

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTION FINANCIERA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	COBRO PERSUASIVO			
	FECHA 7-Oct-25	VERSIÓN 02	CODIGO GF-P-036	PAGINA 1 de 11

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para recuperar la cartera, asegurando capital e intereses, mediante un mecanismo de acercamiento más efectivo con el deudor, tratando de evitar el proceso de cobro coactivo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Subsecretaría de Ingresos; inicia con la depuración de cartera y termina con la remisión de títulos ejecutivos a cobro coactivo.

3. RESPONSABLE

El responsable de garantizar el cumplimiento y monitoreo de este procedimiento es el Subsecretario de Ingresos.

4. MARCO LEGAL

Ley/Norma/Requisito	Descripción/criterios que apliquen
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Decreto 314 del 29 de diciembre de 2023	Por medio del cual se adopta el reglamento interno de recaudo de cartera del municipio de Pasto, se deroga el Decreto 0314 de 2017 y se dictan otras disposiciones
Acuerdo 046 de 2017	Por medio del cual se actualiza el Estatuto Tributario del Municipio de Pasto

5. DEFINICIONES

Cobro coactivo: constituye la etapa del proceso de cobro en la cual la Administración utiliza los medios coercitivos para satisfacer las obligaciones a su favor o a favor del Tesoro Nacional, una vez agotada la etapa persuasiva y siempre y cuando el título ejecutivo reúna los requisitos para exigir el cumplimiento de la obligación coactivamente.

Cobro Persuasivo: constituye la oportunidad en la cual la Administración, invita al deudor a pagar sus obligaciones previamente al inicio del proceso de cobro por jurisdicción coactiva, con el fin de evitar el trámite y para solucionar el conflicto de una manera consensual y beneficiosa para las partes.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTION FINANCIERA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	COBRO PERSUASIVO			
	FECHA 7-Oct-25	VERSIÓN 02	CODIGO GF-P-036	PAGINA 2 de 11

Facilidad de Pago: es una figura que permite al contribuyente obtener plazo para el pago de sus obligaciones tributarias.

Constituyente (deudor): es aquella persona física o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente Público derivado de los tributos, es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos. Son responsables o perceptores las personas que, sin tener el carácter de contribuyente, por disposición expresa de la ley, deben cumplir obligaciones tributarias atribuidas a estos.

Impuesto Predial Unificado (IPU): es un tributo que grava los inmuebles que se encuentran ubicados en el sector urbano y rural, los propietarios o poseedores lo deben declarar y pagar una vez al año. El IPU incluye el cobro de las demás tasas y contribuciones adeudadas al Municipio de Pasto.

Contribución a la Valorización: es un gravamen real sobre predios objeto de registro, destinado a la construcción de una obra, plan o conjunto de obras de interés social, que se impone a los propietarios o poseedores de aquellos bienes inmuebles beneficiados de la ejecución de la obra.

Impuesto de Industria y Comercio: el impuesto de industria y comercio está constituido por la realización de actividades industriales, comerciales y de servicios, incluidas las del sector financiero, que se ejerzan o realicen dentro de la jurisdicción del Municipio de Pasto.

Publicidad Exterior Visual: lo constituye la colocación de publicidad exterior visual en la jurisdicción del Municipio de Pasto. El impuesto se causa desde el momento de su colocación.

Sobretasa a la gasolina: está constituido por el consumo de gasolina de motor extra y corriente nacional o importada dentro de la jurisdicción del Municipio de Pasto.

Multa: es una sanción de tipo económico, que no aspira a la reparación del daño ocasionado, sino que un castigo al infractor.

Constitución de Títulos Ejecutivos: es la organización documental de una obligación expresa, clara y exigible cuyo cumplimiento puede ser perseguido judicialmente mediante un proceso coactivo.

Liquidaciones Oficiales: son actos por medio de los cuales la Administración se pronuncia con ocasión de la solicitud de los contribuyentes para modificar las declaraciones privadas o como finalización del proceso de determinación y liquidación de los tributos de sus administrados.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTION FINANCIERA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	COBRO PERSUASIVO			
	FECHA 7-Oct-25	VERSIÓN 02	CODIGO GF-P-036	PAGINA 3 de 11

Actos Administrativos: es una manifestación o una decisión emitida por una Administración Pública a través de la cual impone su voluntad a los ciudadanos. Es la exteriorización de la voluntad de la administración.

Renuencia en el Pago: el Ciudadano conoce de la obligación, pero se niega a pagar.

Constancia de Ejecutoria: es el documento que deja en firme el acto administrativo y/o la liquidación Oficial, para que pueda ser ejecutado y se cumpla efectivamente.

