2020) de incumplimiento en la parte considerativa que el plazo indicado es diferente al acuerdo de pago, como se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 15: Inconsistencias del plazo en la resolución de incumplimiento

ACUERDO	FECHA	Observaciones auditores OCI
3088630	14/04/2021	- En la parte de Considerando de la Resolución Número 112059 DE 2022 "Por la cual se declara el incumplimiento de una facilidad de pago", se indicó "Que mediante la Resolución 3089910 de 4/08/2021, se concedió facilidad de pago a RAUL IBARGUEN MOSQUERA por valor de $ 16.511.930, otorgándole un plazo de 1 meses para la satisfacción de la(s) obligación(es) a cargo del citado deudor", lo cual no coincide con el plazo otorgado en el acuerdo de pago
3083751	17/01/2020	- en la parte de considerando de la Resolución Número 111885 DE 2022 "Por la cual se declara el incumplimiento de una facilidad de pago" se indicó Que mediante la Resolución 3083751 de 17/01/2020, se concedió facilidad de pago a CAMILO ANDRES ALARCON NIÑO por valor de $ 21.311.430, otorgándole un plazo de 20 meses para la satisfacción de la(s) obligación(es) a cargo del citado deudor, lo cual no coincide con el plazo otorgado en el acuerdo de pago

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC

Recomendaciones

- Verificar el seguimiento y control de los lineamentos de los requisitos de las aseguradoras para cumplir con las condiciones, así como los términos establecidos en el de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital De Movilidad (Código: PA05- M01 Versión: 2.0)

- Revisar el contenido de los modelos de oficios, resoluciones, actos entre otros, para que al generar las masivas no presenten errores de transcripción.

Hallazgo 8 (Numeración informe preliminar): Respuesta Dirección de Gestión de Cobro:

En respuesta al resultado de este seguimiento comunicado mediante informe Preliminar, la Dirección de Gestión de Cobro, a través del memorando N° 202254000278353 de fecha 04 de noviembre de 2022, realizó las siguientes observaciones al hallazgo, así:

A este hallazgo se responde, acudiendo al manual de cobro, cuyo numeral 5.3.3 se refiere al procedimiento para la reclamación de los incumplimientos así:

"Realizada la comunicación previa al reporte negativo a los operadores de información financiera, según proceda, y vencido el plazo de veinte (20) días posteriores al envío, se le otorgará al deudor un plazo hasta de sesenta (60) días calendario, para que normalice su facilidad de pago. Vencido este plazo se procederá a proferir el acto administrativo que declara el incumplimiento.
Lo anterior, sin perjuicio de las actividades de cobro persuasivo y de reporte a centrales de riesgo que deban adelantarse para aquellos acuerdos de pago garantizados con pólizas de seguro, en los términos y formas señalados en las condiciones del respectivo contrato de seguro.
El acto administrativo indicará las situaciones de hecho que dieron lugar al incumplimiento, así lo declarará y dispondrá dejar sin efecto el plazo concedido, ordenar el pago inmediato de la obligación al deudor, seguir con la ejecución y hacer efectivas las garantías prestadas. De este acto administrativo, se notificará al garante, en provisión del debido proceso.

La resolución que declara el incumplimiento se notificará por correo conforme lo establece el artículo 565 del Estatuto Tributario y contra esta procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que la profirió, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación (artículo 814-3 del Estatuto Tributario), quien deberá resolverlo dentro del mes siguiente a su interposición."

En ese sentido lo primero que se debe recordar es que nuestro reglamento es el manual de cobro, acto administrativo que es vinculante para la Secretaría, para los deudores de la misma y, por consecuencia, para los garantes de aquellos (la aseguradora).

A ese reglamento se sujeta en consecuencia el procedimiento tanto para el otorgamiento de las facilidades de pago como para la declaratoria de incumplimiento y, al encontrarnos ante un acto administrativo, se sujetan a él todos los actores que están involucrados en el proceso de cobro. Así la producción del acto administrativo que declara el incumplimiento, se produce cuando hayamos cumplido con todos los persuasivos de normalización y reporte ante centrales de riesgo, sin establecer un término cierto e inmediato.

Al respecto se debe tener en cuenta que el Manual Administrativo de Cobro Coactivo de la entidad, en lo que se refiere a las facilidades de pago, señala que una de las garantías que se pueden solicitar al momento de suscribir un acuerdo de pago son las pólizas expedidas por compañía de seguros. De igual forma, el manual enseña que ante la constitución en mora por parte del deudor y habiendo verificado el impago de las cuotas del acuerdo, se realizan gestiones persuasivas por cualquier medio al deudor y se surtirá el proceso de reporte ante centrales de riesgo.

Con base en lo antedicho, al momento de identificar que un acuerdo de pago se encuentra en mora, procedemos a remitir un oficio al deudor, invitándolo a ponerse al día, si el deudor hace caso omiso a esa invitación y se identifica que el acuerdo de pago continúa en mora y hay más de una cuota impagada, se le remite un segundo oficio persuasivo, dándole la oportunidad nuevamente de ponerse

al día, posteriormente se continúa con el seguimiento a los acuerdos de pago y si nuevamente se vuelve a identificar que la mora en las cuotas del acuerdo de pago continúa, se remite un nuevo persuasivo, en el que se le invita nuevamente a ponerse al día.

Posteriormente, si ante los persuasivos mencionados anteriormente no se logra el recaudo efectivo de las cuotas adeudadas, se remiten dos oficios invitándolo a pagar e informando que el no pago de las cuotas adeudas, le generará reporte negativo ante centrales de riesgo, el cual se copia a compañía aseguradora, cumpliendo lo establecido en el clausulado, y se remite la solicitud a la central de riesgo para que el deudor quede reportado negativamente. Si en este momento y ya encontrándose con reporte negativo ante centrales de riesgo, el deudor continúa reacio a pagar la o las cuotas pendientes de pago de su acuerdo de pago, se le remiten 2 oficios mediante los cuales se le invita a normalizar su acuerdo de pago.

Finalmente, y ante el impago de las cuotas del acuerdo de pago se procede a generar la declaratoria de incumplimiento del acuerdo de pago, acto administrativo en el cual se dispone dejar sin efecto el plazo concedido y se ordena el pago inmediato de la obligación a favor del deudor, "seguir con la ejecución" y hacer efectivas las garantías prestadas, este se notifica al deudor y al garante, de tal suerte que posteriormente se decretan las medidas cautelares a las que haya lugar.

Así las cosas, se puede colegir que efectivamente el no pago por parte del deudor nace directamente de su voluntad, pues no hay inactividad por parte de la entidad, toda vez que es evidente que se emplean varios medios para lograr el pago efectivo de las obligaciones, cumpliendo con las correspondientes gestiones de cobro.

Ahora bien, en relación con el clausulado de las pólizas, se encuentra que, desde el 15 de diciembre de 2015 hasta el 20 de septiembre de 2016, la morosidad se generaba cuando los acuerdos tenían una mora superior a 24 meses (720 días), y a partir del 21 de septiembre de 2016, se acordó con la aseguradora que la morosidad se entendería transcurridos 18 meses (540 días).

Finalmente, en relación con las 2 resoluciones (80758239 del 14/04/2021 y 1020808804 del 17/01/2020) de incumplimiento las cuales en su parte considerativa indica que el plazo indicado es diferente al acuerdo de pago, ya se tomaron las acciones correctivas y se están generando las resoluciones para corregir esos errores formales, en el marco de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 1437 de 2011.

RESPUESTA OCI

Una vez verificada la respuesta al informe preliminar, el equipo auditor observó que a la fecha del seguimiento no había sido efectivo el control (ejecutar la garantía) que mitigara el impacto para 24 acuerdos que incumplieron los pagos, dado que existen controversias entre la entidad y la empresa aseguradora frente a los términos que se deben realizar las gestiones de cobro, identificándose un riesgo al no poder hacer ser efectiva la garantía por el incumplimiento del pago de los deudores, situación por la cual se realiza la siguiente **recomendación**:

- Continuar con las gestiones de reclamación de las garantías ante la aseguradora, y estrados judiciales, con propósito de mitigar el riesgo por el incumplimiento en los

acuerdos de pago y que la aseguradora no responda por las reclamaciones, así como, identificar eventos potenciales para ser incluidos en la matriz de riesgos de gestión de la entidad relacionados con las facilidades de pago (otorgamiento, seguimiento y recuperación en caso en caso de incumplimiento), situaciones que pueden impactar o afectar los objetivos y metas de la entidad, cumpliendo lo establecido en la Guía para la Gestión del Riesgo SDM Código: PE01-G01 Versión:5.0.

De otra parte, considerando la respuesta dada por los auditados, en donde se indica que, a la fecha del Seguimiento, todavía se encuentran diseñando un tablero de control para los acuerdos de pago que facultará a la DGC tener dominio sobre las actividades relacionadas con éstos, permitiendo recibir alertas sobre las etapas y actividades que se deben realizar para cada uno de los acuerdos de pago, para lo cual la **recomendación** es:

- Fortalecer los controles establecidos en el tablero diseñado por la DGC, que permitan generar alertas tempranas frente a los tiempos límites para cada una de las etapas en los acuerdos de pago, actividades que se deben realizar para llevar a cabo un adecuado seguimiento a éstos, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la normatividad vigente y evitar inoportunidad en la gestión en cada una de las etapas.

Atendiendo lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1712 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” se procedió a verificar el Formato Índice de Información Clasificada y Reservada COD: PA01-PR04-F02 Versión 1.0 publicado el 9 de noviembre de 2021 en el link https://www.movilidadbogota.gov.co/web/esquema-publicacion-informacion, (botón de transparencia) dentro del cual no se encuentra incluida como información clasificada y/o reservada la serie Gestión de Procesos ni información relacionada frente a lo mencionado en la recomendación No 5 , por lo anterior, se hace la salvedad que la Oficina de Control Interno, comunica el informe para conocimiento de los miembros de CICCI el cual incluye el resultado del seguimiento efectuado.
Por lo anterior, la Oficina de Control Interno desde el rol de enfoque hacia la prevención recomienda verificar la pertinencia de incluir como información pública clasificada o reservada según corresponda los temas mencionados en el presente ítem.

Hallazgo 9 (Numeración Informe Preliminar – Se retira hallazgo 9 del informe final, se configura como como Observación 3 – Ver Respuesta OCI)

De acuerdo con las notificaciones realizadas por aviso de la Resoluciones de Incumplimiento de las facilidades de pago, se identificó que para 11 Resoluciones de Incumplimiento (111926, 112059, 111885, 111919, 112075, 111896, 112088, 116432, 111874, 112053, 112100, relacionadas en la Tabla 13) de las 25 facilidades de pago de la muestra seleccionada de la base de Acuerdos de Pago, la fecha de la notificación por

aviso no es la misma registrada en la base suministrada, en la base se refleja el 29 de marzo de 2022 y en la página web 29 de abril de 2022, lo cual incumple lo establecido en el Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0 Resolución 087 del 30 de mayo de 2017, en su numeral 7.5. *"Registro permanente de bases de datos y aplicativos. Es una obligación para los integrantes de la Dirección de Gestión de Cobro que se registre de forma oportuna en aplicativos, bases de datos y/o herramientas virtuales, la información de los procedimientos, de forma tal que esta se encuentre centralizada, segura y disponible.*

La Dirección de Gestión de Cobro establecerá los parámetros básicos para el tratamiento, estandarización y registro de la información en los aplicativos y/o sistemas que la Secretaría Distrital de Movilidad disponga para tal fin.

