

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>ALCALDÍA DE POPAYÁN</b>                    | <b>P-GF-ATR-13</b> |
|   | <b>COBRO PERSUASIVO DE DEUDAS TRIBUTARIAS</b> | Versión: 01        |
|   |   | Página 1 de 9      |

## 1. OBJETIVO

Determinar las actividades para elaborar y ejecutar el Cobro Persuasivo, con el fin de realizar acciones efectivas para el recaudo de la ciudad de Popayán.

## 2. RESPONSABLE

Líder gestión financiera y profesional encargado del tema

## 3. ALCANCE

Inicia desde la ejecución de las actividades preliminares y finaliza con la gestión del recurso de reposición.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

La determinación oficial del Impuesto Predial Unificado (en adelante IPU), se ejecuta en un (1) programa anual:

- **Programa Anual de Liquidaciones Oficiales IPU.** Orientado a generar anualmente las Liquidaciones Oficiales del IPU donde se determine el valor de la obligación tributaria sustancial.

## 5. ASPECTOS GENERALES

- Todo documento o formato que sea recibido de parte del contribuyente debe ser recibido utilizando el sistema de radicación de correspondencia de la Alcaldía.
- Todo documento, formato o resolución que sea entregado al contribuyente, debe ser notificado de acuerdo con su naturaleza, según lo establecido en el Estatuto Tributario Nacional. Si el documento, formato o resolución no requiere notificación tributaria, debe ser radica-do en el sistema de correspondencia de la Alcaldía.
- Todas documento firmado por un jefe de área, implica la aceptación de su contenido y previa revisión de requisitos legales y de forma.
- Una vez entren en vigencia esquemas administrativos de expediente digital, este procedimiento debe ajustarse a dicho esquema.
- Cuando en este procedimiento se hace mención a un cargo o a quien haga sus veces, se entiende que esta delegación se realizó formalmente, de acuerdo con los procedimientos de talento humano vigentes en la Alcaldía.
- Los criterios para determinar el riesgo en cada proceso, podrán ser modificados por el secretario/a de Hacienda anualmente, mediante documento que originará el ajuste del presente manual y de los documentos del sistema de gestión de calidad.

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>ALCALDÍA DE POPAYÁN</b>                    | <b>P-GF-ATR-13</b> |
|   | <b>COBRO PERSUASIVO DE DEUDAS TRIBUTARIAS</b> | Versión: 01        |
|   |   | Página 2 de 9      |

## 6. DESCRIPCIÓN O CONTENIDO

| No | ACTIVIDAD   | DESCRIPCIÓN  | RESPONSABLE  | REGISTRO                                      |
|----|---|--|--|---|
| 1  | <b>Paso 1. Actividades preliminares</b>                                 | De acuerdo con los criterios definidos en el Reglamento Interno de Cartera de la Alcaldía definidos a través del Decreto de la Alcaldía de Popayán No. 20131300001805 de 2013, anualmente se realizará el Programa Anual de Cobro Persuasivo. Decreto de la Alcaldía de Popayán No. 20131300001805 de 2013.<br>A continuación se detallan cada uno de los pasos descritos, los cuales se pueden observar a nivel de Flujograma del presente manual.  | Alcaldía de Popayán  | Flujograma Programa Anual de Cobro Persuasivo |
| 2  | 1.1. Conformación cartera ICA por declaraciones sin pago o pago parcial | Responsables ICA e IPU solicitará a los Encargados de soporte Software ICA e IPU la identificación de las declaraciones privadas de contribuyentes de ICA e IPU que registran saldo en mora del año anterior.<br>El Encargado Soporte Software IPU conformará un listado incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año gravable</li> <li>• Número del formulario</li> <li>• Fecha de presentación</li> <li>• Número de identificación del contribuyente</li> <li>• Nombres o razón social del contribuyente</li> <li>• Dirección del contribuyente</li> <li>• Direcciones informadas por el contribuyente en registros del sistema</li> <li>• Teléfonos informados por el contribuyente en registros del sistema</li> <li>• Otras direcciones del contribuyente de fuentes oficiales conocidas por la secretaría</li> <li>• Otros teléfonos del contribuyente de fuentes oficiales conocidas por la secretaría</li> <li>• Por año gravable, valor del impuesto en mora</li> <li>• Por año gravable, valor de intereses por mora</li> <li>• Valor total de la deuda</li> <li>• Fecha a la que se liquidaron los intereses de mora.</li> </ul> Para cada registro del listado de cartera, se asignará un número de proceso para expediente cobro ICA e IPU. | Responsable ICA<br><br>Responsable IPU<br><br><br>Encargado de soporte Software ICA<br>Encargado de soporte Software IPU |   |
| 3  | 1.2 Abrir expediente de cobro ICA e IPU                                 | Responsables ICA e IPU asignarán la conformación de un expediente de cobro ICA e IPU por cada registro contenido en el listado conformado en el punto anterior. El expediente contendrá una copia de la declaración sin pago del contribuyente como título ejecutivo.  | Responsable ICA<br><br>Responsable IPU   |   |