Merito Ejecutivo: es la cualidad o capacidad que tiene un documento o título para ejecutar judicialmente a un deudor, obligándolo a cumplir con la obligación contenida en el documento.

6. GENERALIDADES

La figura del cobro persuasivo comprende el conjunto de actuaciones administrativas realizadas por la entidad territorial, durante la etapa previa al inicio del proceso de jurisdicción coactiva. Su finalidad es lograr el pago voluntario de las obligaciones a cargo de los deudores, ya sea por concepto de tributos (impuestos, tasas, contribuciones) o por obligaciones no tributarias, cuyo sujeto activo sea el Municipio.

Estas acciones incluyen comunicaciones, requerimientos, acuerdos de pago, visitas persuasivas, y cualquier otro mecanismo legalmente permitido que facilite la recuperación efectiva de la cartera, así como la constitución de títulos ejecutivos debidamente ejecutoriados cuando sea necesario. El cobro persuasivo busca establecer un canal de acercamiento directo y efectivo con el deudor, fomentando el cumplimiento oportuno de las obligaciones y evitando, en la medida de lo posible, la iniciación del proceso de cobro por la vía judicial o administrativa coactiva, lo cual reduce costos y tiempos tanto para la administración como para el contribuyente.

7. CONTENIDO

TAREA	PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1. Depuración de cartera: antes de iniciar el proceso de cobro persuasivo, el funcionario competente deberá realizar una verificación exhaustiva de las obligaciones territoriales objeto de cobranza. Esta verificación incluye la validación de la existencia, exigibilidad y legalidad de la	Verificar que cada obligación registrada cuente con los soportes legales y documentales necesarios	Profesional Universitario Subsecretaría de Ingresos Subsecretario (a) de Ingresos	N/A

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTION FINANCIERA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	COBRO PERSUASIVO			
FECHA	VERSIÓN	CODIGO	PAGINA	
7-Oct-25	02	GF-P-036	4 de 11	

TAREA	PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
deuda, así como la revisión de los documentos soporte necesarios para la constitución de los respectivos títulos ejecutivos. Esta actividad deberá realizarse conforme a lo establecido en el numeral 1.11 del Capítulo I, artículo primero del Decreto N.º 0314 de 2017 — Manual Interno de Cartera del Municipio de Pasto.			
2. Constitución del expediente: el funcionario competente deberá conformar y revisar detalladamente el expediente correspondiente a cada obligación pendiente de cobro. Esta revisión debe incluir el análisis minucioso de todos los documentos que lo integran, con el propósito de establecer con claridad y precisión el origen, naturaleza, cuantía y estado jurídico de la deuda. Con base en este estudio, se deberá determinar si procede iniciar el proceso de cobro persuasivo o si, por el contrario, se requiere acudir de forma inmediata a la vía del cobro administrativo coactivo, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y procedimentales exigidos.	Asegurar que el expediente cuente con documentación completa, válida y debidamente foliada	Profesional Universitario Subsecretaría de Ingresos Subsecretario (a) de Ingresos	Liquidaciones oficiales Actos Administrativos
3. Localización del deudor: el funcionario competente deberá identificar y verificar el domicilio del deudor. Inicialmente, se tomará como referencia la dirección registrada en el título que se pretende cobrar; sin embargo, esta	Confirmar que la dirección del deudor esté actualizada y coincida con los registros del sistema SYSMAN	Profesional Universitario Subsecretaría de Ingresos Subsecretario (a) de Ingresos	Base de datos SYSMAN

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTION FINANCIERA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	COBRO PERSUASIVO			
	FECHA 7-Oct-25	VERSIÓN 02	CODIGO GF-P-036	PAGINA 5 de 11

TAREA	PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
información deberá ser corroborada con los datos actualizados que reposen en el sistema tributario de la Secretaría de Hacienda Municipal SYSMAN. Esta verificación permitirá establecer un canal efectivo de comunicación con el deudor y garantizar la correcta notificación de los actos administrativos correspondientes.			
4. Invitación formal: el funcionario competente deberá realizar una invitación formal al deudor mediante el envío de un oficio, en el cual se le recuerde la existencia de la obligación pendiente a su cargo (o a nombre de la sociedad que represente), así como la importancia de su pronta cancelación. Esta comunicación busca motivar el cumplimiento voluntario de la obligación dentro de la etapa de cobro persuasivo. Cabe aclarar que dicha citación no tiene carácter obligatorio para el deudor, por lo que su no comparecencia no impide el avance hacia el proceso de cobro coactivo, en caso de persistir el incumplimiento.	Verificar que el oficio de invitación haya sido enviado correctamente al domicilio actualizado del deudor, dejando constancia del envío y fecha	Profesional Universitario Subsecretaría de Ingresos Subsecretario (a) de Ingresos	Oficio Invitación Formal
5. Desarrollo de la negociación: en caso de que el deudor atienda la invitación formal, se llevará a cabo una entrevista orientada a facilitar el cumplimiento voluntario de la	Asegurar que la negociación sea documentada por escrito, incluyendo los términos	Profesional Universitario Subsecretaría de Ingresos	N/A