Se deberán establecer al interior de la Dirección, mecanismos de revisión de información que permitan identificar la consistencia, oportunidad y completitud, así como métodos de corrección y/o ajustes de las inconsistencias encontradas", y se debió a una posible falta de revisión de la información recibida, lo conlleva a la ineficacia de la notificación, y mal conteo en los términos, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 16. Tabla de la Resolución de Incumplimiento

ACUERDO	FECHA	RESOLUCION INCUMPLIMIENTO	FECHA RESOLUCION INCUMPLIMIENTO	FECHA NOTIFICACION	TIPO NOTIFICACION
3088630	14/04/2021	111926	31/03/2022	29/03/2022	NOTIFICACION_POR_AVISO_WEB
3089910	4/08/2021	112059	31/03/2022	29/03/2022	NOTIFICACION_POR_AVISO_WEB
3083751	17/01/2020	111885	31/03/2022	29/03/2022	NOTIFICACION_POR_AVISO_WEB
3088506	29/03/2021	111919	31/03/2022	29/03/2022	NOTIFICACION_POR_AVISO_WEB
3089952	6/08/2021	112075	31/03/2022	29/03/2022	NOTIFICACION_POR_AVISO_WEB
3087853	16/02/2021	111896	31/03/2022	29/03/2022	NOTIFICACION_POR_AVISO_WEB
3090010	10/08/2021	112088	31/03/2022	29/03/2022	NOTIFICACION_POR_AVISO_WEB
3089728	21/07/2021	116432	11/04/2022	29/04/2022	NOTIFICACION_POR_AVISO_WEB
3060693	30/10/2018	111874	31/03/2022	29/03/2022	NOTIFICACION_POR_AVISO_WEB
3089856	2/08/2021	112053	31/03/2022	29/03/2022	NOTIFICACION_POR_AVISO_WEB
3090051	13/08/2021	112100	31/03/2022	29/03/2022	NOTIFICACION_POR_AVISO_WEB

Fuente: Elaborado por los Auditores OCI, tomando como referencia la Información proporcionada por la DGC

BOGOTÁ | SECRETARÍA DE MOVILIDAD

NOTIFICACIÓN POR AVISO WEB
RESOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO
29 de abril de 2022

NOTIFICACIÓN POR AVISO WEB DE RESOLUCIONES DE INCUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE PAGO PROFERIDOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

111924	31/03/2022
111925	31/03/2022
111926	31/03/2022
111927	31/03/2022
112058	31/03/2022
112059	31/03/2022
112060	31/03/2022

Fuente: https://www.movilidadbogota.gov.co/web/notificacion_de_incumplimiento_de_facilidades_de_pago **Notificación web Incumplimientos 29-04-2022**

Recomendación

Comparar las fechas de las notificaciones allegadas en las bases con la registrada en la página web, para asegurar la consistencia y confiabilidad de la información.

Hallazgo 9: *"Respuesta Dirección de Gestión de Cobro:*

En respuesta al resultado de este seguimiento comunicado mediante informe Preliminar, la Dirección de Gestión de Cobro, a través del memorando N° 202254000278353 de fecha 04 de noviembre de 2022, realizó las siguientes observaciones al hallazgo, así:

> *Al respecto y con la verificación adelantada, se advierte que esta imprecisión obedeció a un error de digitación al momento de diligenciar la base, ya que la fecha correcta es el **29 de abril de 2022** como se evidencia en la base compartida*

NOTIFICACIÓN POR AVISO WEB DE RESOLUCIONES DE INCUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE PAGO PROFERIDOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Cédula de Ciudadanía	80015582	JHON JAIRO OCAMPO VILLARRAGA	111924	31/03/2022
Cédula de Ciudadanía	79765681	MANUEL VICENTE HERRERA RODRIGUEZ	111925	31/03/2022
Cédula de Ciudadanía	80758239	ROSBERG STEINER MALDONADO JAIMES	111926	31/03/2022
Cédula de Ciudadanía	1024498417	JULIAN STEVEN VARGAS CARRILLO	111927	31/03/2022
Cédula de Ciudadanía	1026589714	MICHAEL ROJAS GARCIA	112058	31/03/2022
Cédula de Ciudadanía	11801739	RAUL IBARGUEN MOSQUERA	112059	31/03/2022
Cédula de Ciudadanía	79514293	HENRY ALBERTO SERRANO MUNOZ	112060	31/03/2022

Fuente: https://www.movilidadbogota.gov.co/web/notificacion_de_incumplimiento_de_facilidades_de_pago **Notificación web Incumplimientos 29-04-2022**

RESPUESTA OCI

Así las cosas, el hallazgo se elimina y se configura la siguiente observación:

A pesar de haber subsanado los errores de digitación en la base de datos de Acuerdos de Pago, estos no fueron detectado oportunamente por lo cual podría conllevar a la materialización de un evento de riesgo atendiendo lo establecido en el numeral 7.5. "Registro permanente de bases de datos y aplicativos… *"Se deberán establecer al interior de la Dirección, mecanismos de revisión de información que permitan identificar la consistencia, oportunidad y completitud, así como métodos de corrección y/o ajustes de las inconsistencias encontradas…*" del el Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0

Recomendación

Fortalecer los controles para asegurar la consistencia y confiabilidad de la información y de sus registros (por ejemplo, para las fechas de las notificaciones registradas en las bases de datos), y de esta manera prevenir eventos de materialización de riesgos.

CONSTANCIA DE LAS NOTIFICACIONES DE LAS RESOLUCIONES POR LA CUAL SE DECLARA EL INCUMPLIMIENTO DE FACILIDADES DE PAGO

En relación con la debida notificación de la resolución por la cual se declara el incumplimiento de facilidades de pago, de conformidad con lo establecido en el numeral **5.3.3. Declaratoria de incumplimiento y ejecución de la garantía …** *El acto administrativo indicará las situaciones de hecho que dieron lugar al incumplimiento, así lo declarará y dispondrá dejar sin efecto el plazo concedido, ordenar el pago inmediato de la obligación al deudor, seguir con la ejecución y hacer efectivas las garantías prestadas. De este acto administrativo, se notificará al garante, en provisión del debido proceso.*

La resolución que declara el incumplimiento se notificará por correo conforme lo establece el artículo 565 del Estatuto Tributario y contra esta procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que la profirió, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación (artículo 814-3 del Estatuto Tributario), quien deberá resolverlo dentro del mes siguiente a su interposición. Una vez en firme la resolución, se dará aviso al garante conminándolo a realizar el pago dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación; si no lo realiza, se procederá ejecutivamente contra él, de acuerdo con el artículo 814-2 del Estatuto Tributario.

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 99 del CPACA, la garantía que se constituya a favor de la entidad para amparar la respectiva facilidad de pago, junto con el acto administrativo ejecutoriado que declara el incumplimiento de esta, constituyen el título ejecutivo, sobre el que se adelantará el proceso de cobro ante el garante.

Hallazgo 10 (Numeración Informe preliminar – Respuesta OCI informe final – Se retira el hallazgo)

En los soportes suministrados de la muestra seleccionada (24 acuerdo de pago) de la base de acuerdo de pago no se pudo verificar para tres resoluciones por las cuales se declaran el incumplimiento de facilidades de pago si fue efectiva la entrega o si se presentó alguna de las causales de devolución, y validar lo términos para la notificación por aviso, de esta manera dejar sin efecto el plazo concedido y hacer efectivas las garantías por el deudor, lo anterior incumple el numeral 5.3.3 Declaratoria de incumplimiento y ejecución de la garantía del Manual**;** esto pudo ser generado por debilidades en el control de almacenamiento y conservación de las guías de entrega para que sea de fácil consulta y determinar si no tienen causales de devolución que pueden conllevar a la posible materialización de eventos de riesgo, como se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 17 Falta de Constancia de las notificaciones de las resoluciones por la cual se declara el incumplimiento de facilidades de pago

OFICIO NOT RES INCUM	FECHA OFIC NOT RES INCUM
20225402715141	6/04/2022
20225401486701	16/02/2022
20224204352641	25/04/2022

Fuente: Elaboración auditores OCI, teniendo en cuenta la información suministrada por la Dirección de Gestión de Cobro

Recomendación

Implementar un mecanismo de almacenamiento de fácil acceso y búsqueda para localizar las guías de entrega, clasificadas por entrega efectiva y causales de devolución que les permita identificar las mejoras.

Hallazgo 10: *"Respuesta Dirección de Gestión de Cobro:*

En respuesta al resultado de este seguimiento comunicado mediante informe Preliminar, la Dirección de Gestión de Cobro, a través del memorando N° 202254000278353 de fecha 04 de noviembre de 2022, realizó las siguientes observaciones al hallazgo, así:

Respecto a este punto en las carpetas que se conformaron para las gestiones de acuerdos de pago, se adjuntan las guías correspondientes.

Así mismo, se reitera lo mencionado en respuesta al hallazgo 2 donde se advierte que la Secretaría Distrital de Movilidad suscribió el Contrato No. 2021-1040 con 4-72, que se encuentra actualmente vigente, cuyo objeto es: "PRESTAR EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA Y EL SERVICIO INTEGRAL DE CORRESPONDENCIA PARA LAS SEDES Y LOS DIFERENTES PUNTOS DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD"
De acuerdo con lo anterior, el trámite para notificación de los diferentes actos administrativos, así como el análisis de sus resultados para avanzar en las diferentes etapas, depende en su mayoría de los resultados e informes finales que emite el contratista que presta el servicio de mensajería contratado por la entidad para todo el procedimiento de la gestión de radicación, envío y recepción de correspondencia (actualmente el contratista es la empresa 4-72), y garantiza la custodia y entrega de las guías de cumplimiento de los envíos, o su devolución por cualquiera de las causas que ella pueda ocurrir.

Es a partir de estos informes de donde se establece el resultado de cada envío, así como el seguimiento al registro en el sistema de gestión documental ORFEO[8] que permite que se tenga soportada la actuación adelantada no solamente en un archivo físico, sino también en consulta digital en el mismo aplicativo.

Como consta en el numeral 2 del Anexo No. 1 del Contrato No. 2021-1040 - Ficha Técnica-, en relación con la Correspondencia Externa Enviada (corresponde a las comunicaciones oficiales producidas por las dependencias y áreas funcionales de la Secretaría con destino a personas naturales o jurídicas), le corresponde al contratista la prestación del servicio en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1369 de 2009 "Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones".

En este sentido, en atención a lo mencionado en el Hallazgo, se advierte que se encuentra dentro del marco del contrato suscrito con 4-72, que se tenga a disposición de la Secretaría la prueba de entrega y/o devoluciones, la guía de envío, la discriminación de los motivos de devolución. En particular, como lo dispone el numeral 2.4. de la ficha le corresponde al contratista digitalizar e indexar en formato pdf, directamente en cada uno de los radicados en el sistema ORFEO, las pruebas de entrega y/o devoluciones. Adicionalmente, se prevén en la Ficha Técnica auditorías mensuales a las guías en entrega y devoluciones.

RESPUESTA OCI

Una vez analizados por el equipo auditor de la OCI los argumentos y teniendo en cuenta que se evidenció la guía de la notificación de las resoluciones de incumplimiento para los acuerdos de pago de la muestra seleccionada, el equipo de profesionales de la OCI retira el hallazgo del informe final.

