

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE FACTURACIÓN A TRAVÉS DE UN PROGRAMA
QUE MUESTRE LA REALIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LOS
USUARIOS DE CORPONOR TERRITORIAL - PAMPLONA.**

**YEIMY JOHANA LEAL MARTINEZ
CODIGO 1094552681**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURÍA PÚBLICA
PAMPLONA
2019**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE FACTURACIÓN A TRAVÉS DE UN PROGRAMA
QUE MUESTRE LA REALIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LOS
USUARIOS DE CORPONOR TERRITORIAL - PAMPLONA.**

**YEIMY JOHANA LEAL MARTINEZ
CODIGO 1094552681**

**Informe presentado como requisito final de la práctica profesional para optar
al título de Contador Público.**

**SUPERVISOR DE PRÁCTICA
JUAN MANUEL VILLAMIZAR RAMÍREZ**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURÍA PÚBLICA
PAMPLONA
2019.**

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por la bendición de presentar personas y entidades que me facilitaran los recursos y oportunidad para iniciar mis estudios hacia ser profesional en Contaduría Pública.

Bajo la asesoría del docente Juan Manuel Villamizar, realice el presente trabajo de práctica, a quien quiero expresarle mis más grandes agradecimientos por su calidad de persona, el tiempo y paciencia prestado, y el haber sido mi guía para llevar a cabo con sus correcciones, ayuda e ideas imprescindibles mi propuesta de plan de mejoramiento.

Así mismo agradezco al cuerpo de docentes de la Universidad de Pamplona con quienes tuve el gusto de recibir sus conocimientos y tener asistencia de los mismos con sus aportes a mi vida profesional y en lo personal a forjar en mí una profesión con ética, responsabilidad y respeto.

A mi jefe, el ingeniero Henry Humberto Cruz, por darme la oportunidad de realizar mi práctica profesional y su apoyo total para llevar a cabo la propuesta; a mi jefe directo Jerson La Torre y al Técnico Oscar Guerrero, quienes supervisaron mi trabajo y realizaron las debidas recomendaciones para elaborar con éxito el mismo, para finalizar a los empleados de la corporación que de una u otra manera influyeron en mi buen desarrollo como personal y como profesional.

Gracias a todas las personas, compañeros de estudio y amigos que me prestaron su ayuda en la realización de este trabajo de práctica profesional.

DEDICATORIA

A Dios dedico y ofrezco mi vida profesional, porque me ha dado la fortaleza de continuar a pesar de las dificultades económicas y físicas para poder llegar a este momento especial e importante.

A mi mamá Mery Martínez por su valentía, empeño y apoyo incondicional sin barreras de poder lograr junto a mi esta meta, a mi papá Luis Leal porque a pesar de todos los inconvenientes a estado a mi lado siendo un pilar de apoyo y el esencial, dedico este título a mi hermana Diana leal, por dar ejemplo a mi vida y palabras de aliento en los momentos difíciles, donde me ha dado la fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado en mi proceso.

A las personas más cercanas a mi vida personal, con quienes he compartido gran parte de mi vida, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, compartiendo momento de alegrías, nostalgia y sobre todo por demostrarme que siempre podría contar con ellas.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
CAPITULO I	14
1. INFORME DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	14
1.1. Reseña histórica de Corponor.	14
1.1.1. Naturaleza Jurídica	15
1.2 Aspectos Corporativos.....	16
1.2.1 Logotipo	16
1.2.2 Misión.....	16
1.2.3 Visión	16
1.2.4 Objetivo	16
1.2.5 Valores.....	17
1.2.6 Políticas.....	18
1.2.7 Partes Interesadas De La Corporación	20
1.3 Diagnostico	21
1.3.1 Corponor	21
1.3.2 Estructura Organizacional	21
1.3.3 Servicios.....	24
1.3.5 Procesos Relacionados Con El Cliente.....	25
1.3.6 PLANO DE LA TERRITORIAL PAMPLONA	26
1.3.7 Organigrama	28
1.3.8 Matriz Dofa.....	29
1.4 Descripción Del Área De Trabajo.....	32
1.4.1 Localización.....	32
1.4.2 Condiciones De Trabajo.....	32
1.4.3 Dependencia de facturación y Cartera. Dirigido: director contable.....	33
1.5 Funciones Asignadas Al Estudiante En Práctica	34
1.6 Estructura De La Propuesta De Mejoramiento.....	35
1.6.1 Título	35
1.6.2 Objetivo General	35

1.6.3	Justificación.....	36
1.2.1	CRONOGRAMA.....	37
	CAPITULO II	38
1	DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	38
	Título.....	38
	Objetivo General.....	38
	Objetivos Específicos	38
1.1	Identificar La Gestión De Cobro Actual De La Empresa, Donde Las Deudas Sean Recuperables.....	38
1.2	Adecuar en el sistema los conceptos en cuanto a datos de los usuarios obteniendo con facilidad el cálculo del pago a realizar.....	42
1.3	Implementar un fácil ingreso de datos del usuario para conocer el pago de facturación de años vencidos y actuales con fecha de generación y notificación de retardo de pago hecho en cartera.....	49
1.4	Diseñar el sistema de cobro, siendo este una herramienta dinámica que facilite realizar los cálculos del valor de concesiones anuales e intereses moratorios para ejecutar la labor de cobranza.	54
	CONCLUSIONES	75
	RECOMENDACIONES	76
	ALCANCES DE LA PRÁCTICA	77
	BIBLIOGRAFIA	78
	EVIDENCIAS	79
	ANEXOS	91

TABLA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1 LOGOTIPO PAGINA OFICIAL CORPONOR</i>	16
<i>Ilustración 2 GUPOS DE LA CORPORACIÓN. TOMADA DE LA PAGINA OFICIAL DE CORPONOR</i>	20
<i>Ilustración 3 PLANO DE LA EMPRESA. TOMADA DE LA PAGINA OFICIAL DE CORPONOR</i>	26
<i>Ilustración 4 MAPA DE PROCESOS, tomada de la pagina oficial de corponor</i>	27
<i>Ilustración 5 ORGANIGRAMA, tomado de la página oficial de corponor</i>	28
<i>Ilustración 6 ANEXO1 COBRO PERSUASIVO, elaborada por el área de Facturación y Cartera</i>	40
<i>Ilustración 7 ANEXO 2, REGISTRO DE CONTROL DE LLAMADAS</i>	41
<i>Ilustración 8 ANEXO 3 SISPRO</i>	43
<i>Ilustración 9 ANEXO 4</i>	46
<i>Ilustración 10 ANEXO 5</i>	47
<i>Ilustración 11 ANEXO 6</i>	48
<i>Ilustración 12 ANEXO 7</i>	50
<i>Ilustración 13 Análisis de facturas durante el primer semestre del 2019</i>	51
<i>Ilustración 14 ANEXO 8</i>	52
<i>Ilustración 15 ANEXO 9</i>	53
<i>Ilustración 16 ANEXO 10</i>	53
<i>Ilustración 17 NUMERACIÓN DE FACTURA</i>	55
<i>Ilustración 18 ANEXO 11</i>	57
<i>Ilustración 19 ANEXO 12</i>	58
<i>Ilustración 20 ANEXO 13</i>	59
<i>Ilustración 21 ANEXO 14</i>	60
<i>Ilustración 22 PRESENTACION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN</i>	62
<i>Ilustración 23, ENTRADA AL SISTEMA DE FACTURACION</i>	63
<i>Ilustración 24, Concepto de Factura</i>	63
<i>Ilustración 25, INGRESO DE DATOS, CONSESIONES</i>	64
<i>Ilustración 26, INGRESO DE DATOS, NOMBRE DEL MUNICIPIO</i>	64
<i>Ilustración 27, INGRESO DE DATOS, NOMBRE DE CUENCA</i>	65
<i>Ilustración 28, TARIFA DE TASA POR USO</i>	65
<i>Ilustración 29, INGRESO DE DATOS DE CAUDALES</i>	66
<i>Ilustración 30, EJEMPLO, FORMATO DE CONCESION DE AGUAS</i>	67
<i>Ilustración 31, COSTO DE CAUDALES</i>	67
<i>Ilustración 32, TASAS MAS REPRESENTATIVAS</i>	68
<i>Ilustración 33, Tasa de usura para el 2019</i>	68
<i>Ilustración 34, Calculo de interés moratorio</i>	69
<i>Ilustración 35, ejemplo para calcular los intereses en mora de un usuario</i>	70
<i>Ilustración 36, Ingreso de datos para calcular el valor de la Factura</i>	71

<i>Ilustración 37 DEUDA DE CARTERA</i> _____	72
<i>Ilustración 38, Búsqueda de Usuarios en cuenta carte</i> _____	73

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 MATRIZ DOFA _____	30
Tabla 2 CRONOGRAMA, realizado por YEIMY LEAL _____	37
Tabla 3, COMPARATIVO DEL PROGRAMA SISPROP, PCT Y SISTEMA DE FACTURACION _____	74

RESUMEN

Con dirección en el área de Facturación y Cartera este trabajo de grado se orienta a la selección de optimizar una base de datos que proporcione un mejor manejo no tan solo practico para la empresa sino contable ya que se reflejaban pérdidas para la misma por las inconsistencias vistas en el transcurso del periodo de tiempo en la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (CORPONOR) territorial – Pamplona.

El presente trabajo trata del diseño de un sistema de facturación a través de un programa que muestre la realidad de las cuentas por cobrar de los usuarios de Corponor, con el cual busca mejorar el proceso de cobro de las actividades principales de la empresa y por ende el cumplimiento del objetivo de mi práctica profesional dejando a disposición del área un programa que facilite y haga más eficiente el trabajo a realizar, plasmado en un plan de mejoramiento.

A través del diagnóstico que se efectuó, se lograron identificar debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas las cuales hicieron más fácil la labor de determinar un plan de mejoramiento capaz de abarcar el área por completo y dar solución a las falencias que se presentaban y a las perdidas e inconsistencias que dificultaron la elaboración de facturas y pago de las mismas, mitigando otras debilidades que se exteriorizaron en el desarrollo del trabajo.

Para el resultado final de la propuesta se llevaron a cabo diferentes investigaciones las cuales arrojaron la realización de una base de datos de los históricos del usuario y en general con deudas en el pago de las facturas por los diferentes conceptos en su mayoría de concesión de aguas siendo este el cálculo más complejo, organizando así la elaboración de un programa para elaborar el proceso del cálculo de la deuda y pago del mismo conociendo directamente la deuda vencida y aún vigente para realizar el pago y la deuda actual en cartera del año vencido a pagar dentro de los cinco (5) años de la concesión, llevando también un registro de seguimiento de cartera para hacer conocidos a los funcionarios del área del proceso que se ha realizado sin modificar ninguna de las políticas que tiene la Central de CORPONOR y el cual fue socializado y con la plena autorización del señor director de la territorial-Pamplona Henry Humberto Cruz.

ABSTRACT

Regarding the Invoicing and portfolio area, this study aimed at optimizing a database to supply a better management for the enterprise not only in terms of practical but also accounting. During the period of time in the Corporation Autonomy Regional de la Frontera Nororiental (CORPONOR) in Pamplona town it were identified some losses due to weaknesses presented.

This study presented the design of a billing system through a program that shows the reality of the CORPONER user's account receivables. The implementation of this program intends to improve the collection process of the enterprise main activities and the execution of the objective of my professional practice giving to the enterprise a program to facilitate and make more efficient the work enshrined in an improvement plan.

Through a diagnostic it were identified weaknesses, strength, opportunities and threats that allowed determine an improvement plan able to cover completely and giving a possible solution to the lacks evidenced in the preparation and payment of invoices, mitigating other weaknesses that were exteriorized in the development of this study.

To arrive to the final result of this proposal it were carried out different investigations in which the development of a database with the historic of the user, debts in the payment of invoices in which the water concession was the most complex calculi. Hence, the organisation of a program to elaborate a process to calculate the debt and payment by knowing directly the matured debt and the existing debt in the portfolio of the defeated year to pay during the five (5) years of concession. In addition, it will be carried out a register of portfolio monitoring to inform the area employees about the process without modifying any law of the enterprise CORPONOR. All the procedures were socialised and approved by the Director Mr. Henry Humberto Cruz.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo realizado en base de la experiencia adquirida en la Universidad de Pamplona, siendo el alma mater para impulsar el crecimiento de nuestra formación como futuros profesionales de contaduría pública, donde nos podemos adaptar y relacionar con el entorno laboral de la empresa donde nos encontramos empleando y así cumplir con los diferentes retos que la vida laboral nos enseña.

Los diferentes aspectos en la gestión a desarrollar para aprender todo lo relacionado con el mejoramiento de la empresa, analizando las situaciones que se presentan como la subordinación, relaciones interpersonales, cumplimiento de horarios y demás procesos presentados en el área correspondiente a mi formación la cual es la dependencia de Facturación y Cartera.

En el siguiente informe se dará a conocer los aspectos corporativos de la empresa pública departamental-territorial Pamplona CORPONOR (CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE LA FRONTERA NORORIENTAL). Mediante la matriz DOFA se plasman características que sugieren estrategias para fortalecer cualidades, minimizar debilidades y encontrar amenazas que se puedan presentar en los procesos buscando los factores externos que pueden afectar a la organización, tanto de forma positiva como negativa y dar un pronóstico acertado.

Tomando la decisión de abordar y mejorar el área de facturación y cartera del sistema existente ya que dentro de este encuentro falencias, en muestra a ello se ve el atraso de pagos de facturación de años vencidos de concesiones no existentes. Gracias a la función que desempeño como pasante del área, el mejoramiento del proceso de cobro y recuperación de la cartera buscando una forma más factible de control de búsqueda de los usuarios y por ende pago del mismo. Desde mi perfil profesional pueden ser solucionadas estas falencias mediante el diseño de un programa que muestre la realidad de las cuentas por cobrar, que permita un mayor control y eficiencia en los procesos.

JUSTIFICACION

El trabajo de grado orientado al área de Facturación y Cartera, evidencia los factores críticos que enfrenta la corporación en cuanto a la necesidad de maximizar la productividad de los procesos de facturación, mediante la identificación de asuntos de la administración de cobranza y automatización del sistema.

Se busca con la propuesta de mejoramiento, un eficaz procedimiento para generar facturación y recuperación de cartera en cuanto a las deudas de difícil cobro, teniendo en cuentas la importancia de tener un debido control del manejo de la cartera existente en la empresa con vigencia de cinco (5) años hasta la fecha. Un sistema de facturación es un conjunto de partes relacionadas con el objeto de administrar adecuadamente el proceso de generar una factura y del cobro de los conceptos de razón de ser de la empresa, este desea garantizar la eficiencia que puede aportar al área y por ende a la empresa, garantizando solidez, dinamismo y cumplimiento de sus metas con el control interno y objetivos ante el órgano de vigilancia que es la contraloría.

Con el siguiente trabajo se busca ver reflejado las soluciones a las falencias planteadas en el área, implementando la propuesta en la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental, territorial- Pamplona, buscando la plena satisfacción de un proceso que certifique la ejecución de lo planteado.

En cuanto al ámbito de un mejor manejo de pago para los usuarios, debido a los inconvenientes presentados por confusión de valores monetarios, información errónea de los datos, doble generación de facturas; la aplicación diseña un modelo que muestre efectivamente la deuda que tiene el usuario en cartera y optimiza el proceso para el cálculo del valor de la factura a generar.

CAPITULO I

1. INFORME DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

1.1. Reseña histórica de Corponor.

CORPONOR fue creada mediante decreto 3450 del 17 de diciembre del año 1983, durante el gobierno de Belisario Betancourt, como corporación de desarrollo cuyo objetivo principal era encausar, fomentar, coordinar, ejecutar y consolidar el desarrollo económico y social de la región comprendida dentro de su jurisdicción y con algunas funciones de administración de los recursos naturales y del Medio Ambiente.

Diez (10) años después, con la expedición de la Ley 99 de 1993, la Corporación transforma sus funciones, pasando a ser una Corporación Autónoma Regional, teniendo como jurisdicción el Departamento Norte de Santander y cuya función principal es la de ejercer como máxima autoridad ambiental del Departamento, de acuerdo con las normas y directrices trazadas por el Ministerio del Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

En lo relacionado con el Sistema de Gestión, en el año 2007 dando cumplimiento a la Ley 872 de 2003, la cual crea el Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades del estado, la Corporación inició un trabajo participativo con todo el personal de la Corporación, creándose un equipo interdisciplinario denominado MECI-CALIDAD; trabajo que permitió articular el Modelo Estándar de Control Interno al Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la Norma técnica NTC-GP 1000 e ISO 9001. Al año siguiente la Corporación decide someter a evaluación el sistema de gestión implementado, obteniendo la certificación en calidad por parte de la empresa Bureau Veritas Certificación en diciembre de 2009, siendo la primera entidad pública en el departamento Norte de Santander en obtener este reconocimiento.

En el año 2010, teniendo en cuenta que la Corporación es la máxima autoridad ambiental en el departamento Norte de Santander, la Dirección General toma la iniciativa de implementar un Sistema de Gestión Integral que comprende la gestión

de la calidad, articulando la implementación de un sistema de gestión ambiental al interior de la entidad y un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional bajo los lineamientos de las normas NTC ISO 14001, NTC OHSAS 18001 respectivamente, obteniéndose las certificaciones en diciembre de 2010, convirtiéndose en la primera Corporación Autónoma Regional en certificarse en las cuatro normas mencionadas, adicionalmente la Corporación cuenta con un Laboratorio Ambiental de Análisis de Aguas acreditado por el IDEAM bajo los requisitos de la Norma NTC ISO IEC 17025, el cual se ha logrado integrar al Sistema de Gestión de la Corporación, siendo el único laboratorio acreditado en el departamento Norte de Santander.

La Corporación para la administración de su territorio está dividida en cuatro regiones: Cúcuta, sede principal; Ocaña, Pamplona y Tibú, denominadas Direcciones Territoriales, dentro de la estructura orgánica de la Corporación.

1.1.1. Naturaleza Jurídica

La Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental, es un ente corporativo de carácter público, de Orden Nacional creada por ley, integrada por las entidades territoriales del Departamento Norte de Santander, que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica o hidro geográfica, dotados de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargada por ley de administrar dentro del departamento de Norte de Santander, el ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

1.2 Aspectos Corporativos

1.2.1 Logotipo



Ilustración 1 LOGOTIPO PAGINA OFICIAL CORPONOR

1.2.2 Misión

Ejercer la autoridad ambiental propendiendo por el desarrollo humano sostenible, promoviendo la gestión ambiental colectiva y participativa en el departamento Norte de Santander.

1.2.3 Visión

Ser en el 2019 la entidad reconocida, respetada y de referencia obligatoria para la toma de decisiones que orienten el desarrollo humano sostenible del departamento Norte de Santander.

1.2.4 Objetivo

Ley 99 de 1993, Artículo 30. OBJETIVO. Todas las Corporaciones Autónomas Regionales tendrán por objeto la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su

disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente.

1.2.5 Valores

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general. Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición. Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar. Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.

DILIGENCIA: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado. Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación. Tomo decisiones informadas y

objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.

1.2.6 Políticas

En la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA FRONTERA NORORIENTAL CORPONOR, promovemos la gestión ambiental colectiva y participativa, contando con un equipo humano competente y comprometido a:

- Ejercer la Autoridad Ambiental, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, enmarcado en la eficiencia, eficacia y efectividad.
- Prevenir y mitigar el impacto ambiental negativo generado en el desarrollo de nuestras actividades.
- Implementar actividades de promoción y prevención en salud dirigidas a nuestros funcionarios y de Seguridad para nuestros colaboradores y visitantes.
- Prestar servicios de caracterización de aguas, con resultados confiables, oportunos, imparciales e independientes.
- Cumplir con la legislación aplicable y los acuerdos suscritos por la Entidad.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión Integral HSEQ, siguiendo los parámetros y documentación establecida.

A través de la aplicación de esta política nos consolidaremos como la entidad reconocida, respetada y de referencia obligatoria para la toma de decisiones que orienten el desarrollo humano sostenible en el Departamento Norte de Santander.

1.6.2.1 Políticas De La Dirección

- Asumir los principios y valores definidos en el Código de Ética de la Corporación en todas las actuaciones propias del cargo.
- Promover en los funcionarios los valores definidos en el Código de Ética para propiciar una cultura organizacional acorde a los mismos.
- Orientar la gestión y la inversión de la Corporación al cumplimiento de resultados concretos y socializarlos al interior y exterior de la Institución.
- Liderar la aplicación de mecanismos amplios y permanentes de participación ciudadana, dirigidos a consolidar el Sistema Nacional Ambiental en el contexto de la Frontera Nororiental de Colombia.
- Promover la generación de canales de comunicación al interior de las diferentes dependencias y niveles jerárquicos de la entidad y al exterior con los actores institucionales, privados y comunitarios
- Promover el reconocimiento de los valores personales y el talento humano de la Corporación.

1.6.2.2 Políticas De Operación

En cuanto a las Políticas de Operación de la entidad se han definido las siguientes, las cuales han sido adoptadas y actualizadas mediante actos administrativos:

- Políticas de Comunicaciones
- Políticas de Talento Humano
- Políticas de Administración del riesgo
- Políticas del buen uso de las herramientas informáticas.

