

	<b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código:</b> 208-FIN-Pr-13
		<b>Versión:</b> 05
		<b>Vigente desde:</b> 29/02/2024

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para realizar las 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 del estado de los pagos realizados por el deudor, que permitirá tramitar el cierre del proceso o la remisión del expediente a la Dirección Jurídica para que continúe con el cobro o la verificación si alguna de las causales de depuración puede ser aplicada.

## 3. RESPONSABLES

Los responsables en la ejecución de las actividades del procedimiento son: Subdirector(a) o Financiero(a), profesionales y/o técnicos del proceso de Gestión Financiera - cartera quienes harán el seguimiento a las actividades de cobro persuasivo y tareas de cobro asignadas.

## 4. GENERALIDADES O POLÍTICAS OPERACIONALES

1. La gestión de cobro en su etapa persuasiva debe seguir el procedimiento establecido en el Estatuto Tributario, el Reglamento Interno de Recaudo y Administración de Cartera de la Caja de la Vivienda Popular, adoptado mediante Acuerdo No. 002 de 2019, actualizado según Resolución No. 4973 de 2020, aclarado conforme a Resolución No. 5279 de 2020 y adicionado de conformidad Resolución No. 500 de 2023.

2. Los documentos y/o expedientes que solicite el Grupo de Cartera de la Subdirección Financiera, deben 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 debe tener una duración máxima de cuatro (4) meses, contados a partir de la exigibilidad de la obligación siempre y cuando la

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra  
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	<b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código:</b> 208-FIN-Pr-13
		<b>Versión:</b> 05
		<b>Vigente desde:</b> 29/02/2024

Subdirección Financiera disponga del título ejecutivo respectivo en el que conste la obligación clara, expresa y exigible. 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 debe dar por terminada la etapa persuasiva en cualquier momento antes del cumplimiento del plazo máximo indicado.

5. Una vez culminada la etapa de cobro persuasivo, la Subdirección Financiera debe proceder al inicio de la etapa administrativa, ésta tendrá una duración de tres (3) meses a partir de la culminación de la etapa persuasiva.

6. Para el cobro de las acreencias a favor de la Caja de la Vivienda Popular, cada dependencia que intervenga en el proceso debe ser 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. El cobro persuasivo de la Caja de la Vivienda Popular será ejercido por la Subdirección Financiera.

9. Los términos de los procesos de cobro persuasivo, relacionado con los contratos de mutuo, se encuentran suspendidos de manera transitoria, de conformidad con la Resolución 238 del 2 de mayo de 2023, expedida por el Director General de la Caja de la Vivienda Popular.

## 5. DEFINICIONES Y SIGLAS

**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.

**APLICATIVO FORMULA 4GL:** Sistema de Información de Cartera, en el cual se realizan y registran los distintos movimientos de las obligaciones crediticias.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	<b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código:</b> 208-FIN-Pr-13
		<b>Versión:</b> 05
		<b>Vigente desde:</b> 29/02/2024

**ÁREAS ORIGINARIAS:** Son las áreas o dependencias de la Caja de la Vivienda Popular donde se origina la obligación y son las responsables de constituir el título ejecutivo que contenga una obligación clara, expresa y exigible, así, como los demás documentos que soporten la deuda.

**COBRO JURIDICO:** Conjunto de acciones realizadas con el propósito de hacer efectivo el pago de obligaciones a favor de la Caja de la Vivienda Popular, mediante la ejecución forzada del deudor, dando aplicación al procedimiento previsto por la normatividad vigente.

**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.

**CONTRATO DE MUTUO:** También conocido como contrato de préstamos, es un contrato civil en que una parte presta a otra bienes o productos de consumo, para que esta luego reintegre esos mismos productos sin considerar si el precio ha cambiado al momento del reintegro.

**DEUDOR:** Titular o cotitular de la obligación crediticia (contrato de mutuo) originada en la adjudicación de viviendas que fueron desarrolladas, urbanizadas o financiadas por la Caja de la Vivienda Popular.

