

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
		APROBADO: 09/01/2024
	COMUNICADO OFICIAL	VERSIÓN: 5
		PAGINA: 1 de 12

ACUERDO No. 006 DE 2024
(17 de mayo de 2024)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA EL ACUERDO 004 DEL 15 DE FEBRERO DE 2022”

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO,
EMPITALITO E.S.P.,**
en uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas en el Acuerdo No 030 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que, el artículo 209 de la Constitución Política señala que “la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.

Que, el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1066¹ de 2006, “por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones”, determinó que:

“(…) entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado y que dentro de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos del nivel nacional o territorial deberán:

1. Establecer mediante normatividad de carácter general, por parte de la máxima autoridad o representante legal de la entidad pública, el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley, el cual deberá incluir las condiciones relativas a la celebración de acuerdos de pago. (...)”.

Que, el artículo 5 de la misma ley, consagró que “las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado colombiano y que en virtud de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos, del nivel nacional, territorial, incluidos los órganos autónomos y entidades con régimen especial otorgado por la Constitución Política, tienen jurisdicción coactiva para hacer efectivas las obligaciones exigibles a su favor y, para estos efectos, deberán seguir el procedimiento descrito en el Estatuto Tributario”, de conformidad con las reglas de

¹ Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones.

Elaboró: Darly Astrith Ramos Vargas	Revisó: Tatiana Gutiérrez Silva	Vbo. Texto Jurídico: : Andrés Camilo Alvarado Esteban
Cargo: Asesor Jurídico Externo	Cargo: Directora Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Asesor Jurídico Externo
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
		APROBADO: 09/01/2024
	COMUNICADO OFICIAL	VERSIÓN: 5 PAGINA: 2 de 12

procedimiento definidas en el artículo 100 de la Ley 1437 de 2011², según la naturaleza jurídica del acto administrativo que presta mérito ejecutivo.

Que, el Gobierno Nacional reglamentó la Ley 1066 de 2006 mediante el Decreto 4473³ de 2006, incorporado en el Decreto Único Reglamentario 1625⁴ de 2016, el cual en su artículo 3.1.1 dispone que "el reglamento interno previsto en el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1066 de 2006, deberá ser expedido a través de normatividad general, en el orden nacional y territorial, por los representantes legales de cada entidad" y en su artículo 3.1.2 determinó el contenido mínimo del Manual de Recaudo de Cartera.

Que, en virtud de lo anterior la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO E.S.P., mediante el Acuerdo No. 014⁵ del 28 de noviembre de 2019 expidió el Manual Interno de Cartera, permitiendo establecer planes de financiación con el objeto de recuperar la cartera morosa, y actualizó el mismo mediante Acuerdo No. 04⁶ del 15 de febrero de 2022, estableciendo el procedimiento de cobro coactivo.

Que, el procedimiento anexo de la Resolución 193 de 2016⁷ de la Contaduría General de la Nación, modificada por la Resolución 693 de 2016⁸, dispuso en su artículo 3.2.15 que las entidades:

3.2.15. DEPURACIÓN CONTABLE, PERMANENTE Y SOSTENIBLE: *Las entidades cuya información financiera no refleje su realidad económica deberán realizar las acciones administrativas necesarias para evitar que la información financiera revele situaciones tales como: Bienes y Derechos: a) Valores que afecten la situación financiera y no representen derechos o bienes para la entidad; b) Derechos que no es posible hacer efectivos mediante la jurisdicción coactiva; c) Derechos respecto de los cuales no es posible ejercer cobro, por cuanto opera alguna causal relacionada con su extinción; d) Derechos*

² Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

³ Por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006.

⁴ Esta versión incorpora las modificaciones introducidas al Decreto Único Reglamentario del Sector Tributario a partir de la fecha de su expedición.

⁵ Por medio de la cual se actualiza el Reglamento Interno de Cartera en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, EMPITALITO E.S.P.