1.2.7 Partes Interesadas De La Corporación

Según la definición ISO 9000:2015 las partes interesadas: “Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad”, las partes interesadas clasificadas en tres grandes grupos de la Corporación CORPONOR son:

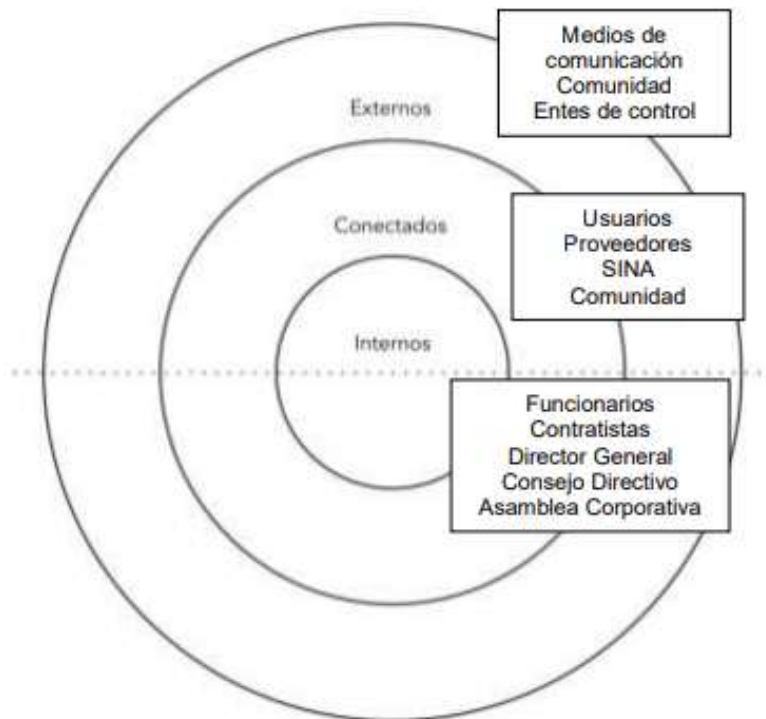


Ilustración 2 GUPOS DE LA CORPORACIÓN. TOMADA DE LA PAGINA OFICIAL DE CORPONOR

1.3 Diagnostico

1.3.1 Corponor

La empresa CORPONOR la cual transforma sus funciones al departamento de Norte de Santander con la Ley 99 de 1993, ubicando su infraestructura central en la ciudad de Cúcuta, dando responsabilidad a la dependencia designada de la territorial Pamplona con nueve municipios cercanos teniendo sus directrices trazadas por el Ministerio del Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

En el desarrollo sostenible de su objeto social por la conservación de los recursos naturales y sus servicios ecosistémicos, ejerce su autoridad ambiental en coordinación con el SINA (sistema nacional ambiental). Debido a la alta demanda en la región se consideró un fortalecimiento del uso de planes para manejar el elemento fundamental de la empresa siendo el agua. Para facilitar el actuar y mejorar la organización se realizan instrumentos para la organización de datos y documentos de activación de recursos hídricos.

1.3.2 Estructura Organizacional

La empresa pública CORPONOR estará dirigida por las siguientes dependencias en la territorial de la ciudad de Pamplona:

1.3.2.1 Dependencia Administrativa

- **Área del CID (centro de información documental).** Dirigido por: secretario general de la territorial.
-

Realiza procesos de ingreso, permanencia y retiro del personal de la corporación, comprende la administración del talento humano, recursos físicos y documentos de la entidad, dependencia trascendental en la cual se realiza la recepción y despacho de documentos manejados en la territorial, suministrando también el servicio de atención al usuario adecuado para dirigir al pago correspondiente del

usuario, fechas de inspecciones a los municipios y comunicación directa a la central de la ciudad de Cúcuta.

Archivo de gestión, archivo inactivo o histórico, archivo central, registro de correspondencia recibida y despachada, tablas de retención documental, programa de Gestión Documental, inventario de activos de información clasificada y reservada, documentación del Centro Documentación Ambiental.

1.3.2.2 Dependencia De Bienes Y Servicios

- **SISPROP (sistema de información de concesiones y aprovechamiento forestales).** Dirigido por: secretario general.

Asegura el suministro oportuno de los bienes y servicios requeridos para el desarrollo de las actividades y óptimo funcionamiento de la corporación, de acuerdo a los principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y publicidad. Iniciando con el plan general anual de la adquisición de concesiones y procesos forestales.

- **Control interno.** Dirigido por: jefe de oficina del control interno.

De manera oportuna se evalúa y asesora independientemente el desarrollo y mejora continua del sistema de gestión integral HESG de la corporación.

Alcanzando procesos de planeación de actividades, evaluación de la gestión del riesgo, relación con entes externos de control y seguimiento a la gestión institucional hasta la verificación y cumplimiento de los planes de mejoramiento.

1.3.2.3 Dependencia de medición y análisis ambiental.

- **Sección de técnicos.** Dirigido por: subdirector de análisis ambiental y director de CORPONOR.

Monitorear y evaluar las características de los recursos del agua y aire para generar información confiable que permita tomar decisiones para su conservación.

Comprende las etapas de planeación de gestión de calidad, actividades de toma y análisis de operación de la red de calidad y resultados y divulgación de la información.

Licencias, permisos, concesiones y autorizaciones ambientales otorgados y con seguimiento, aprobación y/o seguimiento de planes ambientales, acompañamiento sectores productivos. Procesos sancionatorios Multas, decomisos, actas de reunión comité departamental de control y vigilancia, sectores productivos atendidos.

1.3.2.4 Dependencia Jurídica

- **Oficina asesora jurídica.** Dirigido por: dirección jurídica.

Velar por el cumplimiento de la constitución, leyes y normas que rigen la corporación y garantizar el control ambiental de los usos del agua, el suelo, el aire y los demás recursos naturales. Inicia con la identificación de una necesidad, la recepción de solicitudes y documentos, continuando con el análisis jurídico, trámites y actos administrativos.

El responsable de su aplicación y cumplimiento es el director territorial y los ajustes al líder del proceso.

1.3.2.5 Dependencia Financiera

Como funciones internas y externas se encuentran:

- Presupuesto, plan anual de caja, PAC, facturas, recaudos, órdenes de pago, comprobantes de egreso, recibos de caja, notas de tesorería, comprobantes de contabilidad, libros de contabilidad Certificados de disponibilidad presupuestal, CDP Registro presupuestal Registros en el SIIF (sistema integrado administrativo y financiero), inversiones financieras, informes financieros, conciliaciones bancarias, reservas presupuestales y cuentas por pagar.

1.3.3 Servicios

Plan anual de adquisiciones, contratos, convenios, actas de vinculación, actas de evaluación, actos administrativos: adjudicación, soportes de los expedientes contractuales (actas de inicio, actas parciales, actas de liquidación, etc.)

1.3.3.1 Control Y Vigilancia

Se ejerce control ambiental en las partes rural y urbana, llevando consigo procesos sancionatorios a raíz de las ordenanzas, leyes, estatutos y demás prorrogas en las que se incurran y que se comentan tanto del usuario como la empresa CORPONOR.

1.3.3.2 Asistencia Al Usuario Y Cobro Persuasivo

Técnicos de la empresa CORPONOR en compañía de personal de facturación, realizan visitas a los procesos forestales, teniendo en cuenta de acuerdo a los daños presuntos como cuencas ilegales, cobros a usuarios atrasados y no pagos, y daños en previos e infraestructuras se tendrá previsto los factores económicos en los que se incurran.

Acudiendo a la educación ambiental dado en municipios con respecto a charlas a entidades y comunidades de quien lo solicite se tendrá previsto los factores económicos en los que se incurran.

1.3.3.3 Atención Y Prevención

Planeación de actividades con liderazgo estratégico para la atención a fecha del usuario en asistencia a la residencia y oficina de facturación.

Fechas y lapsos planteados para el cumplimiento de los pagos correspondientes en modelo de factura.

1.3.4 Comunicaciones

Estrategias de comunicación Material:

Pop (afiches, folletos, plegables, gorras, camisetas, postales), carteleras, redes sociales, comunicados internos y externos, revista virtual, registros de las audiencias públicas de rendición de cuentas.

La Corporación posee diferentes instrumentos de comunicación los cuales se desarrollan a través de la ejecución del proceso de comunicaciones.

1.3.5 Procesos Relacionados Con El Cliente

Los requisitos del cliente son establecidos mediante disposiciones legales y reglamentarias o convenios dentro del funcionamiento del SINA, amparados por la ley 99 de 1993. En cada uno de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Corporación, se hace referencia a los requisitos aplicables documentados en el Normograma, el cual se encuentra en la Página Web de la entidad, para conocimiento de los funcionarios y demás partes interesadas. Otros requisitos relacionados con el Sistema de Gestión de la Corporación no establecidos por el cliente, pero necesarios para el desarrollo de los procesos, se expresa a través de actos administrativos (resoluciones, decretos, oficios, circulares).

1.3.6 PLANO DE LA TERRITORIAL PAMPLONA



Ilustración 3 PLANO DE LA EMPRESA. TOMADA DE LA PAGINA OFICIAL DE CORPONOR

Mapa De Procesos De La Organización Central De Corponor


	MANUAL DE GESTION	MCA-01-D-02	
	GESTION ESTRATEGICA	FECHA 04/09/09	VERSIÓN 2
	MAPA DE PROCESOS	Página 1 de 1	



Ilustración 4 MAPA DE PROCESOS, tomada de la página oficial de corponor

1.3.7 Organigrama

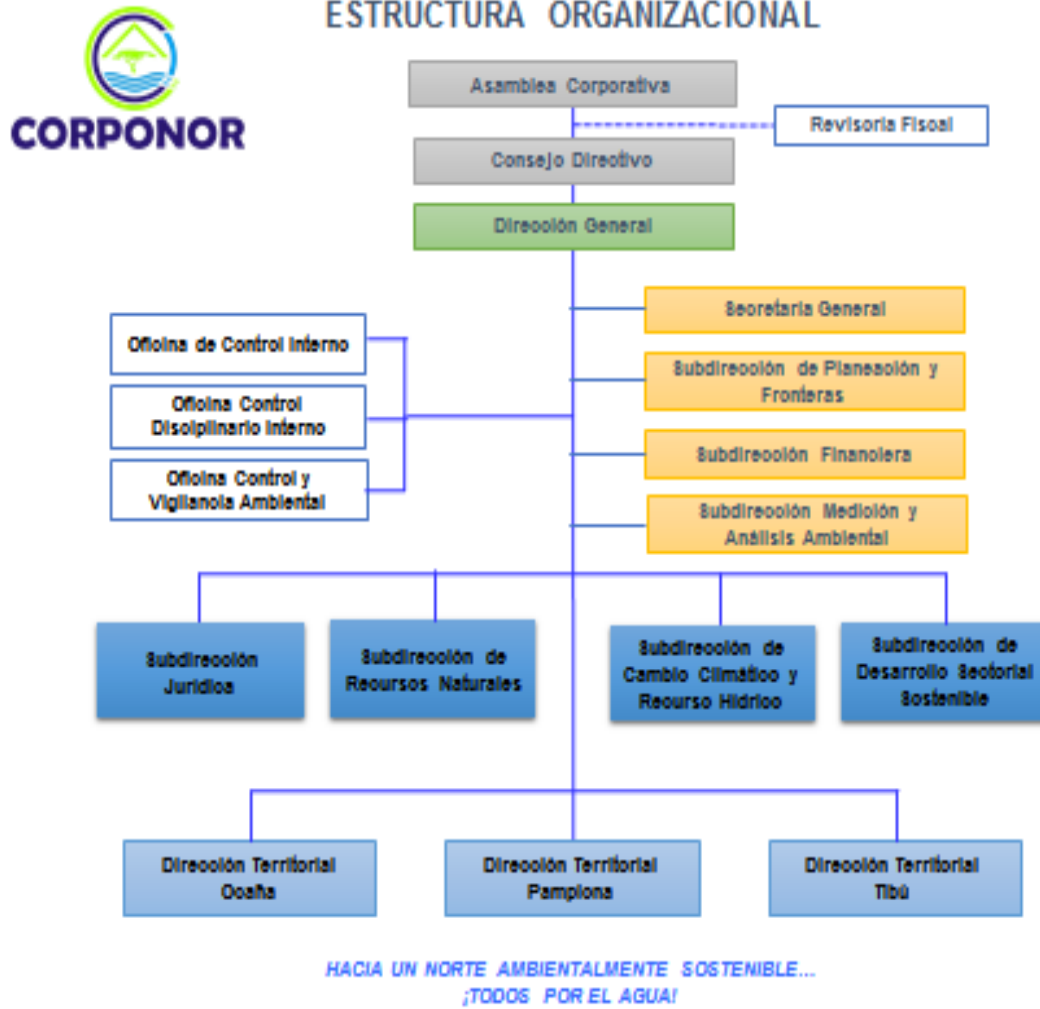


Ilustración 5 ORGANIGRAMA, tomado de la página oficial de corponor

1.3.8 Matriz Dofa

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de una herramienta de facturación en el área que organice las actividades en desarrollo como: notificar el retardo de pago hecho en cartera, pagos de años vencidos, falta de diligenciamiento de la información de total de pago más intereses. • El proceso para carta cartera no es eficiente. • Ausencia del control interno en sus procedimientos de verificación de pagos. • Falta frecuente de pago de facturas por parte de los usuarios de la territorial y endeudamiento tanto de personas naturales como jurídicas (distritos). • Al realizar la conciliación bancaria entre los recibidos de pago del ente bancario e información registrada existe diferencia en saldos por ausencia de un sistema de facturación adecuado. • Hay pérdida de soportes de pago de años anteriores ya que esta información se registra en archivos Excel y visual en SISPROP 	<ul style="list-style-type: none"> • Anualmente realiza encuestas de satisfacción del usuario, con el fin de conocer y analizar la información que los usuarios suministran para determinar el nivel de aceptación de los trámites, servicios y/o actividades ejecutadas por la entidad, conforme a lo establecido en el procedimiento. • La empresa facilita la mejora del estudiante en práctica de educación media y superior con capacitaciones de gestión, apoyado el conocimiento de resultados de auditorías, análisis de datos y planes de mejoramiento. • Constante implementación de procesos de mejoramiento. • Grandes convenios trascendentales con Bancolombia, municipios del comité de la territorial Pamplona, favoreciendo tanto los ingresos monetarios, la vinculación de personal y su reconocimiento. • Usuarios con valor de factura destacado se realiza facilidad de pago.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • El profesional líder del departamento de facturación maneja excelentes relaciones interpersonales facilitando el desarrollo de su labor, es idóneo con el conocimiento pleno de sus 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un programa para generar las cuentas por cobrar de la territorial ya que se aglomeran los pagos no realizados en años anteriores y solo se permite en la plataforma de

<p>funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio cuenta con una adecuada planta para uso de archivo de facturas y demás servicios. • La información en cuanto usuarios y valores añadidos siempre está disponible para uso diligente de la empresa y terceros. • Se prioriza la constante capacitación. • La Corporación en cada proceso tiene establecidas las actividades para verificar y actuar, actividades orientadas para el análisis de datos y la mejora continua. • La Corporación ha establecido el procedimiento MPE-01-P-02 auditorías integrales de gestión, el cual establece las disposiciones para la planificación y realización de auditorías integrales <p><i>Tabla 1 MATRIZ DOFA</i></p>	<p>Cúcuta, generando atraso de la labor del área de facturación teniendo conocimiento de las desventajas que este sistema presenta en cuanto al diligenciar las facturas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se puede presentar la perdida de facturación por falta de equipos y sistemas en los mismos. • Incumplimiento para generar facturas en fechas asignadas por la contraloría dado a las caídas del software (SISPROP). • Puede ocasionarse un mal manejo del dinero en efectivo existente en caja, ya que este lo administra la secretaria y no la persona idónea para llevar un respectivo arqueo de caja diario. • La confusión o cruce de datos de los usuarios en el sistema crea inconformidad, generando así quejas y reclamos. • Deficiente cobro de cartera por pagos no realizados y ya realizados que no se encuentren en el sistema.
--	--

1.3.8.1 Estrategias Para Mejorar Las Falencias

Al hallar las falencias existentes puedo solventar desde el campo contable los procesos a optimizar, desde mi perfil profesional como Contador Público con mi plan de mejoramiento podre encontrar soluciones a:

- La falta y/o imperfección del sistema que existe en el área de facturación y cartera para realizar la debida generación de pagos de facturas, cuentas por cobrar de la misma, notificación a la deuda de terceros, usuarios en el sistema que se encuentren existentes e inexistentes por terminación o

legalización de concesiones realizadas a la fecha de inicio de la territorial Pamplona.

- Ausencia de políticas en el control interno para el manejo de rangos de tiempo en entregas cuatrimestrales a la contraloría, debido a la caída constante de los sistemas de SISPROP y FACTURACION.
- Organizar de manera ordenada el archivo de facturas en congruencia con los soportes (folios), e información generada en Excel para solucionar las inconsistencias que se presentan a la hora de conciliar los datos y pagos realizados por los terceros.
- El endeudamiento de los usuarios generado por los no pagos o pagos no registrados por la ausencia de carta cartera indicando el vencimiento del pago año vencido generando intereses de alto valor y por ende inconvenientes con los usuarios al no hacerse responsables.
- Realizar un seguimiento a los deudores morosos haciendo el respectivo proceso del ítem anterior, para así, hacer fácil la recolección y actualización de datos.
- Cuantificar de manera rápida la deuda acumulada más los intereses que esta haya sumado en el transcurso de los periodos no pagos.

1.4 Descripción Del Área De Trabajo

Dependencia de facturación y Cartera

Área: Facturación y Cartera

1.4.1 Localización

La Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (CORPONOR), está ubicada su casa matriz en el parque sede - principal: Calle 13 Av. El Bosque No. 3E-278 Barrio Caobos, la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, la territorial Pamplona es Carrera. 8 #6-1. El personal está ubicado de la siguiente manera en la infraestructura de la empresa, en el primer piso se encuentran la recepción y vigilancia, seguidamente las oficinas de atención al usuario de radicado, facturación y cartera, y secretaria general, de manera consecutiva la oficina de los técnicos profesionales ubicados también los cubículos de los estudiantes en práctica de la universidad de Pamplona, seguido por la oficina del director de la territorial Pamplona; continuo esta la oficina de juntas y capacitaciones, a lado de encuentra la habitación donde está ubicado el archivo en carpetas de facturación generada y pago de años vencidos, información de cartera en cuento archivos de terceros y documentación jurídica, sanciones, prorrogas entre otras. El patio donde se conserva el material técnico (mangueras, tronco de árboles, carbón y mesas), dos (2) baños, sala de dispersión donde se encuentran ubicada la cocina, para finalizar en el segundo piso con una sola planta se encuentra la oficina jurídica.

1.4.2 Condiciones De Trabajo

Las herramientas de trabajo para uso general son el botiquín de primeros auxilios, dos (2) cocinas y comedor, horno microondas y camilla.

Cada trabajador tiene a su disposición un (1) escritorio, un (1) computador, dotación especial correspondiente a su cargo (uniforme solo para personal administrativo y técnico), como así mismo acceso a los aplicativos pertenecientes a su área excepto facturación el cual requiere de la información en general, implementos de trabajo como grapadora, calculadora, perforadora, resma de papel, lapiceros, pegante, marcadores y gabinetes de escritorio.

1.4.3 Dependencia de facturación y Cartera. Dirigido: director contable.

Área: Facturación y Cartera

El área donde se realizará la práctica profesional es la sección de facturación y cartera, donde el proceso abarcara la parte de facturación por completo. El área como tal de cartera se realizarán las asignaciones correspondientes por la territorial Pamplona, ya que la casa matriz se encuentra en la ciudad de Cúcuta y es allí el área facultada para manejar en forma general la conducción de la misma dado que son cuatro seccionales en el departamento y cada una realiza sus actividades y envía la información a la central.

Como persona correspondiente a la práctica estaré ubicada en la recepción de facturación de usuarios teniendo a cargo el manejo del sistema para la atención al cliente donde se realizan los pagos tanto de los servicios de tasa por uso de años anteriores, base de datos de carta cartera donde los usuarios deben facturar sus intereses y realizar concesiones de aguas, facturación por permisos y sanciones, inicio de caudales, adquisición de bienes entre otros servicios. El cobro de cartera persuasivo por pagos adquiridos a la deuda se hace de forma asistencial a la vivienda y por vía telefónica para llegar a cobros coactivos y/o acuerdos de pago; auditando la información cuatrimestralmente para generar intereses si es necesario y supervisar los soportes de facturas canceladas en el SISPROP en la central de la corporación. Hacer la debida retroalimentando de la base del sistema (SISPROP) en la parte de recaudos con la facturación cancelada día a día.

Como parte contable esencial debo verificar de forma relevante los gastos de la planeación de las diferentes actividades, enfocado hacia la prevención de salida de efectivo innecesario en donde también se evidencia la auditoria de comprobantes de facturación recibidos posteriormente en los pagos realizados en la entidad bancaria por el usuario.

