

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

Contenido

1.	ESTÁNDAR USO EFICIENTE DE LA INFORMACIÓN	4
1.1.	Reportes de información del estándar	4
1.1.1.	Reporte de ubicación y contacto	4
1.1.2.	Reporte de cartera desagregado por aportante	7
1.1.3.	Mecanismos autorizados para la validación y entrega de reportes a La Unidad	9
1.1.4.	Sanciones por incumplimiento del estándar	9
1.2.	Protocolo para compartir información de contacto a las administradoras	10
2.	ESTÁNDAR DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO	14
2.1.	Propósito del aviso de incumplimiento	14
2.2.	Aportantes a los cuales debe enviarse el aviso de incumplimiento	14
2.3.	Oportunidad para el envío del aviso de incumplimiento	15
2.4.	Contenido mínimo del aviso de incumplimiento	15
2.5.	Canales de comunicación para el aviso de incumplimiento	19
2.6.	Pruebas para el control y verificación del estándar	22
2.7.	Registro del aviso de incumplimiento para efectos de control y verificación	22
2.8.	Documentación del estándar aviso de incumplimiento	23
2.9.	Conductas sancionables por incumplimiento del estándar	23
3.	ESTÁNDAR DE ACCIONES DE COBRO	24
3.1.	Propósito de las acciones de cobro	24
3.2.	Constitución del título ejecutivo	24
3.3.	Acciones de cobro persuasivo	32
3.3.1.	Aportantes que deben ser objeto de acciones de cobro persuasivas	32

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

3.3.2.	Excepción para realizar acciones persuasivas	33
3.3.3.	Oportunidad para realizar las acciones de cobro persuasivo	34
3.3.4.	Parámetros mínimos de las comunicaciones de cobro persuasivo	34
3.3.5.	Canales de comunicación para la gestión de cobro persuasivo	35
3.3.6.	Pruebas para el control y verificación del estándar	36
3.3.7.	Procedimiento para la desafiliación de empresas morosas	36
3.4.	Acciones de cobro judicial o coactivo	37
3.4.1.	Excepciones para iniciar el cobro judicial o coactivo	38
3.5.	Registro del inicio de las acciones de cobro para efectos de control y verificación	38
3.6.	Documentación del estándar	39
3.7.	Conductas sancionables por incumplimiento del estándar	39
4.	ESTÁNDAR DE DOCUMENTACIÓN Y FORMALIZACIÓN	40
4.1.	Requisitos generales para la documentación de todos los estándares	40
4.2.	Requisitos específicos por cada estándar	40
4.2.1.	Uso Eficiente de la Información	40
4.2.2.	Estándar aviso de incumplimiento	40
4.2.3.	Estándar de acciones de cobro	40
4.3.	Elementos sugeridos para integrar los requerimientos de todos los estándares	41
4.4.	Conductas sancionables por incumplimiento del estándar de Documentación y Formalización	42
5.	FI5045	
6.	GLOSARIO	45

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

OBJETIVOS

El objetivo principal de este manual de cobro de la cartera es mantener al día los aportes de las empresas, para asegurar el otorgamiento del Subsidio Familiar a las familias de menores y medianos ingresos, con la seguridad jurídica y la transparencia de la función administrativa de cobro, a través de un seguimiento y contacto permanente con los aportantes.

Dar a conocer las políticas y procedimientos generales definidos por Comfamiliar Risaralda en el proceso de administración, control y recuperación de cartera de aportes parafiscales, con los correspondientes responsables, en cuanto al recaudo de aportes de las empresas.

ALCANCE

El manual de cobro de cartera de aportes parafiscales, contiene las actividades generales del proceso de administración, control y recuperación de cartera en mora, a los aportantes morosos obligados en el pago de las contribuciones parafiscales, dentro del marco de las disposiciones legales y administrativas; donde se originan las políticas de cobro de la entidad y los procedimientos que se deben surtir por la Caja y los deudores para el pago de esas obligaciones.

CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE APORTES

Comfamiliar Risaralda tendrá conocimiento real y actualizado del estado de su cartera de aportes y la exacta identificación de sus deudores, así como las medidas de seguimiento y gestión desde la afiliación de la empresa hasta la cancelación de los aportes correspondientes, pasando por todas las etapas de gestión persuasiva, cobro persuasivo y judicial o coactivo.

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

La cartera se clasifica según su antigüedad y mora.

1. ESTÁNDAR USO EFICIENTE DE LA INFORMACIÓN

1.1. Reportes de información del estándar

1.1.1. Reporte de ubicación y contacto

Comfamiliar Risaralda para actualizar su información, realizará las acciones necesarias solicitando a cada uno de sus aportantes por lo menos una vez al año, la actualización de los datos de ubicación. Así:

- Implementar diferentes canales para la actualización de la información (web, correo electrónico, correo físico y correo certificado, formato de actualización, visitas y llamada telefónica)
- Realizar las diferentes adecuaciones en el Sistema de Información SISFAMI, de manera que se pueda evidenciar las empresas que van siendo actualizadas.

El reporte deberá contener lo descrito en el anexo técnico Resolución 205 de 2024 emitida por la UGPP o la norma que la modifique o sustituya.

a) **Plan de trabajo para la actualización de la información y actividades para elaborar, depurar, consolidar y entregar el reporte de ubicación y contacto:**

La Caja de Compensación Familiar define anualmente un plan de trabajo para la actualización de la información de ubicación y contacto de los aportantes, que contiene las metodologías y estrategias para este fin. Así:

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

- Envío semestral de correo electrónico a las empresas, solicitando la actualización de los datos. Abril y octubre de cada año.
- Validación semestral de las empresas que no han presentado actualización de la información.
- Validar información actualizada a través del RUES.
- Actualización de datos de empresas atendidas por medio de los diferentes canales.

Todas las comunicaciones originadas en aplicación del presente manual, serán remitidas a las direcciones electrónicas suministradas por el aportante al momento de la afiliación o a aquellas que, en virtud de los procesos de actualización de información, sea captada por la Caja de Compensación incluso las que puedan obtenerse del registro mercantil.

Sin perjuicio de lo anterior, Comfamiliar Risaralda podrá recolectar datos de ubicación y contacto de los aportantes por cualquiera de los medios legales pertinentes, incorporando en sus bases de datos la información obtenida. En todo caso, para los eventos en que la actualización de datos provenga de fuentes externas al aportante, por lo menos una vez al año, Comfamiliar Risaralda remitirá al aportante comunicación tendiente a corroborar que los datos contenidos en nuestras bases de datos se encuentran actualizados y correctos, que, de no ser modificados por los interesados, serán la base para efectos de la aplicación del procedimiento establecido en el presente documento.

b) Responsables para transmitir y consultar a la UGPP datos de ubicación y contacto de los aportantes:

Para todos los efectos de reporte y consulta de ubicación y contacto ante la unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP y demás autoridades competentes, el área responsable es Aportes y Subsidio y Coordinador de Base de Datos y Asistente de Afiliaciones y Subsidio o quien haga sus veces, para tales fines.

c) Acceso y Uso de Información:

El uso y acceso de la información de ubicación y contacto de los aportantes, está sujeta a lo establecido en la política de tratamiento de la información adoptada por Comfamiliar

 Comfamiliar <small>RESERVA</small> NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

Risaralda y que puede consultarse en la página web a través del siguiente enlace:

<https://www.comfamiliar.com/tratamiento-de-datos-personales-ley-1581-de-2012/>

d) Cargos responsables de elaborar, depurar, consolidar, ejecutar, transmitir, validar, revisar y aprobar el reporte de ubicación y contacto solicitados por la Unidad.