[8] *Software de gestión documental adoptado por la Secretaría Distrital de Movilidad desde el año 2020.*

PRESCRIPCIONES

Se solicitó la relación de las obligaciones a las que fue declarada y aplicada la prescripción en el primer semestre de 2022.

Con el fin de validar los procedimientos y cumplimiento de los términos en cada una de las etapas de cobro, se seleccionó y solicitó una muestra de 35 comparendos tomados de la base suministrada por la dependencia, para lo cual fueron verificados los de mayor materialidad.

Atendiendo a la solicitud, la DGC remitió mediante el memorando 202254000243193 del 28/09/2022 los soportes del muestreo realizado por los auditores de la OCI.
Producto de lo anterior, una vez revisada la muestra correspondiente a comparendos se identificó:

INVESTIGACIÓN DE BIENES

En el Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital De Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0 (en anteriores versiones se referenciaban bajo el Código: PM03-MNO1 Versión: 1.0 del 08/06/2017 y Código: PA05- MO1 Versión: 1.0 del 16/12/2019) del capítulo IV Gestión Persuasiva y Procedimiento administrativo de Cobro Coactivo en el numeral *4.2.2 Investigación de bienes e indagaciones para la ubicación del deudor. Para efectos del procedimiento de cobro, conforme a lo dispuesto en los artículos 825-1 y 837 del Estatuto Tributario y 10 de la Ley 1581 de 2012, la Dirección de Gestión de Cobro realizará investigaciones que permitan establecer bienes o ingresos del deudor, para lo cual, de forma previa y durante la ejecución del procedimiento, podrá solicitar a entidades públicas y privadas la información que permita esta identificación.*
Entre otras, se podrán realizar indagaciones en entidades tales como:

Bienes con información centralizada por entidades					
Centrales de Riesgos-	Superintendencia Financiera	Oficinas de registro/IGAC	Organismos locales de registro de vehículos/RUNT	Aeronáutica Civil	Dirección General Marítima
Información bancaria y crediticia	Productos fiduciarios (Se exceptúan FIC)	Bienes inmuebles	Vehículos automotores	Aeronaves	Naves y artefactos navales

Sin perjuicio de lo visto y conforme a las particularidades de los deudores, se podrá acudir a entidades que administren datos que permitan conocer vinculaciones laborales o

contractuales como lo son FOSYGA, Fondos de Pensiones, Entidades Promotoras de Salud, SIGEP y SECOP, UGPP y entidades del sector financiero, entre otros.

Hallazgo 11 (Numeración Informe Preliminar – Se retira el hallazgo 4 y 11, quedando en el Informe Final como Observación 1)

Para los 15 comparendos verificados, según selectivo se evidenció medidas cautelares de los depósitos de las cuentas bancarias dentro de los expedientes de la muestra seleccionada (35 comparendos); sin embargo, no se observó la investigación de otros bienes que pueden realizar de conformidad con lo establecido en el numeral mencionado en el párrafo anterior, lo cual se debería considerar teniendo en cuenta los valores representativos de los comparendos. Lo anterior se debió por una posible falta priorización de las obligaciones representativas en términos de materialidad, lo cual pueden ocasionar que las medidas interpuestas no logren cubrir las obligaciones a que la entidad tiene derecho y adicionalmente.

A continuación, se detalla por cada comparendo las medidas cautelas evidenciadas:

Tabla 18 Investigación de Bienes

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	RESOLUCION EMBARGO	Fecha	INVESTIGACIÓN DE BIENES	TITULOS JUDICIALES	ACTO ADMINISTRATIVO DE LIQUIDACION, APROPIACIÓN, APLICACIÓN	OTRAS INVESTIGACIÓN DE BIENES
8049560	24/08/2014	45268	02/16/2021	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
8096936	1/11/2014	261431	11/10/2017	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
2601138	11/10/2010				No se evidenció		
30	21/05/2015	27804	15/04/2021	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
2710942	21/03/2012				No se evidenció		
2675192	9/09/2011				No se evidenció		
10239326	10/01/2016	180435	4/03/2018	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
10257306	29/01/2016	439185	25/05/2018	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
10271862	27/02/2016	290043	21/11/2017	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
10484687	19/03/2016	424006	25/05/2018	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
7941145	31/05/2015	332807	4/12/2017	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
8186062	14/05/2015	136791	2/08/2019	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
10208234	5/12/2015	136339	2/08/2019	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
2684161	25/10/2011	189273	11/10/2017	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		

COMPARENDO	FECHA COMPARENDO	RESOLUCION EMBARGO	Fecha	INVESTIGACIÓN DE BIENES	TITULOS JUDICIALES	ACTO ADMINISTRATIVO DE LIQUIDACIÓN	OTRAS INVESTIGACIÓN DE BIENES
10097182	8/08/2015	272476	11/10/2017	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
10516206	15/05/2016	352054	25/05/2018	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
10496603	22/05/2016	304747	25/05/2018	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
10257803	30/01/2016	34533	14/02/2018	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
10509070	29/04/2016	59338-307313	20/02/2018-21/11/2017	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
10217602	1/01/2016	60368	20/02/2018	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
10223649	1/01/2016	78917	12/03/2018	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
10526008	29/05/2016	428836	25/05/2018	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
2631014	10/03/2011				No se evidenció		
8301031	7/06/2015	170499	4/03/2018	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
10189701	25/11/2015	192374	4/03/2018	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
7920060	21/02/2015	220840	10/11/2017	productos bancarios y/o financieros	No se evidenció		
10157309	11/10/2015				No se evidenció		

Fuente: Elaboración auditores OCI, teniendo en cuenta la información suministrada por la Dirección de Gestión de Cobro

Recomendación

Planificar y organizar la segmentación de las obligaciones más representativas, de esta manera poder realizar diferentes investigaciones de bienes para asegurar las medidas cautelares y poder contribuir aumentar la recuperación de cartera.

Hallazgo 11 (Numeración Informe Preliminar): *"Respuesta Dirección de Gestión de Cobro:*

En respuesta al resultado de este seguimiento comunicado mediante informe Preliminar, la Dirección de Gestión de Cobro, a través del memorando N° 202254000278353 de fecha 04 de noviembre de 2022, realizó las siguientes observaciones al hallazgo, así:

> *Para dar respuesta a este punto se debe reiterar lo manifestado en el hallazgo 03 en el punto en el que para realizar investigación de bienes y decidir decretar medidas cautelares, se deben tener en cuenta diferentes variables a discrecionalidad del funcionario ejecutor, que permitan sacar el mayor beneficio a cada medida cautelar que se ejecute.*
>
> *Las obligaciones auditadas, respecto de las cuales se adelantó el estudio y por lo tanto se decretó la prescripción, son obligaciones antiguas frente a las cuales en su momento, de acuerdo al criterio del funcionario ejecutor, también se decidió el decreto de medidas cautelares de embargo sobre productos bancarios y financieros, por resultar estos más convenientes en la gestión de la cartera y de más efectivo recaudo, esto frente a los vehículos y bienes inmuebles, respecto de los que ya se mencionó*

que en su administración tras el embargo y secuestro y su eventual remate, se evidencia un costo mayor al beneficio que se obtendría.

En este punto vale la pena resaltar que para vigencias anteriores se puede dar cuenta de la gestión tanto de ubicabilidad del deudor como de investigación de bienes y que se representa en las siguientes cifras:

Entidad donde se Realiza la consulta	Tipo de consulta	Fecha de consulta	Registros para consulta
SIM	Bienes	14/10/2020	1555
SIM	Bienes	9/11/2020	3732
TOTAL			5287

Tabla: Investigación de bienes 2020

Entidad donde se Realiza la consulta	Tipo de consulta	Fecha de consulta	Registros para consulta
RUNT	Ubicación	17/09/2019	17628
RUNT	Ubicación	23/09/2019	19170
RUNT	Ubicación	28/10/2019	63883
RUNT	Ubicación	13/11/2019	96
TOTAL			100777

Tabla: Consultas de ubicabilidad 2019

Así las cosas y de cara a la recomendación de "Planificar y organizar la segmentación de las obligaciones más representativas, de esta manera poder realizar diferentes investigaciones de bienes para asegurar las medidas cautelares y poder contribuir aumentar la recuperación de cartera." se debe manifestar que de acuerdo a los planes estratégicos para la gestión de la cartera y con el seguimiento que se realiza tanto al recaudo como a las gestiones de cobro, la segmentación de la cartera y su correspondiente intervención ya se encuentra contemplada y se está desarrollando tal y como se evidenció en la respuesta al hallazgo 03.

RESPUESTA OCI

Para los comparendos verificados, según selectivo que corresponden a obligaciones que oscilan entre 17 millones y 42 millones, y sobre los cuales se evidenció medidas cautelares de los depósitos de las cuentas bancarias, es necesario no limitarse a estas medidas cautelares como coacción para el posible recaudo de cartera, sino recurrir a la investigación de otros bienes que pueden realizar de conformidad con lo establecido en el numeral *4.2.2 Investigación de bienes e indagaciones para la ubicación del deudor* del Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital De Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0. Lo anterior se debió por debilidades en la priorización de las obligaciones representativas en términos de materialidad, lo cual pueden ocasionar que las medidas interpuestas no logren cubrir las obligaciones a que la entidad tiene derecho

Recomendación

Planificar y organizar la segmentación de las obligaciones representativas, de esta manera poder realizar diferentes investigaciones de bienes muebles e inmuebles que permita aplicar otras medidas cautelares para asegurar el recaudo que apoyen el cumplimiento de las metas programadas para la vigencia.

CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL, NOTIFICACIONES POR CORREO DEL MANDAMIENTO DE PAGO Y GUÍA DE LAS NOTIFICACIONES DE LA ORDEN DE SEGUIR ADELANTE CON LA EJECUCIÓN

Con respecto a la debida notificación del mandamiento de pago se deben cumplir las etapas establecidas en los numerales, entre otros, 3.7.1. *Notificación personal- 3.7.2 Notificación por correo-* del manual de gestión de cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad (según versiones que regían en el momento que se debía notificar para los comparendos de la muestra seleccionada de la cartera en trámite cobro administrativo coactivo, referenciadas bajo el Código: PM03-MNO1 Versión: 1.0 del 08/06/2017, Código: PA05- MO1 Versión: 1.0 del 16/12/2019 y Código: PA05- M01 Versión: 2.0 del 22/12/2021), como son:

Hallazgo 12 (Numeración Informe Preliminar – Se retira el hallazgo 3 y 12 del Informe final, quedando como recomendación 3 desde el Rol de Enfoque hacia la Prevención)

En los soportes suministrados de la muestra seleccionada (35 comparendo) de la base de cartera que fue declarada y aplicada la prescripción en el primer semestre del 2022 no se evidenció para 25 comparendos si fue efectiva la entrega o si se presentaron algunas de las causales de devolución en las etapas tanto para la notificación personal (no fue posible verificar si fueron efectivas las citaciones para emitir la notificación por correo a la dirección de ubicabilidad) como para las notificaciones por correo del mandamiento de pago (no se logró verificar si fue efectiva la debida notificación por correo), lo cual incumple los numerales, entre otros, 3.7.1. *Notificación personal- 3.7.2 Notificación por correo-* del manual de gestión de cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad, lo anterior pudo ser generado por debilidades en el control de almacenamiento y conservación de las guías de entrega para que sea de fácil consulta y determinar si no tienen causales de devolución.