1.5 Funciones Asignadas Al Estudiante En Práctica

- Apoyo técnico en la alimentación del sistema de facturación.
- Control de las facturas expedidas, donde materializa y documenta los ingresos de CORPONOR mes a mes del año vigente con la labor de recibir, examinar y aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan los requisitos exigidos en el programa de sistema de facturación establecido a su cargo.
- Informe sobre el registro diario del recaudo realizado por el sistema de facturación SISPROP y pago de cartera e intereses.
- Organización del archivo de facturación, pagos cancelados a la fecha.
- Verificar el pago oportuno de usuarios en cartera, hacer el debido cobro persuasivo de acuerdo al programa elaborando oficios de cobro.
- Revisar la existencia de terceros registrados para actualizar en cobro de cartera, revisando el registro de pago y facturación.
- Documentar un control sobre este proceso, desde su ingreso al sistema, pasando por una conciliación, hasta su aplicación contable; el control sobre estos pagos se realiza por medio de reportes ya sea para una identificación plena del mismo o para una corrección en caso de que el pago tenga datos erróneos.
- Elaboración de prorrogas y renovación en sistema de la administración tanto en facturación como en información de cartera.

1.6 Estructura De La Propuesta De Mejoramiento

1.6.1 Título

DISEÑO DE UN SISTEMA DE FACTURACIÓN A TRAVÉS DE UN PROGRAMA QUE MUESTRE LA REALIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LOS USUARIOS DE CORPONOR - TERRITORIAL PAMPLONA.

1.6.2 Objetivo General

Diseñar un sistema de facturación a través de un programa que muestre la realidad de las cuentas por cobrar de los usuarios de CORPONOR – Territorial Pamplona.

1.6.2.1 Específicos

- Identificar la gestión de cobro actual de la empresa, donde las deudas sean recuperables.
- Adecuar en el sistema los conceptos en cuanto a datos de los usuarios obteniendo con facilidad el cálculo del pago a realizar.
- Implementar un fácil ingreso de datos del usuario para conocer el pago de facturación de años vencidos y actuales con fecha de generación y notificación de retardo de pago hecho en cartera.
- Diseñar el sistema de cobro, siendo este una herramienta dinámica que facilite realizar los cálculos del valor de concesiones anuales e intereses moratorios para ejecutar la labor de cobranza.

1.6.3 Justificación

El sistema de facturación propia o de mercado, es un software o programa desarrollado por el propio contribuyente o asignado, el cual permite facturar electrónicamente con funcionalidades acordes a las necesidades de cada empresa y compatibles con sus propios sistemas para garantizar el cumplimiento de sus objetivos y satisfacer las necesidades de la empresa.

Se empleará mediante este trabajo un sistema de facturación el cual a través de un programa muestre la realidad de las cuentas por cobrar con el fin de mejorar el proceso que se ha llevado a cabo en la corporación respecto a las facturas que se generan y los interés al transcurrir el tiempo sin cumplir el pago correspondiente a la fecha, dado a los inconvenientes para realizar dicho proceso en cuento al ingreso de datos, fecha de adquisición de la deuda en cartera y asignación del pago por valor de la concesión de agua asignada entre otros; a través de este proceso se lograra contabilizar el monto total de la deuda del usuario y notificar la vigencia del pago, en el transcurso del tiempo en la corporación hasta la fecha se ha identificado la falta de cobro de deudas anteriores ya que el SISPROP solo permite visualizar la información del usuario y la cantidad de pago por ello se es necesario un sistema que permita contabilizar la deuda de años vencidos para generar la factura correspondiente a la misma.

Por eso es de gran importancia diseñar un sistema que ayude a la empresa a llevar un control riguroso de todas estas variables dado a la importancia que el área de facturación representa, con el fin de incrementar la productividad mediante la identificación y optimización de asuntos en relación al sistema de facturación, sienta la razón de ser de la territorial Pamplona

1.2.1 CRONOGRAMA

Tiempo de duración del periodo académico en realización a la práctica profesional.

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACION																			
	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
INICIO DE LA PRACTICA		X																		
CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES		X	X																	
RECOLECCION DE DATOS PARA LA ELABORACION DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO				X	X	X														
PRESENTACION DE PLAN DE MEJORAMIENTO (PRIMER INFORME)							X													
IDENTIFICACION DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE FACTURACION				x	x	x	x	x												
DISEÑAR EL SISTEMA DE FACTURACION (PROGRAMA DE SEGUIENTO DE CARTERA)									X											
SEGUIMIENTO DE SISPROP PARA CONOCER PAGOS DE USUARIOS										X										
RECUPERACION DE CARTERA DE AÑOS ANTERIORES									X	X	X									
ANALISIS DE LOS RESULTADOS Y ELABORACION DE OBJETIVOS												X	X							
PRESENTACION DE LOS AVANCES EN LA EJECUCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO (SEGUNDO INFORME)													X							
PRESENTACION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS														X						
ELABORACION DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES															X					
PRESENTACION DEL INFORME FINAL																X				
SUSTENTACION DE LA PRACTICA PROFESIONAL																	x			

Tabla 2 CRONOGRAMA, realizado por YEIMY LEAL

CAPITULO II

1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Para desarrollar la propuesta de mejoramiento en CORPONOR – territorial Pamplona, realizare una serie de investigaciones enfocadas en el cobro hecho a los usuarios y aspectos relacionados con facturación y deudas, teniendo presente la información de las concesiones entre otros conceptos elaboradas por técnicos de la empresa e información existente de cartera y elaboración sistemática de facturas.

Título

DISEÑO DE UN SISTEMA DE FACTURACIÓN A TRAVÉS DE UN PROGRAMA QUE MUESTRE LA REALIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LOS USUARIOS DE CORPONOR - TERRITORIAL PAMPLONA.

Objetivo General

Diseñar un sistema de facturación a través de un programa que muestre la realidad de las cuentas por cobrar de los usuarios de CORPONOR – Territorial Pamplona.

Objetivos Específicos

1.1 Identificar La Gestión De Cobro Actual De La Empresa, Donde Las Deudas Sean Recuperables.

Las gestiones de cobro con las que cuenta la territorial Pamplona han obtenido un aumento de pago correspondiente al cierre cuatrimestral de facturación, ya que ha sido más frecuente el hecho de idealizar no solo oficios para recordar fechas y visitas, sino llamadas atentas a los usuarios y realización de actualización de concesiones.

Es importante el hecho de que los usuarios se acerquen a CORPONOR porque de este modo es más viable que las deudas no aumenten, ya que la empresa busca disminuir los pasivos e intensificar el cobro coactivo a usuarios con valores ascendentes a la normalidad de caudales y demás cobros diferentes a realizar y debido a la variable con la que cuenta la corporación donde los usuarios deben realizar pagos de los intereses sobre intereses cuando el usuario solo paga la factura mas no él interés con que este cuenta por pago hecho después de la fecha límite (un mes después de la elaboración de la factura).

Iniciando por las causas que hacen que esta gestión no sea la esperada e incumplan la obligación que adquieren los usuarios es el omisión por parte de la empresa al no notificar el vencimiento de la factura hecha al inicio de cada cuatrimestre, el desinterés del usuario por variables como informalidad en la parte legal del permiso a concesiones, no conocedores de los pagos de seguimiento y estampilla, costo de traslado para realizar el pago de la factura ya que es un 95% son usuarios del sector rural y caída constante del sistema de facturación.

Los pagos son realizados año vencido por lo cual en el periodo 2019-1 se están realizando pagos del año 2018 como se hacía con normalidad, pero la contraloría en este periodo realizo una auditoria en la cual hubieron hallazgos de inconsistencias en el pagos de las concesiones realizadas (5 años), debido a ello se presentó formalmente realizar gestión para el mejoramiento de dichas inconsistencias las cuales son los pagos no realizados por los usuarios desde el año 2014 para lograr que las deudas de estos años sean pagadas y así reflejar la realidad de las deudas y mantener un control de la cartera de la territorial Pamplona la cual solo se guiaba del sistema SISPRO para conocer los pagos y cobros que se debían realizar solo cuando el usuario se presentaba y al verificar el documento en archivo de la concesión.

Sin embargo, se ha logrado identificar cada uno de los usuarios para notificar de diferente manera, por un oficio, llamada o visita a la vivienda (lugar del punto de captación de agua); haciendo conocer el valor o valores a pagar ya que existen usuarios con más de una resolución. Y deudas de concesiones no pagas de años antes del año 2014.

- Anexo oficio de cobro persuasivo



República de Colombia
 Sistema Nacional Ambiental SINA
 Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
 Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental



6010.52.02

Pamplona,

Señor (a)
 CELIANO VERA VILLAMIZAR
 Vicepresidente Junta de acción comunal hato de la virgen
 Chitagá, Norte de Santander

Asunto: entrega cartas cobro persuasivo

Respetado señor (a)

La presente tiene como fin solicitar su colaboración para la entrega de las cartas de cobro persuasivo a los diferentes usuarios que pertenecen a la reglamentación DON ANTONIO con el fin de que se enteren de la deuda que tiene con Corponor y se dirijan a la entidad a realizar dicho pago.]

Agradeciendo de antemano su colaboración.

Atentos a resolver cualquier inquietud le atenderemos en Corponor – Territorial Pamplona, Teléfono 0975684682 o en el correo electrónico corpamplona@corponor.gov.co

Atentamente,

HENRY HUMBERTO CRUZ CRUZ
 Director Territorial Pamplona

Anexos: 24 folios

	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Revisó:	Henry Humberto Cruz Cruz	Director Territorial	
	Mayaneth Acero	Profesional contratista	
Elaboró:	Jerson la Rota	Auxiliar servicios generales	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del Remitente.			

HACIA UN NORTE AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE...
¡TODOS POR EL AGUA!

Calle 13 Av. El Bosque #3E-278 PBX 5828484, E-Mail: corponor@corponor.gov.co

Ilustración 6 ANEXO1 COBRO PERSUASIVO, elaborada por el área de Facturación y Cartera

- Anexo registro de llamadas de cobro persuasivo

REGISTRO CONTROL DE LLAMADAS COBRO PERSUASIVO

CORPONOR

ITEM	FECHA	HORA	NOMBRE	MUNICIPIO	CARGO	TIPO SOLICITUD			TELÉFONO CONTACTO	OBSERVACIONES
						A	B	C		
14-05-19	8:41	Villamizar Lancelo Marleny	Silos				X	3120574877	No contesta	
14-05-19	8:45	Villamizar de Vera Carmen	Silos				X	3132684049	Pasa el Viernes a pagar.	
14-05-19	8:48	Mantilla Perilla Luis	Silos				X	3102261284	Apagado.	
14-05-19	8:50	Blanco Hernandez Jose J.	Silos				X	3158380544	Pasa la otra semana	
14-05-19	8:52	Ramirez Villamizar Jose S.	Pamplona				X	3133107515	Apagado.	
14-05-19	8:54	Mantilla Perilla Jairo A.	Silos				X	3102022881	No contesta.	
14-05-19	8:55	Rojas Flores Mary	Silos				X	5676034	Equivocado.	
14-05-19	9:04	Ramirez Villamizar Estanisa	Silos				X	5102510511	No contesta.	
14-05-19	9:06	Pena PERA Abel	Silos				X	3102395411	Pasa Mañana.	
14-05-19	9:11	Rojas Vera Constantino	Chitagá				X	3135301592	Pasa la proxima semana.	
14-05-19	9:12	Villamizar Rodriguez Ivan E.	Chitagá			X	X		Pasa proxima semana.	
14-05-19	9:16	Fuentes Salvo Orlando A.	Chitagá				X	3144448863	Equivocado.	
14-05-19	9:17	Ramirez Aguado Ismael	Silos				X	3133106853	Apagado.	
14-05-19	9:20	Pico Jose Opriano	Silos				X	3135255202	No contesta	
14-05-19	9:27	Miranda Buitrago Camb	Pamplona				X	3144723643	No contesta.	
14-05-19	9:28	Duarte Perez Jose Orlando	Pamplona				X	3118461628	Pasa Mañana.	
14-05-19	9:30	Pena Buitrago Roberto A.	Motilosa							

Firmado por: Yeimi Johanna Izal M.
 Patricio Lizzi Pamplona
 Yeimi Izal

Ilustración 7 ANEXO 2, REGISTRO DE CONTROL DE LLAMADAS

1.2 Adecuar en el sistema los conceptos en cuanto a datos de los usuarios obteniendo con facilidad el cálculo del pago a realizar.

Implica decir que la buena clasificación de la cartera puede convertirse para la empresa en la actualidad en la diferencia entre “cobrar” y “cobrar bien”. Como no está demás decir que la cartera es, en resumen, el auxiliar que nos muestra lo que debemos cobrar.

Al clasificar la cartera de nuestros clientes esta nos ayuda a conocerla mejor, nos permite detectar problemas recurrentes, y nos facilita el tiempo de gestión.

Para poder reconocer cuales son los usuarios con más riesgos en cartera, como lo son aquellas deudas de difícil cobro y de intereses sobre intereses ya que esta forma se hace con dificultad el subir al sistema y realizar el debido reporte a la central ya que es por eso que se clasifica la cartera de cada año en que se realizaron las concesiones y pagos de cada usuario, siendo esta por caudales de los respectivos municipios y años, es importante aclarar que en el año 2016 debido a una transición de cargos no se efectuaron concesiones legalmente.

La forma en que debidamente se adquiriera la información para hacer el registro de los usuarios, datos y deudas sobre los pagos correspondientes al número de factura hecho en el correspondiente año se suministró del sistema SISPRO. Se debe evidenciar que allí se visualizan los conceptos de pagos mas no las deudas en la cartera que el usuario tenga prescritas.

El usuario se identifica en la empresa de acuerdo con el número del SISPRO, donde nos arroja los conceptos de pago de la autorización ambiental como son: visita técnica, estampilla PROHOSPITAL, pago de tarifa de aguas y visita por seguimiento, cada uno de estos es identificado de acuerdo al año en que se realizó, es decir, no la fecha de radicación sino la fecha en que se expide la factura para hacer el oportuno pago, si no se realiza de esta manera el usuario corre el riesgo de asumir intereses por mora al iniciar el proceso.

- Anexo Identificación del usuario en el sistema SISPRO

Oracle Developer Forms Runtime - Web

CONCEPTOS DE PAGO DE LA AUTORIZACIÓN AMBIENTAL

Acción Editar Consultar Bloque Registro Campo Ayuda

INFORMACIÓN BÁSICA DE LA AUTORIZACIÓN AMBIENTAL

Código: 13196 Territorial: 2 Pamplona Tipo de Autorización: 1 Concesiones de Aguas
 No Radicado: 00220 Fecha Radicado: 14/03/2014

Documento: 88157528 Tipo Doc.: 1 Cedula de Ciudadania Nombre: CARLOS AUGUSTO FLOREZ PEÑA
 Expedido: Pamplona Persona: Natural Dirección: Vereda Icota
 Teléfono: 3114822844 Fax: E_mail: productos.elprado@gmail.com

Proyecto: SOLICITA CONCESION DE AGUAS SUPERFICIALES A DERIVAR DE LA CORRIENTE DE DOMINIO PUBLICO DENOMINADA RIO CACOTA, PAR
 Ubicación: Vereda Icota, Municipio de Cacota

Actuación: 4 Representante Legal Costo Proyecto(\$): Estado: 2 Aprobada
 Fecha Autoinicio: 26/03/2014 Fecha Notificación: 10/07/2014 Vigencia (d/m/a): 10/07/2019
 Expediente: CONCES - 8746

Información Básica

CONCEPTOS DE PAGO DE LA AUTORIZACIÓN AMBIENTAL

CONCEPTOS DE PAGO DE LA AUTORIZACIÓN AMBIENTAL

No	Cód.	Nombre del Concepto	Descripción	Año	Vir a Cancelar	Vir Cancelado	Saldo Concepto
1	1	Visita de Evaluación Técnica	VISITA TECNICA PARA CONCESION DE AGUAS SUPERF	2014	\$61,600	\$61,600	\$0
2	8	Estampilla PROHOSPITAL por v	ESTAMPILLA PRO-HOSPITAL	2014	\$2,600	\$2,600	\$0
3	4	Tarifa de Aguas	PAGO DESDE 26/06/2014 AL 31/12/2015	2017	\$561,555	\$561,555	\$0
4	2	Visitas de Seguimiento	SEGUIMIENTO	2017	\$1,344,797	\$1,344,797	\$0
5	4	Tarifa de Aguas	PAGO DESDE 01/01/2016 HASTA 31/12/2017	2019	\$3,328,542	\$3,328,542	\$0
TOTALES:					\$5,973,321	\$5,973,321	\$0

PAGOS REALIZADOS

Num	Valor del Pago	Fecha Pago	No. Factura	Observaciones
1	\$561,555	30/01/2017	OC 43368	

Detalles Conceptos
Generar Reporte

Registro: 3/7 Lista de Valor...

Ilustración 8 ANEXO 3 SISPRO

Por consiguiente, debido a la falta de documentos y/o archivos que muestren organizadamente y con fácil búsqueda todos los usuarios por concepto, y lugar de origen del punto de concesión para conocer así el valor de la deuda con la empresa evitando la idea de solicitar información al usuario para ser buscado en el sistema, precavidamente en la misma forma en que se facturaban los usuarios se inicia una guía clara en la que esta base de datos haga más fácil la recopilación de información del usuario para conocer los conceptos pagos y los pasivos que tiene la empresa gracias a las deudas en cartera del usuario por falta de pago en mayoría de las veces por atraso de pago, dejar pasar la fecha del mismo y la falta de notificación del pago de la concesión.

Bases de información de datos de los usuarios:

- Se encuentran la base de datos de concesión de agua de los años registrados desde el año 2002 hasta el año 2019, teniendo en cuenta que los registros para el plan de mejoramiento son de las concesiones hechas en el último periodo vigente (año 2014 al año 2019).

-

En detalle, se enuncia en cada base de datos conceptos como:

Municipio, nombre del solicitante, cedula, vereda, predio, corriente, caudal otorgado, resolución, fecha de expedición, duración de la concesión, teléfono, pago de visita técnica, pago de seguimiento del año y total de los pagos efectuados en el año ya que en ocasiones es necesario realizar otros pagos posteriores al proceso de apertura de la concesión por disminución o aumento del caudal cuando se renueve llegado el vencimiento de la misma.

- Se encuentran la base de datos de los ministritos, estos corresponden a las asociaciones pertenecientes a cada vereda estas conforman un número de usuarios los cuales se benefician de una sola concesión y son quienes registran valores altos a pagar dado a la cantidad de caudal que el técnico oferta.

En detalle, se enuncia en cada base de datos conceptos como:

Persona Jurídica o/y Persona Natural, nit o cedula, municipio, vigencia de los años transcurridos a pagar y anteriores que están vencidos con fecha vigente para pagar y observaciones con el mismo inconveniente de años anteriores a pagar y la mayoría de estas concesiones por uso ilegal antes de apertura de la misma.

- Se encuentran la base de datos de las reglamentaciones, en esta la corporación forma una microcuenca de los beneficiarios de la misma y los legaliza, es decir, son usuarios los cuales no realizan solicitud de concesión de seguimiento, se hace entonces el respectivo proceso realizando la factura por visita de concesión donde el técnico otorga el caudal.

En detalle, se enuncia en cada base de datos conceptos como:
Beneficiario, cedula, previo, vereda, corriente de agua, caudal otorgado, usos para el beneficiario, numero de resolución, fecha, vigencia de la concesión, teléfono y dirección del representante, años en que realizo los pagos y saldo de la deuda.

El proceso que realice en el área de facturación para registrar los ingresos de CORPONOR respecto a lo anterior mediante dichas facturas elaboradas son por conceptos de: tasa por uso, aprovechamiento Forestal, visita de concesión y visita de seguimiento.

Debido a que, para realizar todo el proceso es necesario verificar la información o crear un tercero de cada uno de los Usuarios, Asociaciones, Juntas Directivas de Acción Comunal, Municipios y cooperativas cada uno de ellos con su representante legal si se requiere, solo se tiene el sistema de SISPROP para conocer dicha información, para facilitar este atraso de la realización y cálculo del costo de cada tramite del concepto del proceso, organice y cree una base de datos en la cual se plasma desde el año de otorgamiento de la concesión, es decir, de cinco (5) años, del año 2014 al año 2019.

Aunque fue necesario incluir desde el año 2002 debido a inconsistencias que hayo la contraloría de una deuda alta en cartera en la Corporación la cual ocasiono un déficit y por ende se inició la labor del cobro coactivo, cambio de la tasa interés fija a la tasa de usura y el periodo cuatrimestral de facturación vencida.

Anexo ejemplos de las bases de datos por concesión de agua, ministritos y reglamentaciones.

