

**INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA - FACTURACIÓN
Y RECAUDO – GESTIÓN FINANCIERA
INVAMA 2025**

Contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. CONCEPTOS	3
3. OBJETIVO	4
5. CRITERIOS NORMATIVOS	4
6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA	4
8. RESULTADOS	6
8.1. FORTALEZAS	7
8.2. HALLAZGOS	7
9. RESULTADO GRÁFICO DEL PROCESO AUDITOR	14
10. RECOMENDACIONES	16
10. PLAN DE MEJORAMIENTO	17

1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna, se desarrolla la presente auditoría al subproceso de facturación y recaudo de los ingresos correspondientes al servicio de alumbrado público y a la contribución por valorización, con el fin de determinar el grado de eficacia, eficiencia y cumplimiento normativo en su gestión.

El presente informe expone los resultados obtenidos a partir del análisis de los procedimientos, controles, registros y sistemas implementados por el Instituto, orientados a garantizar la transparencia, confiabilidad y oportunidad en la administración de estos recursos.

2. CONCEPTOS

En el proceso auditor se pueden encontrar resultados como fortalezas, hallazgos, debilidades y oportunidades de mejora, los cuales, se pasan a definir para un mayor entendimiento de los resultados aquí presentados:

FORTALEZA: Se define como fortaleza a aquellos aspectos de una organización o entidad que son considerados positivos, en la medida en que permiten superar obstáculos, evitar problemas o sobreponerse a situaciones adversas.

HALLAZGO: En auditoría, un hallazgo es la discrepancia o situación identificada **al comparar la condición observada en un proceso** con los **criterios establecidos**, sustentada en evidencia suficiente, pertinente y válida, que puede constituir una debilidad, un incumplimiento o una oportunidad de mejora.

CRITERIO: Se trata del estándar contra el cual ha medido o comparado la condición. Es la norma contra la cual el auditor mide la condición.

DEBILIDAD: Se entiende como una deficiencia significativa en los controles internos que, en sí misma, o en combinación con otras deficiencias, dan como resultado más que una probabilidad remota de que no se podrán impedir o detectar los errores materiales.

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Una oportunidad de mejora es la identificación de un aspecto, práctica o proceso dentro de la entidad que, aunque no constituya necesariamente una irregularidad o hallazgo negativo, puede optimizarse para fortalecer la gestión, aumentar la eficiencia, reducir riesgos o mejorar el cumplimiento normativo.

3. OBJETIVO

Evaluar la eficacia, eficiencia y cumplimiento normativo del proceso de facturación y recaudo del alumbrado público y de la contribución por valorización en el Invama, con el fin de verificar que la liquidación, emisión, registro y cobro de estos ingresos se realicen de manera oportuna, íntegra y confiable, asegurando la correcta aplicación de tarifas, la adecuada gestión de la cartera.

5. CRITERIOS NORMATIVOS

Ley 87 de 1993 – Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades del Estado, Artículos Art. 2 y Art. 9.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Decreto 1499 de 2017)

Decreto 648 de 2017 – Por el cual se reglamenta el rol del jefe, asesor o director de control interno.

Acuerdo 1151 de 22 de diciembre de 2023, por medio de la cual se ajustan las tarifas y se reglamenta parcialmente el acuerdo 0978 del 07 de diciembre de 2017 y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo 1182 de 05 de diciembre de 2024, por medio de la cual se determina la formulación de cálculo de las tarifas de alumbrado público y se dictan otras disposiciones.

Resolución No 009 de 10 de enero de 2025, por medio de la cual se ajustan las tarifas del impuesto de alumbrado público.

Estatutos INVAMA.

6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El alcance de la presente auditoría corresponde a la vigencia 2025, comprendiendo la revisión, análisis y verificación de los procesos, procedimientos, registros contables y financieros, así como de los

mecanismos de control implementados por el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA en relación con la facturación y el recaudo de los ingresos por concepto de alumbrado público y contribución por valorización.

Cabe precisar que, aunque la vigencia auditada corresponde al año 2025, dentro de la facturación y el recaudo pueden gestionarse cobros relacionados con servicios prestados o proyectos de valorización ejecutados en años anteriores. En ese sentido, el alcance de la auditoría se circunscribe a las operaciones de facturación, recaudo y gestión de cartera que se registren o administren durante la vigencia 2025, sin importar el periodo al cual corresponda la obligación originada.

7. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría al proceso de facturación y recaudo en el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA, correspondiente a la vigencia 2025, se aplicaron las siguientes técnicas y procedimientos:

- a) Observación o Inspección; Se realizaron recorridos y verificaciones directas de las actividades del subproceso, con el fin de constatar la forma en que se ejecutan los procedimientos de facturación, recaudo. Esta técnica permitió identificar prácticas operativas, controles implementados y posibles riesgos en la administración de los ingresos.
- b) Análisis de datos; Se revisó y evaluó la información financiera, contable y administrativa relacionada con la facturación y el recaudo de alumbrado público y valorización. El análisis incluyó la validación de cifras, la conciliación con registros contables, la revisión de indicadores de gestión y la identificación de posibles inconsistencias en la información reportada por los sistemas de información institucionales.
- c) Entrevistas; Se llevaron a cabo entrevistas a funcionarios responsables de los procesos de facturación, recaudo con el objetivo de obtener información directa sobre las actividades ejecutadas, los procedimientos aplicados y los controles implementados. Estas entrevistas permitieron complementar la revisión documental y contrastar la información obtenida con la práctica operativa.

8. RESULTADOS

El subproceso de facturación y recaudo en el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA se orienta a garantizar la adecuada liquidación, emisión, notificación y cobro de las obligaciones a cargo de los ciudadanos, tanto por concepto de valorización como de alumbrado público. Su propósito es asegurar la transparencia, eficiencia y oportunidad en la gestión de los ingresos institucionales, contribuyendo a la sostenibilidad financiera de la entidad, en cumplimiento de la normatividad vigente y de los principios de la gestión pública.

La plataforma o recurso tecnológico de apoyo al subproceso evaluado se denomina **"impuestos plus"**,



Si bien el objeto principal de la auditoría interna corresponde al proceso de facturación y recaudo, es importante precisar que el análisis y comportamiento de la cartera mantiene una relación directa y funcional con dicho proceso. Esto se debe a que los resultados del recaudo, los saldos pendientes, las cuentas por cobrar y la gestión de recuperación de cartera son consecuencias directas de la eficiencia, oportunidad y efectividad con que se ejecutan las actividades de facturación, notificación, cobro y seguimiento.

Por tanto, el examen de la cartera no constituye un componente independiente, sino un indicador de desempeño y efectividad del control interno dentro del subproceso de facturación y recaudo. Su análisis

permite identificar posibles debilidades en la gestión administrativa, operativa o tecnológica, así como en los mecanismos de control asociados a la liquidación, emisión, registro y recuperación de las obligaciones.

En consecuencia, aunque la auditoría se focalice formalmente en el subproceso de facturación y recaudo, el comportamiento de la cartera debe ser evaluado de manera complementaria, ya que refleja de forma tangible el nivel de cumplimiento de los objetivos del proceso y la capacidad institucional para garantizar la sostenibilidad financiera y el control del ingreso público.

A partir de diversas consultas a la plataforma Impuestos plus, revisión documental, análisis de información aportada por el proceso auditado y entrevistas se presentan los siguientes resultados;

8.1. FORTALEZAS

8.1.1. Sistema de información para la gestión operativa y financiera

En el marco del tema auditado la entidad cuenta con una herramienta tecnológica institucional denominada “Impuestos Plus”, la cual soporta de manera integral las actividades propias del subproceso de facturación y recaudo de los ingresos por concepto de alumbrado público y contribución por valorización, permitiendo centralizar, sistematizar y contar con la trazabilidad de la información relacionada con la liquidación, emisión, registro y seguimiento de las obligaciones a cargo de los contribuyentes.

8.2. HALLAZGOS

8.2.1. Conciliación de Saldos por Valorización y Alumbrado Público

Durante la revisión a la gestión de facturación y recaudo por concepto de valorización, se evidencian diferencias entre los saldos registrados en la plataforma Impuestos Plus y los reportados en la contabilidad. Esta situación refleja una inconsistencia en la información financiera y operativa, lo cual puede tener origen en la falta de conciliación y en la

ausencia de mecanismos de control suficientes que garanticen la concordancia entre los registros de la plataforma y los estados contables.