Por otra parte, en el numeral **3.10. Notificación de las actuaciones** establece que, las actuaciones realizadas en el proceso administrativo de cobro coactivo deberán notificarse

de conformidad con lo establecido en el artículo 565 del Estatuto Tributario Nacional. Para tal efecto, se utilizarán los datos obtenidos en la etapa de conocimiento y ubicabilidad del deudor o, en su defecto, los que el deudor informe con ocasión del procedimiento de cobro coactivo.

Los demás actos que deban ser notificados, se darán a conocer al interesado a través del correo, con el envío de una copia de la providencia a notificar.

Al respecto, para 17 órdenes de seguir adelante con la ejecución, no se pudo evidenciar si fue efectiva la entrega o si presento de alguna de las causales de devolución en las etapas (Ver anexo 3)

Recomendación

Implementar un mecanismo de almacenamiento de fácil acceso y búsqueda para localizar las guías de entrega, clasificadas por entrega efectiva y causales de devolución, para que logren identificar las mejoras requeridas para el proceso.

Hallazgo 12: *"Respuesta Dirección de Gestión de Cobro:*

En respuesta al resultado de este seguimiento comunicado mediante informe Preliminar, la Dirección de Gestión de Cobro, a través del memorando N° 202254000278353 de fecha 04 de noviembre de 2022, realizó las siguientes observaciones al hallazgo, así:

> *Al respecto tenemos que, se realizó la verificación y actualización en las carpetas correspondientes, carpetas que se encuentran a disposición de la auditoría para el análisis y verificación respectiva.*
>
> *No obstante, en el punto central de la recomendación realizada respecto de "Implementar un mecanismo de almacenamiento de fácil acceso y búsqueda para localizar las guías de entrega, clasificadas por entrega efectiva y causales de devolución, para que logren identificar las mejoras requeridas para el proceso", se reitera lo mencionado en el cuerpo del documento en lo atinente a que este mecanismo ya se encuentra desarrollado y en ejecución.*

RESPUESTA OCI

Una vez analizados los argumentos y evidencias allegadas, el equipo auditor de la OCI se permite indicar que: si bien es cierto, que a partir de la suscripción del Contrato No. 2021-1040 con 4-72, se tiene a disposición de la SDM la prueba de entrega y/o devoluciones, la guía de envío, la discriminación de los motivos de devolución, además de lo dispuesto en el numeral 2.4 de la ficha, 4-72 digitaliza e indexa en formato pdf, directamente en cada uno de los radicados en el sistema ORFEO, además de las pruebas de entrega y/o devoluciones, situación que le ha permitido a la DGC llevar un adecuado control para el

almacenamiento, localización y búsqueda de las guías de entrega, de acuerdo con las obligaciones que ejecuta 4-72 en el marco del contrato suscrito.

No obstante, como lo indica la Dirección de Gestión de Cobro "*A partir de todo lo anterior se explica que la mayoría de las obligaciones contenidas en la muestra auditada, datan de fechas recientes en las cuales aún el contratista (La empresa de correspondencia 4-72) se encontraba en el procesamiento y análisis de resultados para entrega de informes y cargue de soportes (guía y pruebas de entrega o devoluciones), frente a los que la entidad ha tercerizado su almacenamiento y conservación en la empresa ya mencionada*", sin embargo se realizaron las acciones para la notificación del mandamiento de pago.

De otra parte, y teniendo en cuenta el Estatuto Tributario "*Artículo 826. MANDAMIENTO DE PAGO. El funcionario competente para exigir el cobro coactivo, producirá el mandamiento de pago ordenando la cancelación de las obligaciones pendientes más los intereses respectivos. Este mandamiento se notificará personalmente al deudor, previa citación para que comparezca en un término de diez (10) días. Si vencido el término no comparece, el mandamiento ejecutivo se notificará por correo…"*

Y en el manual de cobro coactivo "***3.10. Notificación de las actuaciones.*** *El mandamiento de pago, el avalúo de bienes, el acto que ordena el embargo de un bien hipotecado, al acreedor con garantía real, y los actos que resuelvan recursos de reposición se notificarán personal o subsidiariamente por correo electrónico, en aquellos actos administrativos que resuelve el recurso de reposición, a falta de comparecencia del deudor, se notificará por edicto. Para proceder con la notificación por correo, será indispensable contar con la prueba de entrega del respectivo oficio de citación…"*

Por lo anterior, el equipo auditor concluyó que, si el Mandamiento de Pago no se notifica personalmente, se realizará la notificación por correo y posteriormente por edicto.

En el manual de cobro coactivo *"**3.10.1. Notificación personal** Para efectos de la notificación personal en los casos que la norma así lo requiera, se remitirá oficio de citación al deudor o interesado a la dirección física o electrónica de correspondencia que este haya informado, de acuerdo con las disposiciones del Estatuto Tributario y del CPACA, y en caso de que no la haya informado, se hará a aquella conocida por la Administración, a través de los diferentes canales establecidos para ubicabilidad, informando que, a partir del día siguiente a la recepción del documento cuenta con diez (10) días hábiles para comparecer ante la Secretaría Distrital de Movilidad, para surtir la diligencia de notificación personal y advirtiéndole que, vencido dicho término, se procederá con la notificación por correo o edicto, según lo indicado previamente. En todo caso para la contabilización de términos será necesaria la prueba de entrega del oficio de citación."*

Así mismo el Manual de Cobro Coactivo establece en el numeral **3.10.2. Notificación por aviso.** *En los casos en que el acto debe notificarse de forma personal y el deudor o interesado no comparezca dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes al recibo del oficio de citación, o para los actos que se notifiquen directamente por este medio conforme lo establecido en el CPACA y este manual, se remitirá oficio en el que se haga constar la actuación y se le anexará un ejemplar de la providencia a notificar."*

Y de acuerdo al CPACA artículo 69**. *Notificación por aviso.*** *Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso..."

Por lo descrito anteriormente, se recomienda continuar con las gestiones oportunas relacionadas con la debida notificación en las diferentes etapas del trámite de cobro administrativo coactivo, cumpliendo con lo establecido en Manual de Gestión de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0 del 22/12/2021 y la normatividad vigente relacionada con la **Notificación de las actuaciones**, con el propósito de minimizar los riesgos en la debida notificación, aplicando permanentemente los controles que tiene implementados la DGC. (**igual a respuesta del hallazgo 3**)

Observación 1 (Numeración Informe Preliminar – Se retira observación 1 del Informe final, quedando la recomendación 6)

Posible incumplimiento de la Meta 1 *"Alcanzar el 100% de la meta de recaudo establecida por la Dirección de Gestión de cobro respecto a lo gestionado por ella durante la vigencia"*

En tal sentido, se revisó en el archivo POA_GESTIÓN_SUBSECRETARIA DE GESTIÓN JURIDICA_2022.XLSX, el Formato de Ficha Técnica del Indicador "recaudo", y en la hoja 3 el avance del indicador, identificando

un rezago de la meta programada establecido por la Dirección de Gestión de cobro, toda vez que para el primer semestre se ha recaudado $80.270.093.223 equivalentes a un 33% de lo proyectado del recaudo de las obligaciones a favor de la SDM para la vigencia 2022 que fue de $244.000.000.000, avance que está por debajo respecto del tiempo transcurrido para lograr el cumplimiento de la meta en la vigencia; lo anterior, debido a una posible inadecuada definición de las metas para que se pudieran alcanzar considerando el contexto actual de la entidad, lo cual podría generar un riesgo reputacional por incumplimientos de la metas.

Tabla 19 Meta Indicador

META	**244.000.000.000**
1er TRIMESTRE	39.343.978.819
2o TRIMESTRE	40.926.114.404
RECAUDO 1+2	80.270.093.223
AVANCE META	**33%**

Fuente: Elaboradores por los auditores, tomando como referencia el POA

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que el avance a la fecha es bajo frente al tiempo de ejecución de la meta, es importante implementar acciones para asegurar a través de la gestión de cobro, el cumplimiento de la meta dentro de la vigencia.

Observación 1: *"Respuesta Dirección de Gestión de Cobro:*

En respuesta al resultado de este seguimiento comunicado mediante informe Preliminar, la Dirección de Gestión de Cobro, a través del memorando N° 202254000278353 de fecha 04 de noviembre de 2022, realizó las siguientes observaciones al hallazgo, así:

> *Se informa a la auditoría que de acuerdo al formato PE01-PR01-F04 v.2.0 en el mes de octubre se solicita a la Oficina Asesora de Planeación (OAPI) reprogramar la meta de recaudo de $244.000.000.000 a la nueva meta dada por la Dirección de Inteligencia para la Movilidad por un valor de $175.521.000.000, una vez aprobada por la misma dependencia (OAPI) con la cual se hace el alcance al Plan Operativo Anual de Gestión, para que se modifique el indicador respectivo, siendo así que en el mismo mes se ajustó la meta de recaudo obteniendo como porcentaje de avance en este indicador del 72.77% con corte al III trimestre de 2022.*

RESPUESTA OCI

Una vez analizados los argumentos y evidencias allegadas, el equipo auditor de la OCI se permite indicar que se elimina la observación, no obstante, atendiendo lo anterior y teniendo en cuenta el rezago de la meta programada que se evidenció para el primer

semestre de 2022, **se recomienda a la Dirección de Inteligencia para la Movilidad lo siguiente:**

Fortalecer el proceso de determinación de la meta para la próxima vigencia, considerando entre otros aspectos lo establecido en la 2ª. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación de MIPG, involucrando a los grupos de valor en el diagnóstico y planeación organizacional y teniendo en cuenta las capacidades con las que cuenta en términos de recursos, talento humano, procesos, y en general, todas las condiciones internas y externas que la caracterizan, para desarrollar su gestión y lograr un desempeño acorde con los resultados que se propone conseguir y prevenir la materialización de riesgos

Observación 2 (Numeración Informe Preliminar –en el Informe final, cambia en el Informe Final como observación 4)

Gestión de Riesgos del Proceso

Con respecto a la gestión de riesgos adelantada para el proceso de Gestión de Cobro, se observó que no han identificado y documentado riesgos, en la matriz de riesgos controles y factores relacionados con los siguientes aspectos:

- Verificado el reporte de prescripciones suministrado por la DGC, se evidenció que de enero a junio de 2022 que les fue declarada y aplicada la prescripción la suma de $ 7.547.902.861, correspondiente a 16.446 obligaciones por infracción a las normas de tránsito situación que evidencia la materialización de un riesgo por pérdidas económicas generadas por la prescripción de derechos de cartera.

Como posibles causas identifican:

- Por el perentorio término para su cobro
- Por la dificultad para la ubicación de los deudores y/o de los bienes que sirvan de garantía a la deuda;
- Por la renuencia al cumplimiento de las obligaciones con el distrito
- Debilidades en las medidas y controles implementadas para la efectiva gestión de cobro.

En concordancia con lo anterior, es necesario dar cumplimiento a lo establecido en la "*Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VERSIÓN 5*", en el ítem Paso 2: *identificación del riesgo* (…) esta etapa tiene como objetivo identificar los riesgos que estén o no bajo el control de la organización, observando la afectación económica (presupuestal) debido a prescripciones de la cartera,

situación que puede conllevar a posibles sanciones por parte de Entes de Control, o disminución del recaudo de la entidad.

Documentar en la matriz de riesgo como control clave el tablero de control, para el análisis y seguimientos de la cartera (gestión de cobro administrativo coactivo y acuerdos de pago), teniendo en cuenta los atributos del control de la guía para la Gestión del Riesgo SDM Código: PE01-G01 Versión:5.0.