Concesiones De Agua

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
													\$ 24,958	
MUNICIPIO	SOLICITANTE	CEDULA	VEREDA	PREDIO	CORRIENTE	CAUDAL OTORGADO	RESOLUCION	FECHA EXPEDICION	DURACION	TELEFONO /DIRECCION	VISITA TECNICA	SEGUIMIENTO	\$ 2,014	TOTAL PAGADO
MUTISCUA	JOSE REINALDO GUERRERO CONTRERAS	1971333	BALEGRA	LA LUCHA	EL LLANO	0.045	26	12/03/2014	5	3124989879		\$ 67,150	\$ 18,719	\$ 18,719
SILOS	PEDRO ALFONSO FLOREZ FLOREZ	88166461	DOÑA ANGE	EL COLORADO	ARRAYANAL	0.2	27	12/03/2014	5	3118755849				PAGO
SILOS	JAIRO ALONSO GAUTA VILLAMIZAR(TRASPASO A CARLOS RAMON	5504696	BABEGA	EL ARENAL	CHORRO	0.3	28	12/03/2014	5	3143914585				PAGO
PAMPLONA	JUAN FRANCISCO SANDOVAL JAIMES	13352899	GARCIA	EL CUCCANO	EL CORTADERAL	0.25	29	12/03/2014	5	3134296866				PAGO
CUCUTILLA	LUIS ENRIQUE PEREZ LIZCANO	5430542	CAPIRA	BUENAVISTA	BUENA VISTA	1.5	30	12/03/2014	5	3114829549		\$ 98,100		PAGO
PAMPLONITA	JAC VEREDA EL VOLCAN ANA AIDE JAIMES	27682086	EL VOLCAN	ACUEDUCTO	RIO PAMPLONITA	0.33	31	20/03/2014	5	3202412848		YA PAGO		PAGO
Mutiscua	Rosario Antonio Lizcano	13819341	La Aradita	el Oasis	el Oasis	0.32	3	20/03/2014	5	3214827542		\$ 67,150		\$ -
Chitaga	Luis Ernesto Camargo	5477019	La laguna	El Hatico	Rascadoral	0.35	33	20/03/2014	5	3202346201		\$ 67,150	\$ 18,719	\$ 18,719
Chitaga	Hector Villamizar Villamizar	13348061	Ripapa	La Aguadita	la aguadita	0.038	34	20/03/2014	5	3112933476		\$ 67,150	\$ 18,719	\$ 18,719
Mutiscua	Jesus Antonio Lizcano	5463219	Tapagua	Mina de barro	el llano	0.03	35	20/03/2014	5	3124294334		\$ 105,000		PAGO
Chitaga	Esteban Conde Villamizar	5437376	Piedras	Moralitos	El Cacao	0.3	36	20/03/2104	5	3133567786				
Chitaga	Humberto Rodriguez	88157598	Piedras	Casitas	El Cacao	0.5	37	20/03/2014	5	3132056733				
Silos	Hortensia Florez Vda de Portilla	27849768	Tutepa	La Chorrera	la Chorrera	0.026	38	20/03/2014	5	3124099256				\$ -
Silos	Luis Hernando Clavijo Pabon	5475540	Loata	Mesallana	Mesallana	0.3	39	20/03/2014	5	3167644917				
silos	Asopachacual Ismael Ramirez	88153614	Aguadina paol	Distrito Asopac	La almas	25	40	20/03/2014	5	3144448863				
Cacota	Blanca Isabella Villamizar de Vera	27644792	Mata de lata	Cajita	Mata de Lata	0.38	43	25/03/2014	5	3143610184		\$ 108,056	\$ 18,719	\$ 18,719
Mutiscua	Distrito Mercedes Pablo Antonio	1972140	Las Mercedes	Minidistrito Asomercedes		20	44	25/03/2014	5	3123508870				PAGO
Mutiscua	Jacobo Jaimes	1971311	Balegra	El Dadero de sa	el llano	0.03	45	25/03/2014	5	3124266346		\$ 67,150	\$ 18,719	\$ 18,719
Mutiscua	Jose Cristobal Florez Florez	91231102	Aventino	La bajada de l p	La Piñuela	0.4	46	25/03/2014	5	3154809085		\$ 67,150	\$ 18,719	\$ 18,719
Mutiscua	Maria Helena Espinosa de Contreras	27751306	Musticua	la Frontera	El Jaguy	0.3	47	25/03/2014	5	3133451151				PAGO
Mutiscua	Javier Antonio Silva	1094241656	La Aradita	El Diamante	Villa Roucha	0.5	48	25/03/2014	5	3143156614				\$ -
Cacota	Venilda Cañas Parra	60261591	Fontibon	La Mechoza	La Gloria	0.2	49	25/03/2014	5	3115236681		\$ 67,150	\$ 18,719	\$ 18,719
Mutiscua	Ligia Esther Salamanca	60254887	La Caldera	la Frontera	Jazmines	0.3	50	25/03/2014	5	3132507254				PAGO
Chitaga	Juvenal Jaimes	5436265	Pueblo Viejo	El Saladito	El Granadillo	0.25	51	25/03/2014	5	3115837616				
Pamplona	Hector Villamizar, Juan Bautista, Ramona Portilla	88152029	El volcan	La Loma	El salto	0.2	55	28/03/2014	5	3204284574		\$ 98,100		PAGO
CACOTA	JOSE AGUSTIN ISIDRO FLOREZ	88155870	TARGUALA	LA COLONIA	RIO CHITAGA	0.35	63	7/04/2014	5	3144250850				PAGO
PAMPLONA	MOISES RINCON FLOREZ JOSE GUILLERMO RINCON PORTILLA GUS	88155019	EL ROSAL	EL HIGUERON	RIO PAMPLONITA	0.2	65	22/04/2014	5	3138504297				PAGO
CACOTA	VICTOR HUGO CELIS ISIDRO MARIA JOSEFA ISIDRO	13224263 31221124	CENTRO	GUACHICA	CACOTA	0.25	67	22/04/2014	5	313694899		\$ 67,150		\$ -
CACOTA	ESTELLA CAÑAS ARQUE ALVARO CAÑAS MANTILLA	60261977 88157051	CURPAGA	LA TOMA	RIO ARAUCA	0.25	70	23/04/2014	5	3177815306				PAGO
CACOTA	VICTOR HUGO CELIS ISIDRO	13244263	CENTRO	UVO	CHORRO DEL CALVARIO	0.3	72	23/04/2014	5	3133694899		\$ 67,150		\$ -
SILOS	ARMANDO MOGOLLON FLOREZ	88158758	BABEGA	EL REGALO	PALIZADA	0.2	73	23/04/2014	5	3212879747				pagos
SILOS	BLANCA ZENAYDA SARMIENTOP VILLAMIZAR NEYDA VIVIANA SAF	1094682146 109468272	TUTEPA	LA ESPERANZA	LEDEN	0.6	74	23/04/2014	5	3142981858				PAGO
CHITAGA	CARMEN ALICIA MANTILLA HERNANDEZ MIRIAM MANTILLA HERNANDEZ	60251705 27847227	ESPIÑO	EL ALCAPARR	RIO ARAUCA	0.5	75	24/04/2014	5	3133271128				
CHITAGA	MOISES PORTILLA FLOREZ MARIA HERCILIA PORTILLA DE PORTILLA	5503975 27846903	EL ESPINO	EL MANDARIN	RIO ARAUCA	0.5	76	24/04/2014	5	3114487475		\$ 67,150	\$ 16,639	\$ 16,639
MUTISCUA	PEDRO PABLO MENDOZA CONTRERAS YOLANDA ANDRADE OCHOA	5462560 27751449	SABANALAF	BUENA VISTA	QUEBRADITAS LA ARME	0.2	78	24/04/2014	5	3125486611		\$ 67,150		\$ -
PAMPLONA	LEONOR CARRILLO DE CARRILLO	27644799	FONTIBON	LA RINCONAC	LA CHILCA	0.5	82	20/04/2014	5	3102399729 3125076079				PAGO
TOLEDO	NUBIA YOLANDA JURADO FLOREZ JOVANNY BAUTISTA ROZO	27882219 88306151	EL CEDRAL	LA PREDERA	RIO ARAUCA	0.2	97	8/05/2014	5	315710720 3132524639		\$ 105,000		pagos

MINISTRITOS

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L		
N	EMPRESA O PERSONA NATURAL	NIT	MUNICIPIO	VIGENCIAS								OBSERVACIONES	
				2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011 HACIA ATRÁS		
1	ASOPEOREGAL	900254116 - 0	CHITAGA										NO SE COBRA SEGÚN
2	ASOHATOLLANO	900278845 - 5	CHITAGA				249,600 - PAGO 1,438,950 - SEGUIMIENTO	374,370		703,500 - AÑOS 2012 Y 2013		161,450 - AÑO 2010 - 345,000 AÑO 2011	SE ENCUENTRA VENC
3	ASOALTOVIENTO - IVAN EDUARDO VILLAMIZAR	88.165.210	CHITAGA										NO SE COBRA SEGÚN
4	ASOBURGUA - GUSTAVO ORTIZ SUAREZ	88.164.617	CHITAGA			898,500 - DESDE 2014 HASTA 2016		1,205,600 - SEGUIMIENTO		105,600			DEBE 2017
5	ASOSOFOTOMA - ALFONSO ORTIZ RODRIGUEZ	5,610,439	CHITAGA				64,200 - SEGUIMIENTO			123,300			NO SE COBRA SEGÚN
6	ASOLAGUNA	900628951 - 0	CHITAGA										NO SE COBRA SEGÚN
7	ASOCASAVIEJA - ORLADO ALVEIRO FUENTES SOLANO	88,160,841	CHITAGA			98,100 - SEGUIMIENTO	52,000						
8	ASOCARRILLO - GUMERCINDO JAIMES MONTAÑEZ	5,436,694	CHITAGA						299,496	71,700			NO SE COBRA SEGÚN
9	ASOTANE - CONSTANTINO ROJAS VERA	13,352,606	CHITAGA										NO SE COBRA SEGÚN
10	ASOVICHAGA	900272911 - 6	SILOS			1,422,606 - AÑOS 2014,2015 Y 2016 - SEGUIMIENTO- 411,650				891,100 - AÑOS 2012 Y 2013		685,300 AÑOS 2010 Y 2011	ESTA VENCIDA
11	ASOTUTEPA - JOSE CIPRIANO RICO	5,555.33	SILOS	2,474,100 -	108,056 - SEGUIMIENTO				898,500	126,300			
12	ASOLEUTA - RAFAEL ANTONIO LIZCANO JAIMES	88,156,772	SILOS		1,074,450	623,950		1,174,488 - AÑOS 2014 Y 2015		205,200			NO SE COBRA AÑO 2017
13	ASOPALOMAR - OSCAR MANTILLA VERA	5,504,257	SILOS		423,600	414,350		141,900 - SEGUIMIENTO					
14	ASOPACHACUAL - ISMAEL RAMIREZ LAGUADO	88,153,614	SILOS			105000		374,370					DEBE 2015 Y 2017
15	ASOLAGUNA-MARIA CONCEPCION CARVAJAL HERNANDEZ	27,751,409	SILOS		913100	423,600							DEBE 2017
16	ASOPROBalsa	900140274 - 6	LABATECA			748740		64,450					
17	ASOVOLCAN	900239645 - 2	LABATECA			414,350 - SEGUIMIENTO							NO TIENE NINGUN PAGO
18	MARIA DEL CARMEN PEÑA MORA - ASOCHEBELA	27,789,799	LABATECA										DEBE 2016 Y 2017
19	ASOHATOS	900227239 - 3	TOLEDO										NO TIENE NINGUN PAGO
20	ASOCONCEPCION	900268862 - 1	MUTISCUA			193700 -				206,550 - AÑO 2012 Y 2013			NO SE COBRA SEGÚN
21	ASOMERCEO - PABLO ANTONIO PARRA	1,972.140	MUTISCUA		145,850	499,160 - SEGUIMIENTO	67,150 - SEGUIMIENTO	199,700	199,700	374,400			AL DIA
22	ASOSUCRE - JOSE ALBERTO GOMEZ HERNANDEZ	5,462,992	MUTISCUA		372950	297,400 - SEGUIMIENTO	416000						AL DIA
23	ASOCHORRON	900138813	MUTISCUA			98,100 - SEGUIMIENTO		623,950		597,500	575,000	191,700	AL DIA
24	ASOSANRAFAEL	900244755-4	PAMPLONITA						648.308				NOTIFICADA 2018
25	JOSE ORLANDO DUQUE PEÑA ASOTULANTA 1	5478945	PAMPLONITA		273.535								AL DIA
26	ASOTULANTA 2 - CAMILO MIRANDA BUITRAGO	5479025	PAMPLONITA			SEGUIMIENTO 107756							AL DIA
27	ASOCENTRO BATAGA	900275757-1	PAMPLONITA										NO TIENE PAGO FUERA
28	ASOPROUNION- JUAN DE LA CRUZ CAÑAS	13346062	PAMPLONA										NO TIENE PAGOS, NOTIF
29	ASOCHICHIRA- RAUL BECERRA SANTOS	13.350.121	PAMPLONA										NO TIENE PAGOS, FUE
30	ASOFONTIBON	900223329-1	PAMPLONA										NO SE COBRA SEGÚN
31	JUNTA DE ACCION COMUNAL YEREDA SANTA MATILDE	900319220-1	CACOTA			72850 AÑO 2015-2016-2017							DEBE 2017
32	ASOFERNANDARIA - PEDRO ALONSO PIMILLA	5418385	CACOTA										NO SE COBRA SEGÚN

Ilustración 10 ANEXO 5

Reglamentaciones

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
DEPURACION DE SALDOS-CONCESIONES DE AGUAS REGLAMENTACION DE bataga															
N°	BENEFICIARIO	CEDULA	PREDIO	VEREDA	CORRIENTE	CAUDAL OTOR	USOS	N RESOLUCI	FECHA	VIGENCIA	TELEFONO-DIRECCION	2,012	2,013	2,014	SALDO DEUDA
1	JOSE ELIO SIERRA	1985322	SAN GERMAN	BATAGA	PIRALENGUE	0.12	D.A.R.	75	6/07/2012	5 AÑOS	3103082157			24,958	24,958
2	JOSE ELIO SIERRA	1985322	LA PEÑA	BATAGA	PIRALENGUE	0.12	D.A.R.	76	6/07/2012	5 AÑOS	3103082157			24,958	24,958
3	VICTOR ANTONIO CASTRO	5478761	LA ESPERANZA	BATAGA	PIRALENGUE	0.12	D.A.R.	77	6/07/2012	5 AÑOS	3123773196	10,000	23,000	24,958	57,958
4	JAIIME PULIDO ACEVEDO Y OTROS	13347227	LA CAMPIÑA	BATAGA	Q. BATAGA	0.12	D.A.R.	78	6/07/2012	5 AÑOS	3142156499				
5	ANA ROMELIA PARADA MENDOZA	60261569	SAN FRANCISCO	BATAGA	PIRALENGUE	0.12	D.A.R.	79	6/07/2012	5 AÑOS	3142132650			24,958	24,958
6	JESUS LEAL LEAL	5478929	LA TRINIDAD	BATAGA	PIRALENGUE	0.12	D.A.R.	74	6/07/2012	5 AÑOS	3132360224				
7	PEDRO CAICEDO RICO	1986260	LOTE # 04	BATAGA	PIRALENGUE	0.12	D.A.R.	85	6/07/2012	5 AÑOS	3138193405				
8	IGNACIO CAICEDO RICO	1986198	LOTE # 06	BATAGA	PIRALENGUE	0.12	D.A.R.	87	6/07/2012	5 AÑOS	3223390493				
9	CARMEN SOFIA RICO DE CAICEDO	27792693	LOTE # 01	BATAGA	PIRALENGUE	0.12	D.A.R.	88	6/07/2012	5 AÑOS	3138627451				
10	JOSE AGUSTIN CAICEDO RICO	1986435	LOTE # 05	BATAGA	PIRALENGUE	0.12	D.A.R.	90	6/07/2012	5 AÑOS	3133703685				-
	VALENTINA CAICEDO RICO	27797337	LOTE #3	BATAGA	PIRALENGUE	0.12	D.A.R.	91	6/07/2012	5 AÑOS	3115961337				
11	SONIA CAICEDO RICO	60263940	LOTE # 09	BATAGA	PIRALENGUE	0.12	D.A.R.	92	6/07/2012	5 AÑOS	3142254021				
12	JOSE AGUSTIN CAICEDO RICO	1986435	LOS POMARROZOS	BATAGA	PIRALENGUE	0.12	D.A.R.	94	6/07/2012	5 AÑOS	3133703685				
13	ANTONIO JOSE CRUZ BECERRA	1986142	BUENAVISTA	BATAGA	PIRALENGUE	0.12	D.A.R.	95	6/07/2012	5 AÑOS	3132300224				
14	J.A.C. BATAGA LEONIDAS CAICEDO JAIMES PRESIDENTE	88161012-9	COMUNIDAD	BATAGA	Q. SAN FRANCISCO	14	R.	102	6/07/2012	5 AÑOS	3103063440				
15	J.A.C. LLANO GRANDE	900315619-9	COMUNIDAD	LLANO GRANDE	Q. LAS MINAS	8	R.	103	6/07/2012	5 AÑOS	3108039882				
16	LUIS FELIPE CAICEDO RICO	1986211	LOTE # 07	BATAGA	PIRALENGUE	0.12	D.A.R.	105	6/07/2012	5 AÑOS	3138627451			24,958	24,958
17	MARIA HERMELINA CAICEDO RICO	27793558	LOTE # 02	BATAGA	PIRALENGUE	1.02	D.A.R.	106	6/07/2012	5 AÑOS	3138627451				
18	JOSE PRESENTACION GAMBOA GUERRERO Y JOSE FERNANDO GAMBOA PEÑALOZA	5476534 91284911	VILLA MARINA	BATAGA	Q. BATAGA	0.15	D.A.R.	108	6/07/2012	5 AÑOS	3115257623				
19	JUAN MEDINA SANDOVAL Y OSWALDO VERA FERNANDEZ	88156951 13351411	SANTA SOFIA-SAN FELIPE	BATAGA	Q. BATAGA	4	D.A.R.	109	6/07/2012	5 AÑOS	3108653934				
20	YOLY CATALAN	87332622	BATAGA	BATAGA	Q. BATAGA	0.12	D.A.R.	110	6/07/2012	5 AÑOS	3108653934				

Ilustración 11 ANEXO 6

1.3 Implementar un fácil ingreso de datos del usuario para conocer el pago de facturación de años vencidos y actuales con fecha de generación y notificación de retardo de pago hecho en cartera.

Para realizar el debido ingreso de datos de los usuarios cabe aclarar que solo se tienen en cuenta los pagos del año 2018, realizados en el año 2019 siendo el auto de generar la factura de año vencido (01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2018) hasta la fecha con vigencia del año 2019 y así consecutivamente para el otorgamiento de las nuevas concesiones (vigencia de 5 años).

Al presentarse por medio de la contraloría la resolución 376 del 28 de Marzo del presente año 2019, donde se tiene en cuenta una serie de reglamentaciones estipuladas para realizar el cálculo de la tasa por uso de agua; donde se calcula mediante un nuevo módulo de porcentajes y valor al caudal otorgado, por ende, el cálculo de la cartera de años anteriores se calcula mediante un valor de vigencia anterior y no es tenido en cuenta sino para recuperación de cartera por medio de cobro persuasivo dictado inmediatamente al sistema SISPRO sin debido calculo en facturación por caudal otorgado, sino el valor de la factura expedida por la central de la Corporación notificando del cobro de la deuda en cartera.

Teniendo como soporte la base de datos efectuada en el objetivo anterior, se sintetiza el número de usuarios obligados a pagar y se denominan por factura, vigencia y fecha de generación, nombre, nit, estado de factura, cuenta por cobrar, intereses por cobrar, fecha de interés y concepto, y meses notificados del año vencido, y hasta el presente año para los usuarios quienes inician el otorgamiento de concesiones de agua, y demás conceptos a solicitud.

El proceso se realiza mediante el transcurso de cada mes vencido ya que, si el usuario no paga pasado el mes de la generación de la factura, se debe esperar a ser notificado y en consecuencia de que haga caso omiso se generara de inmediato intereses día a día y se cancelara por cuenta corriente más valor de la factura generada, en la base de datos hecha se encuentran los usuarios que ya realizaron el pago correspondiente con intereses si es el caso, siendo estos mismos los usuarios organizados para visualizar de manera correcta las cuentas por cobrar.