⁶ Por medio del cual se analiza el Manual de Recuperación de Cartera y se establece el procedimiento de jurisdicción coactiva en la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito, EMPITALITO E.S.P.,

⁷ Por la cual se incorpora, en los Procedimientos Transversales del Régimen de Contabilidad Pública, el Procedimiento para la evaluación del control interno contable

⁸ Por la cual se modifica el cronograma de aplicación del Marco Normativo para Entidades de Gobierno, incorporado al Régimen de Contabilidad Pública mediante la Resolución número 533 de 2015 y la regulación emitida en concordancia con el cronograma de aplicación de dicho Marco Normativo, publicada en el Diario Oficial No. 50.086 de 13 de diciembre de 2016.

Elaboró: Darly Astrith Ramos Vargas	Revisó: Tatiana Gutiérrez Silva	Vbo. Texto Jurídico: : Andrés Camilo Alvarado Esteban
Cargo: Asesor Jurídico Externo	Cargo: Directora Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Asesor Jurídico Externo
Firma:	Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
		APROBADO: 09/01/2024
	COMUNICADO OFICIAL	VERSIÓN: 5
		PAGINA: 3 de 12

e ingresos reconocidos, sobre los cuales no existe probabilidad de flujo hacia la entidad; e) Valores respecto de los cuales no haya sido legalmente posible su imputación a alguna persona por la pérdida de los bienes o derechos que representan. Obligaciones: f) Obligaciones reconocidas sobre las cuales no existe probabilidad de salida de recursos, que incorporan beneficios económicos futuros o potencial de servicio; g) Obligaciones reconocidas que han sido condonadas o sobre las cuales ya no existe derecho exigible de cobro; h) Obligaciones que jurídicamente se han extinguido, o sobre las cuales la ley ha establecido su cruce o eliminación.

Cuando la información financiera se encuentre afectada por una o varias de las anteriores situaciones, deberán adelantarse las acciones correspondientes para concretar la baja en cuentas y proceder a la exclusión de dichas partidas de los libros de contabilidad, según la norma aplicable en cada caso particular(...)"

Que así mismo, se hace necesario establecer políticas que le permitan a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO-E.S.P., revisar la cartera morosa con el fin de depurar la información contable de manera que los estados financieros reflejen de manera fidedigna la situación económica y financiera y permita tomar decisiones ajustadas a la realidad patrimonial de la Empresa, a través de determinar los eventos en que la cartera sea de imposible recaudo por:

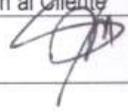
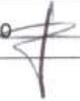
1. Prescripción o caducidad de la acción,
2. Inexistencia probada del deudor o su insolvencia demostrada y
3. Porque, la relación costo-beneficio al realizar su cobro no resulta eficiente.

Que, conforme al Artículo 22 del Acuerdo Municipal No 030⁹ del 18 de agosto de 2009, las personas que presten sus servicios a EMPITALITO E.S.P., son trabajadores oficiales; sin embargo, la Junta Directiva precisará que actividades de dirección o confianza deben ser desempeñadas por personas que tengan la calidad de Empleados Públicos, de acuerdo a la ley.

Que, de acuerdo, al Plan Estratégico "EMPITALITO VIVE 2020-2040", adoptado por la empresa mediante Acuerdo No. 024¹⁰ de 2020, en el numeral 4.1.3.4 "Empitalito Competente" planteó realizar la revisión, ajuste de la estructura organizacional de la Empresa de elaborar la reorganización empresarial.

⁹ Por medio del cual se adoptan los estatutos de la Empresa Industrial y Comercial Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, EMPITALITO E.S.P.

¹⁰ Por medio del cual se adopta el Plan estratégico EMPITALITO VIVE 2020 -2040 de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, EMPITALITO E.S.P.

Elaboró: Darly Astrith Ramos Vargas	Revisó: Tatiana Gutiérrez Silva	Vbo. Texto Jurídico: : Andrés Camilo Alvarado Esteban
Cargo: Asesor Jurídico Externo	Cargo: Directora Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Asesor Jurídico Externo
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
	COMUNICADO OFICIAL	APROBADO: 09/01/2024
		VERSIÓN: 5 PAGINA: 4 de 12

Que, EMPITALITO ESP, en el marco del proyecto de ajuste institucional, realizó un estudio técnico para la reorganización empresarial, con la firma Gestión y Resultado SAS, mediante el Contrato de Prestación de Servicios No. 131 de 2021.