Las responsabilidades frente al reporte de ubicación y contacto están definidas para cada cargo como se describen a continuación:

- Asistente de Afiliaciones y Subsidio o quien haga sus veces: elabora, depura, consolida, ejecuta, válida y revisa el reporte de ubicación y contacto.
- Asistente de Afiliaciones y Subsidio o quien haga sus veces: Transmite a la UGPP el reporte de ubicación y contacto a través de los medios que defina.
- Líder de Aportes y Subsidio o quien haga sus veces: aprueba el reporte ubicación y contacto.

e) Validaciones reporte Ubicación y contacto:

- Se revisa la ortografía del campo municipio.
- Se valida la estructura de las direcciones ingresadas por el aportante, de manera tal que cumpla con las características que exige el sistema.
- Se verifica que el número de teléfono y celular contengan el número de dígitos correcto y sean válidos.
- Se verifica que los correos electrónicos cumplan con la estructura y sean válidos.
- Se completa para los casos faltantes, la información del indicativo telefónico con respecto al municipio que el aportante haya relacionado.
- Se remueven los puntos, comas, tildes, guiones, letras Ñ, dobles espacios o cualquier carácter especial que se encuentre.
- Se suprimen aquellos datos repetitivos y que evidencia información errada en los campos de teléfono, celular y correos electrónicos, tales como: 0000000, 1111111, 9999999,

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

sincorreos@sincorreos.com, notiene@notiene.com, entre otros.

- Para los aportantes que fueron gestionados pero que no se logró contacto alguno, se les debe asignar fecha de actualización en el reporte, si bien no hubo respuesta por parte del empleador, se asume que los datos existentes están actualizados. La fecha por la que se realizará el cambio será la del último día del mes de corte.
- Se genera el reporte de ubicación y contacto para verificar el cargue de la información la actualización de la columna última fecha de modificación.
- Todas las fechas de actualización deben ser del año en curso y no mayor al 31 de octubre.
- Se realiza la verificación de las características del archivo, la manera de nombrarlo, los campos, sus formatos, su tipo, su fecha de actualización (año a reportar) y los demás parámetros y lineamientos dictados por la UGPP.
- Se revisa que todas las empresas que aparecen en el reporte de Ubicación y Contacto se encuentren incluidas en el reporte de Desagregado de Cartera y viceversa, de no ser el caso se deberán analizar las causas de la inconsistencia y se procederá a resolver el caso.
- Se valida la estructura del reporte conforme a lo estipulado en la Resolución 205 del 2024 y normas que lo modifiquen o sustituyan.
- La verificación de la completitud y alineación del reporte requerido.
- Una vez validados los criterios anteriores se procederá a pasar el archivo por el validador StormUser.
- Se consolida el archivo base de la gestión para la actualización de datos de ubicación y contacto, el cual contiene por empresa las gestiones que se le realizaron, su fecha y las respectivas respuestas o resultados del proceso.

1.1.2. Reporte de cartera desagregado por aportante

Comfamiliar Risaralda debe incluir en este reporte una descripción detallada de la deuda por mora identificada por aportante con incumplimiento igual o superior a 30 días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha límite señalada para efectuar el pago.

Comfamiliar Risaralda enviará esta información a más tardar el penúltimo día hábil de cada mes.

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

El reporte deberá contener lo descrito en el anexo técnico de la Resolución 205 de 2024 emitida por la UGPP o la norma que la modifique o sustituya.