- Anexo usuarios obligados a pagar.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
FACTURA	VIGENCIA	NOMBRE	NIT	FECHA DE CARTERA	ESTADO DE FACTURA	CUENTA POR COBRAR	INTERESES POR COBRAR	FECHA DE INTERES	FECHA DE FACTURA	CONCEPTO
61371	2019	ASOCONCEPCION	9002686621	20/11/2018	PAGO TOTAL	50678	0	29/05/2019	20/11/2018	PAGO TASA POR USO
60956	2019	ROJAS RODRIGUEZ ROS	5503545	08/05/2019	PAGO TOTAL	111,587	0	08/05/2019	08/05/2019	PAGO VISITA CONCESIÓN DE AGUAS
60957	2019	ROJAS RODRIGUEZ ROS	5503545	01/01/2018	PAGO TOTAL	8100	0	08/05/2019	01/01/2019	PAGO TASA POR USO
60959	2019	LUIS MIGUEL ISIDRO DU	5418337	08/05/2019	PAGO TOTAL	52479	0	08/05/2019	08/05/2019	MOVILIZACION MADERA
60989	2019	GILBERTO SUAREZ CON	13352604	27/11/2018	PAGO TOTAL	172,836	0	14/05/2019	27/11/2018	PAGO TASA POR USO
60990	2019	ASOICOTA-FLOREZ PEÑ	88157528	01/01/2018	PAGO TOTAL	220,109	0	21/05/2019	01/01/2018	PAGO VISITA SEGUIMIENTO CON
60991	2019	JOSE GERSON PEÑA PE	88030242	14/05/2019	PAGO TOTAL	111,587	0	14/05/2019	14/05/2019	PAGO VISITA CONCESION AGUAS
61002	2019	LUIS ALFONSO GUTIERR	88190440	14/05/2019	PAGO TOTAL	417,558	0	14/05/2019	14/05/2019	PAGO VISITA APROVECHAMIENT
61005	2019	IVAN EDUARDO VILLAM	88165210	14/05/2019	PAGO TOTAL	154,996	0	14/05/2019	14/05/2019	PAGO VISITA SEGUIMIENTO CON
61013	2019	MARIA CRISTINA GONZ	60263676	14/05/2019	PAGO TOTAL	111,587	0	14/05/2019	14/05/2019	PAGO VISITA CONCESION AGUAS
61014	2019	PABLO EMILIO NIÑO ME	5623874	14/05/2019	PAGO TOTAL	72,875	0	14/05/2019	14/05/2019	PAGO VISITA APROVECHAMIENT
61024	2019	OSCAR DAVID HERNAN	5462520	01/01/2018	PAGO TOTAL	3816	0	15/05/2019	01/01/2018	PAGO DE TASA POR USO
61025	2019	OSCAR DAVID HERNAN	5462520	01/01/2018	PAGO TOTAL	3816	0	15/05/2019	01/01/2018	PAGO DE TASA POR USO
61026	2019	OSCAR DAVID HERNAN	5462520	01/01/2018	PAGO TOTAL	3816	0	15/05/2019	01/01/2018	PAGO DE TASA POR USO
61028	2019	OSCAR DAVID HERNAN	5462520	01/01/2018	PAGO TOTAL	3816	0	15/05/2019	01/01/2018	PAGO DE TASA POR USO
61030	2019	GOSVINTA CLAVIJO CO	27751424	01/01/2018	PAGO TOTAL	20734	0	15/05/2019	01/01/2018	PAGO DE TASA POR USO
61031	2019	OSCAR DAVID HERNAN	5462520	01/01/2018	PAGO TOTAL	41469	0	15/05/2019	01/01/2018	PAGO DE TASA POR USO
61034	2019	PABLO ANTONIO PARRA	1972140	01/01/2018	PAGO TOTAL	154,996	0	15/05/2019	01/01/2018	PAGO VISITA SEGUIMIENTO CON
61035	2019	ASOBATAGA	900275757	15/05/2019	PAGO TOTAL	154,996	0	15/05/2019	15/05/2019	PAGO VISITA CONCESION AGUAS
61037	2019	ASOBATAGA	900275757	01/01/2018	PAGO TOTAL	1,255,395	0	15/05/2019	01/01/2018	PAGO TASA POR USO
61047	2019	PEDRO PABLO MENDOZ	5462560	15/05/2019	PAGO TOTAL	8,497	0	15/05/2019	15/05/2019	PAGO INTERESES FACTURA OC-SI
61061	2019	MARIA EVANGELISTA M	27849746	16/05/2019	SIN PAGOS	8,569		31/05/2019	16/05/2019	PAGO INTERESES FACTURA OC - S
61062	2019	CARLOS JULIO PEÑA BE	13345421	16/05/2019	SIN PAGOS	5,803	0	31/05/2019	16/05/2019	PAGO INTERESES FACTURA OC - S
61063	2019	J.A.C. VEREDA TAMARA	8070015913	01/01/2018	PAGO TOTAL	30,274	0	16/05/2019	01/01/2018	PAGO TASA POR USO
61064	2019	CARMEN SOFIA RODRIG	276450988	11/07/2018	PAGO TOTAL	4,330	0	16/05/2019	11/07/2018	PAGO TASA POR USO
61066	2019	ASOLAGUNA-CARVAJAL	27751409	01/01/2018	PAGO TOTAL	220,109	0	16/05/2019	01/01/2018	PAGO VISITA SEGUIMIENTO CON
61067	2019	CESAR GAMBOA SANDO	88166160	01/01/2019	PAGO TOTAL	7,568	0	16/05/2019	01/01/2018	PAGO TASA POR USO
61068	2019	CESAR GAMBOA SANDO	88166160	16/05/2019	PAGO TOTAL	111,587	0	16/05/2019	16/05/2019	PAGO VISITA CONCESION AGUAS
61077	2019	JOSE PRESENTACION GA	5476534	01/01/2018	PAGO TOTAL	12,441	0	17/05/2019	01/01/2018	PAGO TASA POR USO
61093	2019	J.A.C. VEREDA LLANO G	900315619	01/01/2017	PAGO TOTAL	1,327,035	0	17/05/2019	01/01/2017	PAGO TASA POR USO
61096	2019	HENSY ARSENIO ALVAR	91239925	01/01/2018	SIN PAGOS	3,816	0	01/01/2018	01/01/2018	PAGO TASA POR USO
61097	2019	LENNY DOLORES ALVAR	60252752	01/01/2018	SIN PAGOS	3,816	0	31/05/2019	01/01/2018	PAGO TASA POR USO
61136	2019	ASONARANJO	9003266661	01/01/2016	PAGO TOTAL	90,000	0	23/05/2019	01/01/2016	PAGO TASA POR USO
61140	2019	MARIA ISABEL GOMEZ G	27751745	01/01/2016	PAGO TOTAL	60,650	0	21/05/2019	01/01/2016	PAGO TASA POR USO
61142	2019	JOSE DANIEL JAIMES HE	88152273	01/01/2016	PAGO TOTAL	60,650	0	21/05/2019	01/01/2016	PAGO TASA POR USO
61150	2019	CARLOS AUGUSTO FLORE	88157528	01/01/2016	PAGO TOTAL	3,328,542	0	21/05/2019	01/01/2016	PAGO TASA POR USO

Ilustración 12 ANEXO 7

- Para diligenciar mejor este ingreso de datos me guie por los pagos efectuados en consignación, haciendo una conciliación bancaria de los recibos originales entregados después del pago por cada uno de los usuarios y los extractos bancarios entregados por el banco Bancolombia. Los cuales arrojaron un treinta y cinco por ciento (35%) de pago de las facturas generadas en el año 2019 del cien por ciento (100%) de las facturas; del total de mil doscientas (1.200) facturas generas el 35% representan las cuatrocientas veinte (420) pagadas hasta la fecha, permaneciendo en cartera el sesenta y cinco por ciento (65%) representando la cantidad restante de setecientos ochenta (780) facturas generadas pendientes por pagar.

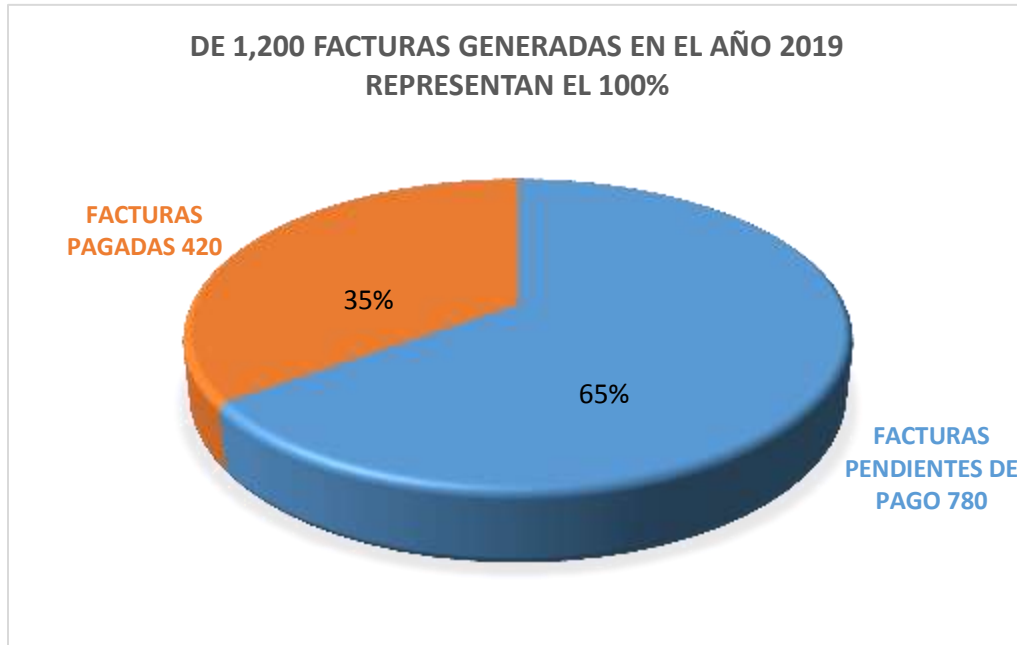


Ilustración 13 Análisis de facturas durante el primer semestre del 2019

- Anexo de la muestra de las facturas pagadas del 2019

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
VIGENCIA	COD. FAI	NIT	FECHA_FACT	FECHA_FACT	FECHA_LIMITE	ESTAD	ESTADO_FACTURA	VAL_SUBTOT	VAL_TOTAL	VAL_IVAFA	VAL_RECA	VAL_CUEN	VAL_INTER	VAL_PAGO	FECHA_REG	NOMBRE
2019	56716	1094290856	14/02/2019	14/02/2019	14/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$306.926.00	\$306.926.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	31/01/2019	PEREZ BERMUDEZ PAULA CAMI
2019	56739	5436574	15/02/2019	15/02/2019	15/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$111.587.00	\$111.587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	15/02/2019	ORTIZ VALENCIA BLAS ENRIQUE
2019	56741	13805258	15/02/2019	15/02/2019	15/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$72.900.00	\$72.900.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	15/02/2019	MOGOLLON GONZALES JOSE DA
2019	56743	60256835	15/02/2019	15/02/2019	15/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$69.950.00	\$69.950.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	15/02/2019	FLOREZ PEÑA OLGA LUCIA
2019	56774	1983266	18/02/2019	18/02/2019	18/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$108.056.00	\$108.056.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	18/02/2019	BAZA VELASCO JOSE DE LOS SA
2019	56839	5418337	20/02/2019	20/02/2019	20/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$45.300.00	\$45.300.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	20/02/2019	ISIDRO DUARTE LUIS MIGUEL
2019	56841	5418337	20/02/2019	20/02/2019	20/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$45.300.00	\$45.300.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	20/02/2019	ISIDRO DUARTE LUIS MIGUEL
2019	56848	5418337	20/02/2019	20/02/2019	20/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$52.479.00	\$52.479.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	20/02/2019	ISIDRO DUARTE LUIS MIGUEL
2019	56861	52329886	21/02/2019	21/02/2019	21/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$111.587.00	\$111.587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	21/02/2019	VALDERRAMA LOPEZ LUZ MARIN
2019	56869	13353517	25/02/2019	25/02/2019	25/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$52.479.00	\$52.479.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	25/02/2019	MENDOZA RINCON ALVARO
2019	57049	88152905	5/03/2019	5/03/2019	5/04/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$52.479.00	\$52.479.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	5/03/2019	VERGARA FLOREZ TEDDORD
2019	57130	9005620883	6/03/2019	6/03/2019	6/04/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$111.587.00	\$111.587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	6/03/2019	ACUEDUCTO VEREDAL JUNTA D
2019	57144	88031384	6/03/2019	6/03/2019	6/04/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$111.587.00	\$111.587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	6/03/2019	FERNANDEZ ROZO LUIS ALEJAN
2019	57280	27786441	11/03/2019	11/03/2019	11/04/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$111.587.00	\$111.587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	11/03/2019	CONTRERAS DE DUARTE ANA F
2019	57352	27684977	26/03/2019	26/03/2019	26/04/2019	11	REGISTRADA CARTER	\$111.587.00	\$111.587.00	\$0.00	\$0.00	\$111.587.00	\$3.978.00	\$111.587.00	26/03/2019	MALDONADO DE VILLAMIZAR MI
2019	60951	88030242	14/05/2019	14/05/2019	14/06/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$111.557.00	\$111.557.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	14/05/2019	PEÑA PEÑA (J.A.C. VEREDA BUEI
2019	61463	5804237	4/06/2019	4/06/2019	4/07/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$72.875.00	\$72.875.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	4/06/2019	FLOREZ VARGAS VICTOR JULIO
2019	56821	351711	19/02/2019	19/02/2019	19/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$72.875.00	\$72.875.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	19/02/2019	BAQUERO TORRES CARLOS JUL
2019	56835	13353517	20/02/2019	20/02/2019	20/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$52.479.00	\$52.479.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	20/02/2019	MENDOZA RINCON ALVARO
2019	56873	27846067	25/02/2019	25/02/2019	25/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$111.587.00	\$111.587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	25/02/2019	FLOREZ DE BAUTISTA RAFAELA
2019	57078	88158251	5/03/2019	5/03/2019	5/04/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$111.587.00	\$111.587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	5/03/2019	QUINTERO MOGOLLON FREDY O
2019	57062	5418337	5/03/2019	5/03/2019	5/04/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$52.479.00	\$52.479.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	5/03/2019	ISIDRO DUARTE LUIS MIGUEL
2019	57400	5476771	14/03/2019	14/03/2019	14/04/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$72.875.00	\$72.875.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	14/03/2019	VILLAMIZAR VILLAMIZAR CELINDO
2019	57885	88152905	9/04/2019	9/04/2019	9/05/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$52.479.00	\$52.479.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	9/04/2019	VERGARA FLOREZ TEDDORD
2019	58822	832006999	23/04/2019	23/04/2019	23/05/2019	11	REGISTRADA CARTER	\$220.109.00	\$220.109.00	\$0.00	\$0.00	\$220.109.00	\$2.615.00	\$220.109.00	23/04/2019	CSS CONSTRUCTORES SA
2019	60956	5503545	8/05/2019	8/05/2019	8/06/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$111.587.00	\$111.587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	8/05/2019	ROJAS RODRIGUEZ ROSARIO
2019	61273	27688090	24/05/2019	24/05/2019	24/06/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$111.587.00	\$111.587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	24/05/2019	RODRIGUEZ VILLAMIZAR GRACE
2019	56768	91296241	18/02/2019	18/02/2019	18/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$111.587.00	\$111.587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	18/02/2019	VILLAMIZAR VILLAMIZAR LUCIO
2019	56790	27846390	18/02/2019	18/02/2019	18/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$111.587.00	\$111.587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	18/02/2019	MORENO DE PABON ADELA
2019	56836	5418337	20/02/2019	20/02/2019	20/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$52.479.00	\$52.479.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	20/02/2019	ISIDRO DUARTE LUIS MIGUEL
2019	56842	5418337	20/02/2019	20/02/2019	20/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$45.300.00	\$45.300.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	20/02/2019	ISIDRO DUARTE LUIS MIGUEL
2019	56843	5418337	20/02/2019	20/02/2019	20/03/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$45.300.00	\$45.300.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	20/02/2019	ISIDRO DUARTE LUIS MIGUEL
2019	57070	27784076	5/03/2019	5/03/2019	5/04/2019	11	REGISTRADA CARTER	\$220.109.00	\$220.109.00	\$0.00	\$0.00	\$220.109.00	\$10.984.00	\$220.109.00	5/03/2019	VERA DE GONZALEZ ALICIA
2019	57322	13353706	12/03/2019	12/03/2019	12/04/2019	11	REGISTRADA CARTER	\$111.557.00	\$111.557.00	\$0.00	\$0.00	\$111.557.00	\$2.474.00	\$111.557.00	12/03/2019	LIZZANO ROBERTO
2019	57497	13347262	18/03/2019	18/03/2019	18/04/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$111.587.00	\$111.587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	18/03/2019	VILLAMIZAR VILLAMIZAR ISIDRO
2019	57599	13352635	29/03/2019	29/03/2019	29/04/2019	16	CANCELADA TOTAL	\$72.875.00	\$72.875.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	29/03/2019	TORRES ALBARRACIN FABIO DA

Ilustración 14 ANEXO 8

- Anexo evidencia de realización de conciliaciones bancarias en físico.



Ilustración 15 ANEXO 9



Ilustración 16 ANEXO 10

1.4 Diseñar el sistema de cobro, siendo este una herramienta dinámica que facilite realizar los cálculos del valor de concesiones anuales e intereses moratorios para ejecutar la labor de cobranza.

Percibiendo la necesidad de gestionar factores que mejoren la productividad de la facturación ya que se hace complejo la realización de la misma por diferentes inconsistencias que se presentan busco con el programa un mejor manejo de esta base de datos que facilite el cálculo y cobro de cartera de los usuarios.

El hecho de la existencia de un sistema de facturación facilita el crear de la misma pero no la eficiencia, ya que hay que realizar esta tarea manualmente y esto no tan solo atrasa la elaboración de las facturas sino el mal cálculo en ocasiones, obligando a el área a realizar un respectivo proceso para dar por errónea la factura y realizarla de nuevo reportando el error a la central de Cúcuta.

La retribución de este diseño de programa se verá reflejado en el área en cuanto a la aceptación vista, la facilidad de su manejo y la cómoda adquisición del mismo. La veracidad para realizar los cálculos del valor de la factura, conocer los intereses en el que pueda incurrir por no pago en la fecha límite y el caculo de porcentajes otorgados a cada una de las concesiones legales realizadas. Es importante resaltar que la empresa podrá conocer su estado de cartera ya que por falta de una herramienta base no tenía conocimiento de esta.

Dando desarrollo al diseño del sistema de cobro de las facturas en cartera de la territorial Pamplona desde el año 2014 al 2019 teniendo en cuenta las concesiones efectuadas para el último periodo de 5 años, ya que para los años anteriores la central de Cúcuta realiza el respectivo proceso y en la territorial solo se hace entrega de la factura para que el usuario realice el pago más los intereses generados.

Con base en los expedientes y tomando muestra del programa de facturación existente en la corporación, se crea una base de datos catalogando el usuario para tener conocimiento del valor en cartera y poder identificar de manera fácil y notificada los usuarios que deben del seguimiento manera:

VIGENCIA:

El año en que se genera la factura, donde se efectúa con la fecha de visita al predio, apertura de la concesión de agua o solicitud forestal entre otros, seguimiento de la concesión y pagos realizados año tras año hasta que se termine la concesión y se solicite por medio de prorrogas para continuar con vigencia por otros cinco (5) años.

NUMERO DE FACTURA:

Este número en la factura es un consecutivo que permite identificar al usuario de la misma manera que se ejecuta en el SISPROP, saber el número de factura realizada hasta la fecha como, por ejemplo: Factura de venta No. OC – 61628.

A la hora de realizar el cobro persuasivo se identifica de esta manera al usuario inscrito con varias concesiones si este es el caso, si otra persona ajena a ser usuario, pero enviada por el mismo podrá ser identificado sin el número de nit o cedula, de esta manera ya que el programa a realizar permite la búsqueda con el número de factura.



Ilustración 17 NUMERACIÓN DE FACTURA

CATEGORIA:

Identifica el concepto mediante el cual se hace la clasificación que corresponde a la actividad a realizar, estas son: tasa por uso, visita técnica de concesión de aguas, aprovechamiento forestal, movilización de madera y visita de seguimiento.

VALOR FACTURA:

Según la resolución a la que corresponda el concepto en categoría de la factura donde el 80% de las facturas corresponden a la resolución 367 del 28 de marzo 2019.

CUENTA POR COBRAR DE LA FACTURA:

En la mayoría de pagos efectuados por los usuarios deben cancelas el valor que corresponde al caudal otorgado y para las facturas realizadas por visitas técnicas

se suma el valor de la Estampilla Pro – Hospital Erasmo Meoz por valor de 3.500 siendo este el total de la factura a pagar.

INTERESES POR COBRAR:

Al generar la factura con el pago del año en vigencia de la concesión desde el primero (1) de enero al treinta y uno (31) de diciembre de los años 2014 al 2019, desde la fecha del día en que se genera la factura se provee el plazo de realización del pago por parte del usuario para subir el recibido al sistema SISPROP y se efectuó el pago oportuno.

Por lo contrario, cuando el usuario no es notificado, ni se acerca por cuenta propia a realizar el correspondiente pago antes de los treinta (30) días, se generarán los intereses diarios los cuales son intereses bancarios de consumo ordinario, normativa de la superintendencia financiera; donde se considera que un cliente corporativo sea persona natural o jurídica cuando éste posee los elementos necesarios para entrar a pactar una tasa de interés, por consiguiente se entiende como créditos de consumo los créditos otorgados a dichas personas cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicio, independientemente de su monto, en este caso los intereses moratorios generados por el no pago de la factura generada.

NOMBRE:

La identificación del usuario, sea persona natural inscrita como beneficiario del concepto al que se otorgue o sea propietario del predio; o persona jurídica correspondiente a una asociación, presidente o representante de una junta de acción comunal y reglamentación.

MUNICIPIO:

En CORPONOR corresponden a la territorial Pamplona las cuencas del río Pamplonita, río Zulia, río Chitagá, río Cubogón, río Magua y río Apure, de donde se otorgan los puntos de agua y predios legales de uso de los nueve (9) municipios que corresponden los cuales son: Pamplona, Pamplonita, Chitagá, Silos, Cucutilla, Cacota, Mutiscua, Toledo y Labateca.

