



SECRETARIA DE MOVILIDAD
DIRECCIÓN DE SERVICIOS

PLAN ESTRATEGICO PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LAS MULTAS IMPUESTAS CON OCASIÓN A LAS INFRACCIONES DE TRÁNSITO

SECRETARÍA DE MOVILIDAD DE VILLAVICENCIO
MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO
2019

Calle 37 No. 19c – 20 Paraíso Jordán • Piso 03 • NIT. 892.099.324-3 • Teléfono: 6718170
Código Postal: 500001 • www.villavicencio.gov.co • Twitter: @villavoalcaldia
Villavicencio, Meta



**PLAN ESTRATEGICO PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LAS
MULTAS IMPUESTAS CON OCASIÓN A LAS INFRACCIONES DE TRÁNSITO
MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. MARCO JURÍDICO
3. OBJETIVO
4. POLÍTICAS
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



1. INTRODUCCIÓN

Para organizar de manera sistemática una serie de procedimientos, y definir las acciones, objetivos y metas en la presente vigencia, que permita incrementar el recaudo de las multas y demás derechos relacionados, dejados de cancelar oportunamente por los infractores de tránsito, constituyéndose en recursos por cobrar por la secretaría de Movilidad, es importante precisar que la entidad adelanta los procesos que obliga la norma y hace uso de las herramientas con las que cuenta para incentivar el pago y facilitar el cobro de la cartera, entre las que se rescatan:

Procesos para pago de comparendos y multas

Requisitos para acceder a pago

- Una (01) fotocopia de la Cédula de Ciudadanía.
 - Una (1) fotocopia de la orden de comparendo.
- a. Pago con descuentos comparendo manual**
- 50% - dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la imposición de la orden de comparendo.
 - 25% - dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la imposición de la orden de comparendo.
 - El presunto infractor deberá asistir obligatoriamente a un curso sobre normas de tránsito en un Centro Integral de Atención (CIA), habilitado por el Ministerio de Transporte, donde se cancelará un 25% y el excedente se pagará al organismo de tránsito.

Calle 37 No. 19c – 20 Paraíso Jordán • Piso 03 • NIT. 892.099.324-3 • Teléfono: 6718170
Código Postal: 500001 • www.villavicencio.gov.co • Twitter: @villavoalcaldia
Villavicencio, Meta



b. Pago con descuentos comparendo electrónico

- 50% - dentro de los once (11) días hábiles siguientes, al recibo de la orden de comparendo o de la Notificación por Aviso.
- 25% - dentro de los veintiséis (26) días hábiles siguientes, al recibo de la orden de comparendo o de la Notificación por Aviso.
- El presunto infractor deberá asistir obligatoriamente a un curso sobre normas de tránsito en un Centro Integral de Atención (CIA), habilitado por el Ministerio de Transporte, donde se cancelará un 25% y el excedente se pagará al organismo de tránsito.

c. Pago total de la deuda

- Cancelación del cien por ciento 100% si se acepta la infracción y no se acoge a los descuentos y posteriormente al pago con intereses de mora que se comienzan a generar al 30 día hábil.

d. Si el presunto infractor no acepta la comisión de la infracción, éste deberá

- Comparecer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes ante el funcionario en audiencia pública para que éste decrete las pruebas conducentes que le sean solicitadas y las de oficio que considere útiles.
- Si el contraventor no compareciere sin justa causa comprobada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, la autoridad de tránsito después de treinta (30) días hábiles de ocurrida la presunta infracción seguirá el proceso, entendiéndose que queda vinculado al mismo, fallándose en audiencia pública y notificándose en estrados.
- En la misma audiencia, si fuere posible, se practicarán las pruebas y se sancionará o absolverá al inculpado. Si fuere declarado contraventor, se le impondrá el cien por ciento (100%) de la sanción prevista en la ley.



e. Acuerdos de pago

La Secretaría de Movilidad de Villavicencio para el recaudo de comparendos y multas, tiene la facultad de conceder facilidades de pago tanto en etapa persuasiva, como una vez iniciada la etapa coactiva.

La facilidad de pago, la puede solicitar toda persona (natural o jurídica), que tenga deudas pendientes por sanciones o multas con la Secretaría de Movilidad de Villavicencio, que no haya incumplido previamente otro acuerdo de pago. El otorgamiento de una facilidad de pago es un trámite que se debe adelantar en forma presencial, en cualquiera de las dos sedes de atención a público con que cuenta la Secretaría de Movilidad de Villavicencio

Requisitos

Presentar documento original de identificación y una (01) fotocopia de la cédula de ciudadanía del deudor, ampliada al 150%.