Identificar riesgos relacionados con la gestión de cobro específicamente a los relacionados con el no pago de las obligaciones de Facilidades de Pago y controles efectivos, así como el riesgo que la aseguradora no responda por las reclamaciones, con el propósito de determinar la probabilidad de ocurrencia de eventos potenciales que impacten o afecten los objetivos estratégicos de la entidad, para lo cual es necesario cumplir con lo establecido en la Guía para la Gestión del Riesgo SDM Código: PE01-G01 Versión:5.0.

Recomendación

- Realizar la Identificación de riesgos y controles con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación Institucional, considerando lo establecido en la Guía para la gestión del riesgo SDM Código: PE01-G01 Versión:4.0 - 31.01.2022, con el propósito de diseñar e implementar acciones que prevengan la materialización de eventos de riesgo y el fortalecimiento de este proceso.

Observación 2: *"Respuesta Dirección de Gestión de Cobro:*

En respuesta al resultado de este seguimiento comunicado mediante informe Preliminar, la Dirección de Gestión de Cobro, a través del memorando N° 202254000278353 de fecha 04 de noviembre de 2022, realizó las siguientes observaciones al hallazgo, así:

> *Es preciso recalcar que un riesgo asociado a la meta de recaudo no es tan recomendable en la medida que el cumplimiento de la meta no solamente recae en la Dirección de Gestión de Cobro, sino de otros factores como la misma voluntad del deudor de pagar sus obligaciones, a la vez de la disponibilidad de recursos del mismo ciudadano para aplicar el cobro a las mismas. Ahora bien, esta Dirección no desconoce que la gestión de cobro persuasivo y coactivo son funciones propias, y por ello realiza todas las acciones y actividades para dar cumplimiento a las mismas y que contribuyan a la meta de recaudo, siendo así y como se la buena gestión realizada en el tema de recaudo y de todas esas actividades conjuntas que permiten alcanzar estos objetivos.*
>
> *Es además preciso indicarle que la Dirección de Gestión de Cobro realiza seguimiento diario al recaudo que por concepto de pago de multas de tránsito se recibe en el Distrito Capital, tanto por pagos directamente hechos a la Secretaría Distrital de Movilidad como por pagos recibidos por el SIMIT, lo que nos permite tomar decisiones como cuáles son las estrategias de cobro que se deben implementar para la gestión adecuada de la cartera con miras al cumplimiento de la meta establecida.*

● *Como medida de control al tema de prescripción, se tiene y como se puede constatar en el mapa de riesgos de corrupción SDM v1.0-31-01-2022, el riesgo ítem 27 "Posibilidad de recibir dádivas u otros beneficios por la manipulación de procesos administrativos en favor del fenómeno de prescripción en beneficio propio o de terceros" el cual como control asociado se establece: "El grupo GMI minería de información de la Dirección de Gestión de Cobro a través del requerimiento mensual generado por el proveedor tecnológico contratado por la entidad presenta las alertas para las obligaciones próximas a prescribir, con el fin de que la DGC realice la gestión a fin de evitar la materialización de la prescripción de las obligaciones de la ciudadanía, dejando como registro el requerimiento (correo electrónico) y el correo de respuesta por parte del proveedor tecnológico que maneja la entidad". Control con el cual se realiza este seguimiento bimestral del comportamiento del riesgo frente a la posible materialización del mismo, realizando todas las acciones para prevenir.*

Por otra parte, y de acuerdo con las actividades de mejoramiento continuo que se realizan en la Dirección de Gestión de Cobro, se actualiza el Procedimiento Cobro Coactivo PA05-PR03 versión 4.0, en donde se incluye el Tablero de Gestión de Cartera PA05-PR03-F02, herramienta con la cual se logra gestionar de manera oportuna entre otras cosas las alertas generadas de las obligaciones próximas a prescribir y queda establecido como un punto de control frente al procedimiento antes mencionado.

Se debe conocer que para la Dirección de Gestión de Cobro se ha identificado unos riesgos de gestión y corrupción los cuales se relacionan con los procedimientos mismos de la Dirección, los mismos fueron identificados conforme a la guía para la gestión del riesgo SDM Código: PE01-G01 Versión:4.0 - 31.01.2022 en acompañamiento con la Oficina Asesora de Planeación, siendo que se tienen los siguientes mapas de riesgos:

En la anterior tabla "mapa de riesgos de corrupción sdm v1.0-31-01-2022" se puede observar la identificación del riesgo ítem 27 el cual está asociado al tema de prescripciones "Posibilidad de recibir dádivas u otros beneficios por la manipulación de procesos administrativos en favor del fenómeno de prescripción en beneficio propio o de terceros" el cual como control asociado se establece: "El grupo GMI minería de información de la Dirección de Gestión de Cobro a través del requerimiento mensual generado por el proveedor tecnológico contratado por la entidad presenta las alertas para las obligaciones próximas a prescribir, con el fin de que la DGC realice la gestión a fin de evitar la a la mejora continua y política de la gestión del conocimiento se documenta e incorpora en el Procedimiento de Cobro Coactivo PA05-PR03 versión 4.0 la inclusión como punto de control y herramienta de apoyo el Tablero de Control de Gestión de Cartera PA05-PR03-F02.

Aunado a esto, es necesario precisar que la Dirección de Gestión de Cobro en la actualidad hace seguimiento diario a los actos administrativos que declaran la prescripción del derecho a ejercer la acción de cobro sobre determinadas obligaciones, seguimiento que se materializa en las siguientes actividades, donde se dispone de un personal determinado para ejecutarlas:

A. Verificación diaria de cuantos actos administrativos se emiten por prescripción.

B. Seguimiento a la aplicación y materialización de la decisión en el sistema de información contravencional.

C. Registro en base de datos de cada uno de los actos administrativos emitidos, así como la relación de los detalles de cada obligación que se ve afectada por este fenómeno.

D. Conciliación contable periódica con Sicon y con la Subdirección financiera con el fin de constatar que la información contable de prescripciones en la cartera de comparendos corresponda con lo que efectivamente se decreta.

Estas actividades constituyen una buena práctica en la medida en que permite constatar y conciliar cuentas de comparendos y acuerdos de pago, dando como resultado la consolidación de una información igualitaria entre dependencias. materialización de la prescripción de las obligaciones de la ciudadanía, dejando como registro el requerimiento (correo electrónico) y el correo de respuesta por parte del proveedor tecnológico que maneja la entidad".

RESPUESTA OCI

Una vez analizados los argumentos, el equipo auditor de la OCI se permite indicar que se mantiene la observación toda vez que en la respuesta la DGC se refiere que es un riesgo de Corrupción, el cual es diferente a los riesgos de gestión identificados por el equipo auditor la cual quedará así:

Con respecto a la gestión de riesgos adelantada para el proceso de Gestión de Cobro, se observó que no han identificado y documentado riesgos, en la matriz de riesgos y controles, así como factores relacionados con los siguientes aspectos:

- Verificado el reporte de prescripciones suministrado por la DGC, se evidenció que de enero a junio de 2022 que les fue declarada y aplicada la prescripción la suma de $ 7.547.902.861, correspondiente a 16.446 obligaciones por infracción a las normas de tránsito situación que evidencia la materialización de un riesgo por pérdidas económicas generadas por la prescripción de derechos de cartera.

Como posibles causas identifican:

- Por el perentorio término para su cobro
- Por la dificultad para la ubicación de los deudores y/o de los bienes que sirvan de garantía a la deuda;
- Por la renuencia al cumplimiento de las obligaciones con el distrito.
- Debilidades en las medidas y controles implementadas para la efectiva gestión de cobro.

En concordancia con lo anterior, es necesario dar cumplimiento a lo establecido en la "*Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VERSIÓN 5*", en el ítem Paso 2: *identificación del riesgo* (…) esta etapa tiene como objetivo identificar los riesgos que estén o no bajo el control de la organización, observando la afectación económica (presupuestal) debido a prescripciones de la cartera, situación que puede conllevar a posibles sanciones por parte de Entes de Control, o disminución del recaudo de la entidad.

Documentar en la matriz de riesgo como control clave el tablero de control, para el análisis y seguimientos de la cartera (gestión de cobro administrativo coactivo y acuerdos de

pago), teniendo en cuenta los atributos del control de la guía para la Gestión del Riesgo SDM Código: PE01-G01 Versión:5.0.

Identificar riesgos relacionados con la gestión de cobro específicamente los relacionados con el no pago de las obligaciones de Facilidades de Pago y controles efectivos, así como el riesgo que la aseguradora no responda por las reclamaciones, con el propósito de determinar la probabilidad de ocurrencia de eventos potenciales que impacten o afecten los objetivos estratégicos de la entidad, para lo cual es necesario cumplir con la metodología establecida en la Guía para la Gestión del Riesgo SDM Código: PE01-G01 Versión:5.0.

Por lo anterior, se recomienda continuar realizando la Identificación de riesgos y controles con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación Institucional, considerando lo establecido en la Guía para la gestión del riesgo SDM, con el propósito de diseñar e implementar controles que mitiguen la ocurrencia de eventos adversos y que prevengan la materialización de riesgo, los cuales contribuirán al fortalecimiento del proceso objeto de seguimiento.

SEGUIMIENTO, CONTROL Y MONITOREO DE GESTIÓN DE COBRO DE LA CARTERA

En el Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital De Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0 del capítulo VII Gestión de Cartera y Seguimiento en el numeral 7.1 Estrategias para la gestión de cartera se indica que: "c*on el propósito de hacer una gestión oportuna, eficiente y eficaz de las obligaciones a cargo de la Dirección de Gestión de Cobro, se establecerán lineamientos que permitan optimizar los recursos y mejorar el recaudo de acuerdo con las necesidades que se vayan generando".*

Al respecto, se solicitaron las estrategias preventivas y persuasivas implementadas para la gestión de cobro y el resultado de éstas (nivel de recaudo o recuperación); tanto por tipo de cartera (obligaciones impuestas por infracciones al régimen de tránsito terrestre y de transporte público) como por clasificación, edad (antigüedad) o etapa de cobro para el periodo objeto de seguimiento (enero a junio de 2022)

Frente a la anterior solicitud la Dirección de Gestión de Cobro indicó lo siguiente:

"La función de recuperación de la cartera a favor de la Secretaría Distrital de Movilidad, le corresponde a la Dirección de Gestión de Cobro, atendiendo a lo previsto por el artículo 36 del Decreto Distrital 672 de 2018, "Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones", y el artículo 10 del Decreto Distrital 289 de 2021, "Por el cual se establece el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".

Esa función debe ejecutarla, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 5º de la ley 1066 de 20061, en concordancia con lo previsto por el artículo 98 de la Ley 1437 de 20112, y ajustando sus procedimientos a lo establecido por el Estatuto Tributario, el propio CPACA, el Código General del Proceso, entre otras normas aplicables por remisión de aquellas e integración normativa. Estas disposiciones se han incorporado en el Manual Administrativo de Cobro Coactivo de la Secretaría, adoptado por la Resolución 172831 de diciembre 22 de 2021.

