



PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

Código:PR-GFINA-015

Serie: 123-18.6-138

Versión: 04

Página 1 de 8

PROCEDIMIENTO PARA COBRO PERSUASIVO

OBJETIVO	Establecer las actividades para la recuperación total e inmediata de la cartera o el aseguramiento del pago; mediante el pago de contado o el otorgamiento de facilidades de pago, con el cumplimiento de los requisitos legales evitando el inicio del cobro coactivo.
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción en la oficina de cobro persuasivo del expediente emitido por la inspección, con el fallo administrativo ejecutoriado y en firme por comparendo sin pago, continua con la posterior comunicación al cliente para el cobro de la deuda, revisión de los acuerdos elaborados y pagos realizados y finaliza con la descarga del comparendo o el paso a la etapa de cobro coactivo.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none">• Facilidades de pago: Arreglo de voluntades que permite a los ciudadanos obtener plazo para el pago de sus obligaciones derivadas de las multas impuestas por infracciones al Código Nacional de Tránsito, a través del pago por cuotas pactadas entre el deudor y la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.• CNT: Código Nacional de Tránsito• Cobro persuasivo: actuación de la dirección de Tránsito de Bucaramanga tendiente a obtener el pago voluntario de las obligaciones vencidas.• Comparendo: Orden formal de notificación para que el presunto contraventor o implicado se presente ante la autoridad de tránsito por la comisión de una infracción.• Estado de cuenta: Refleja los valores adeudados por el propietario del vehículo al organismo de tránsito, para consultar su estado de cuenta puede hacerlo suministrando el número de identificación del propietario o la placa del vehículo.• Estado Comparendo: Comparendo que está en la Inspección del día 1 al día 30• Estado Resolución Sanción: Comparendo que está en el día 31 con pendiente persuasivo para comenzar el presente procedimiento y dura por 3 meses.• Estado Resolución Coactivo: Comparendo que está pendiente de pago en un plazo mayor de 120 días.
CONDICIONES GENERALES	<p>El presente procedimiento atiende lo contemplado en la resolución 180 de 2018, modificada parcialmente por la resolución 121 de 2020. También se siguen los lineamientos en la Ley 1437 de 18 de enero de 2011 y la ley 1066 de 2006 que regula las actuaciones y procedimientos administrativos de las entidades Públicas, Código Civil y el Código general del proceso y el estatuto tributario.</p> <p>De acuerdo con la Resolución de la DTB la Etapa Persuasiva es previa al proceso coactivo, la oficina de ejecuciones fiscales realiza todas las actividades de gestión fiscal tendientes al recaudo de las obligaciones a favor de la DTB, no mayores a tres (3) meses de antigüedad, contados a partir de la fecha en que queda ejecutoriada y en firme la obligación.</p> <p>El procedimiento persuasivo, no es una etapa obligatoria para iniciar la etapa coactiva, por lo tanto, el funcionario ejecutor podrá proferir el mandamiento de pago de forma inmediata a la recepción del título ejecutivo, cuando se determine que está próxima a operar alguna forma de extinción de la ejecutoriedad del título.</p> <p>Igualmente, en esta Resolución las facilidades de pago se suscribirán en los siguientes casos:</p>



PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

Código:PR-GFINA-015

Serie: 123-18.6-138

PROCEDIMIENTO PARA COBRO PERSUASIVO

Versión: 04

Página 2 de 8

- Multas por violación a las normas contenidas en el Código Nacional de Tránsito.
- Valores adeudados por concepto de derechos de parqueadero de los vehículos inmovilizados en los patios de la entidad.