a) Validaciones reporte desagregado de cartera por aportante

- Se revisan las novedades no aplicadas de PILA en los periodos de aporte y ajustar las que sean viables, dando prioridad a las causas de anulaciones de periodos de cartera que se detectan.
- Se revisa el archivo generado de mora por el sistema de información Sisfami para corregir la mora generada y que no da lugar.
- Se retiran los trabajadores que tienen novedad de retiro sin aplicar en el sistema.
- Se valida el nombre del reporte desagregado de cartera el cual debe ser 2001
- Se valida el campo 1 Periodo reporte, el cual debe ser AAAA-MM (año y mes entrega del reporte).
- Se valida el campo 2 Código Administradora, para Comfamiliar Risaralda es CCF44.
- Se valida el campo 3 Nombre o Razón Social del Aportante, en ningún caso puede estar vacío.
- Se valida el campo 4 Tipo Documento del Aportante y 5 Número documento del Aportante los cuales deben cumplir con la longitud de caracteres correspondientes.
- Se valida el campo 9 Período Mora el cual debe estar en formato AAAA-MM (año separado por guión y mes con ausencia de pago)
- Se valida el campo 10 Valor de la Cartera el cual debe traer valor mayor a cero, no incluir separador de miles, ni signo \$ y tampoco debe incluir intereses de mora.
- Se valida en el campo 11 Última acción de cobro y 12 Fecha última acción de cobro que las empresas relacionadas en el informe desagregado de cartera por aportante, tenga actualizados los campos última acción de cobro y su fecha correspondiente.
- Se valida el campo 13 Clasificación del estado del aportante, que las empresas que están en proceso de mora y no han sido desafiliadas por expulsión deben ir marcadas en el reporte con el número 1 (Activo), las empresas expulsadas deben ir con el número 2 (inactivas).
- Se valida el campo 14 Aportante Expulsados, el cual debe ir marcado para las empresas

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

que están en el proceso de cobro con el número 2 (Activa) y para las empresas que están desafiladas por expulsión deben ir marcadas con el número 1 (Expulsadas).

- Se valida que los aportantes desafilados por expulsión de Comfamiliar Risaralda tengan este estado en el reporte y en el sistema.
- El reporte desagregado de cartera no debe tener los nombres del encabezado.
- La extensión del archivo debe ser .txt separado por carácter pipe (|).
- Una vez validados los criterios anteriores se procederá a pasar el archivo por el validador StormUser.
- Se carga el reporte desagregado de cartera a través de la plataforma intercambio de información de la UGPP StormWeb y una vez cargado se procede a generar el certificado con el radicado de cargue exitoso.

b) Cargos responsables de elaborar, depurar, consolidar, ejecutar, transmitir, validar, revisar y aprobar el reporte de Cartera desagregado por aportante:

Las responsabilidades frente al reporte de cartera desagregado están definidas para cada cargo como se describen a continuación:

- Asistente Jurídico o quien haga sus veces: elabora, depura, consolida, ejecuta, valida y revisa el reporte de cartera desagregado.
- Asistente de Afiliaciones y Subsidio o quien haga sus veces: transmite a la UGPP el reporte de cartera desagregado a través de los medios que defina.
- Líder de Aportes y Subsidio o quien haga sus veces: aprueba el reporte cartera desagregado.

1.1.3. Mecanismos autorizados para la validación y entrega de reportes a La Unidad

Se establece el aplicativo Data Q a través de los módulos StormUser y StormWeb, como la herramienta principal para la recepción y validación de los reportes establecidos.

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

Si la administradora manifiesta inconvenientes técnicos de acceso al módulo Storm Web de Data Q, atribuibles a la Unidad, debe reportarlo con anterioridad a la fecha de vencimiento de la entrega del reporte, allegando la prueba correspondiente; para que se autorice el envío, sin que sea sujeto de una conducta sancionable por este estándar. Esta solicitud debe ser radicada a través de los canales oficiales de correspondencia de la entidad, registrados en la página web de la Unidad www.ugpp.gov.co y dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales.

1.1.4. Sanciones por incumplimiento del estándar

Para las administradoras, las conductas sancionables y su dosificación que dan lugar a la imposición de sanciones por el incumplimiento del estándar 1 “uso eficiente de la información” son las que a continuación se describen:

Conducta Sancionable	Sanción
No enviar la información o enviarla posterior al plazo señalado en el numeral anterior	50 UVT
Enviar la información dentro de los días 10 a 15 calendario del mes siguiente al vencimiento del plazo, en las condiciones descritas en el capítulo 1 del anexo técnico	20 UVT

1.2. Protocolo para compartir información de contacto a las administradoras

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 5° de la Resolución de Estándares de Procesos de Cobro, mediante la cual se señala que, la Unidad compartirá con las Administradoras la información que consolide a partir de la recepción anual de los reportes de ubicación y contacto, se establece el siguiente protocolo de condiciones a seguir por parte de las administradoras para acceder a la información:

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

Alcance de la solicitud

1. Las administradoras pueden solicitar a la Unidad la consulta y disposición de los datos de ubicación y contacto de los aportantes, que no hayan sido localizados con éxito para el ejercicio de gestión del proceso de cobro.

