

GESTIÓN DE CARTERA - COBRO PERSUASIVO

OBJETIVO:

Ejercer el control a la cartera morosa de acreencias que no provengan de contratos de distribución, por las vías persuasivas, con el fin de obtener el pago voluntario de las mismas

ALCANCE:

Inicia con la recepción del título constitutivo del valor a cobrar, con el estado respectivo de cuenta y culmina con el pago voluntario de la obligación y archivo del proceso o envió para cobro coactivo o ejecutivo

DEFINICIONES:

- 1 **ACTO ADMINISTRATIVO:** Es la manifestación de la decisión de la administración, por medio de la cual se crea, modifica o extingue una situación jurídica.
- 2 **ACTO ADMINISTRATIVO EJECUTORIADO:** Es el Acto administrativo que sirve de soporte al cobro coactivo, una vez se haya agotado la vía administrativa. De conformidad con lo establecido en el artículo 829 del Estatuto Tributario y artículo 87 de la Ley 1437 de 2011- CPACA
TÍTULO EJECUTIVO: Es todo documento que contenga una obligación, clara, expresa y exigible a favor de la Lotería de Bogotá.
- 3 Cuando el título ejecutivo sea complejo, es decir, que está constituido por más de un acto, cada vez que se cite en una actuación procesal (mandamiento de pago, orden de seguir adelante, liquidación de crédito, aprobación de la liquidación, acuerdo de pago, etc.) deberá hacerse en forma completa reseñando todos los actos que lo integran.
- 4 **COBRO PERSUASIVO:** Consiste en la actuación que realiza la Lotería de Bogotá, tendiente a obtener el pago voluntario de las obligaciones adeudadas a favor de la entidad.
- 5 **ACUERDO DE PAGO:** Es una modalidad de pago cuya finalidad principal, es la de permitir a la Lotería de Bogotá llegar a la suscripción de un compromiso con el deudor, para cancelar sus obligaciones en mora antes de iniciar el proceso de cobro coactivo o para suspender el proceso ejecutivo ya iniciado.
- 6 **TÍTULO DE DEPÓSITO JUDICIAL:** Título valor que se constituye como consecuencia del embargo decretado sobre una cuenta de ahorros, de corriente, CDT o similares del demandado o deudor. Su valor corresponde a lo que exceda el límite de inembargabilidad.
- 7 **PAGO:** Es el cumplimiento normal de una obligación, entregada por el deudor al acreedor del valor de la deuda ya sea en efectivo o en bien
- 8 **PERDIDA DE FUERZA EJECUTORIA:** Pérdida de exigibilidad de un Acto Administrativo por la pérdida de los fundamentos de derecho que dieron origen al mismo.
- 9 **PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE COBRO:** Expiración del plazo que tiene la Administración para exigir el cumplimiento de las obligaciones por parte de los deudores y a favor de la entidad. La acción de cobro de obligaciones prescribe en cinco (5) años contados a partir de la fecha en que se hicieron legalmente exigibles.
- 10 **OBJECIONES U OPOSICIONES:** Exposición motivada de las razones y fundamentos de hecho y derecho en que se basa la pretensión
REMISIÓN: Alternativa jurídica que prevé la ley para suprimir de las cuentas corrientes: a) las deudas tributarias a cargo de personas fallecidas sin dejar bienes; b) las deudas que no obstante las diligencias que se hayan efectuado para su cobro, estén sin respaldo alguno por no existir bienes embargados, ni garantía alguna, siempre que, además de no tenerse noticia del deudor, la deuda tenga una antigüedad de más de cinco años y, c) las deudas por concepto de impuestos, sanciones e intereses hasta por un límite de 58 Unidades de Valor Tributario (UVT) para cada deuda, siempre que tengan al menos tres (3) años de vencidas.
- 11 **CALIFICACIÓN DE LA CARTERA:** Acción mediante la cual se identifica si la cartera es o no cobrable, dividiéndola en Cobrable (recuperación probable y difícil cobro) y no cobrable.
- 12 **CLASIFICACIÓN DE CARTERA:** Con el objeto de garantizar la oportunidad en el proceso de cobro, la entidad podrá clasificar la cartera pendiente de cobro en prioritaria y no prioritaria teniendo en cuenta criterios tales como cuantía de la obligación, solvencia de los deudores, períodos gravables y antigüedad de la deuda, conforme con el artículo 849-3 del Estatuto Tributario.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- 1 De acuerdo con el reglamento interno de cartera, las áreas correspondientes deberán dar inicio al proceso de cobro persuasivo amigable de las obligaciones a favor de la Lotería de Bogotá, sin perjuicio de esto, el área responsable del proceso de cobro validará su cumplimiento y agotará los trámites que estén pendientes.
- 2 Los funcionarios responsables de la sustanciación y coordinación del proceso de cobro deberán impedir el acceso de particulares a los expedientes que no son de su interés, respetando la reserva del expediente.
- 3 Las actuaciones dentro del procedimiento de cobro persuasivo deben realizarse dentro de los términos y condiciones legales establecidas en la normatividad vigente. El funcionario encargado de la sustanciación o impulso del proceso de cobro, deberá propender porque las actuaciones se profieran dentro de los términos legales.
- 4 Este procedimiento aplica para recaudar todas las obligaciones creadas a favor de la Lotería de Bogotá, que consten en documentos que prestan mérito ejecutivo.
- 5 Recibidos los títulos ejecutivos por parte del área encargada del cobro, deberá realizarse estudio de procedibilidad con el fin de determinar si el acto administrativo reúne las condiciones de contener una obligación clara, expresa y exigible, de lo contrario, deberá devolverse al área de origen para realizar las correcciones pertinentes.
- 6 En todo caso lo pagado para satisfacer una obligación declarada remisible no puede ser materia de compensación ni devolución.
- 7 La UVT será la vigente al momento en que se dé inicio al procedimiento para declarar la remisibilidad.