- *Anexo muestra de información de la cartera de la territorial Pamplona por sus diferentes conceptos.*
Tasa Por De Aguas

		TASA POR USO DE AGUAS					
VIGENCIA	Nro.FACTURA	CATEGORIA	VALOR FACTURA	CTA X COBRAR FAC	INTERES COBRAR	NOMBRE	MUNICIPIO
2014	22915	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 23,900	\$ 23,900	\$ 36,995	GELVEZ ESPINOSA LUIS NACIANCENO	MUTISCUA
2014	22950	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 23,900	\$ 23,900	\$ 37,014	GELVEZ ESPINOSA LUIS NACIANCENO	MUTISCUA
2014	23237	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 23,900	\$ 23,900	\$ 36,630	FLOREZ MARIA CLEMENCIA	PAMPLONA
2014	24108	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 23,000	\$ 23,000	\$ 35,614	VERA PORTILLA CELMIRA	PAMPLONA
2014	25098	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 62,250	\$ 62,250	\$ 91,216	SANCHEZ VERA CATALINA	LABATECA
2014	25112	TASA POR USO DE AGUAS	\$ -	\$ 23,000	\$ -	CRUZ RINCON JOSE RESURRECCION	PAMPLONITA
2014	25382	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 41,000	\$ 37,353	\$ 21,431	CASTILLO BLANCO JUAN DE LA CRUZ	SILOS
2014	25555	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 2,672,000	\$ 2,672,000	\$ 3,910,966	SUAREZ BAUTISTA JUAN GABRIEL	MUTISCUA
2014	26885	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 157,950	\$ 157,950	\$ 208,373	FLOREZ CHAPETA ALCIDES	PAMPLONA
2014	26994	TASA POR USO DE AGUAS	\$ -	\$ 4,627	\$ 2,130	LIZCANO PATIÑO GILBERTO	PAMPLONA
2014	27119	TASA POR USO DE AGUAS	\$ -	\$ 69,900	\$ 99,929	ESPINEL LEAL OSCAR ILICHT	PAMPLONA
2014	27900	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 23,000	\$ 23,000	\$ 98,556	VELANDIA MALDONADO LUIS FELIPE	SILOS
2014	28606	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 101,400	\$ 101,400	\$ 100,195	RONDON FLOREZ ELIECER	PAMPLONA
2014	28710	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 127,150	\$ 127,150	\$ 170,036	CAÑAS PARADA ROCIO	PAMPLONA
2014	28824	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 46,900	\$ 46,900	\$ 693,762	PEÑA JAIMES MARCELINO	PAMPLONA
2014	28832	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 57,150	\$ 57,150	\$ 78,690	RODRIGUEZ VILLAMIZAR MARCO	SILOS
2014	28841	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 20,000	\$ 20,000	\$ 26,003	GELVEZ VERA TRINIDAD	MUTISCUA
2014	28842	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 20,000	\$ 20,000	\$ 27,913	CONTRERAS LUIS ANDELFO	MUTISCUA
2014	28852	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 127,200	\$ 127,200	\$ 174,243	RIVERA GRANADOS EVELIO	PAMPLONITA
2014	28868	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 20,000	\$ 20,000	\$ 26,935	CAÑAS CAÑAS HERNAN	CACOTA
2014	28871	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 19,450	\$ 19,450	\$ 25,886	CAMARGO RODRIGUEZ ADUAR HUM	CHITAGA
2014	28873	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 18,550	\$ 18,550	\$ 25,297	CHAPETA VILLAMIZAR NIDIA NAYIBE	SILOS
2014	28874	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 18,550	\$ 18,550	\$ 24,989	CHAPETA VILLAMIZAR NIDIA NAYIBE	SILOS
2014	28875	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 15,050	\$ 15,050	\$ 20,384	GELVEZ GAMBOA MARIANO	MUTISCUA
2014	28877	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 15,050	\$ 15,050	\$ 19,198	VILLAMIZAR DE VILLAMIZAR CARMEN	CHITAGA
2014	28878	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 15,050	\$ 15,050	\$ 20,967	CRUZ JAIMES VIRGILIO	PAMPLONA
2014	28879	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 14,450	\$ 14,450	\$ 19,223	CAICEDO GELVEZ PASCUAL	PAMPLONA
2014	28880	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 14,450	\$ 14,450	\$ 19,463	SUAREZ SARMIENTO PAULO EMILIO	PAMPLONITA
2014	28959	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 127,200	\$ 127,200	\$ 173,945	CONTRERAS MENDOZA LUIS FELIPE	PAMPLONITA
2014	28960	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 127,200	\$ 127,200	\$ 173,945	CONTRERAS MENDOZA LUIS FELIPE	PAMPLONITA
2014	29111	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 92,300	\$ 92,300	\$ 121,693	CONTRERAS ANA FRANCISCA	PAMPLONA
2014	29193	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 23,000	\$ 23,000	\$ 31,420	GAMBOA CONTRERAS PABLO EMILIO	PAMPLONA
2014	29205	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 46,900	\$ 46,900	\$ 57,998	PORTILLA PORTILLA ROMELIA	PAMPLONA
2014	29219	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 23,000	\$ 23,000	\$ 78,156	GALLARDO ESTRADA FREDDY	PAMPLONA
2014	29220	TASA POR USO DE AGUAS	\$ 216,700	\$ 216,700	\$ 287,942	PABON GAMBOA AGUSTIN ENRIQUE	PAMPLONA

Seguimiento De Concesiones

SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN								
VIGENCIA	Nro.FACTURA	CATEGORIA	VALOR FACTURA	CTA X COBRAR FAC	INTERES COBRAR	NOMBRE	MUNICIPIO	ESTAMPILLA INCLUIDA C
2014	28313	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 89,353	CARRILLO CHAPETA JOSE CELIA	PAMPLONA	\$ 2,600
2014	29647	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 85,972	CABEZA GALVIS ELISEO	SILOS	\$ 2,600
2014	29649	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 86,531	RICO VILLAMIZAR JULIO CESAR	PAMPLONA	\$ 2,600
2014	29650	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 86,581	MANTILLA VERA HUGO	SILOS	\$ 2,600
2014	29662	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 87,444	VERA VILLAMIZAR JOSE RAUL	CACOTA	\$ 2,600
2014	29664	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 86,480	SUAREZ CONTRERAS GILBERTO	MUTISCUA	\$ 2,600
2014	29670	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 86,632	VALDERRAMA LOPEZ LUZ MAR	CHITAGA	\$ 2,600
2014	29676	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 66,800	\$ 90,141	APROCULTURAS	TOLEDO	\$ 2,600
2014	29677	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 86,784	SUAREZ SARMIENTO PAULO EN	PAMPLONITA	\$ 2,600
2014	29681	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 87,200	\$ 87,444	FUENTES SOLANO ORLANDO	CHITAGA	\$ 2,600
2014	29682	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 86,784	ORTIZ MALDONADO NEIRA ES	CHITAGA	\$ 2,600
2014	29683	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 82,258	VILLAMIZAR MONTAÑEZ IVAN	CHITAGA	\$ 2,600
2014	29684	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 87,995	ALVAREZ GAMBOA MARIA DE	MUTISCUA	\$ 2,600
2014	29700	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 87,284	ASOCONCEPCION	MUTISCUA	\$ 2,600
2014	29738	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 84,650	CONTRERAS DE CONTRERAS R	MUTISCUA	\$ 2,600
2014	29744	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 84,294	JAIMES CAPACHO ORLANDO	MUTISCUA	\$ 2,600
2014	29745	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 84,294	FLOREZ FLOREZ CAMPO ELIAS	MUTISCUA	\$ 2,600
2014	29749	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 85,871	MANTILLA VERA OSCAR	SILOS	\$ 2,600
2014	29753	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 73,453	ASOVICHAGA	CHITAGA	\$ 2,600
2014	29763	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 78,175	VILLAMIZAR JAIMES RAMON	SILOS	\$ 2,600
2015	33320	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 78,393	CAMARGO RODRIGUEZ EDUAR	CHITAGA	\$ 2,700
2015	33330	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 82,009	TARAZONA MIGUELO ANTONI	CHITAGA	\$ 2,700
2015	33331	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 80,946	PABON VALBUENA BLANCA FL	CACOTA	\$ 2,700
2015	33332	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 80,946	PABON VALBUENA BLANCA FL	CACOTA	\$ 2,700
2015	33333	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 78,446	COTE JAIMES TIMOLEON	CHITAGA	\$ 2,700
2015	33335	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 79,935	FLOREZ ARAQUE ALIRIO	CACOTA	\$ 2,700
2015	33336	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 80,946	PABON VALBUENA BLANCA FL	CACOTA	\$ 2,700
<i>Ilustración 19 ANEXO 12</i>								
2015	33386	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 81,053	RIATAGA FLOREZ ISMAEL	CHITAGA	\$ 2,700
2015	33389	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 81,956	VERA ISAIAS	CHITAGA	\$ 2,700
2015	33394	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 80,308	FLOREZ RICO JAVIER DARIO	CHITAGA	\$ 2,700
2015	33413	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 81,053	JUNTA DE ACCION COMUNAL F	PAMPLONA	\$ 2,700
2015	33414	SEGUIMIENTO DE CONCESIÓN	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 80,467	MENESES SANCHEZ LUZ AMPA	LABATECA	\$ 2,700

Tasa Por Aprovechamiento Forestal

TASA APROVEVHAMIENTO FORESTAL								
VIGENCIA	Nro.FACTURA	CATEGORIA	VALOR FACTURA	CTA X COBRAR FAC	INTERES COBRAR	NOMBRE	MUNICIPIO	ESTAMPILLA INCLUIDA
2014	25076	TASA APROVECHAMIENTO FORESTAL	\$ 20,000	\$ 22,600	\$ 34,031	LIZCANO GUTIERREZ MOISES	CUCUTILLA	\$ 2,600
2016	38036	TASA APROVECHAMIENTO FORESTAL	\$ 3,500	\$ 39,950	\$ 33,713	MANTILLA MANTILLA CRISTOBAL	PAMPLONA	\$ 2,900
2016	38036	TASA SEGUIMIENTO	\$ 33,550	\$ 39,950	\$ 33,713	MANTILLA MANTILLA CRISTOBAL	PAMPLONA	\$ 2,900
2016	38263	TASA APROVEVHAMIENTO FORESTAL	\$ 24,600	\$ 27,500	\$ 26,302	SANTURBAN TRANSPORTE	PAMPLONA	\$ 2,900
2016	38354	TASA APROVEVHAMIENTO FORESTAL	\$ 24,200	\$ 27,100	\$ 23,546	MARTINEZ DE FLOREZ ROSARIO	PAMPLONA	\$ 2,900
2016	42424	TASA APROVEVHAMIENTO FORESTAL	\$ 689,454	\$ 692,354	\$ 543,089	PARADA SEPULVEDA ADTRID	CUCUTILLA	\$ 2,900
2017	45703	TASA APROVEVHAMIENTO FORESTAL	\$ 3,700	\$ 42,700	\$ 25,931	DIAZ PARRA DANIEL	PAMPLONA	\$ 3,100
2017	45703	TASA SEGUIMIENTO	\$ 35,900	\$ 42,700	\$ 25,931	DIAZ PARRA DANIEL	PAMPLONA	\$ 3,100
2017	45905	TASA APROVEVHAMIENTO FORESTAL	\$ 35,900	\$ 42,700	\$ 26,169	CRUZ JAUREGUI BENEDICTO	PAMPLONA	\$ 3,100
2017	45905	TASA SEGUIMIENTO	\$ 3,700	\$ 42,700	\$ 26,169	CRUZ JAUREGUI BENEDICTO	PAMPLONA	\$ 3,100
2017	47684	TASA APROVEVHAMIENTO FORESTAL	\$ 59,050	\$ 62,150	\$ 30,629	JAIMES CAÑAS MIGUEL HERNANDO	PAMPLONA	\$ 3,100
2017	50013	TASA APROVEVHAMIENTO FORESTAL	\$ 35,900	\$ 42,700	\$ 16,123	MENESES MENESES LIOS ALFONSO	PAMPLONA	\$ 3,100
2017	50013	TASA SEGUIMIENTO	\$ 3,700	\$ 42,700	\$ 16,123	MENESES MENESES LIOS ALFONSO	PAMPLONA	\$ 3,100
2018	54112	TASA APROVEVHAMIENTO FORESTAL	\$ 6,156,650	\$ 6,156,650	\$ 1,732,269	VERA VILLAMIZAR DIANA CAROLINA	TOLEDO	\$ 3,300
2019	58862	TASA APROVEVHAMIENTO FORESTAL	\$ 414,058	\$ 417,558	\$ -	ARAQUE MANTILLA JOSE RAUL	PAMPLONA	\$ 3,500

Ilustración 20 ANEXO 13

Visita técnica para seguimiento

VISITA TECNICA PARA SEGUIMIENTO								
VIGENCIA	Nro.FACTURA	CATEGORIA	VALOR FACTURA	CTA X COBRAR FAC	INTERES COBRAR	NOMBRE	MUNICIPIO	ESTAMPILLA INC
2014	22451	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 102,493	RICO VARELA ALCIDES	PAMPLONA	\$ 2,600
2014	22998	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 93,263	RAMONRANGEL GUSTAVO ANDR	TOLEDO	\$ 2,600
2014	23238	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 61,600	\$ 64,200	\$ 99,014	MOGOLLON TARAZONA CECILIA	CHITAGA	\$ 2,600
2015	30192	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 82,434	MARTINEZ DE FLOREZ ROSARIO	PAMPLONA	\$ 2,700
2015	30252	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 87,810	JAIMES SUAREZ TELLA OLIVIA	MUTISCUA	\$ 2,700
2015	31939	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 84,196	FLOREZ ROSA	SILOS	\$ 2,700
2015	34302	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 64,450	\$ 67,150	\$ 81,002	PORTILLA ALVAREZ JOSE VICENTE	PAMPLONA	\$ 2,700
2016	38263	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 24,600	\$ 27,500	\$ 23,302	SANTURBAN TRANSPORTES	PAMPLONA	\$ 2,900
2016	38354	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 24,200	\$ 27,100	\$ 23,546	MARTINEZ FLOREZ ROSARIO	PAMPLONA	\$ 2,900
2016	38597	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 95,168	\$ 98,068	\$ 89,374	VERA RAMIREZ ERIBERTO	MUTISCUA	\$ 2,900
2016	39843	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 95,168	\$ 98,068	\$ 86,542	PARRA CASTELLANO TERES	CHITAGA	\$ 2,900
2016	40629	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 95,200	\$ 98,100	\$ 84,778	ESPINOSA GONSALES CELSO ANT	PAMPLONA	\$ 2,900
2016	42424	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 689,454	\$ 692,354	\$ 543,089	PARADA SEPULVEDA ASTRID	CUCUTILLA	\$ 2,900
2017	46280	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 101,900	\$ 105,000	\$ 62,230	BATALLON DE INFANTERIA NO.13	PAMPLONA	\$ 3,100
2017	47684	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 59,050	\$ 62,150	\$ 30,629	JAIMES CAÑAS MIGUEL HERNAN	PAMPLONA	\$ 3,100
2018	53321	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 104,756	\$ 108,056	\$ 33,547	CONTRERAS PARADA FABIO ALO	PAMPLONA	\$ 3,300
2018	54112	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 6,156,650	\$ 6,159,950	\$ 1,732,296	VERA VILLAMIZAR DIANA ACROL	TOLEDO	\$ 3,300
2018	54845	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 146,827	\$ 150,127	\$ 30,756	RINCONCAPACHO SONIA	MUTISCUA	\$ 3,300
2018	55640	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 840,994	\$ 844,294	\$ 8,075	ASOCONFIANZA ASOCIACION	PAMPLONA	\$ 3,300
2018	56168	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 294,075	\$ 297,375	\$ 26,375	JAIMES CAÑAS PABLO ANTONIO	LABATECA	\$ 3,300
2019	56748	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 108,087	\$ 111,857	\$ 7,694	FABER OVIDEO NELSON	PAMPLONA	\$ 3,500
2019	56749	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 108,087	\$ 111,857	\$ 7,694	FABER OVIDEO NELSON	PAMPLONA	\$ 3,500
2019	57322	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 108,057	\$ 111,557	\$ 2,474	LIZCANO ROBERTO	MUTISCUA	\$ 3,500
2019	57542	VISITA TECNICA CONSECION	\$ 108,087	\$ 111,587	\$ 3,978	MALDONADO DE VILLAMIZAR MA	CHITAGA	\$ 3,500

Ilustración 21 ANEXO 14

La base de datos tomada, estará expuesta en el sistema de facturación donde se podrá ver la realidad de las cuentas por cobrar de la corporación en cuestión de la cartera de la territorial Pamplona.

A través de este aplicativo estará expuesta a el área de facturación y cartera la información que busca tener de manera oportuna y adecuada la situación actual del estado de cartera de la empresa CORPONOR de la territorial Pamplona en específico.

El programa correspondiente, también tiene la función de realizar cálculos con referencia al valor de la factura del usuario, donde facilite y realice con veracidad la operación del valor de la concesión de aguas, visitas técnicas o de seguimiento más el valor de la estampilla si le corresponde, se permite a través de esta herramienta automatizar el trámite de generación de la factura, el cual conforme a la base de datos que presta un valor importante al área de trabajo ya que la elaborada desde el punto de últimas concesiones desde el año 2014 al 2019, donde se muestran las deudas de los usuarios pertenecientes a cartera, un número de ellos en la sección de cartera incobrable y la otra parte en gestión de cobro persuasivo y cobro masivo, ya que cuando el usuario se acerca a tramitar la prórroga de una nueva concesión es obligado a realizar el pago de la deuda existente en cartera.

La base de datos nombrada en el párrafo anterior, es la recolección del historial obtenido de los folios de archivo correspondientes a cada usuario, verificando el vencimiento o no de los procesos y por ende de las deudas existentes, la empresa guiada por la información del sistema de la corporación facturo en el año 2019 a los usuarios que la contraloría audito y dio la orden de generar las facturas vencidas en años anteriores al periodo que me encuentro trabajando y gracias a la respectiva jornada logre verificar, organizar y elaborar para filtrar los datos a los años del periodo de la deuda que está en gestión de cobro existe por el momento.

Los datos registrados en las tablas de Excel, me sirvieron como ayuda para tomar y verificar la información antes de crear el sistema de facturación donde también refleja la realidad de las deudas de los usuarios, esta información fue tomada con forme a lo requerido para el programa de calculo que se necesita.

El programa, como herramienta de trabajo no implica costo de inversión, sino mano de obra al momento de digitar las fórmulas para que el programa realice lo que el existe en la empresa no hace, ya que al elaborar los cálculos deben ser manuales y atrasa el proceso de generar la factura y en ocasiones cálculos erróneos; se debe ejecutar el programa con la debida información, es decir, los conceptos de deuda actualizados hasta la fecha en cartera y el proceso para realizar el cálculo con la mayor precaución para evitar errores al digitar lo requerido, facilitando la gestión de cobro y conocimiento tanto de la empresa como del usuarios de la deuda ya que esto no era posible si no se gestionaba desde la central de la ciudad de Cúcuta o en físico con el folio del usuario.

El siguiente proceso dará a conocer al responsable de la labor de cobranza y elaboración de facturación y/o dirigente del área, los pasos que debe realizar para ingresar al sistema de facturación:

- Al ingresar al sistema de facturación, el programa en Access se mostrará de la siguiente manera, donde se encuentra el logotipo de Corponor y se reconoce que el programa es perteneciente a la territorial Pamplona.



Ilustración 22 PRESENTACION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN

- La identificación del sistema de facturación, perteneciente a la empresa CORPONOR- Territorial Pamplona y los conceptos relacionados al cálculo de la factura y el buscador de las deudas existentes en cuenta cartera estarán en la parte izquierda de la pantalla como iconos de entrada.



Ilustración 23, ENTRADA AL SISTEMA DE FACTURACION

- El programa mostrará la elección del concepto por el cual se realizará la factura, los cuales son: tasa por uso de agua, visita técnica, seguimientos, salvoconductos de movilización de madera.