En el marco de todas esas disposiciones, la Dirección de Gestión de Cobro adelanta las actividades tendientes a lograr el recaudo de las obligaciones dinerarias que se han generado a favor de la Secretaría Distrital de Movilidad, lo cual hace acompañándolas de la ejecución de varias estrategias que engranadas buscan lograr la mayor efectividad y eficiencia en el recaudo de esa cartera.
Específicamente para el primer semestre de 2022, y en lo que tiene que ver con las obligaciones derivadas de las sanciones por tránsito y por transporte, el comportamiento de la cartera se resume de la siguiente manera:

1.1. CARTERA DE TRÁNSITO.

Para abordar este punto tenemos que indicar que la cartera de multas por infracción a las normas de tránsito, con corte a 30 de junio de 2022 estaba compuesta por 795.100 obligaciones y que de acuerdo con la clasificación de nuestro manual de cartera se distribuye como se describe a continuación:

CLASIFICACIÓN CARTERA	CANTIDAD OBLIGACIONES	SALDO
DIFÍCIL COBRO	531595	$ 284.459.390.664,00
NO COBRABLE	27182	$ 18.818.052.683,00
RECUPERACIÓN PROBABLE	236323	$ 104.620.819.719,00

Fuente: Memorando DGC 202254000221213 del 5 de septiembre de 2022

Por diferentes causas (normativas, cronológicas y comportamentales, entre otras) la cartera de movilidad por sanciones a los infractores de las normas de tránsito que se integra a cobro coactivo se torna en cartera de difícil cobro a no cobrable, especialmente por el perentorio término para su cobro; por la dificultad para la ubicación de los deudores y/o de los bienes que sirvan de garantía a la deuda; por la renuencia al cumplimiento de las obligaciones con el distrito, etcétera.

Justamente, en el numeral 2.1.2. del manual de cobro, se precisa que se entienden de ***difícil cobro*** *aquellas obligaciones respecto de las que se concretan una o varias de las siguientes condiciones:*

- *Cuando ha transcurrido más de la tercera parte del tiempo establecido para su cobro;*
- *Cuando la dirección no cuenta con información sobre la ubicación real del deudor;*
- *Cuando no se han encontrado bienes de propiedad del deudor, respecto de los cuales se puedan dictar medidas cautelares, ya sea porque no los posee o por estar los propios, fuera del comercio;*
- *Cuando los bienes del deudor no son suficientes para satisfacer las obligaciones a su cargo.*

Aclarado lo anterior, la gestión "persuasiva o preventiva" para el primer semestre de 2022 se describe de la siguiente manera:

A. Gestión Persuasiva regular:

De acuerdo a lo señalado en el Manual Administrativo de Cobro Coactivo, el cobro persuasivo se define como "etapa del cobro administrativo en la cual se le invita al deudor a que realice el pago de la obligación insatisfecha de forma voluntaria, sin que se vea abocado a las implicaciones y costos asociados al cobro coactivo."
Esta gestión se puede realizar a través de cualquier medio, siempre que permita comunicar de forma eficaz al deudor el contenido de la obligación y las ventajas de pagar de manera temprana, sin que esto implique necesariamente que sea una gestión que se limite a una etapa inicial en el proceso de cobro o cuando la cartera está en etapa de probable recuperación, pues se puede desarrollar en cualquier instancia del procedimiento.
En atención a lo solicitado por la Oficina a su cargo, se puede reportar que las gestiones persuasivas de cartera de tránsito desarrolladas directamente por la Dirección en el primer semestre del año 2022, se realizaron a través del envío de comunicaciones en las siguientes cantidades:

Tipo de persuasivo	Envíos
Correo físico	149.082
Envío de SMS	241.649
Total	**390.731**

Fuente: Memorando DGC 202254000221213 del 5 de septiembre de 2022

B. Piloto de tercerización de cartera - Novarum Contrato No. 2021-2500:

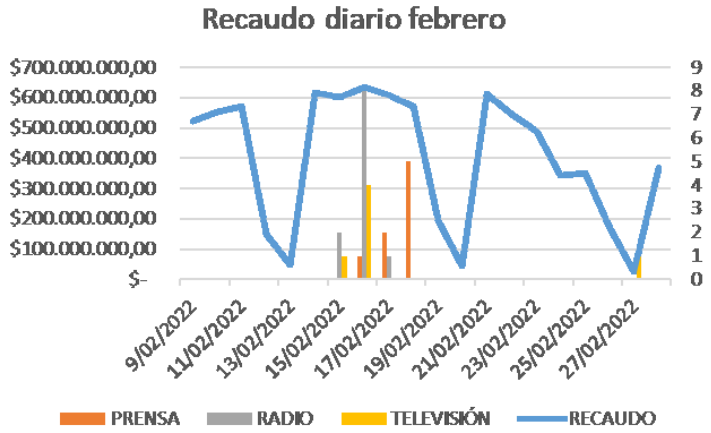
Otra de las estrategias realizadas por la entidad, a través de la Dirección, vio la necesidad de contratar a una persona jurídica, con la idoneidad, experiencia y capacidad de prestar los servicios de cobranza y gestión persuasiva para una mejora significativamente alta en el recaudo. En este sentido, la Secretaría Distrital de Movilidad buscó la maximización del recaudo de las obligaciones dinerarias a su favor mediante una gestión permanente de mecanismos persuasivos que invitaran a los deudores a pagar sus obligaciones en mora.
Para ello, se adelantó un proceso de selección para la mencionada contratación como una prueba piloto que permitió conocer con certeza la viabilidad del servicio a contratar y su recepción en el mercado comercial. Así, se suscribió contrato con el proveedor Novarum, al cual se entregó un porcentaje de la cartera de la Secretaría Distrital de Movilidad, consistente en 10.298 obligaciones cartera de la clasificada como de cobro probable, para que realizara un primer acercamiento al deudor y a través de gestiones persuasivas, persiguiera el pago de las obligaciones pendientes dentro de la población allí definida.
Dicho contrato inició su ejecución el 22 de noviembre de 2021 y finalizó el 21 de mayo de 2022, teniendo en cuenta que el pago estuvo condicionado a una Comisión de Éxito, que dependía de que el contratista para obtener la contraprestación, debía alcanzar como mínimo el recaudo mínimo previsto en la tabla de remuneración, que fue definida con fundamento en los recaudos históricos de la Secretaría Distrital de Movilidad.
Para que sirviera de soporte y seguimiento a la gestión del contratista, no sólo se requirieron los informes mensuales de ejecución del contrato, sino que además se hicieron seguimientos semanales en mesas de trabajo con aquel para evidenciar cuál era el recaudo logrado por él sobre la cartera objeto del contrato.
Como resultado de la ejecución del contrato y finalizada ella, el recaudo total asciende a la suma de ***TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS VEINTIDÓS MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($383.222.875).***

C. Plan de medios

Esta estrategia preventiva de cobro, no se limita a la porción de la cartera en etapa persuasiva, sino que busca llamar la atención al deudor para que, atendiendo a su contexto y situación particular, permitan persuadirlo para que pague esas obligaciones, todo por medio de campañas de comunicación masivas y dirigidas a toda la ciudadanía a través de redes sociales, radio, prensa y televisión.

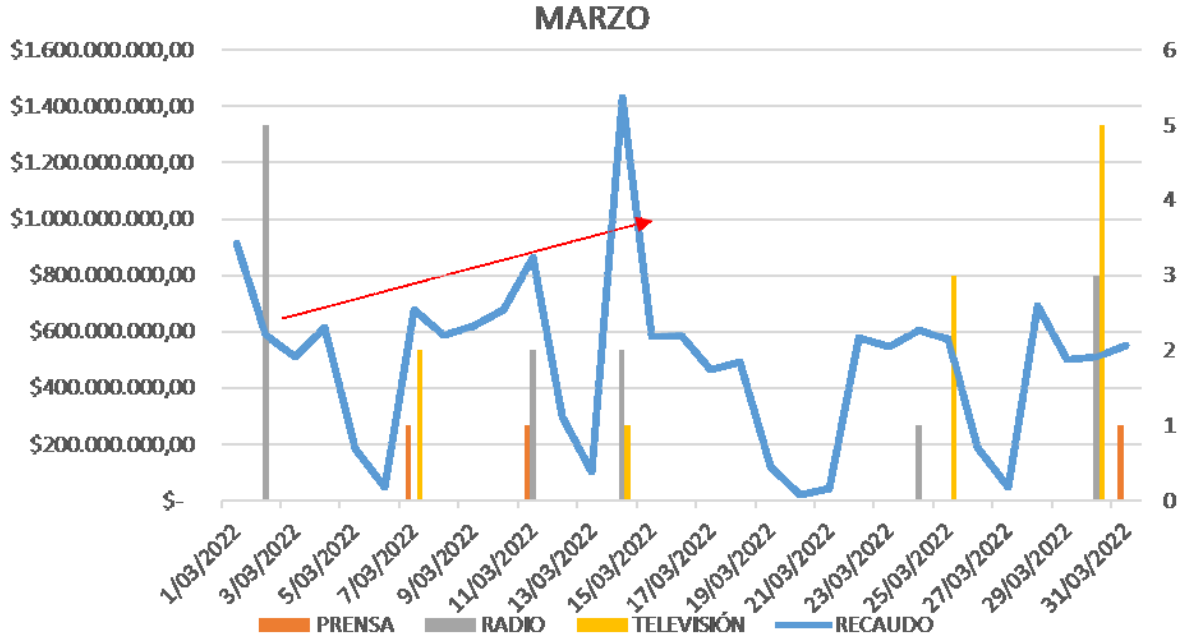
Las actividades que resultan de la ejecución de este plan de medios están destinadas a reforzar las gestiones de cobro coactivo, por lo que vienen siendo publicadas en semanas específicas, buscando tener mayor impacto. Es ejemplo de ello, la publicidad que se hizo frente a los embargos ordenados y ejecutados en el mes de febrero del 2022, lo que llevó a que en la semana de la publicación el recaudo fuera 10% superior respecto al promedio

de las demás semanas del mes, lo que representó 1677 obligaciones más que el promedio:



Fuente: Memorando DGC 202254000221213 del 5 de septiembre de 2022

Otro ejemplo del impacto del plan de medios, se ve representado en el impulso dado al cierre de la amnistía contemplada por una de las etapas definidas por la ley 2155 de 2022, específicamente la que se dio en el mes de marzo de 2022, lo que permitió que ante la difusión en medios de la fecha de cierre, que empezó el 02 de marzo se generara un incremento constante del recaudo de 34% por semana durante las dos semanas previas al cierre, llegando finalmente al pico de recaudo de 7927 obligaciones por la suma de $1.431.857.586 (14 de marzo de 2022):



Fuente: Memorando DGC 202254000221213 del 5 de septiembre de 2022

D. Estrategia Pronto Pago

Esta estrategia inició su implementación desde la última semana del mes de marzo de 2022 y se ejecuta sobre órdenes de comparendo que no han surtido un trámite contravencional, en este plan se envía mensaje informativo a través de SMS y/o EMAIL, para que el ciudadano verifique la imposición de sus comparendos.

