



CORANTIOQUIA

Guía del Proceso de Gestión de Cobro

Elaboró:

GIT Trabajo Gestión de Cobro y Procesos Administrativos de
Jurisdicción Coactiva
Subdirección Administrativa y Financiera
2021-01-25

Revisó:

Regina Tatiana Urán Navarro
Profesional Especializado
Coordinadora GIT Trabajo Gestión de Cobro y Procesos
Administrativos de Jurisdicción Coactiva
Subdirección Administrativa y Financiera
2021-02-19

Aprobó:

Carlos Alberto Velásquez López
Subdirector Administrativo y Financiero
Subdirección Administrativa y Financiera
2021-02-22



Gestión financiera

Tabla de contenido

1	Objetivo	4
2	Alcance.....	4
2.1	Actividades que cubre.....	4
2.2	Proceso que lidera	4
2.3	Dependencias donde se desarrolla	5
2.4	Sedes donde se implementa	5
3	Responsable del documento	5
4	Definiciones.....	5
4.1	Siglas	5
4.2	Glosario	5
5	Generalidades.....	6
6	Descripción de las etapas del procedimiento	2
7	Documentos de referencia.....	23
8	Control de cambios.....	25
9	Anexos.....	25



1 Objetivo

Corantioquia, como entidad pública del orden nacional, tiene a su cargo la obligación de recaudar rentas o caudales públicos, contando para ello con su Reglamento Interno de Recaudo de Cartera, adoptado por su representante legal, el cual se actualiza en la medida que las normas y la dinámica del proceso va cambiando, encontrándonos a la fecha con la versión Nro 5 según Resolución 040-RES2102-767 del 12 de febrero del 2021.

Los servidores públicos que tienen a su cargo el recaudo de dicha cartera, deben realizar su gestión de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna, con el fin de obtener liquidez para la Corporación, motivo por el cual es necesario adelantar todo el procedimiento de gestión de cobro, en sus etapas persuasiva y coactiva.

Para tal fin se documentó dicho procedimiento en el SGI denominado **“Procedimiento para la gestión del cobro persuasivo y coactivo”** el cual consagra cada una de las etapas del mismo, ceñido a lo dispuesto al citado Reglamento, como normativa general del proceso, detallando sus actividades en la presente guía con el fin de que se facilite su aplicación en la práctica, por el personal que ingrese nuevo, que ejecute el proceso o que tenga injerencia de una u otra manera en el mismo.

2 Alcance

2.1 Actividades que cubre

- Distribución y Asignación de la Cartera Morosa
- Tramitar los documentos del proceso
- Gestionar el cobro persuasivo
- Iniciar y llevar a cabo el Proceso Administrativo de Cobro Coactivo
- Ejecutar las medidas cautelares
- Terminar el proceso de cobro coactivo
- Analizar la Cartera de Imposible Recaudo
- Autorizar la depuración de la cartera
- Tramitar las facilidades y acuerdos de pago
- Remitir los expedientes al archivo central
- Mecanismo de seguimiento al procedimiento

2.2 Proceso que lidera

Gestión Financiera



CORANTIOQUIA

2.3 Dependencias donde se desarrolla

Subdirección Administrativa y Financiera, GIT Contabilidad y Costos, GIT Tesorería, GIT Presupuesto y Facturación, GIT Recursos Físicos.

2.4 Sedes donde se implementa

Todas las dependencias de la Corporación generadoras de títulos ejecutivos

3 Responsable del documento

Coordinador del GIT Trabajo Gestión de Cobro y Procesos Administrativos de Jurisdicción Coactiva.

4 Definiciones

4.1 Siglas

ADRES: Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

CPACA: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Corantioquia: Corporación Autónoma del Centro de Antioquia.

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

ET: Estatuto Tributario.

E-Sirena: Sistema de Información de Recursos Naturales.

GIT: Grupo interno de trabajo.

OT: Oficina Territorial.

RUES: Registro Único Empresarial.

SGI: Sistema de Gestión Integral.

VUR: Ventanilla Única de Registro Inmobiliario.

4.2 Glosario

Acuerdo de pago: Figura establecida en el artículo 841 del Estatuto Tributario. Es un compromiso entre la Corporación y el deudor de la forma como se pagará la obligación a cargo del uno y a favor del otro, procediendo a la suscripción después de iniciado el Proceso de Cobro Administrativo Coactivo, es decir, etapa de gestión de cobro coactiva. (Resolución 040-RES2102-767, 2021), pg 55.

Anexo. Elemento que se adjunta al documento del sistema de gestión; sirve para complementar y aclarar. Adaptación del capítulo 3.4 de la (GTC 185, 2009)

Archivar: Indica la acción de cerrar un proceso de forma definitiva. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124.

Autorizar: Indica la acción de dar la orden para efectuar trámite. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124.

Capítulo. División que se hace en los documentos del sistema de gestión para organizar y facilitar la comprensión del texto. Adaptación del capítulo 3.4 de la (GTC 185, 2009)

Cartera de Imposible Recaudo: Eventos donde no es posible ejercer los derechos de cobro por presentarse, por ejemplo, la prescripción o caducidad de la acción, la pérdida de fuerza ejecutoria del acto administrativo que le dio origen o la inexistencia probada del deudor o la insolvencia demostrada; o bien porque la relación costo-beneficio al realizar su cobro no resulta eficiente. Según el parágrafo 4° artículo 163 (Ley 1753, 2015).

Certificado: Documento público autorizado por persona competente, destinado a hacer constar la existencia de un hecho, acto o calidad para que surta los efectos jurídicos en cada caso correspondiente. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124.

Citación: Llamamiento hecho a persona o personas determinadas para que se presenten a una determinada dependencia con el fin de surtir un trámite administrativo. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124.

Cobro Persuasivo: Primera etapa del proceso de cobro que tiene como finalidad lograr mayores niveles de eficacia en el recaudo de la cartera en mora, con aplicación del principio de eficiencia. Se invita a pagar de forma voluntaria o a realizar la suscripción de una facilidad de pago (Resolución 040-RES2102-767, 2021), pg 14.

Competencia: Medida en que se distribuyen la autoridad y la jurisdicción entre los funcionarios que ejercen una y otra. Objetivamente, la competencia es el conjunto de actuaciones en el que puede un funcionario ejercer legalmente sus atribuciones. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124.