Para tener en cuenta:

- Cuando el término o plazo de la facilidad de pago a conceder no supere los doce (12) meses, el deudor deberá denunciar bienes de su propiedad en la ventanilla de atención, que, en caso de incumplimiento y apertura de proceso coactivo, serán sujeto de posterior embargo y secuestro, con el compromiso expreso de no enajenarlos, ni afectar su dominio, acompañada de un valor comercial de los bienes que lo integran.
- Cuando el término o plazo de la facilidad de pago a conceder supere los doce (12) meses, el deudor deberá aportar adicionalmente una de las garantías contempladas en la Resolución 035 de 2014 Art. Décimo Cuarto (1. Fideicomiso en Garantía – 2. Fideicomiso en Administración – 3. Hipoteca – 4. Prenda – 5. Garantías Bancarias o Pólizas de cumplimiento de seguros.
- La cuota inicial, deberá corresponder siempre como mínimo el 25% del monto total de la deuda incluido los intereses moratorios.
- En caso de ser un tercero quien realice el proceso para el otorgamiento de la facilidad de pago, debe aportar copia de cédula (deudor y poderdante) ampliada al

Calle 37 No. 19c – 20 Paraíso Jordán • Piso 03 • NIT. 892.099.324-3 • Teléfono: 6718170

Código Postal: 500001 • www.villavicencio.gov.co • Twitter: @villavoalcaldia

Villavicencio, Meta



150% y poder amplio y suficiente; para suscribir y firmar el acuerdo (documento debe ser autenticado en notaría pública), indicando el número de comparendo.

- Para persona jurídica, el representante legal debe aportar certificado de existencia y representación legal vigente (con el nombre y el documento de identificación del representante legal).
- Toda la documentación será sometida a verificación, en caso de encontrar irregularidades se remitirá a la autoridad competente para los fines pertinentes.

OTROS

- Es importante recalcar en esta explicación que la norma también valida los intereses para aquellos contraventores que dejasen pasar más de 30 días ("sancionados por la infracción, mediante resolución por su no comparecencia") donde se comenzará a generar intereses moratorios, los cuales se irán incrementando paulatinamente conforme las tasas de interés publicadas por el Banco de la República.
- Procedimientos para el cobro persuasivo.

Procedimiento mediante el cual el consorcio SERTRAVI en cumplimiento del contrato No.776 de 2010 gestiona el cobro de cartera, antes de que inicie el procedimiento de cobro coactivo.



2. MARCO JURÍDICO

En concordancia con el Código Nacional de Tránsito – ley 769 de 2002 -, la ejecución de las sanciones que se impongan por violación de las normas de tránsito estará a cargo de las autoridades de tránsito de la jurisdicción donde se cometió el hecho, quienes estarán investidas de jurisdicción coactiva para el cobro cuando ello fuere necesario, y prescribirán en tres años contados a partir de la ocurrencia del hecho, y se interrumpirá con la notificación del mandamiento de pago.

Así mismo determina el mismo Código que las autoridades de tránsito deberán adoptar las medidas indispensables para facilitar el pago y el recaudo de las multas y demás derechos establecidos a su favor.

LEY 1066 DE 2006 Artículo 1º. *Gestión del recaudo de cartera pública. Conforme a los principios que regulan la Administración Pública contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, los servidores públicos que tengan a su cargo el recaudo de obligaciones a favor del Tesoro Público deberán realizar su gestión de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna, con el fin de obtener liquidez para el Tesoro Público.*

Artículo 2º. *Obligaciones de las entidades públicas que tengan cartera a su favor...*

1. *Establecer mediante normatividad de carácter general, por parte de la máxima autoridad o representante legal de la entidad pública, el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley, el cual deberá incluir las condiciones relativas a la celebración de acuerdos de pago.*

Artículo 5º. *Facultad de cobro coactivo y procedimiento para las entidades públicas. Las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado colombiano y que en virtud de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos, del nivel nacional, territorial, incluidos los órganos autónomos y entidades con régimen especial otorgado por la Constitución Política, tienen jurisdicción coactiva para hacer efectivas las obligaciones exigibles a su favor y, para estos efectos, deberán seguir el procedimiento descrito en el Estatuto Tributario.*