|   |   |   |                                |   |
|---|---|---|--------------------------------|---|
| 4 | 1.3 Traslado de registros al proceso de cobro | <p>Tomando los listados conformados en los puntos 4.1.14, 4.2.39, 4.3.42 del Capítulo I, punto 2.6 del Capítulo II, punto 1.2 del Capítulo III y 5.5 y 5.7 del Capítulo V, los Responsables ICA y Predial enviarán al competente funcional de cobro persuasivo definido en el Reglamento Interno de Cartera (en adelante Responsable persuasivo) oficio en medio escrito y magnético, dando traslado a los registros de cartera.</p> <p>Para cada registro de cobro del listado recibido en los puntos 4.1.14, 4.2.39, 4.3.42 del Capítulo I y 5.5 y 5.7 del Capítulo V, Responsable Persuasivo asignará la conformación del expediente de cobro IPU o ICA, según corresponda.</p> <p>Responsable Persuasivo llevará un control del inventario de expedientes en gestión.</p>   | Los Responsables ICA y Predial | Oficio de trasladando registros de cartera a cobro persuasivo |
| 5 | 1.4. Clasificación de la Cartera              | <p>Tomando los listados recibidos en el punto anterior, Responsable Persuasivo realizará la clasificación de la cartera de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento Interno de Cartera, utilizando los criterios de: cuantía, antigüedad, naturaleza, posibilidad de cobro, prioridad/urgencia. Reglamento Interno de Cartera</p> <p>Se complementará cada listado con el orden prioridad definida, seleccionando los registros que serán incluidos en la etapa de cobro persuasivo y cuáles en la etapa de cobro coactivo.</p> <p>A la etapa de cobro coactivo se llevarán directamente los registros que de acuerdo con los criterios definidos en el Reglamento Interno de Cartera, se clasifiquen como de Mayor cuantía, Mayor antigüedad y Prioritaria. En tal caso se debe continuar con las actividades descritas en el Capítulo IV del presente manual.</p> <p>Los registros contenidos en el listado de cobro persuasivo, continuar en la siguiente actividad.</p> | Responsable Persuasivo         | Control del inventario de expedientes en gestión              |
| 6 | 1.5. Elaborar plan anual de cobro persuasivo  | <p>Responsable Persuasivo elaborará un plan de acción para ejecutar el programa anual cobro persuasivo, donde se indique cuántas declaraciones, liquidaciones oficiales y resoluciones entrarán al proceso de cobro persuasivo y las etapas que ejecutarán.</p> <p>De acuerdo con los parámetros de cuantía, antigüedad, condiciones particulares del deudor, relación costo beneficio y demás criterios definidos en el Reglamento Interno de Cartera, se clasificarán las deudas y de acuerdo con el tipo de acción persuasiva que se aplicarán, entre las cuales pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Invitación persuasiva.</li><li>• Correo electrónico.</li></ul>  | Responsable Persuasivo         | <b>F-GF-ATR-29</b><br>Plan de acción Cobro persuasivo         |