GESTIÓN DE CARTERA - COBRO PERSUASIVO

CLASIFICACION Y DEPURACION DE LA CARTERA. El área encargada de la gestión de cobro, clasificará la cartera atendiendo a criterios como: los resultados de las búsquedas de bienes, el origen, naturaleza y antigüedad de la obligación. Siempre que una misma obligación cumpla con uno (1) o más criterios de los rangos que se mencionan a continuación, se clasificara en el mismo.

1. Cartera Cobrable: Se entenderá que una obligación es cobrable cuando:

- 1.1. Se determine que el deudor posee bienes susceptibles de medida cautelar.
- 1.2. El deudor haya celebrado con la entidad un acuerdo de pago respecto de las obligaciones que se ejecutan.
- 1.3. El obligado no se encuentre sujeto a procesos de liquidación o de reestructuración empresarial o a la ley de insolvencia, tratándose de persona jurídica.
- 1.4. El respectivo título ejecutivo se ha notificado personalmente y se encuentre ejecutoriado en la vía administrativa al administrado.

2. Cartera de Dificil Cobro: Se entenderá que una obligación es de Dificil Cobro cuando ésta cumpla con uno o más de los criterios que se mencionan a continuación.

- 2.1. Se determine que el deudor no posee bienes muebles o inmuebles de su propiedad susceptibles de embargo.
- 2.2. Las medidas de embargo decretadas no fueron reales y efectivas.
- 2.3. El deudor que haya celebrado con la entidad un acuerdo de pago respecto de las obligaciones que se ejecutan o habiendo celebrado uno, éste no haya cumplido y no se hubiere otorgado garantía.
- 2.4. Además se clasificarán en Dificil Cobro las acreencias que se encuentren en las siguientes situaciones especiales:

- 8 - Han operado los fenómenos jurídicos de prescripción de la acción de cobro o la pérdida de la fuerza ejecutoria de los actos administrativos que sirvieron de título ejecutivo para dar Inicio a la ejecución forzada por medio de la vía coactiva.
 - No se ha tenido noticia del deudor.
 - Que la persona jurídica se encuentre sujeta a procesos de liquidación voluntaria y no se le hayan ubicado bienes.
 - Que la persona jurídica se encuentre en proceso de liquidación judicial, de reestructuración empresarial o sujeta a toma de posesión para administrar o para liquidar sus bienes y haberes, y las acreencias cuyo cobro se persigue han sido rechazadas de la masa de la liquidación o del acuerdo. Que la persona jurídica se encuentra incurso en una de las causales de disolución. Saneamiento. Se deben corregir las inconsistencias generadas por: a) errores en la captura de la información por parte de la unidad financiera y contable; b) errores en las inconsistencias generadas por liquidaciones oficiales o actos administrativos que modifican o extinguen saldos de deuda, los cuales no se encuentran incorporados en las cuentas de la entidad.
 - Relación costo ingreso. Se deben determinar las deudas de los deudores respecto de las cuales, el monto total por tipo de sanciones, multas e intereses, y la gestión de cobranza presenta una relación costo ingreso desfavorable (negativa) para las finanzas de la entidad. Aplica tanto para la cartera cobrable, como para la cartera no cobrable, con o sin proceso de cobro coactivo.
 - Remisión de deudas. Se deben suprimir de las cuentas de la entidad a) las deudas no tributarias a cargo de personas fallecidas sin dejar bienes; b) las deudas que no obstante las diligencias que se hayan efectuado para su cobro, estén sin respaldo alguno por no existir bienes que puedan ser embargados, ni garantía alguna, siempre que, además de no tenerse noticia del deudor, la deuda tenga una antigüedad de más de cinco años y, c) las deudas por concepto de multas, sanciones e intereses hasta por un límite de 58 UVT por deudor, siempre que tengan al menos tres (3) años de vencidas.

11 Una vez vencido el plazo previsto para el trámite de cobro persuasivo, se verificará la pertinencia de avanzar con la fase de cobro coactivo u ordinario según sea el caso. En el evento en que se determine la inconveniencia de continuar con el cobro se deberá presentar el caso ante el comité de sostenibilidad contable para que se determine la depuración de la cartera.

12 Para suscribir facilidades de pago o acuerdos de pago, se deberá remitir al Reglamento Interno de Cartera de la entidad.

13 Se deberá presentar informes trimestrales a la Secretaría General, sobre el avance de los procesos persuasivos que se adelanten de las acreencias a favor de la entidad y reportadas al área de cartera

14 Los respectivos jefes de unidad o los encargados de las áreas responsables donde se generen obligaciones a favor de la entidad, deberán remitir a la Secretaría General y a la Unidad Financiera y Contable todas aquellas acreencias donde no se hayan generado pago efectivo dentro del término previsto para ello.

15 En caso de incumplimiento del acuerdo de pago por parte de los deudores, se dejará constancia de ello y se iniciará nuevamente la fase de cobro


16 El cobro de deudas o acreencias que se originen en Actuaciones Administrativas (promocionales, rifas, multas, sanciones) se hace de acuerdo con el procedimiento de cobro coactivo

17 La Unidad Financiera y contable remitirá informe bimestral a la Secretaría General sobre el estado de la cartera de los créditos de exfuncionarios.

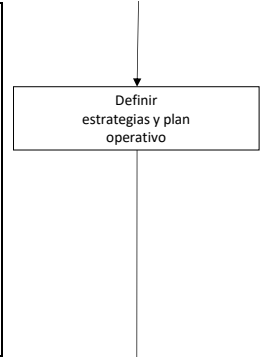
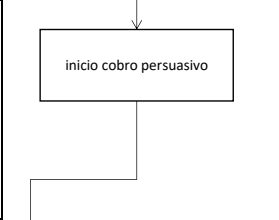
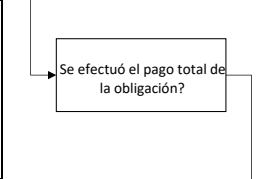
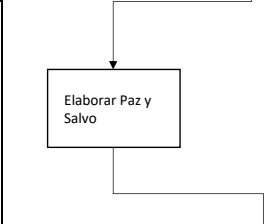
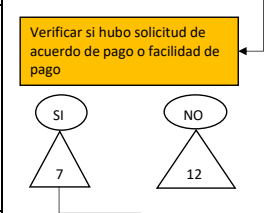
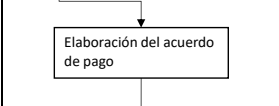
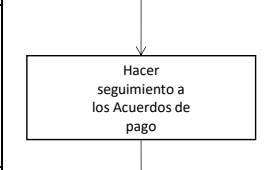
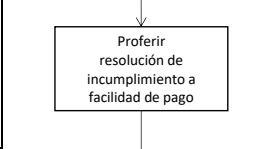
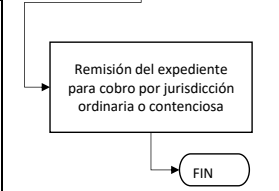
Documentos de soporte:

CÓDIGO	NOMBRE	ENTIDAD
N/A	ley 11 de 1987	congreso de la republica
N/A	ley 624 de 1989	congreso de la republica
N/A	ley 716 de 2001	congreso de la republica
N/A	ley 1066 de 2006	congreso de la republica
N/A	ley 1437 de 2011	congreso de la republica
N/A	Ley 1393 de 2010	congreso de la republica
N/A	ley 1564 de 2012	congreso de la republica
N/A	reglamento interno de cartera	lotería de Bogotá
N/A	SDH- 000104 del 13 de junio de 2019	Secretaría de Hacienda Distrital

Actividades

#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro/ evidencia	Responsable
1		<p>Recibir todos los documentos que contengan una obligación clara, expresa y exigible a favor de la entidad. El profesional encargado recibe los títulos ejecutivos o acreencias, registrándolos en el sistema o carpeta creada para tal fin. Revisa cada acto administrativo, registra el tipo de sanción, multa o acreencia y la fecha de ejecutoria; verifica el número de folios relacionados. Comparar la cartera contra la cartera anterior para determinar la entrada y salida de registros, identificar los registros para depuración de cartera y para determinar el cobro.</p>	<p>actos administrativos ejecutoriados y sus anexos. Memorando interno con la relación de los títulos ejecutivos</p>	<p>Profesional del área de cartera de la Unidad financiera y contable- y/o el profesional del área donde se genere la obligación.</p>