Este plan se ha desarrollado a través de los envíos que se describen a continuación (mensaje por comparendo):

MES	SMS	SMS C02	MAILING	MAILING C02
MARZO	13219	N/A	4910	N/A
ABRIL	46128	N/A	15596	N/A
MAYO	60443	1067	26010	787
JUNIO	54771	1640	24448	1116

Fuente: Memorando DGC 202254000221213 del 5 de septiembre de 2022

Así mismo, respecto de los envíos realizados tenemos el recaudo sobre la cantidad de comparendos que se describe a continuación y corresponde a los pagos reportados dentro de los treinta (30) días siguientes al envío de un mensaje SMS y/o MAIL a través de la campaña:

MARZO				
Mensaje	SMS y MAIL	Sólo SMS	Sólo MAIL	TOTAL
Comparendos	702	913	32	1.647
Valor Recaudado	$ 204.284.351	$ 257.769.166	$ 11.466.915	$ 473.520.432

ABRIL				
Mensaje	SMS y MAIL	Sólo SMS	Sólo MAIL	
Comparendos	1.760	1.984	58	3.802
Valor Recaudado	$ 506.425.583	$ 544.966.660	$ 24.596.640	$ 1.075.988.883

MAYO				
Mensaje	SMS y MAIL	Sólo SMS	Sólo MAIL	
Comparendos	4.227	3.520	631	8.378
Valor Recaudado	$ 1.095.570.846	$ 913.644.867	$ 163.831.119	$ 2.173.046.832

JUNIO				
Mensaje	SMS y MAIL	Sólo SMS	Sólo MAIL	
Comparendos	5.460	3.929	542	9.931
Valor Recaudado	$ 1.361.643.959	$ 952.577.962	$ 133.745.036	$ 2.447.966.957

Fuente: Memorando DGC 202254000221213 del 5 de septiembre de 2022

Ahora bien, teniendo en cuenta que la cartera cuyo recaudo corresponde adelantar a la Secretaría Distrital de Movilidad, a través de la Dirección de Gestión de Cobro, es dinámica y mutable y los créditos que la conforman oscilan alrededor de un millón de obligaciones por año, aproximadamente, tenemos que el impacto de la gestión en el recaudo a través de la implementación de estrategias "preventivas y persuasivas" se resume a continuación:

Mes	CANTIDAD DE COMPARENDOS	RECAUDO CARTERA DE RECUPERACIÓN PROBABLE
Enero	33.349	$ 8.773.589.167
Febrero	32.836	$ 8.942.952.018
Marzo	34.980	$ 9.701.364.927
Abril	29.321	$ 8.638.891.683
Mayo	35.536	$ 10.539.630.823
Junio	41.746	$ 11.578.316.478
TOTAL	207.768	$ 58.174.745.096

Fuente: Informe ejecutivo SICON junio de 2022

CARTERA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Entre los meses de enero a junio de 2022, se emitieron oficios de cobro persuasivo para 262 expedientes de transporte público (Sanciones por valor de $508.968.445); dichos

documentos fueron enviados a 244 personas jurídicas y a 18 personas naturales. Como resultado de la gestión, se evidenció recaudo por valor de $116.394.115 correspondientes a las obligaciones de 65 expedientes e intereses.

Asimismo, se solicitaron las acciones de cobro administrativo coactivo implementadas para la gestión de cobro y el resultado de éstas (nivel de recaudo o recuperación); tanto por tipo de cartera (obligaciones impuestas por infracciones al régimen de tránsito terrestre y de transporte público) como por clasificación de cartera, edad (antigüedad) o etapa de cobro para el periodo de seguimiento

Frente a la anterior solicitud la Dirección de Gestión de Cobro indicó lo siguiente*:*

Teniendo en cuenta que las acciones administrativas o jurídicas hacen referencia al desarrollo específico del proceso administrativo de cobro coactivo, a continuación, se describen las ejecutadas entre el 01 de enero y 30 de junio de 2022, según lo requerido por su Oficina:

2.1. CARTERA DE TRÁNSITO

A. Emisión y notificación de mandamientos de pago

En este punto es importante precisar que para interrumpir términos de prescripción7, el mandamiento de pago debe estar efectivamente notificado; para que esta situación se consolide una vez se emita el mandamiento de pago, se debe generar en primera medida la citación para que el ciudadano comparezca a notificarse, del resultado del envío de esta citación se procede con la notificación por correo certificado o por aviso según corresponda.
Realizada esta precisión tenemos la siguiente gestión:

*Durante el primer semestre de 2022 se emitieron **207.044** mandamientos de pago en las siguientes fechas:*

Fecha de emisión	Mandamientos de pago emitidos
25/01/2022	26
28/01/2022	6365
10/03/2022	93919
26/04/2022	28
29/04/2022	8388
17/05/2022	5
16/06/2022	251
18/06/2022	97245
28/06/2022	815
Total	207042

Fuente: Memorando DGC 202254000221213 del 5 de septiembre de 2022

Ahora bien, respecto de citaciones en el primer semestre de 2022 se han generado 111.219; respecto de notificaciones de mandamiento de pago tenemos las siguientes gestiones:

Tipo de Notificación	Cantidad
Correo Certificado	12134
Por aviso Web	65635
Total	**77769**

Fuente: Memorando DGC 202254000221213 del 5 de septiembre de 2022

Finalmente, es necesario precisar que se encuentra en trámite la citación de 129.273 mandamientos de pago, cifra que varía teniendo en cuenta que pueden recibirse pagos de los deudores.

B. Órdenes de embargo

Las órdenes de embargo decretadas en el primer semestre de 2022 se resumen de la siguiente manera:

Mes	Embargos
Febrero	8229
Marzo	13254
Abril	195
Mayo	18841
Junio	165
Total general	**40684**

Fuente: Memorando DGC 202254000221213 del 5 de septiembre de 2022

C. Emisión de órdenes de seguir adelante con la ejecución
Se emitieron 64431 órdenes de seguir adelante con la ejecución en el mes de marzo de 2022.

D. Alternativas para mejorar la ubicabilidad de los deudores en cobro coactivo:

Teniendo en cuenta que una de las dificultades en la gestión, es la contactabilidad del deudor, desde la Dirección de Gestión de Cobro se ha realizado consulta de información comercial y de ubicabilidad a través del contratista TI Global, dando como resultado

consultas de ubicabilidad de 135.000 deudores, así como 8.000 consultas de información comercial.

Finalmente, respecto de este punto, tenemos que el impacto de la gestión en el recaudo a través de la ejecución o desarrollo del proceso de cobro coactivo se resume a continuación:

Mes	CANTIDAD DE COMPARENDOS	RECAUDO CARTERA DE DIFÍCIL COBRO
Enero	14.759	$ 2.977.033.797
Febrero	15.899	$ 3.307.592.839
Marzo	27.643	$ 5.520.405.839
Abril	9.671	$ 2.628.043.934
Mayo	15.345	$ 4.055.684.336
Junio	7.759	$ 2.832.446.037
TOTAL	91.076	$ 21.321.206.782

Fuente: Memorando DGC 202254000221213 del 5 de septiembre de 2022

RECAUDO TOTAL SEMESTRE			
Mes	C. REC. PROBABLE	C. DIFÍCIL COBRO	TOTAL
Enero	$8.773.589.167	$2.977.033.797	$ 11.750.622.964
Febrero	$8.942.952.018	$3.307.592.839	$ 12.250.544.857

RECAUDO TOTAL SEMESTRE			
Marzo	$9.701.364.927	$5.520.405.839	$ 15.221.770.766
Abril	$8.638.891.683	$2.628.043.934	$ 11.266.935.617
Mayo	$10.539.630.823	$4.055.684.336	$ 14.595.315.159
Junio	$11.578.316.478	$2.832.446.037	$ 14.410.762.515
TOTAL	**$58.172.088.533**	**$21.321.206.782**	**$79.493.295.315**

Fuente: Informe ejecutivo SICON junio de 2022

Fuente: Memorando DGC 202254000221213 del 5 de septiembre de 2022

2.2. CARTERA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Desarrollando las etapas del proceso administrativo de cobro coactivo, dentro del periodo comprendido entre enero y junio de 2022, se gestionaron 344 mandamientos de pago, 353 órdenes de seguir adelante con la ejecución, 186 liquidaciones del crédito, 165 aprobaciones de la liquidación del crédito, 164 órdenes de embargo (resoluciones de embargos de productos bancarios y financieros a 42 personas naturales, 66 personas jurídicas y 56 órdenes de embargo de razón social) y las citaciones para notificación personal, notificaciones por correo y por aviso web en la página de la Entidad de cada acto administrativo según corresponda.

Como resultado de la gestión, se evidenció recaudo por valor de $414.166.105 correspondientes a las obligaciones de 149 expedientes e intereses.

De lo mencionado en el punto 1 y el punto 2, se puede concluir que las acciones persuasivas y coactivas impactaron de manera positiva en el recaudo como se presenta en la siguiente imagen:

Fuente: Memorando DGC 202254000221213 del 5 de septiembre de 2022

Finalmente, una vez verificada la base de gestión de sanciones al transporte público que para el semestre requerido contó con 864 procesos (correspondientes al mismo número de obligaciones), tenemos que una vez contabilizados los términos desde la ejecutoria de cada uno de los procesos, se evidenció que ha transcurrido más de la tercera parte del tiempo establecido para la ocurrencia de la prescripción de que trata el manual de cartera9, razón por la cual se puede concluir que a pesar de las gestiones de la Entidad para su debido cobrar, más del 90% de la cartera de transporte público se clasifica como de difícil cobro, atendiendo a lo descrito en el mismo documento y a lo indicado en este escrito".

Por lo anterior, se evidenció que la Dirección de Gestión de Cobro ha realizado las gestiones de cobro persuasivo y coactivos pertinentes para recaudar las obligaciones a favor de la Entidad

Recomendación 7 desde el Rol del Enfoque de la Prevención

Fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y evaluación para el cumplimiento de las metas de gestión de cobro en procura de la mejora continua y considerando lo establecido en MIPG (2ª. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación) desde el ejercicio de planeación, que se tenga en cuenta entre otros los siguientes aspectos:

a. Documentar en el manual y/o procedimientos los aspectos o atributos cuantitativos a tener en cuenta para evaluar los resultados de las estrategias, entre ellos pueden ser:

- Ciclo de Cobro
- Efectividad del resultado obtenido por acciones preventivas.
- Efectividad del resultado obtenido por acciones persuasivas
- Efectividad del resultado obtenido por acciones de cobro coactivo
- Índice de Recaudo
- Recaudo obtenido.
- Periodicidad de Seguimientos
- Meta Mensual de Gestión, y Avances de metas mensuales
- Cantidad de Correos, mensaje Llamadas efectivas e inefectivas

Respuesta de la Dirección de Cobro:

"En este primer punto, lo que debe considerar la auditoría es que el proceso de cobro coactivo corresponde a una serie ordenada de pasos en cuanto proceso reglado, en cuanto lo define el legislador, tal como lo hace en la Ley 1066 de 2006 que, además de establecer competencias generales[9], determina el marco normativo que aplica al proceso (Estatuto Tributario, CPACA, CGP, etcétera), y que además dispone que: ***"Artículo 2.*** *Cada una de las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado y que dentro de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos del nivel nacional o territorial deberán: … 1. Establecer mediante normatividad de carácter general, por parte de la máxima autoridad o representante legal de la entidad pública, el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley, el cual deberá incluir las condiciones relativas a la celebración de acuerdos de pago."*

Esta norma establece las generalidades que debe consignar el manual administrativo de cobro coactivo en tanto reglamento general con sujeción estricta a la ley 1066, lo que hace que el manual sea un instrumento rígido que regule este procedimiento.

Por otra parte, las mediciones a que hace referencia el literal transcrito son objeto de otros procedimientos como mediciones y referencias a los que no se puede estandarizar dentro del procedimiento consignado en el manual de cobro, así que no es viable incorporarlos en él.