**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.

**OBLIGACION:** Acreencia a favor de la Caja de la Vivienda Popular derivada de un contrato de mutuo para adquisición de vivienda o de otros conceptos.

**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.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b></p>	<p><b>Código:</b> 208-FIN-Pr-13</p>
		<p><b>Versión:</b> 05</p>
		<p><b>Vigente desde:</b> 29/02/2024</p>

**VUC:** Canal virtual mediante el cual, se pueden realizar solicitudes, seguimiento y respuesta de los trámites asociados al proceso de urbanismo y construcción en Bogotá.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad y Descripción	Responsable	Registros
1	<p><b>Consultar el estado de las obligaciones</b></p> <p>Consultar mensualmente los archivos digitales de la cartera, una vez culminado el cierre de cartera, para determinar el estado actual de las obligaciones.</p> <p>¿Se evidencia mora en el pago de una o más cuotas?</p> <p><b>SI:</b> pasar a la actividad No. 2 <b>NO:</b> pasar a la actividad No. 4</p> <p>Instrucción: Durante el periodo de aplicación del Capítulo XI Transitorio, del Reglamento Interno de Recaudo y Administración de Cartera, no se realizarán labores de gestión de cobro persuasivo, para los casos de contratos de mutuo, salvo para aquellas obligaciones, cuyos deudores, suscriban un acuerdo de pago en el marco del artículo 7° y 8° de la Resolución 055 de 2023. No obstante, se aclara que, dichas partidas se encuentran individualizadas y sus saldos son conciliados con el área contable al corte anterior al mes en el que se realiza el cobro.</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p>	<p>Aplicativo Formula 4GL Base de datos Excel</p>
2	<p><b>Determinar la condición de los deudores</b></p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera</p>	<p>Base excel Estado de Cartera</p>

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra  
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	<b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código:</b> 208-FIN-Pr-13
		<b>Versión:</b> 05
		<b>Vigente desde:</b> 29/02/2024

	<p>Determinar los deudores a los que se les debe realizar la gestión de cobro persuasivo, identificando a los que se les puede enviar comunicaciones, a los que se les puede llamar, de conformidad con la información de contacto disponible.</p>	(Cartera)	
3	<p><b>Designar responsable de la gestión del cobro persuasivo</b></p> <p>Designar el responsable del grupo de Cartera de la Subdirección Financiera, quien será el encargado de gestionar el cobro persuasivo correspondiente.</p>	<p>Profesional Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p>	<p>Correo electrónico Institucional</p>
4	<p><b>Elaborar y firmar comunicaciones de Cobro Persuasivo</b></p> <p>Realizar comunicaciones de Cobro Persuasivo mediante vía telefónica, o por escrito, proyectando los oficios para su envío a los deudores, los cuales, deberán ser firmados por el (la) Subdirector (a) Financiero (a) y remitidos a los deudores.</p> <p>¿Se recibe constancia de la entrega efectiva de la comunicación de cobro persuasivo?</p> <p><b>SI:</b> pasar a la actividad No. 6 <b>NO:</b> pasar a la actividad No.5</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p> <p>Subdirector(a) Financiero(a)</p>	<p>208-FIN-Ft-64 (Seguimiento Llamadas Telefónicas) Comunicaciones</p> <p>OFICIO 208-GD-Ft-59 o 208-SADM-Ft-125</p>
5	<p><b>Elaborar y firmar oficios para obtener datos de localización del deudor</b></p> <p>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)</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p> <p>Subdirector(a) Financiero(a)</p>	<p>OFICIO 208-GD-Ft-59 o 208-SADM-Ft-125 de actualización de datos</p> <p>Tomas de captura</p> <p>Registro en el</p>

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b></p>	<p><b>Código:</b> 208-FIN-Pr-13</p>
		<p><b>Versión:</b> 05</p>
		<p><b>Vigente desde:</b> 29/02/2024</p>