Que, producto del estudio técnico antes señalado, la Honorable Junta Directiva expidió el Acuerdo No. 07¹¹ del 8 de septiembre de 2022, y el Acuerdo No. 08¹² del 8 de septiembre de 2022, modificado por el Acuerdo No. 15¹³ del 29 noviembre de 2023 y 001¹⁴ del 30 de enero de 2024.

Que, el Acuerdo No. 07 del 08 de septiembre de 2022 modificó la planta de personal de la empresa y como consecuencia creó la Dirección Comercial, dentro de la cual se incluyó al profesional de Cartera y Cobro Coactivo, asignándole así sus respectivas funciones.

Que, con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales y en aras de mantener con la aplicación de un procedimiento congruente para la efectiva gestión y administración de las obligaciones que componen la cartera a favor de la entidad, dentro del marco de la mejora continua y con ocasión a la modificación mencionada, se identificó la necesidad de modificar el Acuerdo 04 de 2022.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. MODIFICAR el artículo 2 del Acuerdo No. 04 del 2022, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 2: COMPETENCIA. Son competentes para realizar gestión de cobro, de acuerdo con el estado de la cartera, así:

- **ETAPA PERSUASIVA**

ÁREA: DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

RESPONSABLE DIRECTO: PROFESIONAL CARTERA Y COBRO COACTIVO.

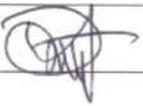
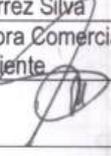
- **COBRO POR JURISDICCIÓN COACTIVA.**

¹¹ Por medio del cual se modifica la estructura organizacional y la Planta de Empleo de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P.

¹² Por medio del cual se modifica el Manual de Funciones de Empleados Públicos y Manual de Labores de los Trabajadores Oficiales de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P.

¹³ Por medio del cual se modifica parcialmente el Acuerdo No. 08 del 8 de septiembre de 2022 "Por el cual se modifica el Manual de Funciones de Empleados Públicos y Manual de Labores de los Trabajadores Oficiales de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito – EMPITALITO E.S.P."

¹⁴ Por medio del cual se modifica parcialmente el Acuerdo No. 08 del 8 de septiembre de 2022.

Elaboró: Darly Astrith Ramos Vargas	Revisó: Tatiana Gutiérrez Silva	Vbo. Texto Jurídico: : Andrés Camilo Alvarado Esteban
Cargo: Asesor Jurídico Externo	Cargo: Directora Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Asesor Jurídico Externo
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
		APROBADO: 09/01/2024
	COMUNICADO OFICIAL	VERSIÓN: 5
		PAGINA: 5 de 12

ÁREA: DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
RESPONSABLE DIRECTO: PROFESIONAL CARTERA Y COBRO COACTIVO.

- **COBRO JURÍDICO, COBRO POR JURISDICCIÓN ORDINARIA**

ÁREA: OFICINA ASESORA JURÍDICA
RESPONSABLE DIRECTO: JEFE DE OFICINA ASESORA JURÍDICA.

ARTÍCULO SEGUNDO. MODIFICAR el artículo 4 del Acuerdo No. 04 del 2022, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 4: Las funciones del personal competente para el cobro de cartera, serán las contenidas en el Manual de Funciones de Empleados Públicos y Manual de Labores de los Trabajadores Oficiales y en especial las aquí conferidas:

La etapa Pre jurídica de gestión de recaudo de la cartera entre 1 y 120 días es responsabilidad de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente - Profesional Cartera y Cobro Coactivo, para lo cual se podrán realizar acuerdos de pago con los usuarios.