Lo anterior puede afectar la fiabilidad y razonabilidad de la información contable y financiera utilizada para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

CARTERA POR VALORIZACIÓN CONTABILIDAD		
131103001	INTERESES FINANCIEROS DE OBRA	507.173.869
131103002	INTERESES MORA OBRAS DE VALORIZACIÓN	3.386.175.939
131127001	GRAVÁMENES DE VALORIZACIÓN	1.279.197.641
		\$ 5.172.547.449

Tabla 2¹

CARTERA POR VALORIZACIÓN CONTABILIDAD	CARTERA POR OBRA IMPUESTOS PLUS	DIFERENCIA
\$ 5.172.547.449	\$ 5.018.782.983	\$ 153.764.466

Tabla 3²

Tal como se puede apreciar existe una diferencia en las fuentes de información por valor de ciento cincuenta y tres millones setecientos sesenta y cuatro mil cuatrocientos sesenta y seis pesos (\$ 153.764.466).

Igual situación ocurre con la información reportada por alumbrado público, donde se reportan los siguientes valores;

¹ Tabla 2 construcción propia – fuente reporte contable de fecha 01 de octubre con corte al mes de agosto, puesto que para la fecha se encontraban en el cierre del mes de septiembre.

² Tabla 3 construcción propia – fuente reporte contable de fecha 01 de octubre con corte a 31 de agosto versus informe de cartera por valorización con corte a 31 de agosto emitido por la plataforma impuestos plus.

CARTERA ALUMBRADO PÚBLICO CONTABILIDAD	CARTERA ALUMBRADO PÚBLICO IMPUESTOS PLUS	DIFERENCIA
\$ 72.670.771,00	\$ 249.701.640,00	-\$ 177.030.869,00

Tabla 4³

8.2.2. Saldos por valorización vigencias anteriores

En la revisión a la gestión de facturación por concepto de valorización se evidencia que en los últimos años no se han adelantado proyectos bajo este mecanismo; no obstante, al solicitar el consolidado de cartera emitido por el sistema Impuestos Plus con corte a 30 de septiembre de esta vigencia, se registra un saldo por cinco mil dieciocho millones setecientos ochenta y dos mil novecientos ochenta y tres pesos \$ 5.018.782.983, lo anterior versus el saldo registrado para la vigencia 2023 por cinco mil ciento cincuenta y cuatro millones trescientos sesenta y siete mil treinta y cuatro pesos \$ 5.154.367.034⁴. indica que la gestión de cartera durante 2024 y 2025 sería la diferencia entre un valor y otro esto es, ciento treinta y cinco millones quinientos ochenta y cuatro mil cincuenta y un pesos \$ 135.584.051.

Lo anterior señala un porcentaje de avance en el cobro de cartera por valorización aproximado del 2,63 %. Lo cual representa un porcentaje considerablemente bajo.

Dentro de este proceso se identifican facturas devueltas asociadas a diferentes vigencias fiscales y obras. La empresa de envíos **Sistema ESM Logística** reporta mes a mes la devolución con motivo 'dirección errada', algunos de estos estados con una antigüedad significativa (año 1988), tal como se aprecia en la siguiente tabla;

³ Tabla 3 construcción propia – fuente reporte contable de fecha 01 de octubre con corte a 31 de agosto versus informe de cartera por valorización con corte a 31 de agosto emitido por la plataforma impuestos plus.

⁴ Ver informe de control interno 2023

Obra	Nombre	Año	Numero de Fichas	Valor Total
0316	"AVENIDA DEL RIO CONEXIÓN SULTANA EL CABLE"	1988	12	\$ 2.653.294,00
0338	"CONEXIÓN AVENIDA KEVIN ANGEL MEJIA – AVENIDA ALBERTO MENDOZA HOYOS"	1999	1	\$ 2.441.356,00
0341	RENOVACION URBANA PLAZA ALFONSO LOPEZ	2004	31	\$ 40.143.399,00
0342	DESARROLLO VIAL ZONA ORIENTAL	2006	3	\$ 5.979.848,00
0343	PASEO DE LOS ESTUDIANTES	2008	1	\$ 887.639,00
0345	PARALELA NORTE BAJO ROSALES TUNEL 52 GLORIETA DE LA	2013	8	\$ 39.905.381,00
03452	PARALELA NORTE SECTOR II GLORIETA LA CAROLA	2016	2	\$ 14.058.374,00
0346	PAVIMENTOS INTERIORES BARRIO LA LINDA	2013	5	\$ 17.502.018,00
TOTAL				\$ 123.571.309,00