	<p>Subdirector (a) Financiero (a), se remiten para trámite de correspondencia externa.</p> <p>Instrucción: De manera suplementaria se podrá hacer consultas en plataformas o sistemas de información externos como el VUR, VUC, o cualquier otra fuente válida para obtener datos del deudor, los cuales serán incluidos en el formato <b>208-FIN-Ft-64 Seguimiento Llamadas Telefónicas Cobro Persuasivo</b></p> <p>Una vez obtenido el dato de contacto para localizar el deudor, pasar a la actividad No.6</p>		<p>formato 208-FIN-Ft-64 Seguimiento Llamadas Telefónicas Cobro Persuasivo</p>
6	<p><b>Elaborar y firmar los oficios para obtener información relativa a bienes del deudor</b></p> <p>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.</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p> <p>Subdirector(a) Financiero(a)</p>	<p>OFICIO 208-GD-Ft-59 o 208-SADM-Ft-125</p>
7	<p><b>Realizar consulta en el VUR</b></p> <p>Consultar, imprimir y almacenar en una carpeta de consulta compartida con acceso restringido, la captura de pantalla de la consulta realizada en el VUR, que permita determinar si el deudor tiene o no bienes inmuebles.</p> <p>Instrucción: La captura de pantalla debe almacenarse en una carpeta preferiblemente de consulta compartida y con acceso restringido, y se debe asegurar que las consultas se almacenen por fecha de consulta e identificando en lo posible archivos o subcarpetas por deudor.</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p>	<p>Captura de Pantalla VUR en carpeta física y virtual archivo Subdirección Financiera-Cartera</p>
8	<p><b>Recibir la información del deudor enviada por las entidades</b></p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera</p>	<p>Oficio remitido por las entidades consultadas con la información del</p>

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b></p>	<p><b>Código:</b> 208-FIN-Pr-13</p>
		<p><b>Versión:</b> 05</p>
		<p><b>Vigente desde:</b> 29/02/2024</p>

	<p>Recibir las respuestas de las entidades a las que se requirió información del deudor, correspondiente a las actividades 5 y 6.</p> <p>Dicha información, junto con las solicitudes remitidas, será agregada al respectivo expediente del deudor.</p> <p>¿El deudor efectuó el pago de la obligación en mora?</p> <p><b>SI:</b> continúa en la actividad No.9 <b>NO:</b> pasar a la actividad No.10</p>	(Cartera)	deudor (obtención o actualización de datos del deudor)
9	<p><b>Devolver los expedientes a las áreas originarias</b></p> <p>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.</p> <p>Instrucción: la devolución se hace en el caso de que se tenga el expediente en la Subdirección Financiera y también en los casos de que se requiera la escritura pública que preste mérito ejecutivo, o, para solicitar la constitución del título correspondiente, si el inmueble no ha sido titulado.</p>	Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)	MEMORANDO 208-GD-Ft-126 o 208-GD-Ft-57 Devolución Expedientes
10	<p><b>Revisar el expediente para determinar si cumple con las condiciones para el inicio de cobro judicial</b></p> <p>Revisar el expediente para determinar si cumple con las condiciones establecidas para iniciar el proceso de cobro judicial.</p> <p>Instrucción: Se debe revisar que cumpla las siguientes condiciones:</p>	Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)	MEMORANDO 208-GD-Ft-126 o 208-GD-Ft-57 de solicitud  Base Excel Estado de Cartera

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b></p>	<p><b>Código:</b> 208-FIN-Pr-13</p>
		<p><b>Versión:</b> 05</p>
		<p><b>Vigente desde:</b> 29/02/2024</p>