La cartera persuasiva y coactiva entre 121 días y 5 años, será responsabilidad de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente - Profesional Cartera y Cobro Coactivo, en los términos del presente reglamento, a quien le corresponde el cobro de las facturas en firme, expedidas legalmente, como los demás documentos que al tenor de la Ley presten mérito ejecutivo.

La cartera mayor a 5 años, jurisdicción ordinaria. Será responsabilidad de la Oficina Asesora Jurídica.

ARTÍCULO TERCERO. MODIFICAR el artículo 7 del Acuerdo No. 04 del 2022, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 7: INTEGRANTES DE UN COMITÉ DE CARTERA. El Comité será conformado de la siguiente manera, quienes concurrirán con voz y voto y serán miembros permanentes:

- Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.
- Director Administrativo y Financiero.
- Director Comercial y de Atención al Cliente.

Elaboró: Darly Astrith Ramos Vargas	Revisó: Tatiana Gutiérrez Silya	Vbo. Texto Jurídico: : Andrés Camilo Alvarado Esteban
Cargo: Asesor Jurídico Externo	Cargo: Directora Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Asesor Jurídico Externo
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
	COMUNICADO OFICIAL	APROBADO: 09/01/2024
		VERSIÓN: 5 PAGINA: 6 de 12

PARÁGRAFO PRIMERO: El Jefe de Control Interno Administrativo será invitado permanente.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El Comité podrá invitar otros servidores que se requieran, de acuerdo con las temáticas a tratar, los cuales asistirán con voz, pero sin voto.

ARTÍCULO CUARTO. MODIFICAR el artículo 9 del Acuerdo No. 04 del 2022, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 9: PERIODICIDAD DE LAS SESIONES. El Comité se reunirá en forma ordinaria de manera mensual y extraoficialmente cuando las circunstancias lo ameriten, previa convocatoria.

PARÁGRAFO: El Comité podrá reunirse de manera virtual, en cuyo caso el secretario técnico dejará registro de la citación, de la participación de los miembros y/o asistentes y de las decisiones que se llegaren a tomar.

ARTÍCULO QUINTO. MODIFICAR el artículo 13 del Acuerdo No. 04 del 2022, el cual quedará de la siguiente manera:

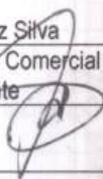
ARTÍCULO 13: DE LA PRESIDENCIA Y SECRETARÍA DEL COMITÉ: El comité será presidido por el Director Comercial y de Atención al Cliente y la Secretaría estará a Cargo del Profesional de Cartera y Cobro Coactivo.

ARTÍCULO SEXTO. MODIFICAR el artículo 17 del Acuerdo No. 04 del 2022, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 17: COBRO PREJURÍDICO: Corresponde a la totalidad de la cartera vencida, independiente de la cantía con una edad de mora entre 1 y 120 días.

Constituye la oportunidad en la cual la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PITALITO - EMPITALITO E.S.P en su calidad ejecutora, invita al deudor a cancelar sus obligaciones previamente al inicio del proceso de cobro Persuasivo y por Jurisdicción Coactiva, con el fin de evitar el trámite administrativo de cobro, los costos que conlleva esta acción, y en general, solucionar el conflicto de una manera consensual y beneficiosa para las partes.

Competencia: La competencia para adelantar labores de cobro pre jurídico radica en el Profesional de Cartera y Cobro Coactivo adscrito a la Dirección Comercial y de Atención al Cliente de la EMPRESA

Elaboró: Darly Astrith Ramos Vargas	Revisó: Tatiana Gutiérrez Silva	Vbo. Texto Jurídico: : Andrés Camilo Alvarado Esteban
Cargo: Asesor Jurídico Externo	Cargo: Directora Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Asesor Jurídico Externo
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
		APROBADO: 09/01/2024
	COMUNICADO OFICIAL	VERSIÓN: 5
		PAGINA: 7 de 12

DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P, quien está así mismo facultada para convenir las facilidades de pago de acuerdo con los planes de financiación establecidos.