Tabla 1 ⁵

No obstante, pese a que la empresa de envíos indica como causa la dirección errada, la Entidad debe realizar un seguimiento más riguroso y adoptar las acciones necesarias para evitar la reiterada emisión de facturas hacia direcciones previamente identificadas como incorrectas, toda vez que esta situación genera reprocesos administrativos reflejando una debilidad en la gestión financiera y de control del proceso de facturación."

Además, la permanencia de valores antiguos en los registros contables sin un tratamiento definido puede afectar la razonabilidad⁶ de los estados financieros y la toma de decisiones administrativas.

Se genera un riesgo de sobreestimación de ingresos y de mantener saldos considerados como cartera de difícil recaudo, los cuales deberían ser objeto de estudio para un eventual proceso de saneamiento contable conforme a la normatividad vigente.

8.2.3. Gestión de cartera por alumbrado público

En el marco de la auditoría al proceso de facturación y recaudo del servicio de alumbrado público, y con fundamento en la información suministrada por la plataforma tecnológica institucional "Impuestos Plus", se solicitó el estado detallado de la cartera por edades así;

⁵ Tabla construcción propia - insumo plataforma impuesto plus y contabilidad INVAMA, disponibles en carpeta del proceso auditor.

⁶ La razonabilidad de los estados financieros se refiere al nivel de confianza y fiabilidad que la información contable transmite acerca de la situación económica de una entidad, demostrando que los datos presentados son precisos y reflejan la realidad.

CARTERA POR EDADES ALUMBRADO PUBLICO									
Cartera 60 Días	Cartera 90 Días	Cartera 180 Días	Cartera 1 Año	Cartera 2 Años	Cartera 3 Años	Cartera 4 Años	Cartera 5 Años	Cartera más de 5 Años	Total
4.022.254	5.419.962	11.193.223	27.828.233	71.768.305	69.289.165	35.516.441	10.744.293	13.919.764	249.701.640

A la fecha de la presente auditoría no se aporta evidencia de la gestión de cartera por este concepto.

Por lo que se evidencian debilidades en la consolidación, análisis y seguimiento de la información relacionada con la cartera del alumbrado público, encontrándose saldos entre 60 días y mayores a 5 años, así como ausencia de indicadores de gestión y de reportes de control que permitan monitorear su comportamiento, igualmente, no se observa una asignación formal de responsabilidades para la depuración y actualización periódica de los saldos registrados en el sistema.

Se identifica además la existencia de convenio de recaudo con la empresa de energía CHEC, quien sería la encargada de realizar el recaudo del impuesto de alumbrado público, el cual no fue posible analizar en desarrollo de la presente auditoría.

8.2.4. Inadecuada Gestión de las cuentas desmante CHEC.

En ejercicio del derecho de contradicción, no se presentó soporte documental que evidencie el manejo, los saldos ni la identificación del personal encargado de realizar el trámite de las cuentas por concepto de desmante con la empresa CHEC. En consecuencia, la observación se mantiene como hallazgo definitivo, modificando el resultado gráfico preliminar presentado inicialmente.

Durante la evaluación del proceso de facturación del servicio de alumbrado público, se verificó que este se ejecuta mensualmente de manera articulada con la empresa CHEC. Sin embargo, no fue posible identificar, dentro del proceso auditado, al responsable del seguimiento y control de las cuentas de desmante, entendidas estas como las cuentas dadas de baja por falta de pago.

No se aportaron indicadores de gestión, reportes de saldos recaudados ni soportes de seguimiento a dichas cuentas, situación que constituye un indicador de deficiencia en la administración y control de las cuentas de desmante, lo cual puede afectar la confiabilidad de la información y la efectividad del proceso de facturación y recaudo.