	<p>1) Que la escritura pública preste mérito ejecutivo, y en aquellos casos que no se cumpla con esta condición, se debe solicitar dicha escritura a el área origen.</p> <p>2) Que, si el inmueble no ha sido titulado, se debe solicitar la constitución del título correspondiente al área origen.</p> <p>3) Que el cobro persuasivo se le haya realizado a todos los que aparezcan en los documentos legales de adjudicación, y en caso contrario se pasará a la actividad No.5.</p> <p>¿El expediente cumple con las condiciones para iniciar la etapa de cobro judicial?</p> <p><b>SI:</b> pasar a la actividad No. 11 <b>NO:</b> pasar a la actividad No. 9</p>		
11	<p><b>Organizar el expediente</b></p> <p>Organizar el expediente anexando documentos, por fecha, foliación, escaneo y formato de cierre etapa persuasiva para continuar con el cobro judicial.</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p>	<p>208-SFIN-Ft-66 Formato de cierre etapa persuasiva</p>
12	<p><b>Remitir el expediente a la Dirección Jurídica para cobro</b></p> <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, habiendo culminado la etapa de gestión de cobro persuasivo y la administrativa.</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>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p> <p>Subdirector(a) Financiero(a)</p>	<p>MEMORANDO 208-GD-Ft-126 o 208-GD-Ft-57 envío expedientes para cobro</p> <p>MEMORANDO 208-GD-Ft-126 o 208-GD-Ft-57 de solicitud de terminación de proceso de cobro</p>
	<b>Fin</b>		

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra  
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b></p>	<p><b>Código:</b> 208-FIN-Pr-13</p>
		<p><b>Versión:</b> 05</p>
		<p><b>Vigente desde:</b> 29/02/2024</p>

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo se encuentra como anexo al presente procedimiento.

## 8. PUNTOS DE CONTROL

N° Actividad	Actividad	¿Qué y cómo se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?
1	Consultar el estado de las obligaciones	Determinar el estado actual de las obligaciones, consultando el aplicativo Formula 4GL.	Mensual	Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)
4	Elaborar y firmar comunicaciones de Cobro Persuasivo	Se realiza seguimiento a las comunicaciones de cobro persuasivo enviadas, con el fin de verificar que hayan sido entregadas a los deudores, través del formato 208-FIN-Ft-64.	Cada vez que se remita oficio de cobro persuasivo	Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera) Subdirector(a) Financiero(a)
8	Recibir la información del deudor enviada por las entidades	Determinar la necesidad de remitir el expediente para cobro, o su devolución al área originaria, a través de la información suministrada por las entidades consultadas.	Cada vez que se reciba la información por parte de las entidades consultadas	Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)
10	Revisar el expediente para determinar si cumple con las condiciones para el inicio de cobro judicial	El cumplimiento de las condiciones para iniciar la etapa de cobro judicial, través del análisis y la revisión de la información y la documentación del expediente.	Cada vez que se revisen los expedientes	Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	<b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código:</b> 208-FIN-Pr-13
		<b>Versión:</b> 05
		<b>Vigente desde:</b> 29/02/2024

## 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

### 9.1 Normograma

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	
Acuerdo	761	Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 "UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI"	2020		X	
Acuerdo	857	Por medio del cual se autoriza a la Caja de la Vivienda Popular la creación, reglamentación e implementación de un plan de beneficios económicos, en favor de los deudores por contratos de mutuo para garantizar el goce del derecho fundamental a la vivienda digna y se dictan otras disposiciones.	2022		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

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	<b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código:</b> 208-FIN-Pr-13
		<b>Versión:</b> 05
		<b>Vigente desde:</b> 29/02/2024

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Interna
Resolución	5279	Por medio de la cual se aclara documento anexo de la Resolución No. 4973 del 25 de noviembre de 2020.	2020			X
Resolución	238	Por la cual se suspenden los términos en las actuaciones administrativas relacionadas con los procesos de cobro persuasivo relacionados con contratos de mutuo, iniciados por la Caja de la Vivienda Popular en virtud del Acuerdo 857 de 2022.	2023			X
Resolución	055	Por la cual se crea, reglamenta e implementa el Plan de Beneficios Económicos, en favor de los deudores por contratos de mutuo y se adoptan otras disposiciones.	2023			X
Resolución	499	Por medio de la cual se modifica la Resolución 5508 del 10 de diciembre de 2018.	2023			X
Resolución	500	Por medio de la cual se adiciona un capítulo transitorio al Reglamento Interno de Recaudo y Administración de Cartera de la Caja de la Vivienda Popular, suscrito mediante Acuerdo 02 de 2019 del Consejo Directivo, actualizado mediante Resolución 4973 del 25 de noviembre de 2020, y aclarado según Resolución 5279 del 3 de diciembre de 2020.	2023			X