2. En cumplimiento de lo establecido en el estándar 4 de Documentación y formalización, específicamente en los Requisitos de documentación para el estándar de uso eficiente de la información las administradoras deben documentar e incluir en su manual de cobro o documento equivalente:

- El Área y los cargos autorizados para transmitir y consultar ante la Unidad los datos de ubicación y contacto de los aportantes.

- Asistente de Afiliaciones y Subsidio del área de Aportes y Subsidio o quien haga sus veces: Elabora archivo de consulta.
 - Líder de Aportes y Subsidio o quien haga sus veces: Transmite y consulta la información.

- Limitar el acceso y uso de la información de ubicación y contacto de los aportantes, referidas al derecho de habeas data, privacidad y reserva legal.

- El uso y acceso de la información de ubicación y contacto de los aportantes, está sujeta a lo establecido en la política de tratamiento de la información adoptada por Comfamiliar Risaralda y que puede consultarse en la página web a través del siguiente enlace:

<https://www.comfamiliar.com/tratamiento-de-datos-personales-ley-1581-de-2012/>

3. La Unidad se abstendrá de entregar información de ubicación y contacto de aportantes no afiliados a la administradora. En caso de requerir, las administradoras deberán justificar el motivo de la consulta.

Si la razón no está suficientemente justificada, la Unidad podrá negar la entrega de la

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

información mediante comunicación motivada.

4. La Unidad, accede y utiliza la información consolidada de ubicación y contacto de los aportantes, suministrada por las Administradoras con el propósito de llevar a cabo las actividades propias de su competencia.

Características de la solicitud

5. La solicitud debe presentarse por escrito y radicarse en cualquiera de los canales oficiales de correspondencia de la Unidad, registrados en la página web de la Unidad www.ugpp.gov.co, junto con el archivo que contenga el listado de aportantes a consultar, dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales y remitida por el cargo autorizado en cada una de las administradoras para solicitar y compartir la información; indicando en el comunicado su nombre completo, número de identificación, área a la que representa, cargo, teléfono y correo electrónico.

6. En esta comunicación se debe indicar y asegurar:

- Que la información de ubicación y contacto suministrada por la Unidad será utilizada para uso exclusivo en el ejercicio de las acciones del control de su cartera.
- Que, una vez recibida la información de ubicación y contacto, la Administradora solicitante garantizará las limitaciones de acceso y uso referidas al derecho de habeas data, intimidad, buen nombre y reserva legal.

7. El archivo adjunto a la comunicación debe remitirse en formato tipo texto (.csv) separado por punto y coma (;) con el listado de los aportantes a consultar, incluyendo los campos: Tipo de identificación, Número de identificación y Código de administradora. El tipo de documento debe registrar según la siguiente tabla:

NI : Número de identificación tributaria

CC: Cédula de ciudadanía

CE : Cédula de extranjería

TI : Tarjeta de identidad

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

RC: Registro civil
PA: Pasaporte
CD: Carné diplomático
SC: Salvoconducto de permanencia
PE: Permiso especial de permanencia
PT: Permiso por protección temporal

Respuesta a la solicitud

8. Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos, la Unidad, a través de comunicación escrita y dirigida al funcionario y cargo autorizado, entregará un archivo cifrado con la información de ubicación y contacto de los aportantes identificados con datos a través del mecanismo que disponga la Unidad.

9. La clave de acceso al archivo será suministrada por la Unidad al correo electrónico de la persona y cargo autorizado o por vía telefónica.