Consecutivo: Indica la acción de asignar un número de identificación a los expedientes de cobro en orden seguido (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124

Control de cambios. Actividades para controlar los cambios a los documentos después de la aprobación formal de su información. Adaptación del capítulo 3.3.10 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Documento. Información y el medio en el que está contenida. Capítulo 3.8.5 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Elaborado Por: Indica la acción de redactar un proyecto, agrupa los términos: proyectar, proyecto de hacer borrador de resolución, redactar proyecto. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124.

Especificación. Documento que establece requisitos. Capítulo 3.8.7 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Estrategia. Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global. Capítulo 3.5.12 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Evidencia objetiva. Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Capítulo 3.8.1 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Facilidad de pago: Figura establecida en el artículo 814 del Estatuto Tributario. Es un compromiso entre la Corporación y el deudor de la forma como se pagará la obligación a cargo del uno y a favor del otro, procediendo a la suscripción antes de iniciar el Proceso de Cobro Administrativo Coactivo, es decir, etapa de gestión de cobro persuasiva. (Resolución 040-RES2102-767, 2021) págs. 55.

Firmeza de los actos administrativos: Se presenta en aquellos casos señalados en el artículo 87 de la Ley 1437 de 2011, los cuales son: (1) Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso. (2) Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos. (3) Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos. (4) Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos. (5) Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo. Artículo 87 (Ley 1437, 2011).

Foliar: Igual a numerar las páginas del proceso. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124.

Fuerza ejecutoria de los actos administrativos: Son los actos que queden en firme al concluir el procedimiento administrativo, que serán suficientes, por sí mismos, para que la administración pueda ejecutar de inmediato los actos necesarios para su cumplimiento. La firmeza de tales actos es indispensable para la ejecución contra la voluntad de los interesados. Artículo 89 Ley 1437 de 2011

Información documentada. Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. Capítulo 3.8.6 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Instructivo/protocolo. Descripción detallada de cómo realizar y registrar las tareas. Adaptación del capítulo 3.1 de la (GTC-ISO/TR 10013, 2002)

Jurisdicción Coactiva: Privilegio exorbitante de la Administración, que consiste en la facultad de cobrar directamente, sin que medie intervención judicial, las deudas a su favor, adquiriendo la doble calidad de juez y parte, cuya justificación se encuentra en la prevalencia del interés general, en cuanto dichos recursos se necesiten con urgencia para cumplir eficazmente los fines estatales. (Sentencia T-533, 2014).

Manual: Documento que contiene en forma ordenada y sistemática los procedimientos que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 125.

Medidas cautelares: Disposiciones que garantizan la satisfacción de las obligaciones insolutas, mediante el embargo de bienes muebles (derechos, créditos, cuentas bancarias, rentas, etc) e inmuebles. (Resolución 040-RES2102-767, 2021) pg 29.

Procedimiento. Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Capítulo 3.4.5 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Capítulo 3.8.10 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Libro Mandamientos y Embargos: Archivo ubicado en el disco K) que da cuenta de la gestión de procesos administrativos de cobro, en el cual se coloca de forma secuencial cronológica, y el que se van anotando las actuaciones más importantes que va teniendo el expediente. (Definición Inferida)

Notificación: Acto jurídico por el cual se comunica, conforme a las precisiones de ley, a una persona, un acto administrativo para que actúe procesalmente respecto al mismo. (Sentencia T-025/18, 2004).

Obligación: Vinculo jurídico por el cual una persona queda sujeta a realizar en favor de otra una prestación lícita, posible y determinable. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 125.



Pago: Cumplimiento normal de una obligación o título. Entrega por el deudor a la Corporación de la cantidad de dinero que le debe. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 125.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Capítulo 3.4.5 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Proceso: Conjunto de actos regulados por la ley y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación del derecho objetivo y la satisfacción consiguiente del interés tutelado, mediante decisión de autoridad competente. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 125.

Proceso de Cobro Administrativo Coactivo: Proceso de cobro, que tiene como finalidad recaudar la cartera, el cual inicia con un acto administrativo, y es seguido de diversas actuaciones administrativas. (Resolución 040-RES2102-767, 2021)

Producto: Es el resultado final dado por la transformación de unas entradas de tipo administrativo para cumplir con el objetivo propuesto. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 125.

Radicar: Indica la acción de recepción o entrada de documentos y su registro. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 126.

Recursos: Medios establecidos por el legislador para obtener la revocación, aclaración, reforma o modificación o de una decisión administrativa (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 126.

Reglamento Interno de Recaudo de Cartera: Instrumento de trabajo para adelantar las gestiones de cobro. Se deriva de la jurisdicción coactiva para hacer efectivas las obligaciones exigibles que tienen 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 que tengan que recaudar rentas o caudales públicos. (Resolución 040-RES2102-767, 2021) (Ley 1066, 2006).

Remate De Bienes: Adjudicación de los bienes del deudor a quien haya hecho la mejor postura en la subasta pública. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 126.

Revocar: Dejar sin efecto un acto administrativo. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 126.

Secuestro: Depósito convencional, judicial o administrativo de una cosa que se disputan dos o más personas, en manos de un tercero - el secuestre, quien deberá restituirla a quien obtenga la decisión favorable El secuestre queda obligado a retener y custodiar la

cosa mientras la controversia es dirimida. Si la cosa secuestrada es un inmueble, en lo que se refiere a su administración adquiere el secuestro las facultades propias de un mandatario. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 126.

Término: Tiempo que la ley señala para cumplir una actuación procesal o administrativa. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 126.

Título Ejecutivo: Documento que presta mérito ejecutivo a través del cual se ejerce la acción de cobro, donde proviene una obligación clara, expresa y actualmente exigible, consistente en una suma de dinero a favor de la Corporación y a cargo de una persona natural o jurídica. (Resolución 040-RES2102-767, 2021) pag 7

5 Generalidades

Conforme a los principios que regulan la Administración Pública contenidos en el artículo 209 de la (Constitución Política de la República de Colombia, 1991), los servidores públicos que tienen a su cargo el recaudo de obligaciones a favor del Tesoro Público deben realizar su gestión de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna, con el fin de obtener liquidez.