|   |  |   |                                    |                                    |
|---|--|---|------------------------------------|------------------------------------|
|   |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Llamada gestor de cobro.</li><li>• Llamada grabación</li><li>• Llamada call center</li><li>• Entrevista</li></ul> <p>Así mismo, se seleccionarán aquellos contribuyentes que deberán trasladarse al proceso de cobro coactivo inmediatamente por representar riesgo de prescripción.</p> <p>Por cada tipo de acción persuasiva, el <b>F-GF-ATR-29</b> Plan de acción Cobro persuasivo que presentará Responsable Persuasivo, enumerará las etapas que ejecutará y el periodo de duración de cada etapa, así como el número de deudas que se gestionarán.</p>  |                                    |                                    |
| 7 | <b>Paso 2. Ejecución actividades de cobro persuasivo</b> |   |                                    |                                    |
| 8 | 2.1 Invitación persuasiva y correos electrónicos         | <p>De acuerdo con el Plan de acción de cobro persuasivo autorizado en el punto anterior, cada tipo de acción de cobro persuasivo debe tener como mínimo los siguientes controles y características:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El texto debe ser preciso, estándar y aprobado por el secretario/a de Hacienda. Invitando a ponerse al día o para recordar vencimiento.</li><li>• Debe contener un código que permita identificar la comunicación verificable vía electrónica o telefónica.</li><li>• Debe incluir detalles de la deuda, periodos y en lo posible proyección de pagos en formulario sugerido.</li><li>• Informa puntos de contacto y horarios para más información. Pueden ser presenciales, telefónicos, chat, o correos electrónicos.</li><li>• Se suscriben masivamente por funcionario responsable de cobro persuasivo o quien haga sus veces.</li><li>• Dependiendo del cronograma de envíos, el jefe de servicio al contribuyente, debe preparar puntos de contacto para recibir aumento de afluencia y respuesta de cartas por retorno escrito.</li><li>• Se debe determinar un plazo prudencial para activar siguiente acción persuasiva, para medir impacto en pago y en acuerdos de pago.</li></ul> | Responsable Persuasivo             | Plan de acción de cobro persuasivo |
| 9 | 2.2. Llamada de gestor de cobro                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• No se aplica este tipo de acción antes del vencimiento del plazo para declarar.</li><li>• La llamada debe realizarse por persona especializada en cobro.</li><li>• Requieren un protocolo predefinido por Responsable Persuasivo.</li><li>• Comunicar un código que permita validar al contribuyente que la llamada es oficial.</li></ul>   | Personal de Apoyo Cobro Persuasivo | Protocolo de llamada aprobado      |



|    |                          |   |                        |                                       |
|----|--------------------------|---|------------------------|---------------------------------------|
|    |                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• El texto del protocolo debe ser preciso y estándar invitando a ponerse al día.</li><li>• Debe incluir detalles de la deuda y periodos. Efectos del no pago. Explicación de cálculo de sanciones e intereses de mora.</li><li>• Se debe informar sobre la opción de firmar un acuerdo de pago.</li><li>• El teléfono utilizado por el gestor debe ser institucional. En lo posible el gestor no debe conocer datos de ubicación del deudor.</li><li>• Dependiendo del cronograma de llamadas, preparar puntos de contacto para recibir aumento de afluencia y respuesta de cartas por retorno escrito.</li><li>• Se debe determinar un plazo prudencial para activar siguiente acción persuasiva, para medir impacto en pago y en acuerdos de pago.</li></ul>  |                        |                                       |
| 10 | 2.3 Llamadas grabadas    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Requieren un guion aprobado por el Responsable Persuasivo</li><li>• El mensaje debe ser corto invitando a ponerse al día o para recordar vencimiento.</li><li>• Sólo personaliza nombre destinatario.</li><li>• No comunica detalles de la deuda o próximos pagos.</li><li>• Informa puntos de contacto para más información.</li><li>• Se realizan con sistemas especializados.</li><li>• De acuerdo al segmento de contribuyentes seleccionar horarios de llamada.</li><li>• Se deben definir criterios para clasificar llamadas efectivas o fallidas. Se deben recibir reportes de llamadas efectivas y fallidas.</li><li>• Dependiendo del cronograma de llamadas, preparar puntos de contacto para recibir aumento de afluencia.</li><li>• Se debe registrar nombres de personas que acudieron a punto de contacto luego de la llamada.</li><li>• Se debe determinar un plazo prudencial para activar siguiente acción persuasiva, para medir impacto en pago y en acuerdos de pago.</li></ul> | Responsable Persuasivo | Guion aprobado para llamadas grabadas |
| 11 | 2.4 Llamadas call center | <ul style="list-style-type: none"><li>• Requieren un guion aprobado por Responsable Persuasivo, con tiempo máximo de llamada y corte automático.</li><li>• El mensaje debe ser corto invitando a ponerse al día o para recordar vencimiento.</li><li>• Sólo personaliza nombre destinatario.</li><li>• Comunica detalles de la deuda como periodos adeudados, sin valores o próximos pagos.</li><li>• Informa puntos de contacto para más información.</li></ul>  | Responsable Persuasivo | Guion aprobado para call center       |