Los seguimientos y mediciones a la efectividad de las gestiones de cobro, también dependen de los requerimientos que la alta dirección disponga en coordinación con la Secretaría Distrital de Hacienda,

entidad que, en virtud de lo previsto por el Decreto Distrital 601 de 2014, es la competente para (a.) Formular la política del Distrito Capital en materia fiscal, tributaria, presupuestal, contable, de tesorería y de crédito público[10].”

b. Documentar en el manual y procedimientos los aspectos o atributos cualitativos a tener en cuenta para evaluar los resultados de las estrategias.

1. Principales hitos (casos especiales, inconvenientes, condiciones positivas, condiciones de mercado, etc.)
2. Condiciones de seguridad de información y calidad en el manejo de las bases de datos, custodia de expedientes…

Respuesta de la Dirección de Cobro:

“Si bien los procedimientos son entendidos según la norma técnica ISO 9001 como “un modo específico de llevar a cabo una actividad o proceso” y de acuerdo al modelo PE01-PR04-F02 Formato De Procedimiento Versión 2.0 22-06-2022 establecido en el PE01-PR04 Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión Distrital bajo MIPG V12.0 DE 22-06-2022, se limita más que todo a la operatividad, mas no como una herramienta para establecer atributos o aspectos cuantitativos para evaluar resultados, para ello, existen otras herramientas establecidas dentro del marco del direccionamiento estratégico y de planeación de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM), como lo son los Planes Operativos de Gestión e Inversión, los cuales permiten realizar un seguimiento trimestral de los indicadores con respecto a las metas establecidas, así también mediante el Sistema de Seguimiento a Proyectos de Inversión (SPI) mensualmente se realiza el monitoreo de la meta del producto del proyecto de inversión 7589. No obstante con lo anterior y entendiendo que, la SDM tiene un modelo de gestión administrativa basado en procesos y en el ciclo planear, hacer, verificar y actuar (PHVA) se establece dentro de los procedimientos como medidas o puntos de control herramientas que dan cuenta de esa acciones con enfoque preventivo como es el caso del Tablero de Control de Gestión de Cartera PA05-PR03-F02, que recientemente y como acción de mejora continua fue integrado y documentado en el Procedimiento de Cobro Coactivos PA05-PR03 como un punto de control que da cuenta el interés de la Dirección de Gestión de Cobro en prevenir riesgos dentro de sus procedimientos como tal”.

c. Definir mecanismos de medición que establezcan metas periódicas (línea base para el indicador o valor a partir de la cual se pueda establecer si cumple o no con los resultados esperados) que permitan evaluar el nivel de ejecución de los objetivos y estrategias; teniendo en cuenta la relación costo - efectividad y población objetivo (cartera pendiente por recuperar, depurar…). De igual forma, a través de los resultados o desviaciones obtenidas definir oportunamente acciones preventivas y correctivas o de mejora que permitan dar cumplimiento a los objetivos del proceso.

Entre los indicadores de gestión que pueden ser implementados para que permitan medir y evaluar el desempeño de la gestión para tomar acciones oportunas, tales

como: i) Comportamiento y cumplimiento de acuerdo pagos; ii) gestión de ubicabilidad (manuales y/o automáticos); iii) resultado esperado por banda de mora-antigüedad, obligaciones representativas- y efectivo recuperado; iv) nivel de actualización de las bases de datos que reflejen la realidad de los deudores, entre otros que consideren pertinentes incluir.

- Implementar por parte de la Dirección de Gestión de Cobro indicadores de gestión, los cuales le permitirán establecer parámetros para identificar el cumplimiento de la meta, así como determinar con mayor precisión el nivel de su desempeño en las gestiones adelantadas para el recaudo de obligaciones a favor de la SDM, dada la complejidad en las etapas procesales relacionadas con la gestión de cobro, así como la multiplicidad de usuarios.

  Teniendo en cuenta que *(…) Posibilita la detección de procesos de la institución en las cuales existen problemas de gestión tales como: uso ineficiente de los recursos, demoras excesivas en la entrega de los productos, asignación del personal a las diferentes tareas, etc.*
  Posibilita a partir del análisis de la información entre el desempeño efectuado y el programado, realizar ajustes en los procesos internos y readecuar cursos de acción eliminando inconsistencias entre el quehacer de la institución y sus objetivos prioritarios.
  Aun cuando no es posible establecer una relación automática entre resultados obtenidos y la asignación de presupuesto, contar con indicadores de desempeño sienta las bases para una asignación más fundamentada de los recursos públicos. (…)

7. CONCLUSIONES

- Producto del seguimiento efectuado y en procura de la mejora continua, se considera pertinente fortalecer los mecanismos de seguimiento, control, monitoreo y evaluación de las estrategias de gestión de cobro estableciendo metas periódicas (línea base para el indicador o valor a partir de la cual se pueda establecer si cumple o no con los resultados esperados) que permitan evaluar el nivel de ejecución de los objetivos y estrategias; teniendo en cuenta la relación costo - efectividad y población objetivo (cartera pendiente por recuperar, depurar…).

  A través de los resultados o desviaciones obtenidos definir oportunamente acciones preventivas y correctivas o de mejora que permitan dar cumplimiento a las acciones persuasivas y de cobro coactivo para la recuperación de los derechos de cartera.

- Teniendo en cuenta las etapas procesales verificadas en la muestra, se identificó que existen aspectos por mejorar en el seguimiento y control de los lineamientos

administrativos establecidos en el manual de Cobro Coactivo, con el fin de evitar el riesgo en la recuperación de los derechos de la cartera y posibles prescripciones de las obligaciones impuestas por infracciones al régimen de tránsito terrestre, debido a que sobre pasan los límites estipulados en el manual de Cobro Coactivo.

- Se evidenció que producto de los planes de mejoramiento de la Contraloría se ha implementado un tablero de control para la gestión de cobro coactivo de los comparendos y a fin de efectuar el análisis, seguimiento y generación de alertas para dar cumplimiento a los términos.

8. RECOMENDACIONES

1. Continuar implementando controles, acciones, mecanismos a través del tablero de control, el cual ha permitido generar alertas para el control de términos de las prescripciones, con el propósito de evitar que se superen los límites establecidos en el Manual de Gestión de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0 del 22/12/2021.

2. Llevar trazabilidad los eventos de riesgo operativo a través de una base histórica de gestión, que permita revisar la identificación del evento y qué sucedió con los controles.

3. Seguir con las gestiones oportunas relacionadas con la debida notificación en las diferentes etapas del trámite de cobro administrativo coactivo, cumpliendo con lo establecido en Manual de Gestión de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0 del 22/12/2021 y la normatividad vigente relacionada con la **Notificación de las actuaciones**, con el propósito de minimizar los riesgos en la debida notificación, aplicando permanentemente los controles que tiene implementados la DGC.

4. Continuar fortaleciendo el seguimiento a través de los mecanismos de ubicación de la información que establece el Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital De Movilidad Código: PA05- M01 Versión: 2.0, con el propósito de minimizar los riesgos respecto a la debida notificación de las actuaciones.

5. Continuar con las gestiones de reclamación de las garantías ante la aseguradora, y estrados judiciales, con propósito de mitigar el riesgo por el incumplimiento en los acuerdos de pago, así como, identificar eventos potenciales para ser incluidos en la matriz de riesgos de gestión de la entidad relacionados con las facilidades de pago

(otorgamiento, seguimiento y recuperación de en caso en caso de incumplimiento), situaciones que pueden impactar o afectar los objetivos y metas de la entidad, cumpliendo lo establecido en la Guía para la Gestión del Riesgo SDM Código: PE01-G01 Versión:5.0.

Fortalecer los controles establecidos en el tablero diseñado por la DGC, que le permitan generar alertas tempranas frente a los tiempos límites para cada una de las etapas en los acuerdos de pago, actividades que se deben realizar para llevar a cabo un adecuado seguimiento a éstos, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la normatividad vigente y evitar retrasos en las diferentes actividades.

6. Recomendación para Dirección de Inteligencia de Movilidad: Fortalecer el proceso de determinación de la meta para la próxima vigencia, considerando entre otros aspectos lo establecido en la 2ª. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación de MIPG, involucrando a los grupos de valor en el diagnóstico y planeación organizacional y teniendo en cuenta las capacidades con las que cuenta en términos de recursos, talento humano, procesos, y en general, todas las condiciones internas y externas que la caracterizan, para desarrollar su gestión y lograr un desempeño acorde con los resultados que se propone conseguir y prevenir la materialización de riesgos

7. Seguir fortalecimiento los mecanismos de medición que establezcan metas periódicas (línea base para el indicador o valor a partir de la cual se pueda establecer si cumple o no con los resultados esperados) que permitan evaluar el nivel de ejecución de los objetivos y estrategias; teniendo en cuenta la relación costo - efectividad y población objetivo (cartera pendiente por recuperar, depurar…). De igual forma, a través de los resultados o desviaciones obtenidas definir oportunamente acciones preventivas y correctivas o de mejora que permitan dar cumplimiento a los objetivos del proceso.

8. Planificar y organizar la segmentación de las obligaciones representativas, de esta manera poder realizar diferentes investigaciones de bienes muebles e inmuebles que permita aplicar otras medidas cautelares para asegurar el recaudo que apoyen el cumplimiento de las metas programadas para la vigencia.

9. Fortalecer los controles para asegurar la consistencia y confiabilidad de la información y de sus registros (por ejemplo, para las fechas de las notificaciones registradas en las bases de datos), y de esta manera prevenir eventos de materialización de riesgos.

10. Realizar la Identificación de riesgos y controles con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación Institucional, considerando lo establecido en la Guía para la gestión del riesgo SDM Código: PE01-G01 Versión:4.0 - 31.01.2022, con el propósito de diseñar e implementar acciones que prevengan la materialización de eventos de riesgo y el fortalecimiento de este proceso.

11. Fortalecer los controles existentes y las acciones adicionales identificadas en los eventos potenciales del mapa de riesgos institucional, de tal manera que minimice la materialización de los mismos.

12. Revisar el contenido de los modelos de oficios, resoluciones, actos entre otros, para que al generar las masivas no presenten errores de transcripción.

13. Suscribir el respectivo Plan de Mejoramiento dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al recibido del Informe Final de acuerdo con el Instructivo formulación y seguimiento de planes de mejoramiento PV01-IN02 V1.0 de 02-09-2022. y remitir a la OCI.

Se hace la salvedad, que las recomendaciones se generan con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos; y estas se acogen y se implementan, por decisión del líder del proceso.

No obstante, la Ley 87 de 1993 "*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*" en su artículo 12 … Indica: "*Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: literal k) "Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas".*

Y en el Artículo 3º.- *Características del Control Interno. Son características del Control Interno las siguientes:*

a. *"El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;*
En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad".

Finalmente, se hace la salvedad que las posibles causas identificadas por los auditores de la OCI fueron las evidenciadas en el proceso auditor (no es una causa que se deba incluir de manera obligatoria en el plan de mejoramiento a suscribir), no obstante, los responsables de la ejecución de la operación de cada actividad, proyecto, programa o proceso auditado, deberán identificar la causa raíz de los hallazgos y observaciones configurados en esta auditoría, las cuales pueden ser diferentes a las inicialmente identificadas.

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma del Jefe de la Oficina de Control Interno
Nataly Tenjo Vargas Profesional Especializado responsable de la verificación Guillermo Delgadillo Profesional Especializado responsable de la verificación Edgar González Profesional –Contratista OCI responsable de la verificación	ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