Por consiguiente, las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo recaudar rentas o caudales públicos deben contar con una norma de carácter general, expedida por la máxima autoridad o representante legal de la entidad pública, denominada Reglamento Interno del Recaudo de Cartera con sujeción a lo dispuesto en la Ley.

Corantioquia, como entidad pública del orden nacional, no es ajena a dichos mandatos, y por ello cuenta con su Reglamento Interno de Recaudo de Cartera adoptado por su representante legal, el cual se actualiza en la medida que las normas y la dinámica del proceso va cambiando, encontrándonos a la fecha de la versión Nro 5 según Resolución 040-RES2102-767 del 12 de febrero de 2021.

Dicho reglamento contempla, de conformidad con la Ley, el funcionario competente para adelantar el trámite de recaudo de cartera en la etapa persuasiva y coactiva, de acuerdo con la estructura funcional interna de la entidad, el establecimiento de las etapas del recaudo de cartera, persuasiva y coactiva, la determinación de los criterios para la clasificación de la cartera y muchos otros aspectos genéricos de vital importancia para la ejecución del proceso de gestión de cobro.

No obstante, se ha considerado importante, elaborar la presente guía o manual, con el fin de detallar a baja escala, cada una de las actuaciones que adelanta el equipo que ejecuta el proceso, con el fin de facilitar el cumplimiento de sus funciones y obligaciones y establecer con más detalle las actuaciones que deben surtirse en armonía con otros procesos para un trabajo articulado y organizado entre los equipos de trabajo.

Este documento es propiedad de Corantioquia, no debe ser divulgado a terceros sin la respectiva autorización.

Los documentos (internos y externos) indicados en el presente documento son indispensables para su correcta aplicación. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición, incluyendo cualquier modificación de ésta.

6 Líneas temáticas o capítulos

6.1 Distribución y Asignación de la Cartera Morosa

El Proceso de Gestión de Cobro tiene como insumo base, la cartera morosa de la corporación y en consecuencia personal designado por el Subdirector Administrativo y Financiero del GIT Facturación y Presupuesto, se encarga de administrar dicha cartera y servir de enlace con las dependencias generadoras de la misma, teniendo a su cargo las siguientes tareas:

- Generar con una periodicidad trimestral, a través del aplicativo E-Sirena, el reporte de la cartera vencida.
- A renglón seguido, la debe priorizar de acuerdo con el riesgo, esto es según la edad de la misma, de conformidad con el Reglamento Interno de Recaudo de Cartera y con lo establecido en el procedimiento para la gestión del cobro persuasivo y coactivo numeral 6.1.
- Adicionalmente, debe referenciar con respecto a cada título ejecutivo, en cuál de las siguientes situaciones se encuentra el mismo: Sin remitir por la dependencia generadora, con memorando remisario para iniciar las gestiones de cobro y enunciar el Nro. del memorando, en etapa persuasiva y el abogado asignado, con proceso administrativo coactivo y el abogado designado, en reclamación, en demanda o devuelta a la dependencia generadora por no cumplir con algún requisito de título.
- Luego realiza reparto a los abogados distribuyendo el cobro de la cartera por usuario. Los criterios de distribución son definidos por el coordinador del proceso administrativo de cobro, o quien haga sus veces.
- Finalmente, debe actualizar la cartera diariamente, de acuerdo con la información que se obtiene de las dependencias, de los abogados o del proceso en general, las novedades para cada título o usuario, de tal forma que la base de datos compartida que consulta todo el equipo contenga datos en tiempo real, para evitar reprocesos.

Esta persona, en principio, es el enlace con las dependencias generadoras de título, para lo cual les solicitará la información requerida por los abogados del proceso de cobro y hará seguimiento a su respuesta oportuna. También apoya a las dependencias en procesos previos de facturación, de tal forma que podamos evitar a tiempo confusiones o reprocesos.

6.2 Trámite de los documentos del proceso

El funcionario que desempeña el cargo de **Auxiliar Administrativo** del proceso, es el encargado de todo el manejo documental de los títulos ejecutivos que llegan de las diferentes dependencias de la Corporación, para tal fin, una vez recibe un título ejecutivo debe:

- Ingresar el número del memorando remitido a la base de datos definida para ello.
- Verificar que el memorando remitido traiga anexo el título ejecutivo original y la nota expresa de su firmeza o ejecutoria en vía administrativa.
- Revisar el título ejecutivo y verificar que contenga todos los documentos que lo componen de conformidad con los requisitos de cada título.
- Consultar a la Secretaria General si existe alguna demanda ante lo contencioso, para determinar si es posible continuar con el cobro, de acuerdo con la naturaleza del título.
- Si el título cumple con todos los requisitos de forma, debe verificar si el usuario ya cuenta con carpeta y anexar el título en la misma, en caso contrario, organizar carpeta nueva, marcarla con el nombre e identificación del usuario e ingresarla al archivo de gestión.
- Realizar seguimiento y control a cada uno de los memorandos remitidos de los títulos ejecutivos.

El funcionario que desempeña el cargo de **Técnico Administrativo** del proceso, es el encargado de todo el manejo del archivo de gestión, de administrar la base de datos de los procesos de cobro, de dar respuesta a peticiones genéricas relacionadas con el proceso y gestionar cartera de montos inferiores a 2 SMMLV de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Recaudo de Cartera, por tanto, debe:

- Clasificar, organizar y administrar el archivo de gestión de los expedientes de cobro, para la custodia y conservación de los documentos que los contienen, de manera que cada caja y cada carpeta, estén plenamente identificadas.
- Administrar y alimentar la base de datos que contiene la información del archivo de gestión dispuesta en el Disco K/, que contiene la información de todos los usuarios, garantizando que la misma se actualice permanentemente.
- Cuando un abogado va a dar inicio a un proceso de cobro, deberá asignar el número de proceso, en el orden que corresponda, actualizar la base de datos del archivo y reubicar el expediente. Debe tener en cuenta que cada vigencia inicia con el Nro de expediente 001.
- Proyectar certificaciones o respuestas a peticiones genéricas relacionadas con el proceso de cobro.
- Administrar y garantizar que el libro de mandamientos y medidas cautelares, donde se ingresan las respectivas actuaciones del proceso se actualice permanentemente por parte de los abogados.
- Gestionar cobro persuasivo a la cartera asignada cuyo monto será inferior a 2 SMMLV de acuerdo a los lineamientos del Reglamento Interno de Recaudo de Cartera. Las

gestiones de cobro deben quedar alimentadas en el aplicativo de facturación y cartera, módulo gestión de cobro.