8.2.5. Saldos a favor en los estados financieros por concepto de valorización.

Al revisar la información de cartera por concepto de valorización generada por impuestos plus, se evidenció la existencia de saldos a favor de contribuyentes posiblemente generados por pagos en exceso o por ajustes en las liquidaciones, sin que se observe una gestión documentada y efectiva de devolución o compensación de dichos valores.

No se encontraron soportes que evidencien la notificación al contribuyente, el trámite de solicitud de devolución, ni el registro de las gestiones adelantadas por el área responsable, lo que sugiere una inactividad administrativa frente al saneamiento de estos saldos.

Impuestos Plus						
INVAMA						
SALDOS VALORIZACION MES AGOSTO 2025						
Informacion General						
Nro.	Obra	202-Gravamen	203-Financiacion	204 - Mora	205 - Otro	206 - Saldo Favo
19	0256	\$ 17.668	\$ 67.507	\$ 169.395	\$ 9.350	-\$ 15.000
25	0316	\$ 6.562.037	\$ 20.997.428	\$ 50.826.168	\$ 61.132	-\$ 164.116
27	0324	\$ 419.037	\$ -	\$ 2.513.049	\$ -	-\$ 734
28	0336	\$ 2.425.014	\$ 542.322	\$ 18.778.064	\$ 6.000	-\$ 3.970
29	0338	\$ 9.098.402	\$ 6.354.127	\$ 54.682.695	\$ 32.000	-\$ 481
30	0341	\$ 238.255.261	\$ 114.658.071	\$ 970.107.176	\$ -	-\$ 8.413.271
31	0342	\$ 55.021.569	\$ 8.491.952	\$ 253.013.899	\$ -	-\$ 6.751.497
32	0343	\$ 142.403.903	\$ 43.503.742	\$ 531.915.395	\$ -	-\$ 5.711.888
33	0344	\$ 2.006.888	\$ 626.668	\$ 7.954.683	\$ -	-\$ 61.346
34	0345	\$ 321.037.135	\$ 140.743.198	\$ 722.420.061	\$ -	-\$ 6.415.308
35	03452	\$ 421.532.536	\$ 134.609.385	\$ 580.001.519	\$ -	-\$ 26.292.089
36	0346	\$ 48.867.629	\$ 15.189.455	\$ 113.838.312	\$ -	-\$ 248.732
37	0347	\$ 5.943.274	\$ 1.093.752	\$ 6.023.926	\$ -	-\$ 5.590
TOTAL		\$ 1.253.590.353	\$ 486.877.607	\$ 3.312.244.342	\$ 108.482	-\$ 54.084.022

En desarrollo del proceso auditor no fue posible contar con respuesta frente a las gestiones administrativas para los saldos antes mencionados.

Lo anterior puede ocasionar una afectación a los derechos de los contribuyentes, además de ocasionar un riesgo reputacional para la entidad, y posibles distorsiones en los estados contables y financieros, al mantener valores pendientes sin depuración ni justificación administrativa.

8.2.6. Inoperancia del Comité de Mejora Continua y Sostenibilidad de la Calidad de la Información Financiera

La Resolución 469 de 07 de diciembre de 2018 por medio del cual se modifica la creación del comité técnico de saneamiento contable por el **comité de mejora continua y sostenibilidad de la calidad de la información financiera en el Instituto de Valorización de Manizales**, indica en su artículo quinto que este órgano deberá sesionar **trimestralmente** y de manera extraordinaria cuando así se requiera.

Durante el desarrollo de la auditoría interna correspondiente a la vigencia auditada, no fue posible verificar la operatividad del citado comité, toda vez que no se aportó evidencia (actas o informes) que acrediten la realización de las sesiones ordinarias o extraordinarias programadas.

La no operatividad del Comité de Mejora Continua y Sostenibilidad de la Calidad de la Información Financiera representa una debilidad de control institucional que puede afectar la calidad, oportunidad y confiabilidad de la información contable, así como el cumplimiento de disposiciones internas.

8.2.7. Indicadores y riesgos asociados

El Modelo Estándar de Control Interno – MECI (Decreto 943 de 2014) y la Guía de Administración del Riesgo del DAFP establecen la obligación de identificar, valorar y monitorear los riesgos institucionales, así como de implementar indicadores que permitan evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.