|    |                |   |  |                                  |
|----|----------------|---|--|----------------------------------|
|    |                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Se realizan con sistemas especializados y grabación de llamadas.</li><li>• De acuerdo al segmento de contribuyentes seleccionar horarios de llamada.</li><li>• Se debe definir criterios para clasificar llamadas efectivas o fallidas.</li><li>• Se deben recibir reportes de llamadas efectivas y fallidas.</li><li>• Se debe requerir informe de auditoría de llamadas.</li><li>• El agente telefónico no conoce el número ni otros datos de ubicación del contribuyente. Tampoco selecciona a quién llamar.</li><li>• Dependiendo del cronograma de llamadas, preparar puntos de contacto para recibir aumento de afluencia.</li><li>• Se debe registrar nombres de personas que acudieron a punto de contacto luego de la llamada.</li><li>• Se debe determinar un plazo prudencial para activar siguiente acción persuasiva, para medir impacto en pago y en acuerdos de pago.</li></ul>  | Agente telefónico  |                                  |
| 12 | 2.5 Entrevista | <ul style="list-style-type: none"><li>• No se aplica este tipo de acción antes del vencimiento.</li><li>• La llamada del gestor de cobro puede concretar la entrevista a través de un sistema de agendamiento.</li><li>• Requieren un protocolo aprobado por Responsable Persuasivo.</li><li>• Se deben realizar en las instalaciones de la secretaría de Hacienda.</li><li>• El texto del protocolo debe ser preciso y estándar invitando a ponerse al día.</li><li>• El texto puede variar según segmento de riesgo.</li><li>• Debe incluir detalles de la deuda y periodos. Efectos del no pago. Explicación de cálculo de sanciones e intereses de mora.</li><li>• Se debe comunicar oportunidad de acuerdo de pago si el perfil de riesgo lo permite y requisitos de acuerdo de pago.</li><li>• Se debe registrar nombres de personas que acudieron a punto de contacto luego de la entrevista o que contestaron por escrito o vía electrónica.</li><li>• Se debe llevar registro del tipo de respuestas y acción a seguir según tipo de respuestas.</li><li>• Se debe determinar un plazo prudencial para activar siguiente acción persuasiva, para medir impacto en pago y en acuerdos de pago.</li><li>• La entrevista debe realizar al menos por dos funcionarios.</li></ul> | Responsable Persuasivo<br><br>Gestor de Cobro Persuasivo | Protocolo de entrevista aprobado |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>ALCALDÍA DE POPAYÁN</b>                    | <b>P-GF-ATR-13</b> |
|   | <b>COBRO PERSUASIVO DE DEUDAS TRIBUTARIAS</b> | Versión: 01        |
|   |   | Página 7 de 9      |

|           |  |   |                        |  |
|-----------|--|---|------------------------|--|
|           |  | Una vez diseñado con los recursos disponibles y de acuerdo con los objetivos y metas trazados para la recuperación de cartera, el plan de acción de cobro persuasivo, pasará a aprobación de el/la Secretario/a de Hacienda se ejecutará y antes del inicio de cada etapa persuasiva, Encargado Soporte Software IPU por solicitud responsable Persuasivo, realizará una consulta en el sistema de información, para verificar que las declaraciones aún se encuentran sin pago.  |                        |  |
| <b>13</b> | <b>Paso 3. Administración de expedientes</b>                     |   |                        |  |
| 14        | 3.1. Actualizar expedientes de cobro                             | En cada expediente recibido por las áreas de liquidación o de recursos tributarios, se incluirá copia de las invitaciones escritas o actas de entrevistas que se hubiesen ejecutado. Debe incluirse copia del pago realizado de ser el caso.  | Responsable Persuasivo | Invitaciones escritas o actas de entrevistas   |
| 15        | 3.2. Cierre etapa de cobro persuasivo                            | Los expedientes que se encuentren cerrados por pago, serán remitidos mediante escrito al archivo central, de acuerdo con los lineamientos de gestión documental que defina la Alcaldía. Para tal efecto, cada funcionario asignado, preparará para firma responsable Persuasivo el oficio de remisión.  | Responsable Persuasivo | Oficio de remisión de expedientes  |
| 16        | 3.3. Evaluar ejecución del programa de anual de cobro persuasivo | Trimestralmente Responsable Persuasivo, presentará al despacho de la Secretaría de Hacienda, un informe de ejecución del programa de anual de cobro persuasivo por tipo de impuesto. Para tal efecto, se utilizará el formato incluido en <b>F-GF-ATR-30</b> Informe de ejecución del programa de anual de cobro persuasivo del presente manual.  | Responsable Persuasivo | <b>F-GF-ATR-30</b><br>Informe de ejecución del programa de anual de cobro persuasivo |
|           |  | Teniendo en cuenta el informe de ejecución del programa de cobro persuasivo, trimestralmente se podrán proponer ajustes al mismo, para lo cual deberán ejecutarse las mismas acciones de diseño y aprobación definidas hasta este punto.<br><br>Si ejecutadas las etapas de cobro persuasivo de acuerdo al plan, no se obtuvo el pago total por parte del contribuyente, o el expediente/declaración fue priorizado para cobro coactivo, Responsable Persuasivo, los remitirá por escrito al Responsable Coactivo, debidamente inventariados. |                        | Remisión de expedientes a cobro coactivo   |