6.3 Gestionar el cobro persuasivo

Es la primera etapa del proceso de cobro, la cual **siempre** debe ser agotada por los abogados y el técnico administrativo, para lo cual deben:

- Analizar el título ejecutivo, estudiando la idoneidad del mismo, de conformidad con el Reglamento Interno de Recaudo de Cartera. Es decir, verificar si el título cumple con contener una obligación clara, expresa y exigible.
- En caso de cumplir con lo anterior, se da inicio a la gestión de cobro persuasivo y en caso de no cumplir, se debe devolver el título, por medio de memorando, indicando claramente las falencias del mismo y si son de forma o de fondo.
- Si las falencias son de fondo, se entenderá que aún no cumple con requisitos de título y la dependencia generadora del mismo, deberá subsanarlos y volver a enviar el título para su estudio. Si las falencias son de forma, se dará un término perentorio para subsanarlas y mientras tanto se podrá iniciar gestiones de cobro.
- Para iniciar gestiones de cobro, debe ubicar y comunicarse con el usuario para que cancele la obligación o realice una facilidad de pago, así:
 - Enviar correos electrónicos de requerimientos de pago durante los seis meses. (mínimo tres requerimientos)
 - Enviar oficio de requerimiento suscritos por el funcionario ejecutor y/o coordinador de grupo. (dos oficios)
 - Realizar llamadas telefónicas efectivas, es decir, que se logre comunicación directa con el deudor. (mínimo tres llamadas)
 - Último oficio suscrito por el funcionario ejecutor, donde se enuncie toda la gestión de cobro ya realizada y que con éste se entiende agotada la etapa persuasiva y se dará continuidad al Proceso de Cobro Administrativo Coactivo. (un oficio)
- Investigar bienes del usuario moroso susceptibles de embargo para satisfacer el recaudo de la obligación. En esta etapa se realizarán mínimo dos búsquedas de bienes en todas las plataformas en las que tengamos acceso (durante los 6 meses).
- Brindar atención y dar respuesta oportuna a los usuarios, de forma telefónica, vía web (correos electrónicos) o presencial (directamente en la Corporación); generalmente en lo referente a los documentos equivalentes a factura, la financiación de la obligación, los términos para reclamar, y demás temas relacionados con el proceso de cobro.
- En caso de lograr el pago, debe generar acto administrativo a través de la cual se terminan las gestiones y se archiva el expediente de gestión de cobro persuasivo. Si logra la suscripción de una facilidad de pago de hacer seguimiento al cumplimiento de la misma, Y si, por el contrario, durante el cobro persuasivo no logro el pago ni la suscripción de una facilidad, deberá dejar todas gestiones consignadas y detalladas en el expediente físico y en el aplicativo de facturación y cartera, módulo gestión de

cobro y realizar constancia en la que se realice análisis de los resultados obtenidos en la etapa persuasiva, de manera que se determine la procedencia de iniciar el correspondiente proceso administrativo coactivo o si se configura alguna causal de depuración o saneamiento de dicha cartera.

En caso de que la etapa persuasiva deba superar los seis meses y en consecuencia deba prorrogarse por otros seis, se dejara constancia de dicha situación y se agotara la misma, cumpliendo con la mitad de las actividades exigidas para que se entienda agotada.

Culminada la etapa, el sustanciador deberá diligenciar la constancia establecida para tal fin, la cual será suscrita por él, por el coordinador del grupo y por el funcionario ejecutor.

6.4 Iniciar y llevar a cabo el Proceso Administrativo de Cobro Coactivo

Desahogada la parte persuasiva sin recaudar o acordar una facilidad de pago, se dará inicio al proceso jurídico, para lo cual deberán los abogados:

- Solicitar número de proceso y proyectar resolución a través de la cual se libra mandamiento de pago, la cual contiene la orden al deudor para que pague a favor de la Corporación, la obligación contenida en el título ejecutivo, más los intereses respectivos. El mandamiento de pago deberá librarse dentro de los 10 días calendario siguientes a la culminación de la etapa persuasiva, es decir a la firma de la constancia que pone fin a dicha actuación
- Notificar la resolución de mandamiento y esperar el término de los 15 días hábiles para que el usuario pague o presente excepciones al mismo. El inicio del trámite de notificación deberá realizarse dentro de los 10 días calendario siguientes a la expedición del mandamiento de pago.
- Si el usuario paga, debe terminarse el proceso y archivar expediente. Si el usuario presenta excepciones, deben resolverse dentro del mes siguiente a la presentación de las mismas. Y si el usuario no se pronuncia dentro del término de los 15 días, debe ordenarse la ejecución.

NOTA: Durante el trámite para resolver las excepciones, cuando se presente la excepción de “interposición de demanda”, es indispensable diferenciar los títulos ejecutivos tributarios y NO tributarios, toda vez que los primeros dan lugar a la terminación del proceso, mientras que los segundos simplemente lo suspenden, siempre y cuando sea ordenado por el juez.

Adicionalmente, cuando se presente dicha situación, y teniendo en cuenta que gran parte de la cartera corporativa se encuentra en discusión judicial en procesos Contenciosos Administrativos, con miras a subsanar el déficit causado al no percibir estos recursos hasta que haya providencia en firme, se dialogará con los referidos usuarios y se hará seguimiento a dichos procesos, para que desde la Secretaria General de la Corporación, se peticione el impulso de los precitados procesos; puntualmente aquellos que están en



etapas cercanas al fallo o que ya se encuentran en despacho para sentencia; especialmente aquellos en que la primera instancia ha sido resuelta de manera favorable para la Corporación

- Notificar la resolución que resuelve las excepciones y esperar el término de un mes para que el usuario agote la vía administrativa. (recurso de reposición)
- Si el usuario presenta recurso, debe resolverse dentro del mes siguiente a la presentación y notificar la decisión.
- Agotada esta etapa del proceso, se deberá decretar las medidas cautelares procedentes de conformidad con la investigación de bienes realizada en la etapa persuasiva. Si las medidas cautelares NO son efectivas, debe realizarse una nueva búsqueda de bienes y determinar la procedencia de nuevas medidas que permitan garantizar la satisfacción de la obligación.