Durante la revisión efectuada al subproceso de Facturación y Recaudo del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA, se evidenció la ausencia de indicadores de gestión formalmente establecidos, así como la no identificación y valoración de los riesgos asociados a las actividades que lo conforman. Esta situación impide realizar un seguimiento sistemático al cumplimiento de metas, desempeño operativo y control de riesgos inherentes al proceso.

8.2.8. Estructurar Proceso y Procedimiento

Durante la revisión efectuada al subproceso de facturación y recaudo del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA, se evidenció que no se

cuenta con un proceso y procedimiento formalmente estructurado, documentado y actualizado, que establezca de manera clara las actividades, responsables, controles y flujos operativos relacionados con la liquidación, emisión, notificación, registro y cobro de las obligaciones por concepto de **alumbrado público**, se evidencia la existencia de un manual de cobro de alumbrado público, siendo necesario establecer las diferencias entre uno y otro⁷.

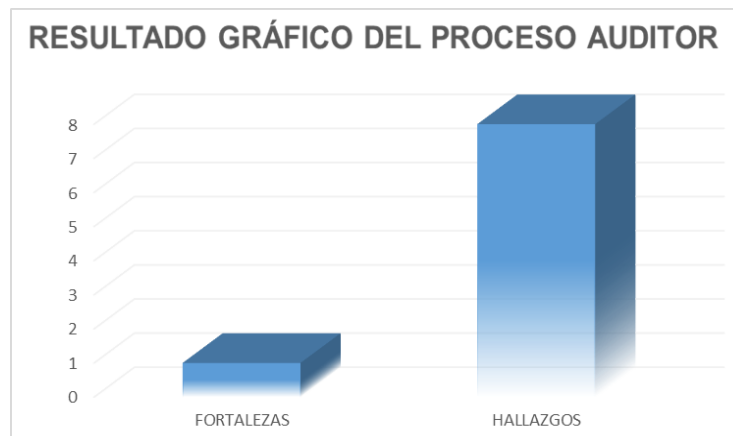
9. RESULTADO GRÁFICO DEL PROCESO AUDITOR

⁷ **El Manual**, es un documento que compila, describe y orienta el desarrollo de los procesos y procedimientos institucionales. Contiene la normativa aplicable, los objetivos, responsabilidades, actividades generales y formatos de apoyo, sirviendo como guía integral para la ejecución de las tareas y el fortalecimiento del control interno.

El Proceso, corresponde al conjunto ordenado de actividades interrelacionadas que transforman insumos en resultados para alcanzar un objetivo institucional. En el INVAMA, los procesos permiten cumplir funciones misionales, estratégicas o de apoyo, tales como el proceso de Facturación y Recaudo, que busca garantizar la correcta liquidación, notificación y cobro de las contribuciones por valorización y alumbrado público.

El Procedimiento, es el detalle operativo del proceso, en el cual se define cómo se ejecuta cada actividad, quién es responsable, qué documentos se utilizan, los tiempos y los controles aplicables. Su finalidad es estandarizar las tareas para asegurar uniformidad, trazabilidad y cumplimiento de la normatividad vigente.

La ausencia de una estructura documental definida genera riesgos de inconsistencias operativas, falta de estandarización en la ejecución de tareas, duplicidad de funciones, así como debilidad en la trazabilidad y control de los procesos asociados a la gestión de recaudo.



Descripción;

El gráfico refleja la distribución porcentual de los resultados obtenidos durante el desarrollo de la auditoría interna al subproceso de facturación y recaudo del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA.

De acuerdo con el análisis efectuado, se observa que el 50 % de los resultados corresponden a recomendaciones, el 44 % a debilidades y el 6 % a fortalezas.

Esta distribución evidencia que el proceso auditado presenta un número significativo de aspectos susceptibles de mejora, representados en las recomendaciones formuladas, las cuales buscan fortalecer los controles, optimizar la gestión operativa y mejorar la calidad de la información financiera y administrativa.

El 44 % correspondiente a debilidades denota la existencia de deficiencias en la estructuración documental del proceso, la gestión de cartera, la conciliación contable y la implementación de mecanismos de control interno, que requieren atención prioritaria para mitigar riesgos institucionales y financieros.