## 9.2 Documentos Internos

Reglamento Interno de Recaudo y Administración de Cartera de la Caja de la

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	<b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código:</b> 208-FIN-Pr-13
		<b>Versión:</b> 05
		<b>Vigente desde:</b> 29/02/2024

Vivienda Popular. Acuerdo No. 002 de 21 de febrero de 2019, Resolución No. 4973 de 25 noviembre de 2020, Resolución No. 5279 de 3 de diciembre de 2020 y Resolución No. 500 de 30 de junio de 2023.

### 9.3 Formatos Asociados

- 208-FIN-Ft-64 SEGUIMIENTO LLAMADAS TELEFONICAS.
- 208-FIN-Ft-66 FORMATO DE CIERRE COBRO PERSUASIVO
- 208-GD-Ft-126 Memorando
- 208-GD-Ft-57 Memorando
- 208-GD-Ft-59 Oficio
- 208-GD-Ft-125 Oficio

### 9.4 Documentos Externos

N/A

## 10. ANEXOS

N/A

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra  
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	<b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código:</b> 208-FIN-Pr-13
		<b>Versión:</b> 05
		<b>Vigente desde:</b> 29/02/2024

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre y Cargo Líder del Proceso
1	21-03-2018	Versión inicial	Camilo Ernesto Chacón Orozco Director de Gestión Corporativa y CID Audrey Álvarez Bustos Subdirectora Financiera
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	<p>Se actualiza el numeral 4 de acuerdo con la normatividad vigente.</p> <p>Se actualiza el numeral 1 de las <b>“Condiciones Generales”</b> de acuerdo con la normatividad vigente.</p> <p>Se adiciona la actividad No. 9 en el numeral 7 <b>“Descripción del Procedimiento”</b></p> <p>Se invierten las actividades 13 y 14</p> <p>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.</p>	Audrey Álvarez Bustos Subdirectora Financiera

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre y Cargo Líder del Proceso
4	21/04/2021	<p>Se amplió el Objetivo y se modificó el Alcance. 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>. 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad No. 1: Se incluyó nuevo registro.</li> <li>• Actividad 2: En resultado de la decisión <b>NO</b>, se continúa con la actividad 5.</li> <li>• Actividad No. 3: Se reemplazó esta actividad.</li> <li>• Actividades Nos 5, 8, 9 y 13: Se realizaron modificaciones en la redacción.</li> <li>• Actividades Nos. 12 y 14: se agregó una instrucción.</li> </ul>	Lucía del Pilar Bohorquez Avendaño Subdirectora Financiera
5	29/02/2024	<p>Se amplió y ajusto la descripción de los numerales 2 y 3 "<b>Alcance</b>" y "<b>Responsables</b>".</p> <p>En el numeral 4 "<b>Generalidades o Políticas Operacionales</b>", se incluyó la normatividad relacionada con la inclusión del capítulo transitorio al reglamento Interno de recaudo y Administración de cartera "<b>Resolución 055 de 2023</b>".</p> <p>En el numeral 4 "<b>Generalidades o Políticas Operacionales</b>", se hace claridad sobre los tiempos y condiciones relacionados con la etapa de gestión persuasiva.</p>	Diana Rocío Montaña Vera Subdirectora Financiera (E)

## PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO

**Código:**  
208-FIN-Pr-13

**Versión:**  
05

**Vigente desde:**  
29/02/2024

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre y Cargo Líder del Proceso
		<p>En el numeral 5 “<b>Definiciones y Siglas</b>”, se adicionan nuevas definiciones.</p> <p>En el numeral 6 “<b>Descripción de Actividades</b>” se realizaron las siguientes modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento pasa a tener 12 actividades, de 14 que estaban establecidas.</li> <li>• Actividad No. 1, se incluye una instrucción, relacionada con el cobro persuasivo. Esta actividad se estable como punto de control. Esta actividad es la fusión de las actividades 1 y 2 del anterior procedimiento.</li> <li>• Actividad No. 2 y 3, se hace una descripción más amplia y detallada de la actividad, y suben un nivel en el procedimiento.</li> <li>• Actividad No. 4, esta actividad sube de nivel, pasando de ser actividad No. 5 a No. 4. En esta. Esta actividad se estable como punto de control y se fusiona con la actividad No. 6 del anterior procedimiento.</li> <li>• Actividad No. 5, esta actividad sube dos niveles, pasando de ser actividad No. 7 a No. 5. Se incluye una instrucción, relacionada con la consulta de información en los sistemas externos como VUR Y VUC, entre otros. Se añade registro a la actividad relacionado con el formato “208-FIN-Ft-64”.</li> <li>• Actividad No. 6, esta actividad sube dos niveles, pasando de ser actividad No. 8 a No. 6.</li> <li>• Actividad No. 7, esta actividad sube dos niveles, pasando de ser actividad No. 9 a No. 7. Se incluye una instrucción, relacionada con las evidencias que deben reposar en la carpeta del expediente.</li> <li>• Actividad No. 8, esta actividad sube dos niveles, pasando de ser actividad No. 10 a No. 8. Esta actividad se estable como punto de control. Esta actividad es la fusión de las</li> </ul>	

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

## PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO

**Código:**  
208-FIN-Pr-13

**Versión:**  
05

**Vigente desde:**  
29/02/2024

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre y Cargo Líder del Proceso
		<p>actividades 10 y 11 del anterior procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad No. 9, esta actividad sube dos niveles, pasando de ser actividad No. 12 a No. 9. Se incluye una instrucción, relacionada con la devolución de los expedientes.</li> <li>• Actividad No. 10, esta es una nueva actividad en el procedimiento, la cual se establece como un punto de control, para decidir si se procede a cobro judicial o no.</li> <li>• Actividad No. 11, esta actividad sube dos niveles, pasando de ser actividad No. 13 a No.11.</li> <li>• Actividad No. 12, esta actividad sube dos niveles, pasando de ser actividad No. 14 a No.12.</li> <li>• La ejecución de las actividades relacionadas en el presente procedimiento a excepción de las actividades No. 3, 4, 5, 6 y 12, estarán en cabeza del Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera).</li> <li>• La ejecución de las actividades No. 4, 5, 6 y 12, estarán en cabeza del Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera), y Subdirector(a) Financiero(a).</li> <li>• Se establecen como puntos de control, las actividades 1, 4, 8 y 10, del presente procedimiento.</li> </ul> <p>En el No.9.1 "<b>Normograma</b>", se adiciona el Acuerdo No. 761 de 2020, Acuerdo 857 de 2022, la Resolución 238 de 2023, Resolución 055 de 2023, Resolución 499 de 2023 y Resolución 500 de 2023.</p>	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</b></p>	<p><b>Código:</b> 208-FIN-Pr-13</p>
		<p><b>Versión:</b> 05</p>
		<p><b>Vigente desde:</b> 29/02/2024</p>

## 12. APROBACIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p><b>Nombre:</b> Ginna Alexandra Mora García</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista Subdirección Financiera.</p> <p><b>Fecha:</b> 15/02/2024</p> <p><b>Nombre:</b> Paola Ximena Ladino Yaso</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista Subdirección Financiera.</p> <p><b>Fecha:</b> 15/02/2024</p>	<p><b>Nombre:</b> Cesar Combita Cáceres</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional Universitario</p> <p><b>Fecha:</b> 16/02/2024</p>	<p><b>Nombre:</b> Diana Rocío Montaña Vera</p> <p><b>Cargo:</b> Subdirectora Financiera (e)</p> <p><b>Fecha:</b> 28/02/2024</p>

*"Este documento fue revisado por parte de la Oficina Asesora de Planeación frente a la estructura del documento y cumplimiento de los lineamientos del SIG conforme a lo establecido en el numeral 4 del procedimiento control de la información documentada: 29/02/2024"*

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento  
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*