

	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO DE ACTAS DE VISITA	CÓDIGO	GRC-OD-04
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	18/04/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
		PÁGINA	1 de 4

1 OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo establecer los parámetros principales para la asignación de visitas de gestión de cobro y el correcto diligenciamiento de las actas ejecutadas por los auxiliares de cartera en terreno Formato Acta de visita de cartera GRC-FO-11.

2 ALCANCE

Inicia con la segmentación de la cartera, donde se determina la cantidad de usuarios que se van a impactar con la gestión de cobro mediante la visita en terreno para informar a los usuarios el valor de la cartera a la fecha y las alternativas de pago a las cuales pueden acceder.

3 NORMAS GENERALES

- Perspectiva ISO.
- ISO 9001 2015: Sistemas de Gestión de Calidad.

4 Reglamento legal

- Ver matriz legal.

5 DEFINICIONES

- **Gestión de cobro en campo:** Actividades de gestión de cobro persuasivas realizadas directamente en terreno a los usuarios del servicio público de aseo, establecidas por la dirección de cartera.
- **Visita Efectiva:** hace referencia a las visitas que están ejecutadas al 100% y tienen los soportes correspondientes.
- **Auxiliar de terreno:** colaborador de con funciones operativas, encargado de ejecutar las diferentes gestiones de cobro en campo indicadas por la compañía siguiendo los diferentes parámetros establecidos en plan de trabajo de terreno.
- **Auxiliar de oficina:** Colaborador con funciones administrativas encargado de realizar gestiones internas del proceso de cartera de la regional, dando apoyo a los auxiliares, analistas, coordinador y director del proceso.
- **Centro de Atención a Usuarios:** es donde se recibe y atienden todas las solicitudes de los usuarios para su tratamiento y respuesta.
- **Sistema De Información Comercial:** Software de información desarrollado por la compañía o la entidad competente donde se administra, procesa y consolida la información operativa, técnica, comercial y financiera del servicio público de aseo de la ciudad.

6 CRITERIOS PARA ASIGNACIÓN DE VISITAS

Para una asignación efectiva de las visitas a realizar por parte de los auxiliares de cartera, se debe

	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO DE ACTAS DE VISITA	CÓDIGO	GRC-OD-04
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	18/04/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
		PÁGINA	2 de 4

Llevar a cabo el siguiente proceso.

- Seleccionar cuentas con deudas >100.000.
- Seleccionar cuentas con meses mora > 60 días.
- Priorizar las cuentas de facturación directa.
- Excluir cuentas marcadas como cobro jurídico.
- Excluir cuentas marcadas como cuentas para saneamiento (*Demolidos, Lotes, cuentas identificadas como doble facturación.*
- Excluir cuentas identificadas ubicadas en zonas de difícil acceso.
- Excluir cuentas que tengan abonos del último mes.
- Excluir cuentas que tengan visita en el último bimestre (*Esto con el fin de darle la vuelta a la cartera con gestiones de cobro*)
- Excluir cuentas marcadas como inactivas o no cobro.

Nota: puede existir asignación extraordinaria que es solicitada por la gerencia de mercado regulado, dirección de cartera o jefatura de cartera.

7 CRITERIOS PARA DILIGENCIAR LAS ACTAS DE GESTION DE COBRO

A continuación, se detallan los campos a diligenciar en el acta de visita así:

- **Campos de color Azul:** Son campos que se alimentan automáticamente por combinación de correspondencia teniendo en cuenta la base utilizada para la asignación de las visitas.
- **Campos de color Rojo:** son campos **obligatorios**, que deberán ser diligenciados por lo auxiliares de terreno en campo para que la visita se considere efectiva, ya que esta información es la base fundamental para la toma de decisiones en cuanto a posibles actualizaciones, depuraciones y/o castigos de cartera.

	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO DE ACTAS DE VISITA	CÓDIGO	GRC-OD-04
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	18/04/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
		PÁGINA	4 de 4

8 ANEXOS AL ACTA DE GESTION DE COBRO.

Para llevar a cabo una gestión de cobro efectiva y que este soporte tenga validez ante cualquier caso de reclamación por parte del usuario, se establecieron lo siguientes requisitos para el expediente de gestión de cobro:

- Foto del acta de visita correctamente diligenciada y soporte físico de la misma.
- Foto de la carta de gestión de cobro entregada en campo.
- Mínimo 3 fotos del predio como soporte de la gestión realizada en campo, donde se evidencia la fachada y la nomenclatura de este.

Estos 3 soportes deberán ser **digitalizados** en un solo documento con extensión **.PDF**, los cuales serán el soporte legal de la gestión realizada para toma de futuras decisiones por parte de la empresa en referencia al cobro de la cartera, y serán guardados de forma ordenada con el nombre **N° de cuenta contrato** en orden cronológico por carpetas año-mes.

9. ANEXOS

GRC-FO-11 Acta de visita de cartera

HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN NO.	FECHA	ELABORADO/MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	18/04/2023	Analista de cartera	Versión original
2	14/10/2025	Katherine Cruz Polania - Coordinadora de sistema de gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social

Elaboró: Analista de cartera	Revisó: Jefe Nacional de cartera
Aprobó: Director Nacional de Recaudo y Cartera	

COPIA CONTROLADA: SI ☒ NO