NOTA 1: Al decretar medidas cautelares contra personas naturales, el límite de inembargabilidad es de 510 UVT, depositados en la cuenta de ahorros más antigua de la cual sea titular el deudor. Para las personas jurídicas no existe límite de inembargabilidad.

NOTA 2: El valor el embargo se calculará así: el doble del capital + los intereses a la fecha de la medida + un treinta por ciento. (30%) de todo el valor.

- En firme la ejecución, se debe elaborar, dentro de los diez (10) días siguientes a la firmeza de la ejecución, la resolución a través de la cual se liquide provisionalmente el crédito. Dicha liquidación incluye valor capital y valor de intereses. Y elaborar resolución a través de la cual se liquiden provisionalmente las costas. Dicha liquidación incluye todos aquellos gastos en que ha incurrido hasta ese momento la Corporación dentro del Proceso Administrativo de Cobro Coactivo. Para la liquidación de las costas se deberá apoyar en la herramienta (formato) prevista para ello.
- Dar traslado de las liquidaciones, al deudor a través de un oficio por el término de 3 días para presentar objeciones. En caso que se presenten objeciones a la liquidación, se expide resolución que apruebe o modifique la liquidación provisional del crédito.

6.5 Ejecutar las medidas cautelares

Agotada la primera parte del proceso, debe procederse a hacer efectivas las medidas cautelares que se hayan decretado, para tal fin los abogados deben:

- Antes de fijar fecha para la práctica de la diligencia de secuestro, se debe proferir acto administrativo, en el que se decida sobre la relación costo-beneficio del bien embargado, teniendo en cuenta los criterios establecidos por la DIAN. Para tal fin se utilizará la herramienta dispuesta para ello, según formato FT-FAF-186-Cálculo Relación Costo- Beneficio Cobro Coactivo. versión 02

Este documento es propiedad de Corantioquia, no debe ser divulgado a terceros sin la respectiva autorización.



- Si la relación costo-beneficio es **negativa**, no se ejecuta la medida de embargo, y se debe levantar la misma. En estos casos, deberá realizarse una nueva consulta de bienes, para determinar si existen otros que puedan respaldar el pago de la obligación, si las consultas son negativas, estudiara si la cartera se ajusta a alguna de las causales de depuración o saneamiento adelantará los trámites pertinentes para enviarlo al respectivo comité.

Si el resultado es **positivo**, debe proceder según el tipo de bien embargado así:

6.6 Embargo de Salarios u Honorarios:

- Oficiar al pagador de la entidad donde labora o presta sus servicios el deudor ordenando la materialización del embargo.
- Una vez se reciba respuesta sobre la inscripción de la medida, el empleador deberá consignar a la cuenta judicial de la Corporación, en los términos de ley y según lo determinado por la resolución de embargo. Téngase en cuenta que los salarios y las prestaciones sociales de los servidores públicos y trabajadores particulares será en la proporción prevista en la ley, o sea, **hasta en una quinta parte (20%)** de lo que excede el salario mínimo legal o convencional vigente.
- Recibido el título judicial, la Tesorería de la Corporación debe dar cumplimiento al procedimiento establecido en el SGI denominado **B.8.10. Recaudo Títulos de Depósitos Judiciales. B.8.10.1 Apropriación total del Título Judicial. B.8.10.2 Apropriación parcial y devolución del Título Judicial al usuario. B.8.10.3 Devolución al usuario**, según el caso.
- Una vez sea reportada la recepción del título judicial por parte de Tesorería y si está en firme la ejecución, se solicitará la apropiación del título para ir pagando la deuda que se encuentra incluida en el mandamiento de pago del proceso objeto de la medida e embargo.
- En caso de pago total de la obligación deberá terminarse el proceso, levantar la medida cautelar y notificar al deudor e informar al empleador de la terminación del proceso y el levantamiento de la medida. Si aún quedan saldos pendientes, se hará seguimiento a la recepción de los nuevos títulos hasta que se satisfaga el pago de la obligación.

Embargo de Cuentas de ahorro, corriente, CDT's y demás productos financieros en cualquier entidad bancaria y/o financiero:

- Oficiar a las entidades financieras donde tenga productos el deudor ordenando la materialización del embargo.
- Una vez se reciba respuesta sobre la inscripción de la medida, el banco depositará a la cuenta judicial de la Corporación según los términos de ley y lo emanado por la Resolución de Embargo.
- Recibido el título judicial, la Tesorería de la Corporación debe dar cumplimiento al procedimiento establecido en el SGI denominado **B.8.10. Recaudo Títulos de**

Depósitos Judiciales. B.8.10.1 Apropriación total del Título Judicial. B.8.10.2 Apropriación parcial y devolución del Título Judicial al usuario. B.8.10.3 Devolución al usuario, según el caso.

- Una vez sea reportada la recepción del título judicial por parte de Tesorería y si está en firme la ejecución, se solicitará la apropiación del título para ir pagando la deuda que se encuentra incluida en el mandamiento de pago del proceso objeto de la medida e embargo.
- En caso de pago total de la obligación deberá terminarse el proceso, levantar la medida cautelar y notificar al deudor e informar al empleador de la terminación del proceso y el levantamiento de la medida. Si aún quedan saldos pendientes, se hará seguimiento a la recepción de los nuevos títulos hasta que se satisfaga el pago de la obligación.

6.7 Embargo de Vehículos e inmuebles:

- Oficiar a las autoridades de tránsito donde se encuentre inscrito el vehículo ordenando la materialización del embargo a la Oficina de Instrumentos Públicos competente.
- Una vez se reciba respuesta sobre la inscripción de la medida, **antes de fijar fecha para la práctica de la diligencia de secuestro**, se realizará la Resolución Costo beneficio para determinar si se continúa con la diligencia de secuestro y avalúo con fines de remate del bien.
- Si se establece que la relación costo-beneficio es negativa, no se practica la diligencia de secuestro y se levanta la medida cautelar dejando el bien a disposición del deudor o de la autoridad competente, según sea el caso, y se continuará con las demás actividades del proceso de cobro. En estos casos, se dará aplicación a las causales de saneamiento contable o depuración de cartera, por considerar la obligación sin respaldo económico
- Si la relación costo – beneficio da positiva para continuar, se procederá a Ordenar el secuestro, nombrar secuestre, fijar honorarios y fecha para llevar a cabo la diligencia.
- Para llevar a cabo esta práctica, previamente debe solicitarse, mediante memorando, que se expida el certificado de disponibilidad presupuestal que autorice el pago de los honorarios provisionales del secuestro, y todos los gastos que implica la diligencia. Para efectos del pago definitivo de los honorarios del secuestro, el funcionario ejecutor hará el trámite interno para solicitar la adición del certificado de disponibilidad presupuestal y expedirá el acto que señale los honorarios definitivos.