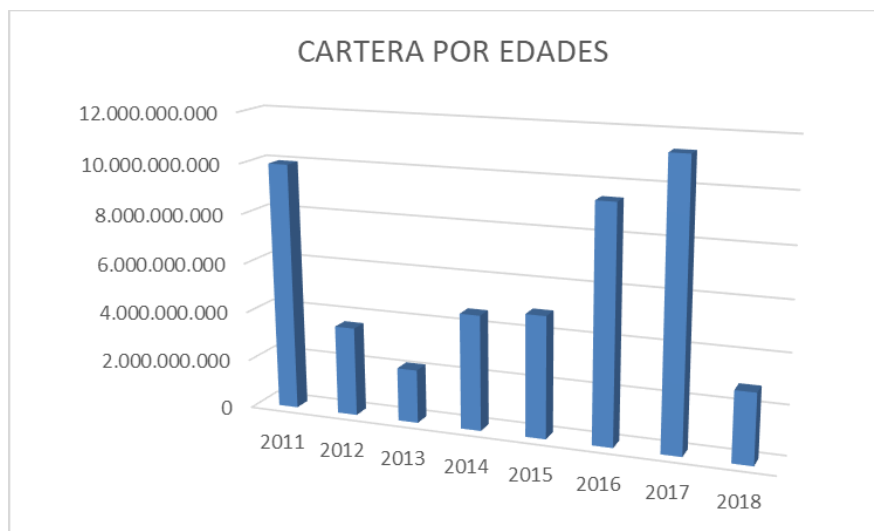
LEY 1437 DE 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 100. Reglas de procedimiento. Para los procedimientos de cobro coactivo.

MANUAL DE COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO PARA ENTIDADES TERRITORIALES, Ministerio de Hacienda y crédito Público, en el año 2007.

RESOLUCIÓN 035 DE 2014, Manual de Cartera de Villavicencio: Artículo de 2 Competencias: 2. Competencias Cobro Persuasivo. 3. Competencias Cobro Coactivo.

Según los sistemas de información de la Concesión SERTRAVI, operador del Registro Municipal de Infractores y del proceso de cartera por multas de tránsito, el total de la cartera recuperable (2012-2018) a agosto de 2018 asciende a \$47.870.019.639, y la cartera en la cual se configura el fenómeno de prescripción asciende a \$26.110.485.809 para el año 2018.

La cartera se incrementa debido a que la información entregada por los infractores no es veraz, presentándose inconvenientes para su ubicabilidad, y en muchos casos las medidas cautelares no proceden, ya que los deudores no son bancarizados.



Fuente: SMV-2018



La formulación del Plan de recuperación de cartera se convierte en una herramienta importante para alcanzar los objetivos y metas propuestas hasta permitir el óptimo aprovechamiento de los recursos y mantener el saneamiento contable del Municipio.

3. OBJETIVO

Realizar una eficiente, eficaz y efectiva recuperación de la cartera derivada de las multas impuestas con ocasión a las infracciones de tránsito de la Secretaría de Movilidad de Villavicencio, disminuyendo la incertidumbre frente al comportamiento del recaudo de la cartera, aplicando estrategias que permitan disminuir la cartera en las etapas persuasiva y coactiva, así como incentivar y promover la cultura de pago y la confianza en la administración, fomentando una cultura de prevención de accidentes y respeto por la vida y las normas de Tránsito.

4. POLÍTICAS

A. GESTIÓN Y COBRO ETAPA PERSUASIVA

Se adelantarán a través del operador SERTRAVI las siguientes políticas para el COBRO PERSUASIVO, el cual se deberá adelantar a todos los procesos y registros de comparendos y multas que no tengan registro de proceso de cobro coactivo en la base de datos Qx.

Procedimiento

MEDIO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES
SMS	Lograr ubicar en tiempo real al mayor número de contraventores para así invitarlos a realizar el pago.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enviar SMS a cartera corriente de los registros que no cuenten con estado de proceso de cobro coactivo, donde se le informe al ciudadano los descuentos a los cuales puede acoger de acuerdo con la normatividad vigente. 2. Generar Masivos personalizados a la cartera morosa que no cuente con proceso de cobro coactivo registrado (Resoluciones) indicándole al usuario el valor de la multa y donde puede acercarse a realizar los pagos 3. De acuerdo con los compromisos efectuados, realizar campañas de persuasión a los acuerdos de pago vigentes donde se le recuerde al usuario el pago de sus debidas cuotas, evitando así el incumplimiento de la misma. 4. Realizar envíos de SMS a los propietarios de vehículos de servicio público que cuentan con Soat y revisión técnico mecánica vencida,