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTION FINANCIERA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	COBRO PERSUASIVO			
	FECHA 7-Oct-25	VERSIÓN 02	CODIGO GF-P-036	PAGINA 6 de 11

TAREA	PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
obligación. Esta deberá ser realizada exclusivamente por el funcionario encargado del expediente, quien debe tener pleno conocimiento de la obligación objeto de cobro, su origen, estado y demás elementos relevantes para la negociación. Es importante resaltar que esta etapa no es de carácter obligatorio para la administración.	acordados, propuestas de pago y observaciones relevantes	Subsecretario (a) de Ingresos Tesorería Municipal	
6. Situaciones derivadas de la negociación: una vez se ha adelantado la etapa de negociación con el deudor, pueden presentarse las siguientes situaciones: • Pago total de la obligación: el deudor realiza el pago completo de la deuda. Este se verifica mediante la presentación de la copia del recibo oficial de pago. Posteriormente, se actualiza el sistema SICI, se deja constancia en el expediente y se procede al cierre definitivo del proceso de cobro persuasivo. • Acuerdo de pago: el deudor puede solicitar un acuerdo de pago, el cual deberá establecerse por escrito. Se exigirá una cuota inicial que oscile entre el 10% y el 30% del valor total de la obligación. El saldo restante podrá diferirse en un plazo máximo de hasta 36 cuotas mensuales, conforme a las	Verificar que cada una de las situaciones derivadas de la negociación esté debidamente documentada en el expediente	Profesional Universitario Subsecretaría de Ingresos Subsecretario (a) de Ingresos	Acuerdo de pago Factura de pago

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTION FINANCIERA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	COBRO PERSUASIVO			
	FECHA 7-Oct-25	VERSIÓN 02	CODIGO GF-P-036	PAGINA 7 de 11

TAREA	PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
políticas institucionales vigentes. También se permite realizar abonos parciales o pagos por vigencias fiscales específicas. En caso de que el pago lo efectúe un tercero, este deberá presentar un documento que acredite su autorización o representación legal para actuar en nombre del deudor. Renuencia al pago: si el ciudadano se niega a cancelar la obligación o no manifiesta voluntad de conciliación, se procederá a emitir la liquidación correspondiente y/o el acto administrativo que constituya el título ejecutivo, dando paso al inicio del proceso de cobro coactivo.			
7. No comparecencia a la invitación: cuando el deudor no atiende la invitación formal realizada durante la etapa de cobro persuasivo, el funcionario competente deberá proceder a emitir la Liquidación Oficial (en el caso de obligaciones tributarias) y/o los actos administrativos correspondientes en materia no tributaria, siempre que estos contengan una obligación clara, expresa y exigible, de conformidad con la competencia de cada dependencia. A estos actos se deberán adjuntar los soportes documentales que sustenten la obligación.	Asegurar que la emisión, envío y notificación del acto administrativo se realicen conforme a los términos legales y que se conserve copia de los documentos	Profesional Universitario Subsecretaría de Ingresos Subsecretario (a) de Ingresos	Acto Administrativo

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTION FINANCIERA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	COBRO PERSUASIVO			
FECHA	VERSIÓN	CODIGO	PAGINA	
7-Oct-25	02	GF-P-036	8 de 11	

TAREA	PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
Una vez expedido el acto, se debe enviar la citación para notificación personal de la resolución de liquidación o del acto administrativo respectivo, otorgando al contribuyente un plazo de diez (10) días para comparecer, conforme a lo establecido en el artículo 351 del Estatuto Tributario Municipal (E.T.M.). Si el contribuyente comparece dentro del término señalado, el funcionario competente deberá levantar un acta de notificación personal, entregarle copia del acto administrativo e informarle sobre los recursos de ley disponibles (reposición y/o apelación), así como los plazos para su interposición.			
8. Inasistencia a la citación para notificación personal: si el deudor no comparece dentro del término legal de diez (10) días contados a partir del envío de la citación para notificación personal, el funcionario competente deberá proceder a realizar la notificación por correo, conforme a la normativa vigente. Para ello, se enviará una copia del acto administrativo correspondiente a través de la Red Oficial de Correos o mediante un servicio de mensajería especializada debidamente	Verificar que el envío se realice a la dirección actualizada en el sistema tributario y que se adjunte al expediente la guía de envío	Profesional Universitario Subsecretaría de Ingresos Subsecretario (a) de Ingresos	Notificación