El Profesional de Cartera y Cobro Coactivo adscrito a la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, desarrollará todas las labores preventivas de cartera y de acercamiento al usuario, mediante la remisión de comunicaciones en la cuales se debe relacionar la deuda existente con la Empresa, visitas de campo, llamadas y/o brigadas de gestión social, ofreciendo las opciones de financiación de acuerdo al reglamento, en busca de obtener el recaudo de los valores facturados, evitando tener que ingresar a la etapa coactiva.

Esta etapa se desarrollará en virtud del principio de economía, consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), y busca obtener el pago voluntario de la obligación.

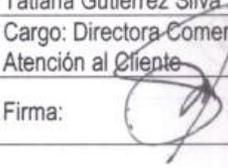
Durante esta etapa se aplicarán las medidas de suspensión y corte del servicio, así como oficios de cobro Pre jurídicos para la recuperación de la cartera, y las directrices que la Empresa defina para tal fin, y termina con el pago total de la obligación, la suscripción de acuerdo de pago o la renuencia del usuario al pago de la obligación, de tal manera que se envía a la siguiente etapa, esto es de cobro Persuasivo y Coactivo.

Mensualmente el área de Cartera realizará un análisis del estado conforme a la clasificación antes mencionada para identificar los deudores de la Empresa a quienes va dirigido el cobro pre jurídico e iniciar las siguientes actividades de gestión:

a). Suspensión del servicio: la falta de pago por el término que fije la entidad, dará lugar a la suspensión del servicio conforme a lo establecido en el artículo 140 de la ley 142 de 1994 y según contrato de condiciones uniformes de EMPITALITO E.S.P., el cual en su cláusula 22 establece: "(...) De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, la suspensión del servicio obedece a "la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994 (..)"

El primer aviso de suspensión lo contienen las facturas en su parte delantera, las cuales indicaran la fecha límite de pago.

El funcionario competente para ordenar la suspensión será el técnico de suspensiones, cortes y reconexiones. Estas suspensiones deberán quedar registradas en el aplicativo de facturación con el

Elaboró: Darly Astrith Ramos Vargas	Revisó: Tatiana Gutiérrez Silva	Vbo. Texto Jurídico: : Andrés Camilo Alvarado Esteban
Cargo: Asesor Jurídico Externo	Cargo: Directora Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Asesor Jurídico Externo
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
	COMUNICADO OFICIAL	APROBADO: 09/01/2024 VERSIÓN: 5 PAGINA: 8 de 12

fin de que los suscriptores suspendidos no generen facturación por consumo y reportando la lectura del medidor al momento de suspender, a menos que se determine que hubo fraude, en tal caso se pasara el expediente debidamente soportado a proceso de investigación por fraude.

En el caso de usuarios que cuenten solamente con el servicio de alcantarillado por parte de EMPITALITO E.S.P. y no sea susceptible la suspensión del servicio, se les enviará tres (3) notificaciones de cobro Pre jurídico, una vez transcurrida esta etapa y no se realizare el pago total o acuerdo de pago, se procederá a enviar a cobro coactivo.

b). Notificación del Corte Definitivo: el técnico de suspensiones, cortes y reconexiones constatará que el usuario mantiene la suspensión de acuerdo con las novedades de visita quien informará al área de cartera para que dado el caso, si no ha realizado el pago, envíe notificación de corte definitivo, en la cual se informará sobre la situación de mora, el plazo para hacer efectivo el corte y se invitará a realizar acuerdo de pago, o pago total de la obligación, dando cumplimiento al debido proceso.

c). Corte del Servicio: Se presume que el atraso en el pago de dos (2) facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años, es materia que afecta gravemente a la Empresa, con lo cual EMPITALITO E.S.P., procederá a resolver el Contrato de Condiciones Uniformes. Esta orden se impartirá de oficio por el área de Cartera.

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

d). Aviso de cobro coactivo: El usuario que estando con corte definitivo, si vencidos cuatro (4) periodos de facturación no acude a subsanar la causa de la suspensión, debe entenderse corrido el término, para constatar el estado de la acción de corte y se le dará aviso de cobro coactivo. El área de Cartera realizará una invitación al deudor, suscriptor o usuario, mediante un oficio de cobro, para que se acerque a cancelar la obligación o se ponga en contacto con la oficina competente en la empresa al efecto, en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles al recibo del documento. A su vez se le informará que, con su renuencia a acatar este aviso, se procederá con los trámites persuasivos y coactivos pertinentes.