Cuotas Mínimas y Máximas, de acuerdo con la resolución 180 de 2018, modificada parcialmente por la resolución 121 de 2020:

VALOR DEUDA EN PESOS	PORCENTAJE DE LA CUOTA INICIAL	NÚMERO DE CUOTAS MENSUALES EN QUE SE DIFIERE EL SALDO
De 500.000 a \$1.000.000	30%	Hasta 6 cuotas
De 1.000.001 a \$2.000.000	30%	Hasta 12 cuotas
De 2.000.001 a \$8.000.000	20%	Hasta 24 cuotas
De 8.000.001 a \$16.000.000	15%	Hasta 36 cuotas
De 16.000.000 en adelante	10%	Hasta 48 cuotas

NOTA: A las anteriores cantidades se les adicionará mensualmente, a favor de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, los intereses legales correspondientes, cuando se entra en mora de pago. Adicionalmente, se exigirán garantías para el cumplimiento de la facilidad de pago y serán verificadas y analizadas por el funcionario ejecutor.

El obligado hasta no cumplir con la totalidad de lo pactado no podrá suscribir un nuevo acuerdo de pago. El valor para acuerdos de pago es el que a la fecha de elaboración registre el sistema.

Las licencias de conducción retenidas por las Inspecciones debido a infracciones al CNT serán devueltas en el momento en que se suscriba el acuerdo de pago, a excepción de las retenidas por beodez y transporte informal, situación en la cual deberá cumplir el tiempo de suspensión de esta.

Si existiendo un acuerdo de pago, se comete una nueva infracción, se deberá continuar con los plazos pactados.

Trámites que limita el acuerdo de pago: Traspaso, pignoración, traslado de cuenta y cancelación de matrícula con autorización del propietario. De igual forma en caso de incumplimiento limita los trámites relacionados con licencias de conducción.

Es requisito presentar los documentos que comprenden cualquier expediente, que se encuentren ordenados de acuerdo con la normatividad archivística legal vigente. Igualmente, todos los documentos que pertenecen a este proceso quedan en custodia bajo responsabilidad del Contratista.

Perdida de ejecutoriedad: Las sanciones impuestas por infracciones a las normas de tránsito perderán su fuerza ejecutoria en tres (3) años contados a partir de la ocurrencia del hecho. La pérdida de ejecutoriedad deberá ser declarada de oficio y se interrumpirá con la notificación del mandamiento de pago, de acuerdo con la Ley 1437 de 2011 Art. 91 CPACA

