

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b>	Código: 208-SFIN-Pr-13	
		Versión: 4	Pág. 1 de 10
		Vigente desde: 21/04/2021	

### 1. OBJETIVO

Realizar acciones de cobro persuasivo, mediante gestiones administrativas, tendientes a obtener el pago de las obligaciones en mora y evitar el atraso de dichas obligaciones a favor de la Caja de la Vivienda Popular.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la consulta de los archivos digitales de la cartera, en la cual se verifica el estado de las obligaciones, en cabeza de los deudores de la Caja de la Vivienda Popular, continua con la gestión de acciones para el cobro persuasivo, y termina con la verificación de los pagos, que permiten al deudor encontrarse al día, o la remisión del expediente a la Dirección Jurídica para que continúe con el cobro y verificar si alguna de las causales de depuración puede ser aplicada

El cobro persuasivo de la Caja de la Vivienda Popular será ejercido por la Subdirección Financiera.

### 3. RESPONSABLES

La responsabilidad por la gestión (modificación, actualización y resultados) de este procedimiento es el (la) Subdirector(a) o Financiero(a). El Profesional de Cartera hace el seguimiento a las actividades de cobro persuasivo y el Servidor Asignado del Grupo de Cartera realiza las tareas de cobro asignadas.

ELABORO	REVISO	APROBO
<p><b>Ricardo Castro Almeida</b> Profesional Contratista Subdirección Financiera.</p>	<p><b>Cesar Combita Caceres</b> Profesional Universitario Subdirección Financiera.</p>	<p><b>Lucia del Pilar Bohórquez Avendaño</b> Subdirectora Financiera</p> <p><b>Catalina Margarita Mónica Nagy Patiño</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>
Fecha: 09/04/2021	Fecha: 15/04/2021	Fecha: 21/04/2021

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b>	Código: 208-SFIN-Pr-13	
		Versión: 4	Pág. 2 de 10
		Vigente desde: 21/04/2021	

#### 4. NORMATIVIDAD

Tipo	No	TEMA	Fecha	Origen		
				Nacional	Distrital	Interna
Ley	1066	Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones	2006	X		
Ley	1437	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	2011	X		
Decreto	1421	Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá	1993		X	
Decreto	397	Reglamento Interno de Cartera del Distrito de Bogotá	2011		X	
Resolución	4973	Por medio de la cual se actualiza el Reglamento Interno de Recaudo y Administración de Cartera de la Caja de la Vivienda Popular	2020			X
Resolución	5279	Por medio de la cual se aclara documento anexo de la Resolución No. 4973 del 25 de noviembre de 2020	2020			X

#### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Tipo de documento	Título del documento	Código	Origen	
			Externa	Interna
Reglamento	Reglamento Interno de Recaudo y Administración de Cartera de la Caja de la Vivienda Popular	Resolución No. 4973 de 25 de noviembre de 2020 y Resolución No. 5279 de 3 de diciembre de 2020		X

	<b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b>		Código: 208-SFIN-Pr-13	
			Versión: 4	Pág. 3 de 10
			Vigente desde: 21/04/2021	

## 6. DEFINICIONES

**Facilidad de Pago:** Es una modalidad de pago cuya finalidad principal es la de permitir a la Caja de la Vivienda Popular llegar a un acuerdo con el deudor moroso para cancelar sus obligaciones antes de iniciar el cobro por vía de la Jurisdicción coactiva, la jurisdicción dispuesta en normas especiales según corresponda o para suspender el proceso ejecutivo ya iniciado.

**Cobro Persuasivo:** Son las actuaciones que pretenden el acercamiento con el deudor, con el fin de procurar la cancelación de su obligación de manera voluntaria o por lo menos celebrar un acuerdo de pago, antes de iniciar el proceso de cobro coactivo.

**Acuerdo de Pago:** Los acuerdos de pago son una figura que permite al contribuyente obtener un plazo para el pago de sus obligaciones con la Caja de la Vivienda Popular.