El área de Cartera, deberá envía a cobro coactivo las deudas reales que presente el usuario, para que se inicie el trámite pertinente, para lo cual, deberá adelantar las indagaciones necesarias para

Elaboró: Darly Astrith Ramos Vargas	Revisó: Tatiana Gutiérrez Silva	Vbo. Texto Jurídico: : Andrés Camilo Alvarado Esteban
Cargo: Asesor Jurídico Externo	Cargo: Directora Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Asesor Jurídico Externo
Firma:	Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
		APROBADO: 09/01/2024
	COMUNICADO OFICIAL	VERSIÓN: 5
		PAGINA: 9 de 12

establecer la ubicación e identificación del predio, tales como dirección actual, propietario o usuario, número de matrícula catastral, la coincidencia no con los datos registrados en el sistema y los ajustes necesarios de acuerdo con las novedades resultantes.

Igualmente, deberá realizar seguimiento de las financiaciones efectuadas, para verificar el cumplimiento en los pagos. En caso de incumplimiento se le remitirá una comunicación al usuario domiciliario o al Representante Legal del predio, recordando la deuda y notificando la suspensión y/o corte por incumplimiento y demás medidas pertinentes.

ARTÍCULO SÉPTIMO. MODIFICAR el artículo 18 del Acuerdo No. 04 del 2022, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 18: COBRO PERSUASIVO: Esta etapa se desarrolla en virtud del principio de economía, consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), y busca obtener el pago voluntario de la obligación antes de iniciar el Cobro Coactivo.

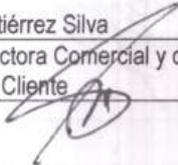
Una vez la obligación es marcada en el sistema de "Cobro Coactivo", luego de transcurridos 120 días de mora, contados desde la fecha límite de pago de la primera factura, el área de cartera iniciará a etapa persuasiva para lograr el pago voluntario de la obligación, efectuando un acercamiento con el obligado, mediante el desarrollo de actividades tendientes a obtener su pago de una manera ágil, eficiente y sin mayores traumatismos. A su vez durante esta etapa se verificará que el título ejecutivo goce de firmeza legal, es decir, que no existan reclamaciones pendientes, ni recursos por resolver, o cualquier circunstancia que afecte la existencia y validez del título ejecutivo.

Esta etapa tendrá una duración de cuatro (04) meses.

Competencia: La competencia para adelantar labores de cobro persuasivo radica en el Profesional de Cartera y Cobro Coactivo adscrito a la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, según las reglas de competencias dictadas en el presente, estando así mismo facultado para convenir las facilidades de pago de acuerdo a los planes de financiación establecidos más adelante.

Procedimiento: Una vez definido el acto administrativo o documento que presta mérito ejecutivo y debidamente ejecutoriado, que contenga una obligación clara, expresa y actualmente exigible, el funcionario o persona competente adelantará el trámite de la labor de cobro persuasivo, realizando las siguientes actividades:

Recopilación de la información del deudor: Entendiendo por tal las referencias con las cuales sea posible contactar al deudor para efectos de comunicaciones notificaciones. Comprende la determinación de su domicilio, lugar de trabajo, direcciones, teléfonos principales y secundarios, teniendo como inicial el reportado en los documentos obrantes o aquellos que establezcan como dirección de notificación la reportada por el deudor al interior de EMPITALITO E.S.P. De igual forma

Elaboró: Darly Astrith Ramos Vargas	Revisó: Tatiana Gutiérrez Silva	Vbo. Texto Jurídico: : Andrés Camilo Alvarado Esteban
Cargo: Asesor Jurídico Externo	Cargo: Directora Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Asesor Jurídico Externo
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
	COMUNICADO OFICIAL	APROBADO: 09/01/2024
		VERSIÓN: 5 PAGINA: 10 de 12

se podrá acudir a otros medios como directorios telefónicos y cruces de información con entidades oficiales y privadas. Realización de comunicaciones telefónicas y escritas.