NOTA: Para fijar los honorarios de los auxiliares de la justicia, el funcionario de conocimiento, en la oportunidad procesal, con criterio objetivo y con arreglo a las tarifas señaladas para el efecto por el Consejo Superior de la Judicatura en el Acuerdo PSAA 15-10448 de 28/12/2015, fijará los honorarios, individualizando la cantidad dentro de los límites que se le trazan, basado en la complejidad del proceso, cuantía de la pretensión, si es el caso, duración del cargo, calidad de la experticia, requerimientos técnicos, científicos o artísticos propios del cargo y la naturaleza de los bienes y su valor.



- Una vez expedido el Certificado de Disponibilidad Presupuestal, se procederá a proferir el acto que designe al secuestre y señale el lugar, fecha y hora de la diligencia.
- Cuando el secuestre acepte el cargo, se levantará acta suscrita por el funcionario ejecutor y el secuestre, donde se plasma la aceptación del cargo y la posesión del mismo.
- A renglón seguido, el día y hora fijado, se practicará la diligencia con fines de remate.
- Culminadas las anteriores diligencias debe practicarse la diligencia de secuestro, donde el funcionario ejecutor o profesional comisionado, en asocio con el secuestre nombrado para actuar como tal en la diligencia, se desplazan al lugar de ubicación del bien embargado. Al arribar, se identifica el mismo, con su debida descripción y se deja constancia de la persona quien reside o custodia el bien. Adicionalmente, Se concede el uso de la palabra al enterante de la misma; quien puede oponerse o no a este procedimiento.
- El funcionario ejecutor o profesional comisionado, resolverá la oposición, y en caso de no presentarse, declarará el bien legalmente secuestrado y hará entrega real y material del mismo al secuestre.
- Ordenar el avalúo comercial: Encontrándose debidamente embargado y secuestrado el bien objeto de la medida cautelar, sin que en el proceso se haya suscrito acuerdo de pago o cancelado en su totalidad la deuda objeto de este proceso, se ordena el avalúo con fines para remate del referido bien, como lo dispone el artículo 838 del Estatuto Tributario Nacional (Decreto - Ley 624, 1989). Para esto, se designa un evaluador.
- Practicar Diligencia de Avalúo con Fines de Remate: Se realiza la diligencia de avalúo comercial sobre el bien embargado, es decir, se va a determinar el valor comercial por el que el bien saldrá para remate en audiencia pública; y así satisfacer las deudas pendientes con la Corporación. Para constancia, suscribirán el acta de la diligencia los que en ella intervinieron (funcionario delegado, perito evaluador y enterante de la diligencia).
- Dar Traslado al Avalúo Comercial. Se le corre traslado del avalúo comercial con fines de remate sobre el bien al ejecutado. Asimismo, según el artículo 467 del Estatuto Tributario Municipal en la (Ley 1673, 2013) y en el (Decreto Nacional 556, 2014), se fijarán los honorarios profesionales que serán cancelados al evaluador, de acuerdo con la información que este suministró en la cuenta de cobro que haya presentado con el dictamen.
- Aprobar el Avalúo Comercial. El despacho procede a otorgar eficacia procesal al avalúo comercial, una vez se hayan resuelto las objeciones presentadas y proceder a fijar fecha para la diligencia de remate. Se ordena también expedir el aviso de remate; el cual será anexado al expediente por medio de una constancia. Finalmente, por medio esta resolución se ordena efectuar la liquidación del crédito (actualizar) y se da traslado al deudor por el término de 3 días para presentar objeciones. En caso de que se presenten objeciones a la liquidación, se expide resolución que apruebe o modifique la liquidación provisional del crédito.
- Constituir el despacho en audiencia pública con el fin de llevar a cabo la diligencia de remate y se deja constancia de la misma a través de acta.

Este documento es propiedad de Corantioquia, no debe ser divulgado a terceros sin la respectiva autorización.



6.8 Terminar el proceso de cobro coactivo

Si durante el impulso del proceso de cobro se presenta alguna causal que, de lugar a su terminación, como pago total de la obligación; por declarar probada una excepción en contra del mandamiento de pago; por causales recomendadas por el Comité de sostenibilidad o por el Comité de Cartera, por orden de la Jurisdicción Contencioso Administrativo, entre otras, debe expedirse una resolución de terminación y archivo del proceso, a través del cual se ordena el levantamiento de las medidas cautelares, si se hubieren constituido, por tanto debe:

- Proferir el acto administrativo de terminación.
- Levantar medidas cautelares
- Remitir oficios a entes competentes
- Archivar el expediente

Esta resolución se notifica al usuario y se comunica a las entidades ante las cuales se tiene inscrita la medida a través de oficio.

6.9 Analizar la Cartera de Imposible Recaudo

Culminada la etapa persuasiva y expedida la constancia donde se determine que la cartera objeto de cobro debe ser objeto de depuración o saneamiento, en virtud de alguna de las causales que contempla la ley, el sustanciador del expediente debe proyectar memorando dirigido al comité competente, según la causal, SOSTENIBILIDAD O CARTERA, y emitir su concepto jurídico sobre la procedencia de la causal que se vaya a invocar. Dicho concepto contendrá todas las gestiones de cobro realizadas a la cartera, la causal que se invoca, el fundamento jurídico de la misma y la detallada explicación (concepto) de porque se considera que se cumplen los requisitos para ser analizada en el comité y recomendada para su depuración o saneamiento. A dicho memorando se le anexara la constancia de análisis que determina la depuración, expedida una vez se culmina la etapa persuasiva.

El secretario técnico del comité respectivo realizará la respectiva citación para la sesión comité, a la cual podrá ser invitado el sustanciador del memorando, para que exponga su concepto y resuelva las inquietudes que surjan al interior de este por parte de sus miembros y se tome la respectiva decisión frente a la cartera puesta en su conocimiento.