**Pago:** Cumplimiento normal de una obligación. Entrega por el deudor al acreedor de la cantidad de dinero que le debe.

**VUR:** Ventanilla Única de Registro de la Superintendencia de Notariado y Registro, donde se consulta de manera virtual el estado jurídico de los bienes inmuebles de un deudor.

## 7. CONDICIONES GENERALES

1. La gestión de cobro en su etapa persuasiva deberá seguir el procedimiento establecido en el Estatuto Tributario, el Reglamento Interno de Recaudo y Administración de Cartera de la Caja de la Vivienda Popular, actualizado de conformidad con Resolución No. 4973 de 2020 y Resolución No. 5279 de 2020.
2. Los documentos y/o expedientes que solicite el Grupo de Cartera de la Subdirección Financiera, deberán ser remitidos por el área originaria de la deuda, debidamente revisados y con la totalidad de la documentación relativa a la existencia de la deuda, a efectos de ejecutar de manera adecuada el proceso de gestión persuasiva.
3. La etapa de gestión persuasiva tendrá una duración máxima de cuatro (4) meses, contados a partir de la exigibilidad de la obligación. Al vencimiento del término aquí previsto y no logrado el pago de la obligación en mora o el acuerdo de pago, podrá darse inicio al cobro por parte de la Dirección Jurídica.
4. Si el deudor a pesar de la gestión persuasiva manifiesta expresamente no estar interesado en el pago de la deuda, se dará por terminada la etapa persuasiva en cualquier momento antes del cumplimiento del plazo máximo indicado.
5. Una vez culminada la etapa de cobro persuasivo y recibido el título ejecutivo del área de origen de la acreencia, la Subdirección Financiera procederá al inicio de la etapa administrativa, ésta tendrá una duración de tres (3) meses a partir de la culminación de la etapa persuasiva.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b>	Código: 208-SFIN-Pr-13	
		Versión: 4	Pág. 4 de 10
		Vigente desde: 21/04/2021	

6. Para el cobro de las acreencias a favor de la Caja de la Vivienda Popular, cada dependencia que intervenga en el proceso será responsable de constituir el título ejecutivo de la obligación de manera clara, expresa y actualmente exigible, conforme a la normativa que le sea aplicable y que regule el origen de la misma.
7. Una vez se cuente con el título del cual emana la obligación clara, expresa y actualmente exigible a favor de la Caja de la Vivienda Popular equivalente a una suma de dinero, debe iniciarse la etapa de cobro persuasivo.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Observaciones y/o registros relacionados
1	Consultar mensualmente los archivos digitales de la cartera, una vez culminado el cierre de cartera, para determinar el estado actual de las obligaciones.	Profesional de Cartera	Aplicativo Formula 4GL  Base de datos Excel
2	Determinar el debido cobrar. <b>¿Se evidencia mora en el pago de una o más cuotas?</b>  SI- pasar al paso 3 NO-realizar seguimiento pasar al paso 5	Profesional de Cartera	Aplicativo Formula 4GL
3	Determinar los deudores a los que se les debe realizar la gestión de cobro persuasivo, a quienes se les debe enviar comunicaciones y a los que solamente se les debe llamar.	Profesional de Cartera	Correo electrónico
4	Designar el responsable de gestionar el cobro persuasivo correspondiente, entre el personal de planta y contratista, del grupo de Cartera de la Subdirección Financiera.	Profesional de Cartera	Correo electrónico



## PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO

Código: 208-SFIN-Pr-13

Versión: 4 Pág. 5 de 10

Vigente desde: 21/04/2021

### 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Observaciones y/o registros relacionados
5	Elaborar y firmar comunicaciones de Cobro Persuasivo vía telefónica, y proyectar oficio para su envío al deudor, los cuales deberán ser firmados por el (la) Subdirector (a) Financiero (a), y remitidos a los deudores.	Servidor asignado Grupo de Cartera  Subdirector(a) Financiero(a)	208-SFIN-Ft-64 (Seguimiento Llamadas Telefónicas)  Comunicaciones (plantilla ORFEO)
6	<b>¿Se recibe constancia de la entrega efectiva de la comunicación de cobro persuasivo?</b> SI- pasar al paso 8 NO- pasar al paso 7	Servidor asignado Grupo de Cartera	
7	Elaborar y firmar oficios a diferentes entidades para obtener datos del deudor. En los casos que se devuelva la correspondencia a la CVP, el servidor asignado proyectará oficios solicitando los datos de contacto actualizados del deudor, los cuales se dirigen a diferentes entidades. Una vez firmados por el (la) Subdirector (a) Financiero (a), y se remiten para trámite de correspondencia externa.	Servidor asignado Grupo de Cartera  Subdirector(a) Financiero(a)	Oficio actualización de datos (plantilla ORFEO)
8	Elaborar y firmar los oficios a las diferentes entidades solicitando la información relativa a bienes del deudor, los cuales deberán ser remitidos para la firma del (la) subdirector (a) Financiero (a), y enviados por medio virtual o escrito.	Servidor asignado Grupo de Cartera  Subdirector(a) Financiero(a)	Oficio (plantilla ORFEO)



## PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO

Código: 208-SFIN-Pr-13

Versión: 4 Pág. 6 de 10

Vigente desde: 21/04/2021

### 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Observaciones y/o registros relacionados
9	Consultar e imprimir el VUR que permita determinar si el deudor tiene o no bienes inmuebles.	Servidor asignado Grupo de Cartera	Comprobante VUR
10	Recibir las respuestas de las entidades a las que se requirió información del deudor, correspondiente a las actividades 7 y 8. Dicha información, junto con las solicitudes remitidas, será agregada al respectivo expediente del deudor.	Servidor asignado Grupo de Cartera	
11	<b>¿El deudor efectuó el pago de la obligación en mora?</b> <b>SI-</b> continúa en la actividad 12. <b>NO-</b> continúa en la actividad 13.	Servidor asignado Grupo de Cartera	
12	Devolver los expedientes a las áreas originarias, mediante memorando interno en el cual se informará que el deudor se encuentra al día en el pago de la obligación.  Instrucción: la devolución se hace en el caso de que se tenga el expediente en la Subdirección Financiera.	Servidor asignado Grupo de Cartera	Memorando Devolución Expedientes (plantilla ORFEO)
13	Organizar el expediente anexando documentos, por fecha, foliación, escaneo y formato de cierre etapa persuasiva para continuar con el cobro judicial.	Servidor asignado Grupo de Cartera	208-SFIN-Ft-66 (Formato de cierre etapa persuasiva)



## PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO

Código: 208-SFIN-Pr-13

Versión: 4 Pág. 7 de 10

Vigente desde: 21/04/2021

### 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Observaciones y/o registros relacionados
14	<p>Remitir el expediente a la Dirección Jurídica para cobro según las competencias definidas en el Reglamento Interno de Recaudo y Administración de Cartera de la entidad, habiendoculminado el término de la gestión de cobro, o que el deudor manifiesta su interés de no pagar.</p> <p>Instrucción: En caso de haber remitido el expediente para cobro judicial, y si el deudor cancela la totalidad de la deuda, se enviará memorando a la Dirección Jurídica solicitando la terminación del proceso.</p>	Profesional de Cartera	<p>Memorando envío expedientes para cobro (plantilla ORFEO)</p> <p>Memorando de solicitud de terminación de proceso de cobro (plantilla ORFEO)</p>

### 9. PUNTOS DE CONTROL

No	Actividad	¿Qué controla?	se	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
2	Determinar el debido cobrar	El estado actual de la deuda		Mensual	Profesional de Cartera	Información errada del saldo. Información errada de los datos personales.



## PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO

No	Actividad	¿Qué se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
6	¿Se recibe constancia de la entrega efectiva de la comunicación de cobro persuasivo?	Entrega de la comunicación de cobro persuasivo en la dirección reportada en la entidad	Cada vez que se remita al oficina de cobro persuasivo	Servidor asignado Grupo de Cartera	Falta de entrega por información incompleta o errada Falta de entrega por temas relacionados con orden público
11	¿El deudor efectuó el pago de la obligación en mora?	Necesidad de remitir el expediente para cobro o su devolución al área originaria	Mensual	Servidor asignado Grupo de Cartera	Errores de digitación con información incompleta o errada.

### 10. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver diagrama de flujo Procedimiento Cobro Persuasivo.

### 11. ANEXOS

No Aplica

### 12. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd-mmm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre(s) y apellido(s) del líder del proceso
1	21-03-2018	Versión inicial	Camilo Ernesto Chacón Orozco Director de Gestión Corporativa y CID Audrey Álvarez Bustos Subdirectora Financiera

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b>	Código: 208-SFIN-Pr-13	
		Versión: 4	Pág. 9 de 10
		Vigente desde: 21/04/2021	

Versión	Fecha Aprobación (dd-mmm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre(s) y apellido(s) del líder del proceso
2	20-12-2018	Se adiciona la actividad No. 13 como parte de la actualización del procedimiento y se crea el formato 208-SFIN-Ft-66 (Formato de cierre etapa persuasiva)	Carlos Felipe Gamboa Gamboa Director de Gestión Corporativa y CID  Audrey Álvarez Bustos Subdirectora Financiera
3	14/06/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza el numeral 4 de acuerdo con la normatividad vigente.</li> <li>• Se actualiza el numeral 1 de las “<b>Condiciones Generales</b>” de acuerdo con la normatividad vigente.</li> <li>• Se adiciona la actividad No. 9 en el numeral 7 “<b>Descripción del Procedimiento</b>”</li> <li>• Se invierten las actividades 13 y 14</li> <li>• Se modifica la actividad 11 en los numerales 7 “<b>Descripción del Procedimiento</b>” y 9 “<b>Puntos de Control</b>” del procedimiento debido a la inclusión de la actividad No. 9</li> </ul>	Audrey Álvarez Bustos Subdirectora Financiera



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

## PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO

Código: 208-SFIN-Pr-13

Versión: 4 Pág. 10 de 10

Vigente desde: 21/04/2021

Versión	Fecha Aprobación (dd-mmm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre(s) y apellido(s) del líder del proceso
4	21/04/2021	<p>Se amplió el Objetivo y se modificó el Alcance.</p> <p>En <b>NORMATIVIDAD</b>, se incluyeron las nuevas normas relacionadas con la gestión de cobro persuasivo.</p> <p>Se incluyó la sección <b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>.</p> <p>Se modificaron las definiciones de <b>FACILIDAD DE PAGO</b> y <b>COBRO PERSUASIVO</b> y se agregaron las de <b>ACUERDO DE PAGO</b> y <b>VUR</b>.</p> <p>En <b>Condiciones Generales</b> se modificaron los numerales 1,2 y 3, y se agregó una nueva condición que quedó con el número 5.</p> <p>En la <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> se realizaron las siguientes modificaciones:</p> <p>Actividad No. 1: Se incluyó nuevo registro.</p> <p>Actividad 2: En resultado de la decisión <b>NO</b>, se continúa con la actividad 5.</p> <p>Actividad No. 3: Se reemplazó esta actividad.</p> <p>Actividades Nos 5, 8, 9 y 13: Se realizaron modificaciones en la redacción.</p> <p>Actividades Nos. 12 y 14: se agregó una instrucción.</p>	Lucía del Pilar Bohorquez Avendaño Subdirectora Financiera