En estas comunicaciones se informará de manera clara la forma, lugar y oportunidad para realizar el pago. En la comunicación se debe establecer fecha y día de la citación, en un término no mayor a diez (10) días; funcionario que atenderá al usuario y la advertencia que la no comparecencia ocasionará el inicio del cobro coactivo de la obligación.

De las comunicaciones telefónicas se dejará constancia de la fecha, hora y persona con la que se habló. Las comunicaciones podrán enviarse por cualquiera de los siguientes medios:

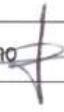
- Correo certificado.
- Correo personalizado.
- Entregados directamente por el funcionario delegado para tal función.

En el caso en que exista la voluntad del deudor a cancelar el valor de lo adeudado, se procederá a suscribir el acuerdo de pago conforme a los planes de financiación establecidos. El funcionario o persona responsable del cobro persuasivo, realizará periódicamente seguimiento al usuario que suscriba acuerdo de pago dentro de esta etapa, en aras de garantizar su cumplimiento. Si el usuario incurre nuevamente en incumplimiento de su obligación con EMPITALITO E.S.P., inmediatamente se le iniciará el cobro coactivo.

ARTÍCULO OCTAVO. Modificar el artículo 36 del Acuerdo No. 04 del 2022, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTICULO 36. REQUISITOS Y CONTENIDO DEL MANDAMIENTO DE PAGO: El mandamiento de pago será ordenado por el profesional del área de cartera y cobro coactivo o quien haga sus veces; según sus funciones, mediante auto interlocutorio. El acto por cual se libra el mandamiento de pago requiere el cumplimiento mínimo los siguientes requisitos:

1. Sustentarse en el título ejecutivo en el que conste una obligación clara, expresa y exigible. Ciudad y fecha del mandamiento de pago.
2. Identificar plenamente al deudor, indicando nombre o razón social y documento de identidad o NIT, según corresponda.
3. Establecer con precisión la cuantía de la obligación, tanto en letras como en números.
4. El término que posee el deudor para el pago de la obligación, que es de quince días a partir del día siguiente a la notificación del mandamiento de pago.
5. El procedimiento y forma de realizar el pago.
6. El fundamento legal en el que se sustenta la obligación.

Elaboró: Darly Astrith Ramos Vargas	Revisó: Tatiana Gutiérrez Silva	Vbo. Texto Jurídico: : Andrés Camilo Alvarado Esteban
Cargo: Asesor Jurídico Externo	Cargo: Directora Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Asesor Jurídico Externo
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
		APROBADO: 09/01/2024
	COMUNICADO OFICIAL	VERSIÓN: 5
		PAGINA: 11 de 12

7. El término para recurrir el acto y proponer excepciones; advirtiendo que pueden proponerse excepciones dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de este.
8. El nombre y firma del funcionario facultado para ejercer jurisdicción coactiva o quien haga sus veces.

ARTÍCULO NOVENO: Adicionar el artículo 97A al Acuerdo No. 04 del 2022, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 97A: OBLIGACIONES PARA DEPURACIÓN: Integran este grupo aquellas obligaciones que presenten alguna de las siguientes situaciones:

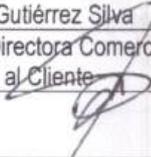
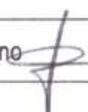
- a. Corresponden a obligaciones prescritas con una edad en mora superior a 60 meses o con pérdida de fuerza ejecutoria.
- b. El valor a recuperar de la obligación es inferior al costo que le generaría a la administración llevar a cabo el proceso de cobro. Lo anterior previo análisis costo - beneficio realizado por la Empresa.
- c. Obligaciones a cargo de personas jurídicas liquidadas.
- d. Cuando se hayan facturado servicios no prestados (art. 148 de la Ley 142 de 1994).