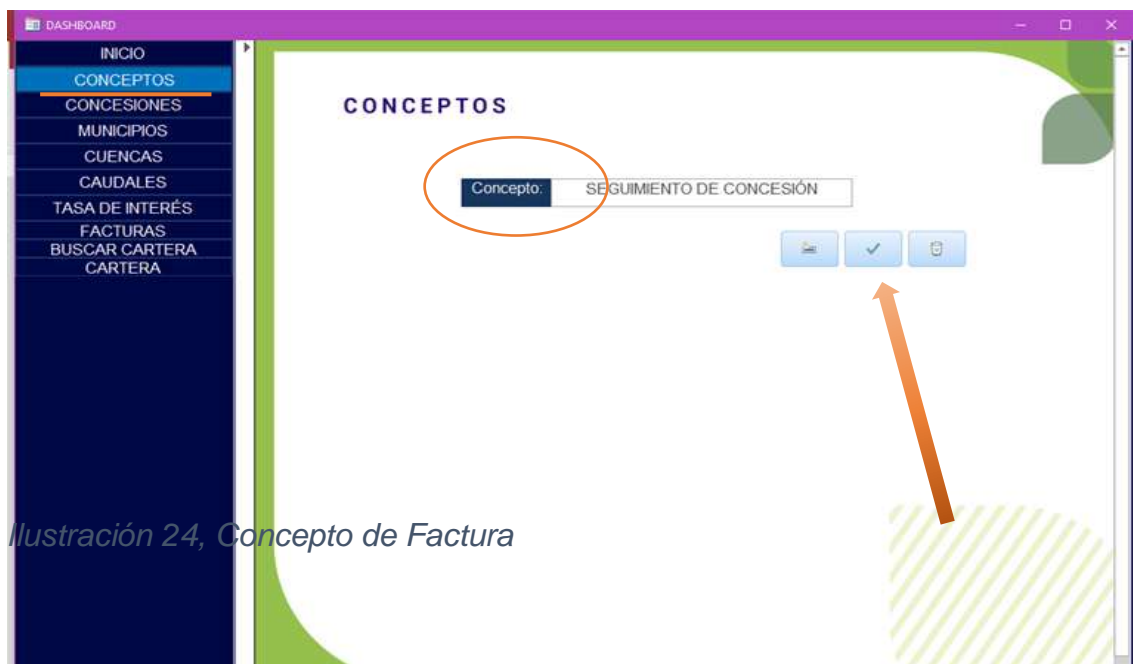


Ilustración 24, Concepto de Factura

- Seleccionados los iconos de municipio y cuenca, el programa arrojará los campos de tarifas de tasa por uso y el agua superficial al que pertenezca el usuario, sea doméstico o de agricultura.

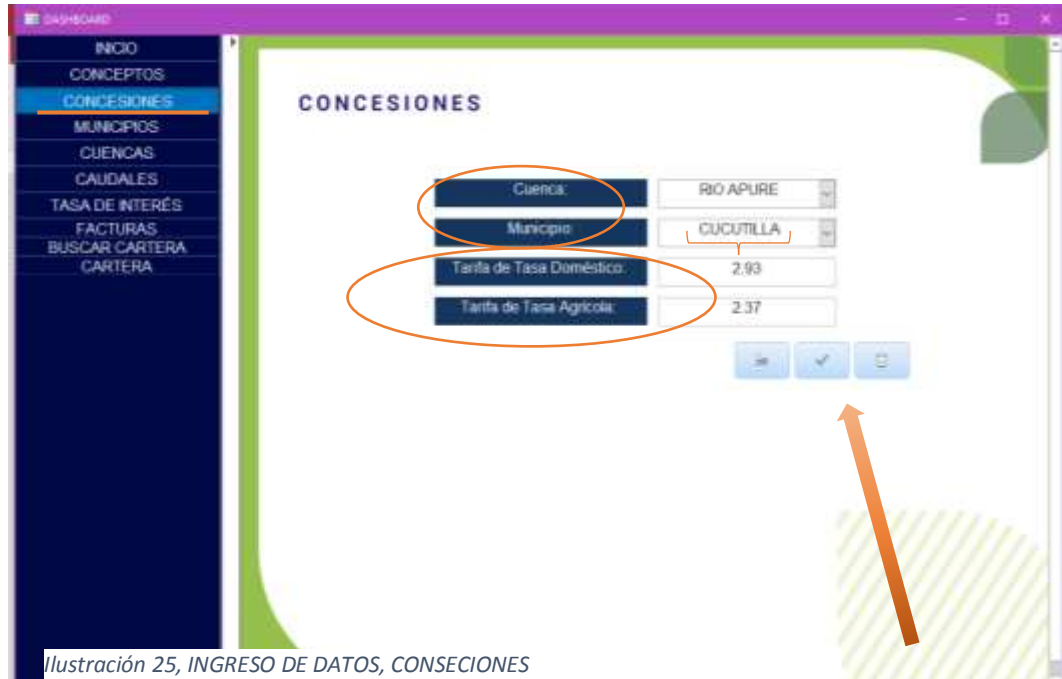


Ilustración 25, INGRESO DE DATOS, CONSESIONES

- Por consiguiente, para realizar el cálculo correspondiente se da click en el icono de municipios, donde aparece el nombre del mismo dando la opción de aceptar o borrar para seleccionar otro si es el caso.

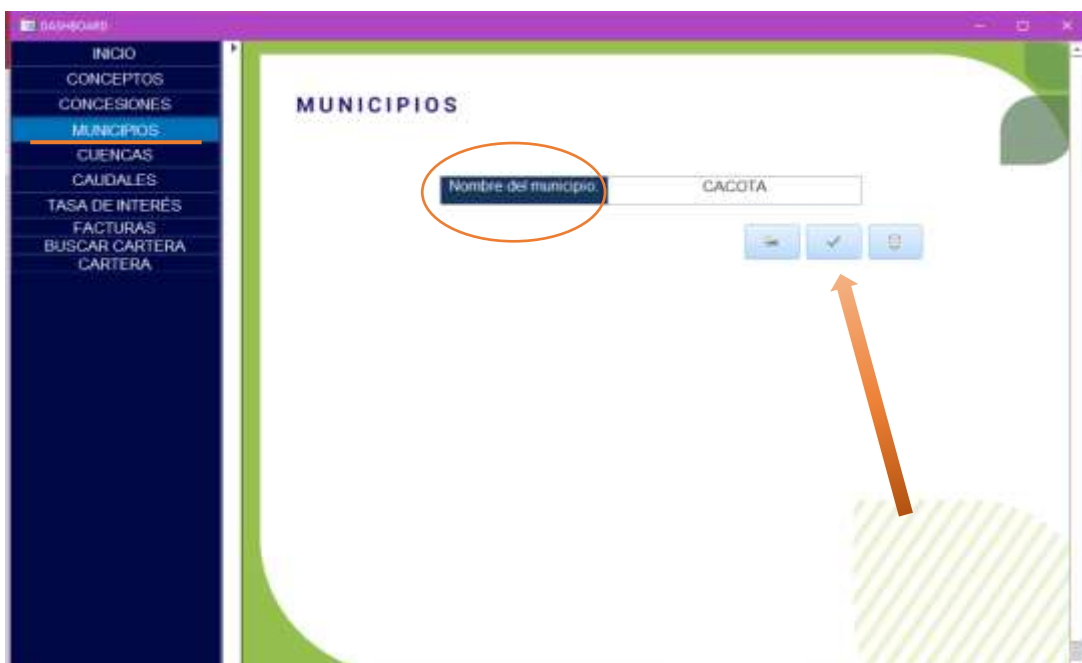


Ilustración 26, INGRESO DE DATOS, NOMBRE DEL MUNICIPIO

- De la misma manera se encuentra el icono de cuencas, para saber el usuario del municipio seleccionado a que cuenca pertenece. Dando click se seleccionará el río al que indica el resuelve elaborado por el técnico.

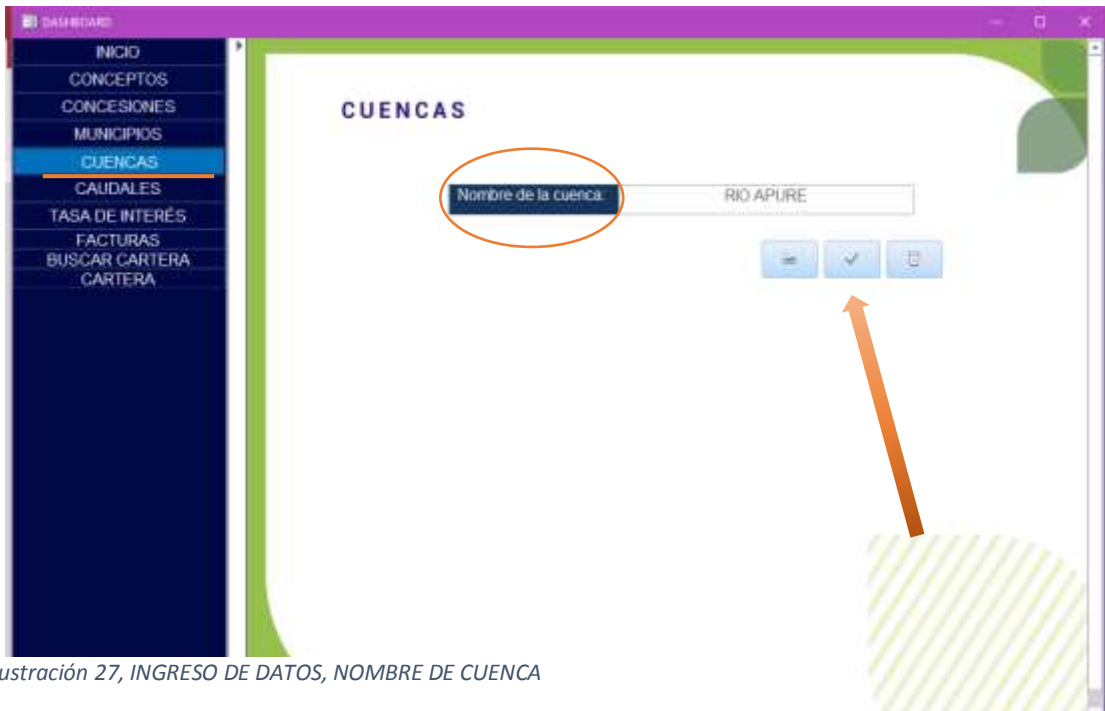


Ilustración 27, INGRESO DE DATOS, NOMBRE DE CUENCA

TUA (TARIFA DE TASA POR USO) AGUA SUPERFICIALES (\$/m3)			
CUENCA	MUNICIPIO	TUA DOMESTICO	TUA AGRICOLA, PECUARIO
Rio Pamplonita	Tramo sur		
	Pamplona	2.93	2.37
	Pamplonita	2.63	2.81
Rio Zulia	Tramo sur		
	Silos	1.19	1.20
	Mutiscua	1.21	1.20
	Pamplona	1.30	1.20
Rio Chitaga	Cucutilla	1.12	1.20
	Cacota	0.96	0.96
	Pamplona	0.96	0.96
	Chitaga	0.96	0.96
	Silos	0.96	0.96
	La bateca	0.96	0.96
	Toledo	0.96	0.96
Pamplonita	0.96	0.96	
Rio Cubogon	Chitaga	0.96	0.96
Rio Margue	Toledo	0.96	0.96
Rio Apure	Toledo	0.96	0.96

Ilustración 28, TARIFA DE TASA POR USO

Para el cálculo se da click en el año, según el que indique el resuelve respecto al litro de agua por segundo otorgado, el cual se menciona anteriormente y arrojará el costo del agua dado a la concesión, teniendo en cuenta el porcentaje de la ilustración 29.

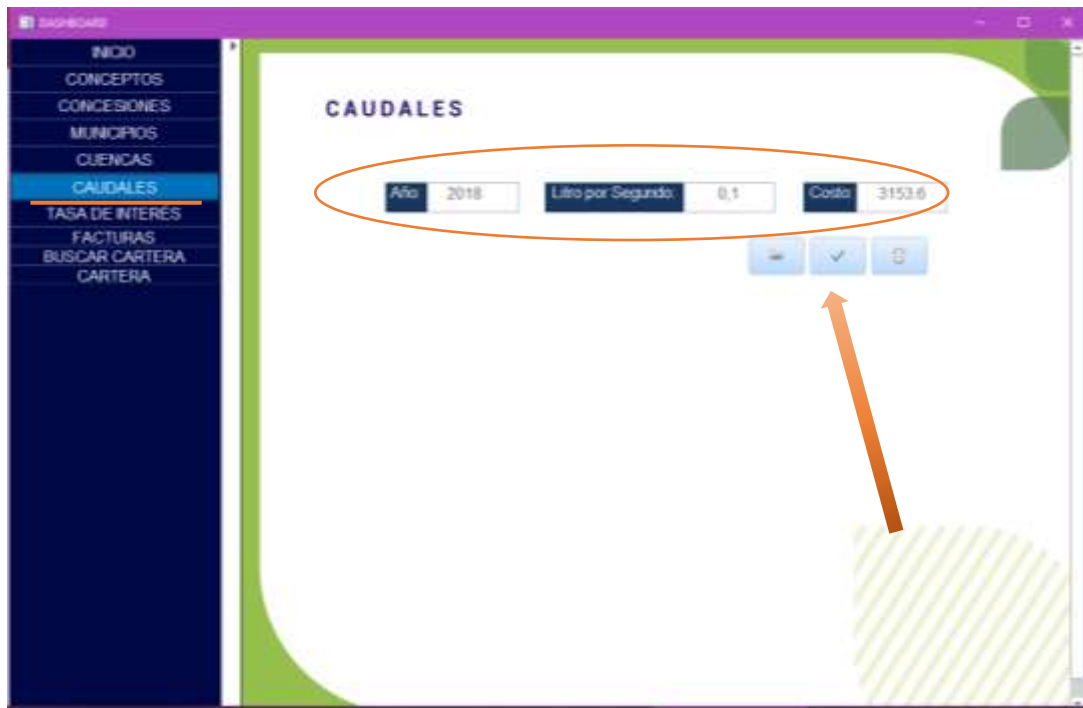


Ilustración 29, INGRESO DE DATOS DE CAUDALES

- El caudal otorgado al usuario se da según las necesidades demandadas del predio, mediante un formato de apertura o inicio de la concesión, como las hectáreas sembradas si es el caso, personas que habitan en la vivienda, animales u otros usos que solicite, y según el caudal de la fuente donde se capta, como, por ejemplo:

RINA
FORMULARIO PARA SOLICITUD DE CONCESION DE AGUAS SUPERFICIALES
 Formulario No. 01 de 2005, Actualizado 2011 de 1478, Actualizado 2012 de 1512

DATOS DEL SOLICITANTE

1. Nombre completo: WILSON VILLANAR
 2. Apellido y nombre: WILSON VILLANAR
 3. D.N.I.: 41234567
 4. Domicilio: CALLE 1234 SUR, PUNTA ARENAS
 5. Profesión: INGENIERO
 6. Fecha de nacimiento: 10/10/1980
 7. Sexo: M
 8. Estado civil: C
 9. Estado de familia: C
 10. Fecha de inscripción: 10/10/2010
 11. Categoría que otorga: Comunal

INFORMACION GENERAL

1. Nombre del canal: Canal de Riego
 2. Dirección del canal: Carretera a Puno
 3. Propiedad: Propia
 4. Nombre: WILSON VILLANAR
 5. Estado actual: En trámite
 6. Estado de inscripción: En trámite
 7. Nombre de inscripción: Canal de Riego
 8. Fecha de inscripción: 10/10/2010

INFORMACION FUENTE DE ABASTECIMIENTO

1. Tipo de fuente de abastecimiento: Superficial
 2. Nombre de la fuente de abastecimiento: Canal de Riego
 3. Tipo de concesión: Comunal

OBSERVACIONES

1. Ubicación: En el sector comunal
 2. Pertenencia: Comunal
 3. Tipo de fuente: Superficial
 4. Situación: En trámite
 5. Categoría de fuente: Superficial
 6. Características: Superficial
 7. Tipo de concesión: Comunal
 8. Caudal otorgado: 315.36

DOCUMENTACIÓN QUE DEBE ANEXAR A LA SOLICITUD

1. Documento que acredite la propiedad de la zona de abastecimiento.
 2. Plan de abastecimiento.
 3. Proyecto de canalización.
 4. Certificado de inscripción.
 5. Certificado de inscripción.
 6. Certificado de inscripción.
 7. Certificado de inscripción.

FIRMA DEL SOLICITANTE O APODERADO OBSERVANTE CONSTITUIDO
WILSON VILLANAR VILLANAR

Ilustración 30, EJEMPLO, FORMATO DE CONCESION DE AGUAS

Anexo la información filtrada al sistema de facturación, estos son los datos del caudal otorgado al usuario, según los milímetros de consumo en el año, con el costo que este represente. Resolución No.367 de 28 de marzo 2019.

CAUDAL OTORGADO AL USUARIO							
milímetros	CAUDAL (LPS)	CAUDAL (M3/AÑO)	CAUDAL (LPS)	CAUDAL (M3/AÑO)	CAUDAL (LPS)	CAUDAL (M3/AÑO)	
0.01	315.36	0.1	3153.6	7	22075.2	29.5	9303
0.02	630.72	0.2	6307.2	7.1	223905.6	30	9460
0.03	946.08	0.3	9460.8	7.2	227059.2	30.5	9618
0.04	1261.44	0.4	12614.4	7.3	230212.8	31	9776
0.05	1576.8	0.5	15768	7.4	233366.4	31.5	9933
0.15	4730.4	0.6	18921.6	7.5	236520	32	10091
0.25	7884	0.7	22075.2	7.6	239673.6	32.5	10248
0.35	10977.6	0.8	25228.8	7.7	242827.2	33	10406
0.45	14171.2	0.9	28382.4	7.8	245980.8	33.5	10564
0.55	17364.8	1	31536	7.9	249134.4	34	10722
		1.1	34689.6	8	252288	34.5	10879
		1.2	37843.2	8.1	255441.6	35	11037
		1.3	40996.8	8.2	258595.2	35.5	11195
		1.4	44150.4	8.3	261748.8	36	11352
		1.5	47304	8.4	264902.4	36.5	11510
		1.6	50457.6	8.5	268056	37	11668
		1.7	53611.2	8.6	271209.6	37.5	11826
		1.8	56764.8	8.7	274363.2	38	11983
		1.9	59918.4	8.8	277516.8	38.5	12141
		2	63072	8.9	280670.4	39	12299
		2.1	66225.6	9	283824	39.5	12456
		2.2	69379.2	9.1	286977.6	40	12614

Anexo de las tasas más representativas, especificadas por municipio.

TASA X USO MUTISCUA		TASA X USO CUCUTILLA		TASA X USO CHITAGA - CACOTA - SILOS - LABATECA - TOLEDO	
0.1	\$ 3,816	0.1	\$ 3,532	0.1	\$ 3,027
0.2	\$ 7,632	0.2	\$ 7,064	0.2	\$ 6,055
0.3	\$ 11,448	0.3	\$ 10,596	0.3	\$ 9,082
0.4	\$ 15,263	0.4	\$ 14,128	0.4	\$ 12,110
0.5	\$ 19,079	0.5	\$ 17,760	0.5	\$ 15,137
0.6	\$ 22,895	0.6	\$ 21,192	0.6	\$ 18,165
0.7	\$ 26,711	0.7	\$ 24,724	0.7	\$ 21,192
0.8	\$ 30,527	0.8	\$ 28,256	0.8	\$ 24,220
0.9	\$ 34,343	0.9	\$ 31,788	0.9	\$ 27,247
1	\$ 38,158	1	35320	1	\$ 30,274

TASA X USO PAMPLONA		TASA X USO PAMPLONITA	
0.1	\$ 9,240	0.1	\$ 8,294
0.2	\$ 18,480	0.2	\$ 16,588
0.3	\$ 27,720	0.3	\$ 24,882
0.4	\$ 36,960	0.4	\$ 33,176
0.5	\$ 46,200	0.5	\$ 41,469
0.6	\$ 55,440	0.6	\$ 49,764
0.7	\$ 64,680	0.7	\$ 58,058
0.8	\$ 73,920	0.8	\$ 66,352
0.9	\$ 83,160	0.9	\$ 74,646
1	\$ 92,400	1	\$ 82,939

Ilustración 32, TASAS MAS REPRESENTATIVAS

- La tasa de interés se cobra siempre y cuando se haya emitido una factura, se genera a partir de la fecha de vencimiento de la misma y este es calculado diariamente a través de la tasa de usura correspondiente al mes; se tiene en cuenta el interés desde el mes en que se expida la factura y se otorga la licencia en cada año al programa de Facturación asignado a la empresa, por ejemplo, en el año 2019 para generar las facturas año vencido del 2018, se inició en el mes de febrero.

Teniendo en cuenta que el interés se genera después de los 30 días vigentes de no hacer el pago de la factura emitida, el interés se calcula en base al porcentaje dado por la superintendencia, tal como:

Tabla de la Tasa Legal de Usura Efectiva Anual Certificada por la Superbancaria		
Periodo Certificado		
Desde	Hasta	Porcentaje
1/01/2019	31/01/2019	28.74%
1/02/2019	28/02/2019	29.55%
1/03/2019	31/03/2019	29.06%
1/04/2019	30/04/2019	28.98%
1/05/2019	31/05/2019	29.01%
1/06/2019	31/06/2019	28.95%

Ilustración 33, Tasa de usura para el 2019

La ventana para realizar el cálculo en el Sistema de Facturación muestra la selección de la fecha inicial y final de la generación de la factura, los días posteriores a la fecha en que se cumple los 30 días y la tasa de usura asignada al mes de mora.