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTION FINANCIERA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	COBRO PERSUASIVO			
	FECHA 7-Oct-25	VERSIÓN 02	CODIGO GF-P-036	PAGINA 9 de 11

TAREA	PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
autorizado por la autoridad competente. El envío deberá hacerse a la última dirección registrada en el sistema tributario de la Secretaría de Hacienda Municipal. La notificación se considerará válidamente surtida con la entrega del documento en la dirección señalada y la correspondiente constancia de recepción, la cual debe incorporarse al expediente.			
9. Carencia de localización del contribuyente: cuando no sea posible localizar al contribuyente debido a la ausencia de una dirección actualizada o válida en los registros oficiales, la notificación del acto administrativo deberá realizarse mediante publicación en el Portal Web de la Alcaldía Municipal de Pasto, conforme a lo establecido en el artículo 356 del Estatuto Tributario Municipal (E.T.M.). Esta publicación debe contener de manera clara el nombre del deudor, el tipo de acto administrativo a notificar, número del expediente y demás datos relevantes que permitan su individualización. La notificación se entenderá surtida a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de publicación en el portal institucional.	Asegurar que la publicación en el portal web cumpla con los requisitos legales establecidos, y dejar constancia en el expediente de la fecha y medio de publicación	Profesional Universitario Subsecretaría de Ingresos Subsecretario (a) de Ingresos	Publicación Web

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTION FINANCIERA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	COBRO PERSUASIVO			
	FECHA 7-Oct-25	VERSIÓN 02	CODIGO GF-P-036	PAGINA 10 de 11

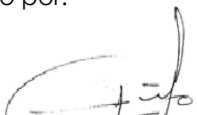
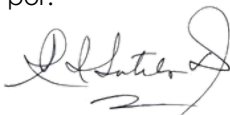
TAREA	PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
10. Elaboración de constancia de ejecutoria: una vez el acto administrativo haya sido debidamente notificado al deudor y haya transcurrido el plazo legal para la interposición de recursos, sin que estos hayan sido presentados, o cuando los recursos interpuestos hayan sido resueltos de manera definitiva, el funcionario competente deberá proceder a la elaboración de la constancia de ejecutoria. Dicha constancia certifica que el acto ha quedado en firme y, por tanto, presta mérito ejecutivo, lo cual habilita a la administración para dar inicio al proceso de cobro coactivo, si persiste el incumplimiento de la obligación.	Verificar que se haya cumplido íntegramente el procedimiento de notificación y que consten en el expediente las fechas de notificación, presentación (o no) de recursos y su resolución, antes de emitir la constancia de ejecutoria	Profesional Universitario Subsecretaría de Ingresos Subsecretario (a) de Ingresos	Constancia Ejecutoria
11. Remisión de títulos ejecutivos a cobro coactivo: una vez culminadas las acciones de cobro persuasivo y estando debidamente constituidos y ejecutoriados los títulos ejecutivos, el funcionario competente deberá proceder a su remisión formal al área de Cobro Coactivo de la Tesorería Municipal, con el fin de que se adelanten las actuaciones correspondientes conforme a su competencia legal. La remisión debe realizarse mediante oficio, anexando los documentos que conforman el expediente: título ejecutivo, constancia de ejecutoria, soportes	Verificar que el expediente esté completo y debidamente foliado antes de su remisión, incluyendo todos los documentos que acrediten la legalidad y exigibilidad de la obligación	Profesional Universitario Subsecretaría de Ingresos Subsecretario (a) de Ingresos	Oficio de remisión Títulos ejecutivos

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTION FINANCIERA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	COBRO PERSUASIVO			
FECHA	VERSIÓN	CODIGO	PAGINA	
7-Oct-25	02	GF-P-036	11 de 11	

TAREA	PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
de notificación, antecedentes del proceso persuasivo y demás piezas procesales pertinentes, garantizando así la continuidad del proceso de cobro.			

12. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
01	Se ajusta el objetivo, alcance, se actualiza el Marco Legal, se modifica el numeral 6. Generalidades y se ajusta el contenido del procedimiento.	29-09-2025	02

Elaborado por:  JAVIER ARMANDO ROSERO Subsecretario de Ingresos	Revisado por:  JESUS DAVID QUICENO Enlace de Calidad	Aprobado por:  ROSA MARIA SOTELO D Secretaria de Hacienda
--	---	--