10. Las comunicaciones con sus respectivos archivos adjuntos, que no cumplan con las especificaciones del protocolo no serán tramitadas y se dispondrá su devolución.

Retroalimentación sobre los datos entregados

11. Las Administradoras deben comunicar dentro de los dos (2) meses siguientes a la entrega de la información de ubicación y contacto, el número de aportantes ubicados y actualizados con éxito sobre el total de los informados por la Unidad.

Para tal fin, deben radicar una comunicación dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales, señalando en el asunto "Retroalimentación Datos de Ubicación y Contacto", a través de los canales de correspondencia de la Unidad que puede ser consultados en la página web de la entidad: www.ugpp.gov.co

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

2. ESTÁNDAR DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO

2.1. Propósito del aviso de incumplimiento

Promover el pago voluntario y/o reporte oportuno de novedades, con la finalidad de depurar la cartera presunta. Este aviso de incumplimiento propende evitar el inicio de las etapas del proceso de cobro e informará a su vez sobre los siguientes aspectos:

- a. La presencia de mora en el pago de aportes con destino a la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Risaralda.
- b. Se requerirá para que aclare si la mora obedece a una novedad no registrada en la planilla integrada de liquidación de aportes PILA o para que proceda perentoriamente al pago del monto que adeuda.
- c. El aviso de incumplimiento en el pago del aporte, es una comunicación que se enviará a los aportantes que presenten obligaciones con un incumplimiento igual o inferior a treinta días calendario a partir de la fecha límite de pago, dentro del término comprendido entre el día siguiente a la fecha límite de pago y hasta los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente. Lo anterior de conformidad con los criterios que se definen en el Anexo Técnico Capítulo 2.

2.2. Aportantes a los cuales debe enviarse el aviso de incumplimiento

El aviso de incumplimiento generado por Comfamiliar Risaralda será remitido a los aportantes que cumplan con los siguientes criterios.

- a) No hayan realizado la autoliquidación y pago de aportes al subsistema de la Protección Social respectivo dentro de los plazos definidos en el Decreto 923 de 2017, o disposiciones que lo modifiquen o adicionen.
- b) Presenten obligaciones con un incumplimiento igual o inferior a treinta (30) días

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

calendario a partir de la fecha límite de pago.

2.3. Oportunidad para el envío del aviso de incumplimiento

Entre el día siguiente al vencimiento del último plazo para el de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales, de conformidad con lo establecido en el los artículos 1 y 2 del Decreto 923 de 2017 y hasta los 10 primeros días hábiles del mes subsiguiente al periodo de pago, a los aportantes que se encuentren en mora por dicho periodo, se les remitirá comunicación aviso de incumplimiento por correo electrónico y de no ser posible por comunicación física.

PARÁGRAFO 1: Comfamiliar Risaralda procederá a cesar las acciones que le competen frente al cobro de la mora, cuando el afiliado haya satisfecho totalmente el pago de los aportes o se acepten las objeciones presentadas dentro del término previsto para dicho fin.

PARÁGRAFO 2: Cuando exista un acuerdo de pago, se interrumpirán las acciones de cobro, pero el estado, bien sea de cobro persuasivo o expulsión.

El acuerdo de pago se entenderá culminado por dos razones: el pago pactado en su totalidad o el incumplimiento de cualquiera de los plazos establecidos y procederá el cobro ejecutivo.

Sin perjuicio de lo anterior, se cancelará a los trabajadores beneficiarios las cuotas de subsidio correspondientes a las mensualidades que hayan sido satisfechas por parte del empleador incurso en mora.

Una vez cumplido el acuerdo de pago; el pago total de las obligaciones y/o soporte de las novedades solicitadas por la Caja de Compensación, las empresas podrán solicitar nuevamente la afiliación y la de sus trabajadores, con el lleno de los requisitos estipulados por la normativa vigente y estatutos internos de Comfamiliar Risaralda, el cual podrá realizar a través del portal web, en línea o de manera presencial en cualquiera de las sedes.