Culminada la sesión, el secretario técnico del comité elaborará la respectiva acta donde se plasmarán las decisiones tomadas y la comunicara a los miembros y dependencias o grupos competentes para las respectivas actuaciones según sus competencias.

NOTA : Lo anterior dado que los artículos 2.5.6.3 del (Decreto 445, 2017) y 820 del Estatuto Tributario (Decreto - Ley 624, 1989) reglamentan la forma en que las entidades de orden nacional podrán depurar la cartera a su favor cuando esta sea de imposible

recaudo, con el propósito de que sus estados financieros revelen en forma fidedigna la realidad económica y financiera de la cartera.

6.10 Autorizar la depuración de la cartera

Si la sesión fue del Comité de Sostenibilidad, y la decisión fue positiva para sanear la cartera, generalmente el acta misma es el soporte, toda vez que el saneamiento de la cartera es responsabilidad y competencia del mismo comité, para que el Grupo de facturación proceda con las respectivas notas crédito. En caso de requerirse alguna actuación administrativa adicional, así lo contemplará el acta y se dará traslado a quien corresponda para que culmine la actuación y posteriormente se remita al grupo de facturación para las respectivas notas crédito. Si no se requiere actuación adicional, copia del acta se remite a dicho grupo para que proceda con las notas crédito.

Si la sesión fue del comité de cartera debe enviarse copia a la Dirección General, toda vez que la depuración de cartera por imposible recaudo sólo es de competencia del representante legal de la entidad, quien podrá o no, acoger la recomendación del comité de cartera, por tanto, a renglón seguido debe expedirse una resolución suscrita por la directora general donde se establezca que acoge la recomendación y en consecuencia autoriza la depuración. Copia de dicho acto se remite al grupo de facturación para las respectivas notas crédito.

6.11 Tramitar las facilidades y acuerdos de pago

Durante cualquiera de las etapas de la gestión de cobro (persuasiva o coactiva) los usuarios pueden solicitar el otorgamiento de plazos para el pago de sus obligaciones, caso en el cual debe tener claro que si dicha solicitud se hace en la etapa persuasiva se trata de una facilidad y si se hace en la etapa coactiva, se trata de un acuerdo, dado que los efectos son diferentes para una u otra.

La suscripción de una facilidad de pago tiene como efecto la **interrupción** de la prescripción de la acción de cobro de conformidad con el artículo 818 Estatuto Tributario Nacional, es decir, el término de prescripción de la acción de cobro se **inicia a contar nuevamente desde cero**, mientras que la suscripción de un acuerdo de pago tiene como efecto la **suspensión** de la prescripción de la acción de cobro, por así disponerlo el artículo 841 Estatuto Tributario Nacional, es decir, el término de prescripción de la acción de cobro **se extiende por el tiempo que permanezca suspendido el proceso**.

Ahora, recibida la solicitud, debe verificarse que la misma cumpla mínimo con los siguientes requisitos:



- Concepto e identificación de la obligación frente a la cual solicita el plazo. (Nro. de facturas).
- Plazo solicitado
- Calidad en la que actúa el peticionario, si es persona natural, deberá adjuntar fotocopia de la cedula de ciudadanía, tratándose de Personas Jurídicas, deberá adjuntar certificado de existencia y representación legal y documentos del representante legal, si se trata de un autorizado o apoderado, deberá adjuntar el respectivo poder o autorización del deudor y si se trata de un tercero, que desea cancelar la obligación de un usuario deudor, deberá en la solicitud señalar expresamente que se compromete solidariamente al cumplimiento de las obligaciones generadas por la facilidad o acuerdo otorgado, es decir por el monto total de la deuda, incluidos los intereses y demás recargos a que hubiere lugar.
- Señalar con precisión la garantía ofrecida para respaldar la deuda con su respectivo avalúo y soportes. Esto en caso de requerirse.
- Manifestación de no estar reportado en el Boletín de Morosos de la Contaduría General de la Nación por incumplimiento de acuerdos de pago.

Recibida la petición, se procederá a verificar y analizar los documentos y requisitos necesarios aportados para aprobar y expedir en la facilidad y/o acuerdo de pago, en caso de que estos se encuentren debidamente cumplidos, si no es así, se concederá al solicitante un plazo no mayor de un (1) mes para que adicione, aclare, modifique o complemente su solicitud.

Si vencido el término anterior, el usuario no se pronuncia, se considerará que ha desistido de su propuesta de pago y se continuará con el proceso, de acuerdo con la etapa de cobro en que se encuentre. No obstante, podrá solicitar nuevamente el acuerdo o la facilidad con el lleno de los requisitos.

En caso de no aprobarse la solicitud de la facilidad y/o acuerdo de pago, la decisión deberá comunicarse al peticionario mediante escrito, en la cual se le informaran los motivos y se le invitará a cancelar la obligación de manera inmediata, advirtiéndole que de lo contrario se continuará con el proceso.

Si la petición cumple con todos los requisitos, debe analizar los documentos aportados, puntualmente las garantías ofrecidas, para lo cual tendrá en cuenta que cuando el término no sea superior a un (1) año, no se requiere garantía alguna y sólo bastará la denuncia de bienes de su propiedad. También se podrán conceder plazos sin garantía, en el caso que se hubieren decretado y registrado medidas cautelares sobre bienes, con las cuales se pueda garantizar el pago total de la obligación con la facilidad o acuerdo de pago otorgado.

NOTA: Para el análisis de la viabilidad de otorgar la facilidad o el acuerdo, deberá diligenciarse el formato previsto para ello, donde se determina la capacidad de pago del

usuario, la procedencia de sus recursos, que sus ingresos superan la deuda que se negocia, la garantía ofrecida, entre otros.

Después de analizados los documentos, las garantías ofrecidas, y que la solicitud es aprobada, debe solicitar, al encargado del grupo de facturación, la proyección financiera del documento para proceder a redactar el documento jurídico.

Es importante tener presente que, el plazo de las facilidades y los acuerdos NO pueden exceder de cinco (5) años y en casos especiales y solamente bajo la competencia del Subdirector Administrativo y Financiero, podrá concederse un plazo adicional de dos (2) años más. Para tal fin deberá contarse con todos los documentos soporte que respaldan la decisión de aplicar dicha excepción, como el análisis financiero del usuario y la aprobación por parte del funcionario competente (Subdirector Administrativo y Financiero).