Por su parte, el 6 % de fortalezas refleja la presencia de elementos positivos, entre ellos la existencia del sistema de información **Impuestos Plus**, que permite la trazabilidad y centralización de datos del proceso de facturación y recaudo.

En conjunto, los resultados del gráfico evidencian la necesidad de consolidar acciones de mejora continua, priorizando la implementación de las recomendaciones formuladas para aumentar la eficiencia, eficacia y confiabilidad del proceso auditado.

10. RECOMENDACIONES.

1. Implementar un procedimiento de conciliación periódica entre los registros del sistema Impuestos Plus y los estados contables institucionales, garantizando la coherencia, integridad y razonabilidad de la información financiera y operativa. Esta acción debe incluir la definición de responsables, cronogramas y soportes de validación.
2. Definir indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan medir la eficiencia, eficacia y efectividad del subproceso de facturación y recaudo, tales como porcentaje de recaudo frente a cartera emitida, tiempos de notificación, nivel de recuperación de cartera vencida, y nivel de exactitud en la facturación. Su seguimiento debe integrarse a los reportes periódicos del área financiera.
3. Estructurar y documentar el mapa de riesgos del subproceso, de acuerdo con la metodología institucional de gestión del riesgo, incorporando planes de tratamiento y responsables de seguimiento. Esto permitirá anticipar y mitigar eventos que afecten el ingreso y la sostenibilidad financiera del Instituto.
4. Elaborar, aprobar y divulgar el proceso y los procedimientos formales de facturación y recaudo, diferenciando claramente entre manuales, guías operativas y procedimientos. Dichos documentos

- deben definir actividades, responsables, controles, tiempos y flujos de información.
5. Diseñar un plan integral que permita revisar, clasificar y depurar la cartera histórica, diferenciando entre cartera vigente, de difícil cobro y prescrita, aplicando las normas vigentes de saneamiento contable. Este plan debe ser revisado y avalado por el Comité de Mejora Continua y Sostenibilidad de la Calidad de la Información Financiera.
 6. Adoptar un procedimiento para el tratamiento de saldos a favor de los contribuyentes, que contemple la verificación, notificación, solicitud y trámite de devolución o compensación, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia, equidad y oportunidad.
 7. Se recomienda en lo posible coordinar con la empresa de mensajería y con las dependencias responsables la actualización permanente de las bases de datos de contribuyentes.
 8. Convocar sesiones ordinarias y extraordinarias conforme a la Resolución 469 de 2018, documentando actas, compromisos y planes de acción. Este órgano debe ejercer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones derivadas de auditorías internas y externas, así como a la calidad de la información financiera.
 9. Asegurar la definición clara de roles, responsabilidades y periodicidad para el análisis y documentación del comportamiento y manejo de la facturación y cartera por concepto de desmonte del alumbrado público.

Las evidencias se constituyen en archivos físicos y digitales, los cuales pueden ser consultados en la respectiva carpeta del proceso auditor.

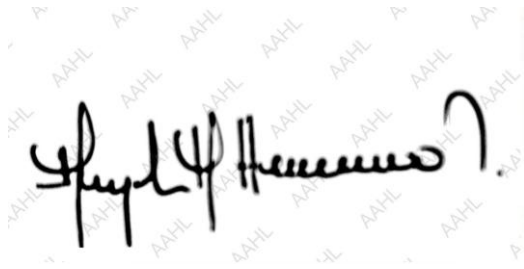
10. PLAN DE MEJORAMIENTO

Un plan de mejoramiento es un instrumento de gestión que organiza y define de manera sistemática las acciones necesarias para **corregir deficiencias, fortalecer procesos**, a partir de los hallazgos, debilidades o riesgos detectados en las auditorías internas; siendo este un documento

claro, estructurado y orientado a corregir debilidades, mitigar riesgos o fortalecer procesos.

Por tanto, en virtud del presente informe definitivo de auditoría se debe suscribir un Plan de Mejoramiento, remitiéndolo a Control Interno para su respectivo seguimiento. Para ello, se otorga un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la entrega del presente informe.

Las evidencias se constituyen en archivos físicos y digitales, los cuales pueden ser consultados en la respectiva carpeta del proceso auditor.



ANYELA ANDREA HENAO LONDOÑO
Asesora de control interno