|           |  |  |                        |   |
|-----------|--|--|------------------------|---|
|           |  | En cada expediente debe quedar una constancia de las acciones persuasivas realizadas y la fecha de las mismas. Si se gestionaron declaraciones sin expediente, Responsable Persuasivo, ordenará la apertura de dicho expediente en el cual incluirá el título ejecutivo y constancia de las acciones persuasivas realizadas y la fecha de las mismas.  |                        |   |
| <b>17</b> | <b>Paso 4. Otorgamiento de facilidades de pago</b> |  |                        |   |
| 18        | 4.1 Solicitud y trámite de facilidades de pago     | <u>De acuerdo con lo establecido en el art. 814 del ETN si el contribuyente solicita una facilidad de pago durante la ejecución del cobro persuasivo, Responsable Persuasivo, ordenará la proyección para su firma, de la Resolución de Facilidad de Pago, de acuerdo con los criterios aprobación y plazos establecidos en el Reglamento Interno de Cartera 40.2. art. 814 del ETN</u><br><u>Reglamento Interno de Cartera 40.2. ver F-GF-ATR-31 Resolución Facilidad de pago.</u>  | Responsable Persuasivo | <b>F-GF-ATR-31</b><br>Resolución de facilidad de pago                           |
| 19        | 4.2 Administración de facilidades de pago          | Responsable Persuasivo, deberá llevar un inventario de las facilidades de pago otorgadas, su estado y cumplimiento. Si existe un sistema de llamadas para acciones de cobro persuasivo, mensualmente se coordinará el envío del listado de llamadas recordatorias del pago de cuotas de las facilidades de pago.   | Responsable Persuasivo | Inventario de facilidades de pago otorgadas                                     |
| 20        | 4.3 Incumplimiento de facilidades de pago          | <u>De acuerdo a lo establecido en el art. 814-3 del ETN, si un contribuyente incumple la facilidad de pago, Responsable Persuasivo mediante resolución, dejará sin efecto la facilidad para el pago, declarando sin vigencia el plazo concedido, ordenando hacer efectiva la garantía hasta la concurrencia del saldo de la deuda garantizada, la práctica del embargo, secuestro y remate de los bienes o la terminación de los contratos, si fuere del caso. art. 814-3 del ETN. Ver F-GF-ATR-32 Resolución que declara sin vigencia la facilidad de plazo</u>   | Responsable Persuasivo | <b>F-GF-ATR-32</b><br>Resolución que declara sin vigencia la facilidad de plazo |
| 21        | 4.4 Recurso de reposición                          | Si el contribuyente interpone recurso de reposición dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la resolución que decreta el incumplimiento, el mismo deberá resolverse dentro del mes siguiente a la interposición del mismo y se notificará personalmente de acuerdo con lo establecido en los artículos 565 y 569 del ETN. Artículos 565 y 569 del ETN.<br><br>Si no se interpone recurso de reposición o se confirma la resolución de incumplimiento de facilidad de pago, el expediente será trasladado por escrito al Responsable coactivo. | Responsable Persuasivo | Respuesta a reposición<br><br>Traslado de expediente a cobro coactivo           |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  | <b>ALCALDÍA DE POPAYÁN</b>                    | <b>P-GF-ATR-13</b> |
|   | <b>COBRO PERSUASIVO DE DEUDAS TRIBUTARIAS</b> | Versión: 01        |
|   |   | Página 9 de 9      |

## 7. FLUJOGRAMA

N/A

## 8. ANEXOS

N/A

## 9. CONTROL DE ACTUALIZACIONES

| <b>VERSIÓN</b> | <b>FECHA DE APROBACIÓN</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b> |
|----------------|----------------------------|-------------------------------|
| 01             | 29/12/2016                 | Creación del documento        |

| <b>Elaborado por:</b>   | <b>Revisado por:</b>    | <b>Aprobado por:</b>          |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Nombre: Francia Perafan | Nombre: Francia Perafan | Nombre: Claudia García        |
| Cargo: Técnico 01       | Cargo: Técnico 01       | Cargo: Secretaria de hacienda |
| Fecha: 02/12/2016       | Fecha: 29/12/2016       | Fecha: 29/12/2016             |