ARTÍCULO DÉCIMO: Adicionar el artículo 97B al Acuerdo No. 04 del 2022, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 97B: ACTUACIONES QUE SE DEBEN ADELANTAR POR PARTE DEL ÁREA DE CARTERA Y COBRO COACTIVO: El funcionario encargado, a través del sistema comercial y/o demás herramientas con las que cuente la Empresa, deberá verificar los contratos de los usuarios que sean identificados como susceptibles de depuración contable, los cuales deben ser objeto de análisis y levantamiento de la información tendiente a sustentar la ocurrencia de la causal sobre la cual se pondrá a consideración del Comité de Sostenibilidad Contable.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: Adicionar el artículo 97C al Acuerdo No. 04 del 2022, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 97C: DEPURACIÓN DE CARTERA EN COBRO COACTIVO POR COSTO – BENEFICIO: La depuración de la cartera por "costo - beneficio" podrá realizarse siempre que evaluada y establecida la relación costo - beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso de cobro coactivo, que el valor a recuperar.

Elaboró: Darly Astrith Ramos Vargas	Revisó: Tatiana Gutiérrez Silva	Vbo. Texto Jurídico: : Andrés Camilo Alvarado Esteban
Cargo: Asesor Jurídico Externo	Cargo: Directora Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Asesor Jurídico Externo
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.FO.09
	COMUNICADO OFICIAL	APROBADO: 09/01/2024
		VERSIÓN: 5 PAGINA: 12 de 12

PARAGRAFO: Para ordenar la depuración contable de cartera de difícil cobro, cuando la relación costo - beneficio resulta desfavorable para las finanzas de la entidad, se deberá como mínimo, desarrollar lo siguiente:

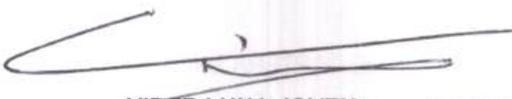
1. Atender estrictamente la normatividad vigente sobre la normalización y saneamiento de cartera.
2. Adoptar formalmente las políticas, estrategias, lineamientos, responsables y el procedimiento general, que constituirán los criterios esenciales para ordenar la depuración contable de cartera sobre la cual se ha comprobado que la relación costo beneficio resulte negativa para la Empresa, dadas por el Comité de Sostenibilidad Contable o quien haga sus veces.
3. Elaborar un informe, por parte del profesional de cartera y cobro coactivo, que demuestre sumariamente que se trata de obligaciones de difícil cobro, de acuerdo con la clasificación de la cartera.
4. Determinar el costo unitario de la gestión de cobro de cada usuario, según el caso, lo mismo que la proyección del beneficio esperado dentro del proceso de cobro coactivo. Para la determinación de los costos se analizará en cada una de las etapas el proceso de gestión de cobro, las actividades que se realizan en cada una, los costos directos e indirectos asociados a tal gestión y demás aspectos determinantes del costo.
5. Elaborar los informes o reportes, debidamente sustentados, en los que se identifique y detalle el tipo y monto de los recursos (costos o gastos) consumidos en desarrollo de la gestión de administración, control y recuperación de la cartera dentro de la etapa coactiva.

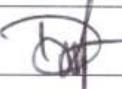
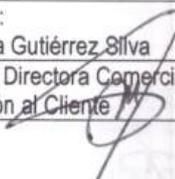
ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. Comunicar el contenido del presente acto administrativo a los interesados, especialmente a la Gerencia, Dirección Comercial y de Atención al Cliente y Oficina Asesora Jurídica.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación.

Dado en Pitalito Huila, a los

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


YIDER LUNA JOVEN
 Presidente

Elaboró: Daryl Astrith Ramos Vargas	Revisó: Tatiana Gutiérrez Silva	Vbo. Texto Jurídico: : Andrés Camilo Alvarado Esteban
Cargo: Asesor Jurídico Externo	Cargo: Directora Comercial y de Atención al Cliente	Cargo: Asesor Jurídico Externo
Firma: 	Firma: 	Firma: 