GESTIÓN DE CARTERA - COBRO PERSUASIVO

2		<p>De acuerdo con la cartera que se haya asignado se determinará las acciones a desarrollar, teniendo en cuenta la información disponible y estableciendo los formatos a utilizar dependiendo de la estrategia de comunicación: guion para llamada de cobro, plantilla para oficio de cobro, o correo electrónico, guion de invitación.</p> <p>si pasados los 2 meses establecidos como el término de duración del cobro persuasivo sin que el deudor hubiere pagado la obligación o solicitado una facilidad de pago, sin perjuicio que se continúe haciendo invitaciones de pago se iniciará el cobro por vía coactiva o en su defecto remitir al área competente para impulso al cobro por vía de jurisdicción ordinaria, según lo indica reglamento interno de Recaudo de Cartera.</p> <p>En los casos en que el título este respaldado por póliza de cumplimiento, se realizará el procedimiento necesario para hacer efectivo el valor de la prima asegurada.</p>	<p>Base seguimiento procesos Constancia de llamada, correos, oficios</p>	<p>Profesional del área de cartera de la Unidad financiera y contable- y/o el profesional del área donde se genere la obligación.</p>
3		<p>El primer oficio se enviara por correo electrónico o en físico dentro de los diez 10 días siguientes al reparto del expediente.</p> <p>Así mismo se realizarán llamadas telefónicas (si se tiene número telefónico del deudor)</p> <p>El funcionario encargado elaborará el documento, y pasará para la firma de la Jefe de Unidad Financiera y Contable. Se deberá otorgar un término prudencial de cinco (5) días contados a partir del recibo de la comunicación para que el deudor se manifieste o transcurrido el tiempo de dos meses de reiterar la fase persuasiva, se dará inicio a la investigación de bienes y cobro coactivo</p>	<p>Base seguimiento procesos. Oficio persuasivo. Constancia de llamada, correos, oficios</p>	<p>Profesional del área de cartera- Unidad financiera y contable- y/o el profesional designado. Jefe de unidad financiera y contable</p>
4		<p>Verificar con el área de Tesorería o en los sistemas de información financiera y contable disponibles para tal, si producto de los oficios de recordatorio de pago se obtuvo o no el pago de la obligación o se solicitó una facilidad de pago. Si hubo pago total de la obligación pasa a la actividad 5. Hubo solicitud de acuerdo de pago pasa a la actividad 6</p>	<p>oficio interno cartera</p>	<p>Profesional del área de cartera- Unidad financiera y contable- y/o el profesional designado. Jefe de unidad financiera y contable</p>
5		<p>Debe verificarse que el deudor canceló la totalidad de la obligación a partir del estado de cuenta certificado por la Unidad Financiera y Contable</p> <p>El funcionario encargado proyectará la Certificación de paz y Salvo(constancia secretarial) y pasará para firma de la jefe de unidad financiera y contable y posteriormente comunicará y/o notificará el mismo.</p>	<p>constancia secretarial base seguimiento procesos oficio comunicación externa</p>	<p>Profesional del área de cartera- Unidad financiera y contable- y/o el profesional designado. Jefe de unidad financiera y contable</p>
6		<p>para realizar dicha verificación se deberá tener en cuenta las políticas de acuerdos de pago o facilidad de pago - reglamento interno de recaudo de cartera Para el otorgamiento de facilidades de pago, el funcionario estudiará la solicitud y el cumplimiento de los requisitos establecidos.</p> <p>Si es aceptada se emitirá la Resolución de Acuerdo de Pago. Caso contrario, se comunicará al deudor las razones de su rechazo y el tiempo para que se subsane. De no haber subsanación por parte del deudor, se continuará con el proceso de cobro.</p>	<p>oficio externo deudor</p>	<p>Profesional del área de cartera- Unidad financiera y contable- y/o el profesional designado. Jefe de unidad financiera y contable</p>
7		<p>Elaboración de la Resolución de Acuerdo de Pago - remitirse al reglamento interno de recaudo de cartera.</p>	<p>resolución de facilidad de pago base seguimiento procesos</p>	<p>Subgerente General - Jefe Unidad financiera y contable- y/o el profesional designado.</p>
8		<p>Revisar los pagos efectuados frente a los Acuerdos de Pago suscritos. Si hay incumplimiento de la facilidad, se adelantarán las acciones de cobro necesarias.</p>	<p>Aplicativo Administrativo y Financiero</p>	<p>Profesional del área de cartera- Unidad financiera y contable y/o el profesional designado.</p>
9		<p>Si no hay normalización de los saldos o no hay respuesta, se proferirá la Resolución de Incumplimiento de un Acuerdo de Pago. Habrá lugar a reiniciar el proceso de cobro, y se ordenará hacer efectiva la garantía hasta la concurrencia del saldo de la deuda garantizada.</p>	<p>resolución de incumplimiento de facilidad de pago</p>	<p>Secretaría General - Jefe Unidad Financiera y Contable</p>
10		<p>Si no fue procedente efectuar cobro persuasivo se traslada el expediente a la secretaria general para que se inicie el cobro coactivo o ejecutivo.</p>	<p>Base seguimiento procesos</p>	<p>Profesional del área de cartera- Unidad financiera y contable y/o el profesional designado. Jefe unidad financiera y contable</p>

GESTIÓN DE CARTERA - COBRO PERSUASIVO

Relación de registros

NOMBRE

CÓDIGO TRD	Auto de mandamiento de pago	FÍSICO	DIGITAL
N/A	Liquidación del crédito	X	X
N/A	Aprobación Liquidación del crédito	X	X
N/A	Acuerdo de pago	X	X
N/A	Resolución por medio de la cual se declara el incumplimiento de un acuerdo de Pago	X	X
N/A	Oficio Persuasivo	X	X
N/A	Oficio Investigación de bienes	X	X

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
13/07/2020	Se elabora nuevo procedimiento.	1
31/03/2022	Se revisa y ajusta el procedimiento	2
27/01/2023	Se actualiza el procedimiento de acuerdo a las acciones de mejora.	3

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
<p>Andrés Mauricio Pinzón Rojas Jefe Unidad Financiera y Contable</p>	<p>FABIAN MELO VARGAS Jefe Oficina Asesora de Planeación</p> <p>NESTOR RODRIGUEZ Contratista</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>