MEDIO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES
		con el fin generar una alerta por incumplimiento de la norma y evitar futuras infracciones de tránsito.
LLAMADA	Realizar una Persuasión personalizada en donde el usuario pueda interactuar con el funcionario y logre resolver todas sus dudas referente al pago de la infracción.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consolidar la información de acuerdo con el tipo de Resolución verificándose que la misma no tenga registro de estado en cobro coactivo, a fin de dar inicio a la debida persuasión. 2. Ofrecer alternativas de pago y generar acuerdos para acercarse voluntariamente a suscribirlos, teniendo en cuenta las necesidades del infractor. 3. Recordar al ciudadano mediante la llamada, el compromiso que ha generado haciendo la campaña más efectiva. 4. De acuerdo con la conversación telefónica, generar el reporte de la efectividad de la llamada y reportar en el Sistema Qx tránsito.
CARTAS	Generar envíos personalizados al ciudadano la multa en mora.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar envíos a través de proveedor de mensajería, a los ciudadanos que cuenten con comparendos o multas pendientes de pago, sin que se encuentren con registro de estado en cobro coactivo. 2. Efectuar envíos a través de Proveedor DATACREDITO Experian, informando el valor en mora e invitando a realizar el pago. 3. Generar reportes de Efectividad de campaña y realizar la actualización de la dirección en la base de Qx tránsito.
MAILING	Difundir a través de combinación de correspondencia envíos masivo de correos electrónicos registrados en la base de datos local, en caso de que no se cuente con información, se requerirá adquirir información en bases de datos externas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar envíos de correspondencia a multas (Resoluciones morosas, inasistencias a cursos y acuerdos de pago incumplido) sin proceso de cobro coactivo registrado. 2. Realizar campañas de persuasión correspondiente a la cartera corriente de Detección Electrónica como son envío de correos electrónicos; indicándole información sobre la nueva infracción de tránsito genera y relacionando datos como: <ul style="list-style-type: none"> • No. Comparendo • Fecha Elaboración del Comparendo • No. De Guía con que se realizó el Envío • Fecha del envío. Lo anterior con el fin de que el usuario se acerque con mayor brevedad al organismo de tránsito y pueda acceder a los descuentos de pago.

Metas

1. Realizar los ajustes que sean necesarios tendientes a garantizar el reporte de los deudores de multas de tránsito a centrales de riesgo.



2. Socializar con los Inspectores de Tránsito la necesidad de que en el transcurso del procedimiento contravencional se tomen los datos de contacto (residencia y teléfono) del ciudadano.
3. Ante el incumplimiento de las facilidades de pago otorgadas con respaldo de una garantía se procederá a hacer efectiva la garantía.
4. Lograr a través de la persuasión el recaudo efectivo del mayor número de comparendos y multas que aún no cuentan con registro de proceso coactivo, a fin de evitar desgastes administrativos con los procesos administrativos coactivos.
5. Gestión ante el 100% de los deudores ubicables, previa al vencimiento de la cuota de los Acuerdos de Pago y posterior al incumplimiento.

B. COBRO POR JURISDICCIÓN COACTIVA

Teniendo en cuenta la cartera morosa, se enfocará el plan de recuperación de cartera 2019 a los saldos pendientes del año 2016 y a los de la vigencia 2017, ya que de las vigencias 2011 a 2015 se adelantaron las medidas correspondientes, así mismo desde la vigencia 2013 se le vienen adelantando medidas cautelares. Para el 2019 se realizará las medidas cautelares paralelamente a la apertura de procesos con vigencia 2016 y 2017 que se aperturen.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Para la recuperación de esta cartera se cuenta con las siguientes:

a) Fortalezas:

- Facilidades de pago (acuerdos de pago según el monto adeudado)
- 2 sedes de atención para el pago de las multas: Jordán, CC Viva
- Métodos de pago (pagos presenciales parcial o con Tarjeta débito y Crédito)
- Paz y salvos en línea
- Cobro jurídico.

b) Debilidades:

- Dificultad de pago por parte de personas desempleadas (falta de capacidad de pago)
- Irresponsabilidad en el pago de comparendos por parte de los acudientes cuando el infractor es menor de edad.
- Consultas masivas
- Consulta en línea

Calle 37 No. 19c – 20 Paraíso Jordán • Piso 03 • NIT. 892.099.324-3 • Teléfono: 6718170

Código Postal: 500001 • www.villavicencio.gov.co • Twitter: @villavoalcaldia

Villavicencio, Meta



Para corresponder con esta información se establece un Cronograma de implementación de actividades para el cobro efectivo de la cartera 2016 a 2018 (cobro persuasivo y cobro coactivo)

Cronograma Plan estratégico cobro cartera 2016-2018
MESES

ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gestión de infractores. (*)												
Actualización de la información por parte de los policías, agentes de tránsito e inspectores.												
Reportes de incumplimiento de acuerdos de pago a las centrales de información. (*)												
Gestión persuasiva con cartas, msm, mailing, o llamadas. (*)												
Campañas cobro persuasivo (*)												
Cobro por jurisdicción coactiva (comparendos morosos y ap incumplidos) (**)												

(*) Vigencia 2016-2019 (Siempre y cuando no cuenten con registro de proceso de cobro coactivo en la base de datos Qx).

(**) Vigencia 2016-2017

RAUL RIVERA AVENDAÑO
Director de Servicios de Movilidad
SECRETARIA DE MOVILIDAD