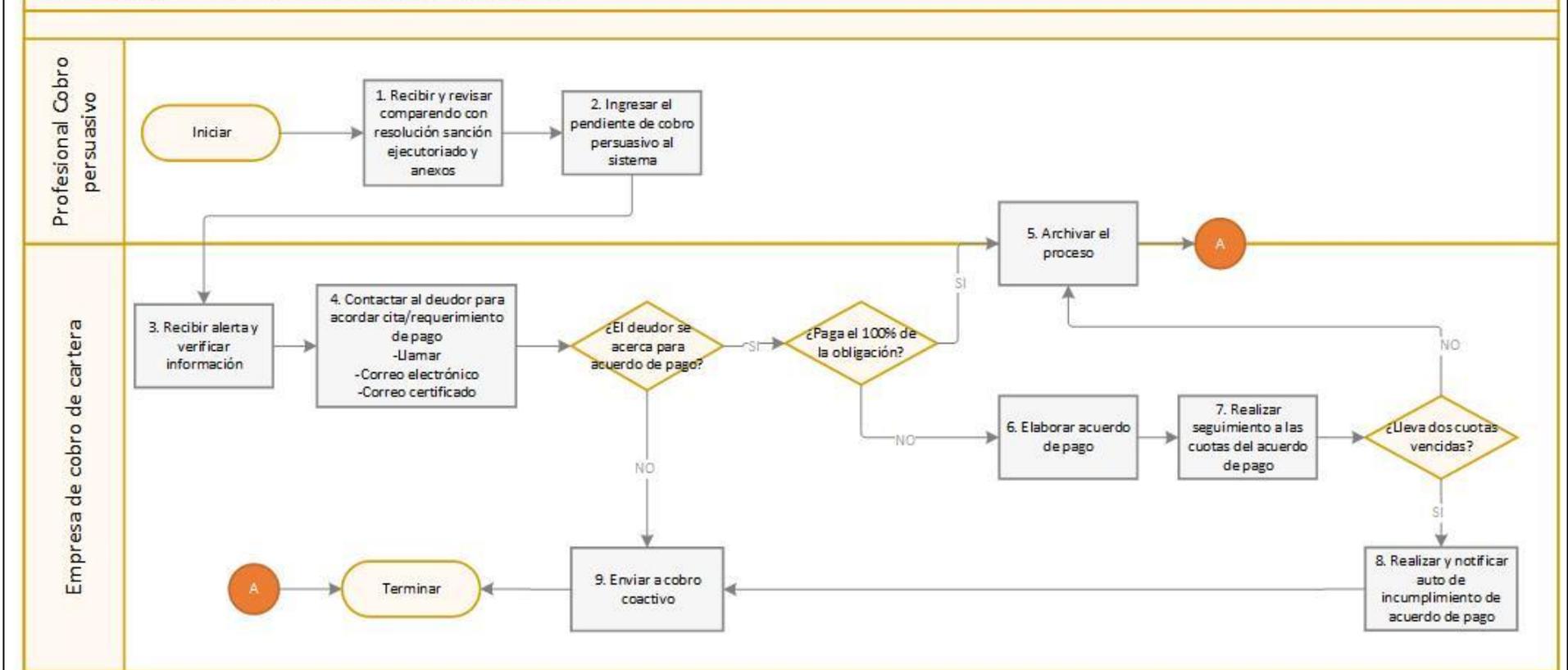
Tiempos de servicios: Se deben tener en cuenta los siguientes tiempos para cada una de las actividades, con el fin de realizar un adecuado seguimiento al procedimiento de cobro persuasivo.



- Se iniciará el procedimiento de cobro persuasivo al día 31 de realizado el comparendo y el deudor no se haya acercado a la cancelación.
- Se contará con un (1) día hábil para el cambio de estado del comparendo en el sistema del estado Comparendo a Resolución Sanción.
- La empresa de cobro de cartera en los seguimientos y recordatorios que realice a los deudores deberá como mínimo una vez a la semana realizar:
 - Llamada
 - Envío mensaje de texto
 - Envío de correo electrónico

FLUJOGRAMA

Diagrama de Flujo de cobro en persuasivo





PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

Código:PR-GFINA-015

Serie: 123-18.6-138

PROCEDIMIENTO PARA COBRO PERSUASIVO

Versión: 04

Página 4 de 8

ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Descripción de la actividad	Área	Cargo	Documento	Documento [código]
1. Se recibe y se revisa el comparendo, el fallo administrativo ejecutoriado y sus soportes enviados por la inspección al día 31 de su emisión a la oficina de cobro persuasivo. Se requiere que los expedientes recibidos desde las Inspecciones cumplan con las normas archivísticas correspondientes.	Subdirección Financiera - Ejecuciones fiscales	Profesional especializado de cobro persuasivo	Remisión expediente comparendo	<ul style="list-style-type: none"> A. Carta Remisoria o listado de Relación. B. Expediente del proceso que incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Comparendo. • Soportes con Audiencia: Oficio de Audiencia y Fallo administrativo ejecutoriado. • Soportes por Beodez: Reporte Policía, Tirillas de alcotest, Reporte RUNT, Solicitud de entrega Vehículo Inmovilizado, FT-GSVL-CTRL-052 Boleta de Salida General
2. Cambiar el comparendo de estado Comparendo a Resolución Sanción y crear un pendiente para dar inicio a la gestión persuasiva	Subdirección Financiera - Ejecuciones fiscales	Profesional especializado de cobro persuasivo	Notificación de cobro persuasivo	Software de la entidad – Arqueo de ingreso
3. Se verifica la información consignada en el comparendo, referente a números telefónicos y direcciones del infractor(a).	Empresa de Cobro de Cartera	Personal de apoyo operativo Empresa de Cobro de Cartera	Remisión expediente comparendo	<ul style="list-style-type: none"> A. Carta Remisoria o listado de Relación. B. Expediente del proceso que incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Comparendo. • Soportes con Audiencia: Oficio de Audiencia y Fallo administrativo ejecutoriado. • Soportes por Beodez: Reporte Policía, Tirillas de alcotest, Reporte RUNT, Solicitud de entrega Vehículo Inmovilizado, FT-GSVL-CTRL-052 Boleta de Salida General



PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

Código:PR-GFINA-015

Serie: 123-18.6-138

PROCEDIMIENTO PARA COBRO PERSUASIVO

Versión: 04

Página 5 de 8

<p>4. Llamar al infractor y se le envía notificación por escrito (correo certificado, mensaje de texto, correo electrónico) a la dirección confirmada, recordándole la obligación pendiente a su cargo o de la empresa por él representada y la necesidad de la pronta cancelación, se le indica el plazo límite para que se acerque a la oficina de Cobro Persuasivo a aclarar su situación y/o establecer acuerdo de pago (15 días hábiles), so pena de proseguir con el cobro.</p> <p>La notificación siempre deberá enviarse por correo certificado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del expediente enviado por la inspección.</p> <p>¿El deudor se acerca para acuerdo de pago?</p> <p>SI: ¿Paga el 100% de la obligación de inmediato?</p> <p>SI: Continuar con la actividad N° 5. NO: Continuar con la actividad N° 6.</p> <p>NO: Continuar con la actividad N° 9.</p>	<p>Empresa de Cobro de Cartera</p>	<p>Personal de apoyo operativo Empresa de Cobro de Cartera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comparendo • Notificación de cobro persuasivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expediente • Oficio de Notificación de cobro Persuasivo • Registro de llamadas
<p>5. Cerrar el expediente y se archiva con todos los soportes de la gestión y pagos realizados. La inspección autoriza la entrega del vehículo inmovilizado y la entrega de licencia si fue retenida.</p> <p>Al finalizar el mes se reporta a Financiera, Tesorería, Sistemas, Planeación y Dirección la cartera recuperada mediante el FT-JUR-004 Reporte de Recuperación de Cartera Etapa Persuasiva.</p> <p style="text-align: center;">FIN DE PROCEDIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa de Cobro de Cartera • Subdirección Financiera - Ejecuciones fiscales 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de apoyo operativo Empresa de Cobro de Cartera • Profesional especializado de cobro persuasivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Pago firmado • Soportes de Pago 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro Acuerdo de pago. • Recibo(s) de pago. • FT-JUR-004 Reporte de Recuperación de Cartera Etapa Persuasiva



PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

Código:PR-GFINA-015

Serie: 123-18.6-138

PROCEDIMIENTO PARA COBRO PERSUASIVO

Versión: 04

Página 6 de 8

<p>6. En reunión con el deudor, debe identificarse con precisión los factores que determinan la cuantía de la obligación, los pagos o abonos que pueden afectar el saldo, así como la naturaleza de la obligación, con el fin de encontrarse en condiciones de resolver todas las dudas que se tengan por parte del deudor.</p> <p>El deudor puede optar por las siguientes tres situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagar el 100% de la obligación. • Acordar cuotas de pago. • No cancelar la deuda. <p>Elaborado el acuerdo de pago, deberá generarse un estado de cuenta, un consecutivo y la respectiva inscripción del expediente en el sistema de información misional de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, que impida cualquier transacción comercial.</p> <p>Se genera el informe del sistema que muestra la relación de acuerdos de pago vigentes donde se registra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No. Comparendo • No. de acuerdo de pago. • No. de placa del vehículo. • Nombre del obligado. • No. de identificación. • Fecha de suscrito el acuerdo. • Valor. • Número de cuotas. • No. Recibo <p>Se elabora auto de suspensión de términos hasta cuando se declare el incumplimiento del acuerdo de pago; este auto es generado por el sistema misional.</p>	<p>Empresa de Cobro de Cartera</p>	<p>Personal de apoyo operativo Empresa de Cobro de Cartera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comparendo • Notificación de cobro persuasivo • Acuerdo de Pago firmado 	<ul style="list-style-type: none"> • FT-JUR-010 Acuerdo de Pago Proceso • Expediente original. • Software de la entidad – Arqueo de ingreso
<p>7. Realizar seguimiento y estar pendiente de los acuerdos de pago cancelados de acuerdo con los reportes del Sistema Misional, controlando que el deudor cumpla con los mismos y no quede en situación de mora.</p> <p>¿Lleva dos cuotas vencidas?</p>	<p>Empresa de Cobro de Cartera</p>	<p>Personal de apoyo operativo Empresa de Cobro de Cartera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Pago firmado • Soportes de Pago 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro Acuerdo de pago. • Recibo(s) de pago.



PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

Código:PR-GFINA-015

Serie: 123-18.6-138

PROCEDIMIENTO PARA COBRO PERSUASIVO

Versión: 04

Página 7 de 8

SI: Continuar con la actividad 8. NO: Finalizar la deuda, continuar con la actividad 5.				
8. Elaborar Auto de incumplimiento de pago al cual se le adjunta el expediente e información del comparendo. Y notificar el auto de incumplimiento al infractor.	Empresa de Cobro de Cartera	Personal de apoyo operativo Empresa de Cobro de Cartera	<ul style="list-style-type: none">Acuerdo de Pago firmadoSoporte de PagoManual de cartera	<ul style="list-style-type: none">Reporte Sistematizado con relación de clientes morosos para cobro coactivo.Comparendo.Formato FT-JUR-010 Acuerdo de Pago ProcesoExpediente.
9. Se remite al Área de cobro Coactivo, mediante Oficio, la relación de clientes morosos, donde se detallan los deudores con más de 120 días de incumplimiento del pago total o de los plazos acordados para el pago para proceder al Cobro Coactivo. FIN DE PROCEDIMIENTO	Empresa de Cobro de Cartera	Personal de apoyo operativo Empresa de Cobro de Cartera	<ul style="list-style-type: none">Acuerdo de Pago firmadoSoporte de Pago Manual de cartera	<ul style="list-style-type: none">Reporte Sistematizado con relación de clientes morosos para cobro coactivo.Comparendo.Formato FT-JUR-010 Acuerdo de Pago Proceso Expediente.

CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
FERNANDO ZAMBRANO PIÑERES Profesional Especializado MAURICIO VALBUENA GÓMEZ Profesional Especializado	CLAUDIA XIMENA MENDOZA M Subdirectora Financiera SANDRA JULIANA ZAPATA DELGADO Asesor 02 Calidad	ANDREA JULIANA MÉNDEZ MONSALVE Directora General

CONTROL DE CAMBIOS



PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

Código:PR-GFINA-015

Serie: 123-18.6-138

PROCEDIMIENTO PARA COBRO PERSUASIVO

Versión: 04

Página 8 de 8

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Marzo 21 de 2017	Marzo 21 de 2017	Emisión Inicial para el Proceso Gestión Financiera debido a la nueva estructura de proceso de la organización
02	Septiembre 04 de 2017	Septiembre 04 de 2017	Se incluye dentro de las condiciones la descripción del estado del Sistema Misional
03	Diciembre 06 de 2018	Diciembre 06 de 2018	Se incluye diagrama de flujo en el desarrollo de actividades.
04	Abril 08 de 2021	Abril 08 de 2021	Se evalúan las actividades del procedimiento, se incluyen los tiempos de atención dentro de las políticas generales.