

	Procedimiento Cobro de obligaciones mediante jurisdicción coactiva		Versión: v10
			Fecha Actualización: 30-03-2026
			Proceso asociado: Defensa Jurídica

1. Objetivo:	Garantizar la recuperación de las obligaciones pendientes de manera legal y ordenada, mediante la aplicación del procedimiento de jurisdicción coactiva y a través de acciones administrativas y judiciales coordinadas, asegurando la correcta gestión de cada etapa y la protección de los derechos de la entidad y del deudor		
2. Alcance:	Inicia con la identificación de la obligación y verificación del título ejecutivo, continúa con el cobro persuasivo, gestión de excepciones, solicitudes de medidas cautelares, conciliación y ejecución de la deuda, y finaliza con el pago, acuerdo, prescripción o terminación del proceso		
3. Líder	Director(a) Jurídico	4. Responsable	Coordinador(a) Defensa Jurídica Grupo de Profesionales de Defensa Jurídica




5. Definiciones			
Jurisdicción coactiva	Proceso mediante el cual la entidad hace efectiva las deudas a su favor actuando como juez	Título ejecutivo	Documento que contiene una obligación clara, expresa y exigible, y que permite a una persona reclamar legalmente el cumplimiento de esa obligación
Cobro persuasivo	Gestión administrativa previa al cobro coactivo, mediante la cual la entidad informa al deudor sobre la existencia y exigibilidad de la obligación contenida en un título ejecutivo, con el objetivo de lograr el pago voluntario antes de iniciar medidas coercitivas o jurisdiccionales	Comité de conciliación	Autoridad autorizada para aprobar el inicio de cualquier proceso de conciliación entre la entidad y el deudor
Excepciones	Razones o argumentos que el deudor presenta para oponerse al cobro	Debido proceso	Principio jurídico que garantiza que toda actuación administrativa o judicial se realice conforme a la ley, respetando los derechos fundamentales de las partes involucradas
Mandamiento de pago	Es una orden que emite un juez dentro de un proceso ejecutivo para obligar al deudor a pagar una deuda.	Medidas cautelares	Son acciones que se toman para asegurar el cumplimiento de una obligación mientras se desarrolla un proceso

6. Políticas de Operación			
1. Toda gestión de cobro, desde la identificación de la obligación hasta la terminación del proceso, debe ejecutarse dentro de los términos establecidos por la ley, garantizando el debido proceso y evitando prescripción de la deuda			
2. Cada actividad del procedimiento (cobro persuasivo, notificación, medidas cautelares, remates) debe quedar debidamente registrada en el expediente y en la TRD, asegurando trazabilidad y evidencia de las acciones ante cualquier revisión o recurso.			
3. Ninguna gestión de conciliación podrá iniciarse sin la autorización expresa del Comité de Conciliación, garantizando que todas las conciliaciones se realicen bajo supervisión y control legal			
4. Toda comunicación o intervención con agentes externos, terceros o representantes de los deudores deberá ser realizada exclusivamente por el grupo de defensa jurídica de la entidad, asegurando la correcta aplicación de la normativa y la protección de los intereses institucionales			
4. Realizar todas las actuaciones del procedimiento de manera transparente, justa y ética, respetando los derechos del deudor y evitando prácticas que puedan ser consideradas abusivas o arbitrarias			

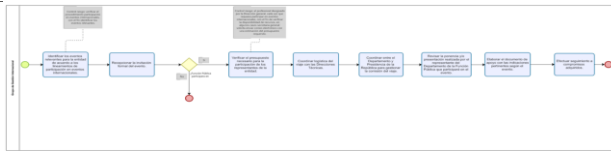
7. Riesgos		8. Indicadores	
Cod.	Nombre	No.	Nombre
29	Omisión para participar en la oportunidad procesal	4	Acciones de tutela demandas contestadas
33	Tutelas o quejas de los grupos de valor	35	Política de prevención del daño antijurídico
50	Información publicada no actualizada	Por definir	Por definir
63	Atención de consultas fuera de los términos de ley	Por definir	Por definir
104	Incremento del valor que se debe pagar por concepto de...	Por definir	Por definir
105	Incremento en el pago de condenas en litigios que pueden...	Por definir	Por definir
106	Caducidad de la acción de repetición de las demandas de...	Por definir	Por definir
107	Condenas en litigios que deberían haber sido favorables a...	Por definir	Por definir
108	Demandas en contra de la entidad	Por definir	Por definir

9. Descripción del procedimiento

Conveniones:								
No.	Iconografía	Actividad	Descripción de la actividad	Tiempo	Responsable	Control	Registro/formato	Sistema de Información
1		Revisar deuda y documentación	Revisar y verificar la existencia de la deuda, su vigencia y que esté respaldada por un título ejecutivo válido antes de iniciar cualquier gestión de cobro	1-3 días	Profesional Designado	Confirmar validez de la deuda y coherencia de documentos	Resolución, liquidación oficial, expediente	TRD oficial
2		Llevar decisión a comité	Presentar al comité de defensa conciliación la posibilidad de iniciar el cobro persuasivo para aprobar o rechazar la gestión.	1-3 días	Coordinador de defensa jurídica	Validar legalidad y conveniencia de iniciar cobro persuasivo	Acta de comité, decisiones registradas	TRD oficial
3		Realizar cobro persuasivo	Contactar al deudor para informar la obligación y motivar el pago voluntario antes de iniciar el cobro coactivo.	3-7 días	Profesional Designado	Registro de contactos y seguimiento	Formato de gestión de cobro, correos, llamadas	TRD oficial
4		Identificar obligación	Identificar la existencia de la obligación y verificar el título ejecutivo válido.	1-5 días	Profesional Designado	Revisión de documentos y validez del título	Resolución, liquidación oficial, expediente	TRD oficial
7		Expedir mandamiento de pago	Expedir el mandamiento de pago ordenando el cumplimiento de la obligación.	2-3 días	Profesional Designado	Verificación del contenido legal del acto	Mandamiento de pago	TRD oficial
8		Notificar al deudor	Notificar formalmente al deudor sobre el mandamiento de pago.	5-10 días	Coordinador de defensa jurídica	Constancia de notificación	Acta o constancia de notificación	TRD oficial
9		Permitir presentación de excepciones	Permitir que el deudor presente excepciones dentro del término legal.	10-15 días	Deudor	Revisión de términos y argumentos	Escrito de excepciones	TRD oficial

10		Analizar y resolver excepciones	Analizar y resolver las excepciones presentadas mediante acto administrativo motivado.	10-20 días	Coordinador de defensa jurídica y/o profesional designado	Evaluación jurídica	Resolución que decide excepciones	TRD oficial
11		Solicitar medidas cautelares	Solicitar a la autoridad competente la aplicación de medidas cautelares (como embargos o secuestro de bienes) para garantizar el pago de la deuda.	Según los tiempos establecidos	los Coordinador de defensa jurídica y/o profesional designado	Verificar que la solicitud cumpla requisitos legales y dar seguimiento a la respuesta de la autoridad	Oficios de solicitud, actas de seguimiento	TRD oficial
12		Finalizar proceso	Analizar el proceso tras el pago, acuerdo, prescripción o anulación de la deuda.	5-10 días	Profesional Designado	Verificación cumplimiento del	Acto administrativo de terminación	TRD oficial

10. Diagrama de flujo



11. Documentos asociados

Por definir	Por definir	Por definir	Por definir
-------------	-------------	-------------	-------------