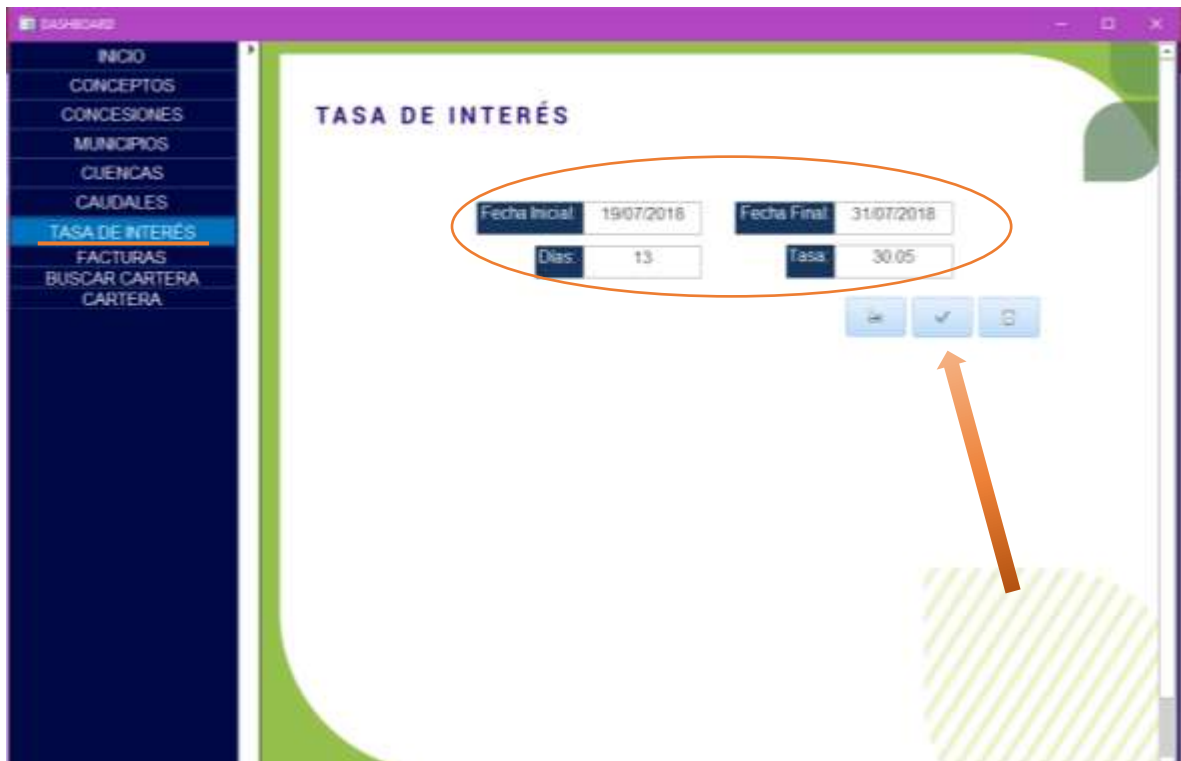


Ilustración 34, Cálculo de interés moratorio

Los datos anteriormente seleccionados son necesarios para realizar el cálculo al valor de interés en mora del usuario, se ejecutó una fórmula en el sistema la cual emite el resultado al momento de la selección de los datos, tal como:

FORMULA: teniendo en cuenta que se debe hallar la tasa de interés diaria, se inicia por conocer el porcentaje asignado para el periodo en que inician el interés moratorio, los días del año, la tasa de usura para cada mes y el valor base de la factura generada.

Tasa de usura% / días del año = tasa diaria% X valor base / 100 = interés X días de mora = valor interés día

Un ejemplo del cálculo de la fórmula anterior, es el siguiente:

$$30,05\% / 365 = 0,08232877\% \times 108,056 / 100 = 88,96 \times 13 = \$ 1,156$$

Periodo	Días	Tasa	Valor Base	Valor Intereses
Del 19 de julio de 2018 al 31 de julio de 2018	13	30.05%	108,056	1,156
Del 1 de agosto de 2018 al 31 de agosto de 2018	31	29.91%	108,056	2,745
Del 1 de septiembre de 2018 al 30 de septiembre de 2018	30	29.72%	108,056	2,640
Del 1 de octubre de 2018 al 31 de octubre de 2018	31	29.45%	108,056	2,703
Del 1 de noviembre de 2018 al 30 de noviembre de 2018	30	29.24%	108,056	2,597
Del 1 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018	31	29.10%	108,056	2,671
Del 1 de enero de 2019 al 31 de enero de 2019	31	28.74%	108,056	2,638
Del 1 de febrero de 2019 al 28 de febrero de 2019	28	29.55%	108,056	2,449
Del 1 de marzo de 2019 al 31 de marzo de 2019	31	29.06%	108,056	2,667
Del 1 de abril de 2019 al 30 de abril de 2019	30	28.98%	108,056	2,574
Del 1 de mayo de 2019 al 31 de mayo de 2019	31	29.01%	108,056	2,662
Del 1 de junio de 2019 al 4 de junio de 2019	4	28.95%	108,056	343

Ilustración 35, ejemplo para calcular los intereses en mora de un usuario

- Al finalizar el procedimiento anterior se mostrará de esta manera la ventada, para obtener un registro final como el valor a pagar de la factura, el cual se realiza de forma manual en el área de Facturación, ahora para ser digitado en el sistema creado como plan de mejoramiento de la territorial Pamplona, evitando errores, caiga del sistema o confusión con los 3 sistemas de las demás territoriales. Es necesario realizar la selección dando click en concepto de la Factura y el municipio al que corresponde el punto de concesión.

Sispre:	1
Nombre:	PERSONA
NIT:	1
Municipio:	TOLEDO
Cuenca:	RIO APURE
Tipo de cuenca:	Domestico
Caudal:	1
Meses:	6
Fecha inicial:	20/8/2018
Fecha final:	25/8/2018
Fecha limite:	31/7/2019
Total:	30274.56
Interés:	363.3

Ilustración 36, Ingreso de datos para calcular el valor de la Factura

Base De Datos De Caretra, Filtrada En El Sistema De Facturación

El programa emplea una base de datos, la cual fue filtrada en el proceso de creación, relacionada con la cartera existente en la territorial Pamplona donde se clasifican por conceptos, es decir, los anexos de las ilustraciones 18,19,20 y 21. La deuda está relacionada al valor calculado de la factura, la cuenta por cobrar de la factura y el interés por cobrar a la fecha; la suma de cada uno de los deudores corresponde del año 2014 al 2019 siguiendo las concesiones en vigencia, ya que la mayoría de la deuda se ha convertido en cuenta cartera incobrable, es decir, si el usuario no concibe la necesidad de realizar la prórroga de la concesión entonces dejara la deuda existente y no se realizará el pago de factura generada.

EL TOTAL DE LA DEUDA EN CARTERA ENTRE LOS AÑOS 2014 Y 2019 EQUIVALE A \$ 197.221.311

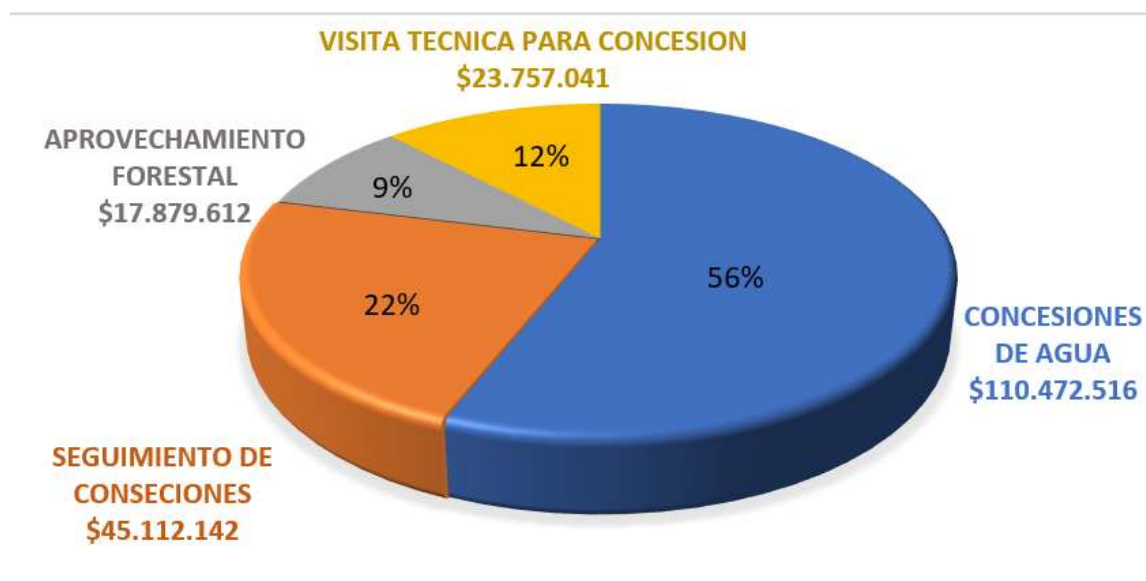


Ilustración 37 DEUDA DE CARTERA

- Como complementación al Sistema de Facturación ya nombrado, se filtra por medio de los conceptos que generan Facturación en la Territorial Pamplona, la cuenta de cartera con el objetivo de facilitar el ingreso de una nueva deuda del usuario y su búsqueda, con la corporación, realizando el proceso que se muestra en la ilustración 38 y 39, ingresando datos relevantes como, el código de SISPROP y municipio al que pertenece. Se conocerá por medio de un informe el valor a pagar del usuario.

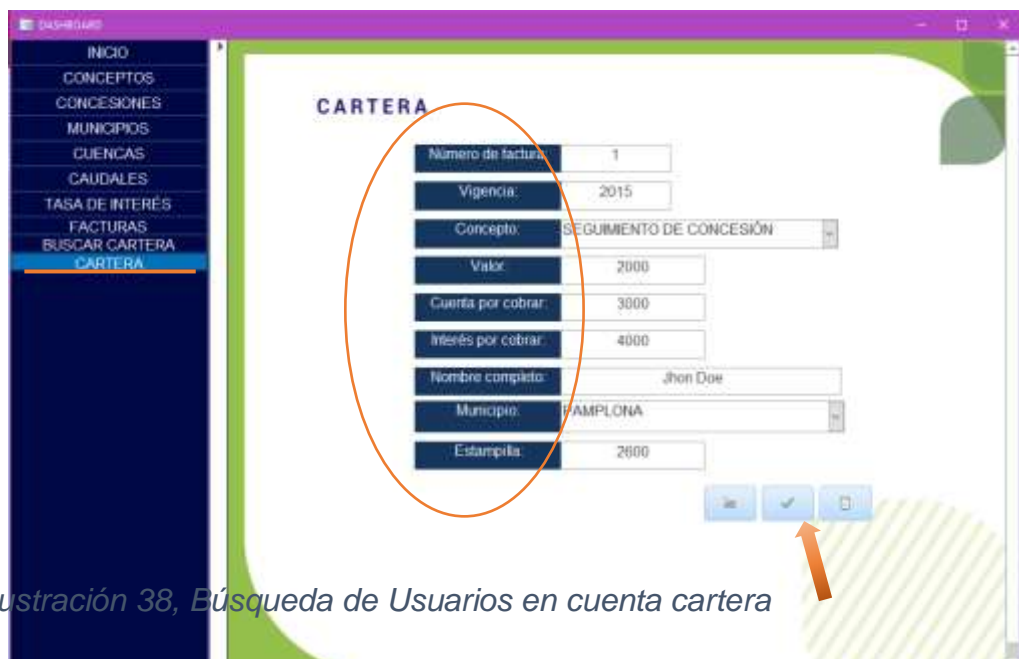
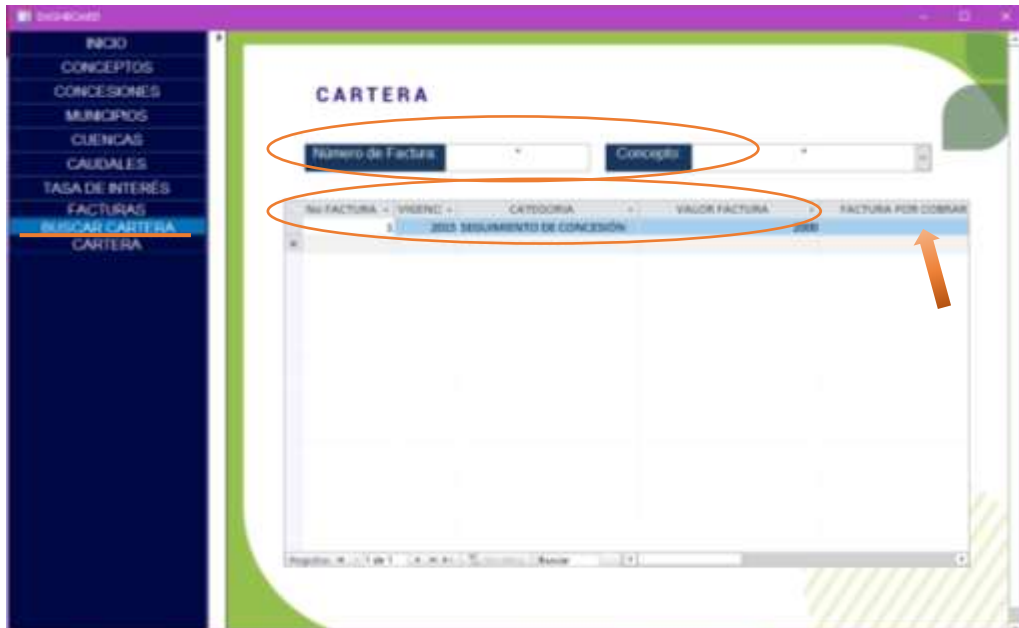


Ilustración 38, Búsqueda de Usuarios en cuenta cartera

COMPARATIVO DEL PROGRAMA DE FACTURACION EXISTE Y EL PROCESO DESARROLLADO COMO PLAN DE MEJORAMIENTO

SISPRO Y PCT

El proceso de facturación se realiza en el periodo de cinco años, teniendo en cuenta los conceptos de pago que se diligencia a nombre del propietario o beneficiario de la concesión de agua.

Teniendo como base el folio, con la información del usuario y la reglamentación exigida, se procesa con el Resuelve y el formulario a registrar los datos uno por uno, por consiguiente se realiza el cálculo manual siendo necesario los valores que fija la resolución y otorga el técnico.

En ocasiones la factura debe diligenciarse dos veces consecutivas ya que el programa con dificultad guarda este registro, puede que grabe el valor erróneo al realizar el cálculo ya que es manual y al cumplir la vigencia del mes no es notificado por el sistema y se generan los intereses sin tener conocimiento del cálculo que se realiza desde la central de Cúcuta.

Existe una lista de cartera reflejada en el SISPROP pero solo como búsqueda individual del usuario y visible en el campo de recaudo, pero no en una base de datos como tal de los deudores.

En conclusión, tanto el cobro al usuario y el generar la factura para el administrativo del área se realiza este proceso con dificultad, resaltando que se deben hacer los cálculos manuales sin conocimiento previo de que deudas tiene el usuario por no tener un sistema de cobro.

SISTEMA DE FACTURACION E HISTORIAL DE CARTERA

El proceso es similar, ya que es el mismo campo laboral en cuanto al periodo de cinco años, se tienen en cuenta los conceptos de pago y se diligencia a nombre del propietario o beneficiario de la concesión de agua.

En adecuación al folio correspondiente a cada usuario, se organiza en el sistema elaborado esta información, para generar los cálculos de la factura se tiene en cuenta las mejoras para registrar la información del usuario, tomando el registro de la base de datos filtrada en el proceso de elaboración del programa y solo se selecciona el concepto que se dirige y automáticamente proporciona el valor calculado mediante los campos que se seleccionen en el sistema.

No se presentan inconvenientes en comparación a las dificultades existentes en el sisprop y PCT; el cálculo se realiza en el sistema ya que se filtra la información que corresponde a la resolución, el valor del caudal otorgado y el cause del municipio, reemplazando la cuestión del cálculo manual. El valor de la factura resuelta en este proceso se digita directamente al programa de facturación de la empresa.

Se logra tener conocimiento total de la deuda existente en cartera de la territorial Pamplona, se filtra la información mediante el proceso de búsqueda de cada uno de los usuarios, donde hay una sección en el sistema de facturación elaborado para así evitar doble facturación, que exista notificación de vigencia de la factura y hacer cobro persuasivo adecuado.

En conclusión el sistema de facturación elaborado como plan de mejoramiento, es una herramienta que respalda las dificultades en el área de facturación y cartera, facilitando el proceso de cálculo de la factura, conocimiento de los intereses del usuario y las cuentas por pagar de los mismos respecto a la deuda de años anteriores, ya que las del presente año se han logrado realizar el cobro persuasivo. El área tiene conocimiento de la deuda y la capacidad de realizar modificaciones en el sistema de facturación.

Tabla 3, COMPARATIVO DEL PROGRAMA SISPROP, PCT Y SISTEMA DE FACTURACION

CONCLUSIONES

La gestión fue desarrollada con eficiencia, logrando la finalidad respecto al plan de mejoramiento para la empresa analizando a cabalidad las diferentes situaciones que abarca el sistema de cobranza haciendo de este una herramienta fácil y útil para realizar los cálculos de la generación de facturas, se logró conocer la deuda de los usuarios por conceptos de concesiones de agua, permisos forestales, permisos de seguimiento y visita de obras con referencia a la territorial Pamplona y solución a las causas de endeudamiento de las mismas.

Haciendo un análisis a las gestiones que realiza la empresa se detectó la gestión para cobrar las deudas anteriores a las concesiones vigentes y las vencidas siendo estas las principales fuentes de cartera de la territorial, aunque estas son parte de cobro de la central de la corporación, la territorial Pamplona solo realiza el cobro persuasivo (oficio y/o llamada).

Ahora se puede llevar un mayor control de las cuentas por cobrar de la territorial- Pamplona, a través del sistema de facturación como plan de mejoramiento, permitiendo visualizar la cartera teniendo un seguimiento a las cuentas de difícil cobro.

El área cuenta con un servicio de cálculo directo en el sistema para generar el valor de la factura, evitando cometer errores humanos evadiendo así un cobro mayor o menor al que le corresponde y haciendo más fácil y factible la labor del administrativo.

Con base a lo anterior, se puede concluir que, para realizar un buen cobro, tanto en fechas vigentes antes del vencimiento de la factura como en difícil cobro, este se basa en el manejo que se les dé a las políticas de procedimiento y al sistema de Facturación que corresponde a la empresa.

RECOMENDACIONES

Es importante apoyarse de personal requerido para el área ya que dispone de varias funciones y de abastecer de equipo tecnológico para un trabajo eficiente y por ende cumplir con las metas y el trabajo a una fecha oportuna.

Para que la territorial - Pamplona se desarrolle de forma óptima, se propone experimentar y si el caso implementar el plan de mejoramiento, siendo una herramienta de apoyo mas no de sustitución del programa existente ya que se presentan inconvenientes con él, y por ende mejorar para el fin de realizar con veracidad las funciones del área, y con mayor empeño la generación de facturas y recuperar la cartera de años anteriores.

Para mantener un equilibrio entre las cuentas, donde facturación pagada debe ser mayor a las deudas que se encuentran, es importante tener en cuenta los indicadores financieros como herramienta de medición, permitiendo analizar las decisiones que tome la territorial respecto a la situación en la que se encuentre. La idea de alcanzar los objetivos sin riesgos, es conocer la rotación de las cuentas por cobrar, realizar correctamente la gestión de cobranza que se ha llevado a cabo y así dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Así mismo, hacer cumplimiento de todos los parámetros y hallazgos encontrados en la auditoría interna realizada al área de Facturación y Cartera, donde resalto hacer el debido cobro a las facturas elaboradas con errores de fecha y valor, calculando también el valor del interés ya que la vigencia de las mismas ha pasado el límite por los inconvenientes en los procesos de corrección.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Al dar inicio a mi práctica profesional en la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental, territorial – Pamplona, llevo la satisfacción de tener una experiencia bastante productiva y enriquecedora en cuanto a mi formación y en diferentes aspectos en mi labor como profesional, al hacerlo desde esta perspectiva pude dar un enfoque más claro de mi desarrollo en la profesión al poder a prueba mis conocimientos y llenar las expectativas del Director de la Territorial quien coloco toda la confianza en mí para realizar una excelente labor, en fortalecer y dar solución a los diferentes problemas y falencias que se presentan en la empresa.

El aprendizaje en el área de Facturación y Cartera, fue constructivo, es decir, productivo al conocer mucho más sobre las diferentes facetas o campos de acción del contador público en la sociedad y principalmente en la empresa, trabajando en la gestión de elaboración, calculo y generación de Facturas logre familiarizarme más con el cometido de cobro de cartera y recuperación de la misma, ayudando y familiarizándome en otras áreas administrativas.

Al optar como trabajo de grado la práctica profesional, quise lograr con esto poner en práctica mi conocimiento y saber cómo sería mi rendimiento en el campo laboral, logrando así con esfuerzo y buen desempeño este cometido. Logrando obtener experiencia, adquisición de más conocimientos pude establecer contactos, de igual manera haber generado ante la entidad saliente el perfil laboral necesario como acceso y plataforma de una buena imagen de la Universidad de Pamplona.

BIBLIOGRAFIA

<https://corponor.gov.co/web/>

<https://www.contraloria.gov.co/>

<https://modelo-carta.com/cobro/>

<https://destinonegocio.com/co/economia-co/aprende-como-hacer-el-analisis-financiero-de-la-empresa/>

http://www.sii.cl/material_inf/Vol_15.pdf

<https://debitoor.es/glosario/programa-de-facturacion>

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-cobros.html>

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/10829/reAncha/1/c/00>

<https://www.consultorcontable.com/intereses-moratorios/>

Asesorías del Docente Juan Manuel Villamizar Ramírez, asesor de práctica profesional.