A renglón seguido, debe redactarse el acto administrativo (acuerdo de pago o facilidad de pago), tramitar las firmas respectivas y una vez firmado por las partes, proceder a su aprobación en el aplicativo de facturación y cartera para la asignación del correspondiente número.

Finalmente, debe escanear los documentos e Ingresarlos al disco K para que todo el grupo pueda tener acceso al mismo y realizar seguimiento mensual al cumplimiento.

Es posible que, durante la ejecución de la facilidad o el acuerdo, se presenten circunstancias que ameritan modificar las condiciones iniciales del mismo, por lo que será procedente realizar el respectivo OTROSI, para lo cual deberán hacerse las modificaciones necesarias en el sistema financiero y plasmarlas en el documento jurídico para la nueva firma de las partes.

Si del seguimiento mensual se evidencia atraso en el pago de las cuotas pactadas, se debe poner en contacto con el deudor e indagar sobre la situación y después de un análisis de esta determinar la procedencia de declarar incumplido el acuerdo o la facilidad y agotar la vía administrativa, dado que dicha declaratoria tiene recursos de reposición.

6.12 Remitir los expedientes al archivo central

Una vez culminada la gestión de cobro en cualquiera de sus etapas, persuasiva o coactiva, y expedido y en firme, el acto administrativo que pone fin a la actuación administrativa debe, de conformidad con las tablas de retención documental, ejecutarse las actividades necesarias para hacer remisión del respectivo expediente al archivo central.

Para ello deberán seguirse las normas que regulan dicha materia y las directrices del Archivo General de la Nación y del Grupo de gestión documental.

6.13 Mecanismo de seguimiento al procedimiento

El proceso de gestión de cobro cuenta con mecanismos de seguimiento y medición que nos permiten ejecutarlo de manera eficiente y nos dan herramientas para la toma de decisiones, para tal fin la persona con perfil financiero encargado de dicha tarea, ejecuta las siguientes tareas:

Elabora semanalmente, informes que den cuenta del avance del proceso tales como:

- # de Acuerdos de Pago suscritos.
- # de acuerdos de pago atrasados.
- # de usuarios con mayor cartera y de posible recaudo.
- Estado de la cartera general corporativa.
- Estado de la cartera que está en procesos de demanda.
- Fluctuación de la cartera semanal.
- Medición del Índice de calidad de la cartera (ICC).

Elaborar mensualmente informes de den cuenta del avance del proceso tales como:

- Informes del estado de la cartera general corporativa.
- Informe de recuperación de cartera corporativa.
- Informe del comportamiento de los acuerdos y facilidades de pago.
- informe de depuración de cartera.
- Medición de índice de Medidas Cautelares
- Informe para las Oficinas Territoriales

NOTA: Para efectos de la clasificación de la cartera y el riesgo de la misma según su edad, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Clasificación del riesgo de la cartera

Clasificación A: En esta clasificación se comprenden las cuentas por cobrar que tienen hasta 30 días de mora y se consideran como cartera vigente; es decir, que se puede recuperar fácilmente.

Clasificación B: En esta clasificación se comprenden las cuentas por cobrar que tienen de 31 a 60 días de mora y se consideran como cartera con riesgo aceptable. Esta cartera puede ser recuperable, pero existe la posibilidad potencial de que haya afectación en la capacidad de pago del usuario, lo cual, de no ser atendida, puede llegar a afectarse el recaudo de la misma.

Clasificación C: En esta clasificación se comprenden las cuentas por cobrar que tienen de 61 a 90 días de mora y se consideran como riesgo apreciable. Esta cartera tiene un riesgo alto de recaudo, ya que se entiende que el usuario tiene insuficiente capacidad de pago.

Clasificación D: En esta clasificación se comprenden las cuentas por cobrar que tienen de 91 a 180 días de mora y se consideran como riesgo significativo. Este tipo de cartera tiene una alta probabilidad de no recaudo.

Clasificación E: En esta clasificación se comprenden las cuentas por cobrar que tienen más de 180 días de mora y se consideran como riesgo Irrecuperable.

Clasificación	Número de días
A (cartera vigente)	Hasta 30
B	31 a 60
C	61 a 90
D	91 a 180
E	Más de 180

□

7 Documentos de referencia

Constitución Política de la República de Colombia. (20 de julio de 1991). Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Asamblea Nacional Constituyente.

Decreto - Ley 624. (30 de marzo de 1989). Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuesto Nacionales. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Presidencia de la República.

Decreto Nacional 556. (14 de marzo de 2014). Por el cual se reglamenta la Ley 1673 de 2013. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Presidencia de la República.

GTC 185. (30 de septiembre de 2009). Documentación organizacional. Bogotá, D.C., Colombia: Icontec.

GTC-ISO/TR 10013. (3 de abril de 2002). Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. Bogotá, D.C., Colombia: Icontec.

Ley 1066. (29 de julio de 2006). Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones. Bogotá, Cundinamarca: El Congreso .

Ley 1437. (02 de julio de 2011). Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: El Congreso .

Ley 1673. (19 de julio de 2013). "Por la cual se reglamenta la actividad del evaluador y se dictan otras disposiciones". Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Corantioquia.

Ley 1753. (09 de junio de 2015). Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país". Bogotá, Cundinamarca, Colombia: El Congreso.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2007). Manual de Cobro Administrativo Coactivo para Entidades Territoriales. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Ministerio de Hacienda.

NTC-ISO 9000. (15 de octubre de 2015). Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

Resolución n.º040-RES1905-2222. (02 de mayo de 2019). Por medio de la cual se actualiza el Reglamento Interno de Cartera. Medellín, Antioquia, Colombia: Corantioquia.

Sentencia T-025/18. (22 de enero de 2004). Magistrado ponente Gloria Stella Ortiz Delgado. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Corte Constitucional.

Sentencia T-533. (18 de julio de 2014). Magistrado ponente Luis Guillermo Guerrero Perez. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Corte Constitucional.

8 Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
01	No aplica para la primera versión del documento.	2021-02-22

9 Anexos

9.1 Diagramas de flujo



Diagrama de flujo -
Proceso de cobro.xls