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

2.4. Contenido mínimo del aviso de incumplimiento

El aviso de incumplimiento remitido por Comfamiliar Risaralda, cumplirá con los aspectos mínimos definidos en la Resolución 205 de 2024 emitida por la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal, el cual será remitido a los aportantes que cumplan con los siguientes criterios.

- a) No hayan realizado la autoliquidación y pago de aportes al subsistema de la Protección Social respectivo dentro de los plazos definidos en el Decreto 923 de 2017, o disposiciones que lo modifiquen o adicionen.

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

Apreciado Empresario

Pereira

Cordial Saludo,

ASUNTO: RECORDATORIO DEL PAGO DE APORTES SEGÚN DECRETO 923 DE 2017

Nos permitimos recordar que según las fechas de pago establecidas en el Decreto 923- 2017, el día de hoy es la fecha límite para efectuar el pago de sus aportes con destino a la Caja de Compensación Comfamiliar Risaralda de este modo quedan realizados de manera oportuna y puede disfrutar de los múltiples beneficios que ofrece la Caja de Compensación a su empresa, afiliados y sus beneficiarios.

Este mensaje es informativo. Si ya realizó el pago favor hacer caso omiso al mismo.

Agradecemos la atención prestada.

Favor confirmar el recibido.

Control de Aportes

Esta cuenta de correo no es monitoreada, ni habilitada para la recepción de correos, para comunicarse con nosotros debe escribir al correo controldeaportes@comfamiliar.com

b) Presenten obligaciones con un incumplimiento igual o inferior a treinta (30) días

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

calendario a partir de la fecha límite de pago.



Pereira, 15 de Julio del año 2024

SEÑORES:

NIT

Me permito informarle que a la fecha su empresa, presenta mora en el pago de aportes, con destino a la Caja de Compensación Familiar de Risaralda, posterior al periodo: 202402

Si lo anterior obedece a una novedad que no ha registrado, sírvase reportar de manera inmediata la misma, conforme a la obligación que en su calidad de empleador le asiste, según lo dispuesto en el decreto 1072 de 2015, en su artículo 2.2.7.2.2.2: 'Todos los empleadores tienen la obligación de informar oportunamente todo hecho que modifique la calidad de afiliado al régimen del Subsidio Familiar, respecto de los trabajadores a su servicio'.

De lo contrario, se le requiere para que proceda con el pago del monto que adeuda, el cual debe realizar a través de la planilla integrada de aportes PILA, utilizando el operador de su elección, con los intereses que correspondan por la mora.

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

El no recibir oportunamente el pago de los aportes, implica para esta corporación el deber de iniciar las acciones legales de cobro y de persistir esta situación, adelantar el inicio del debido proceso para la desafiliación por expulsión de la empresa a esta Caja de Compensación Familiar.

De esta manera y conforme con la normatividad vigente y el reglamento establecido para la sanción y expulsión de empresas y demás afiliados a nuestra corporación, nos permitimos informarle además que la empresa que usted representa se encuentra en mora limitando el acceso de los trabajadores a la cuota monetaria y a los diferentes subsidios en especie.

Sobre esta situación y por disposición normativa, esta corporación debe dar traslado a la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP, para lo de su competencia, de conformidad con lo establecido en la Resolución 1702 de diciembre 28 de 2021, asimismo a la Superintendencia del Subsidio Familiar, cuando haya lugar, según circular 0016 del 2016 y al Ministerio del Trabajo según circular 002 del 2022 de la Supersubsidio numeral 1.7, para lo de su competencia.

Si a la fecha de recibido de la presente comunicación, la entidad ya reportó la novedad, realizó el pago o corrigió las inconsistencias, hacer caso omiso a este requerimiento.

Cualquier inquietud o comunicación la puede canalizar a través del correo electrónico aportes@comfamiliar.com adjuntando los soportes idóneos para subsanar la inconsistencia presentada.

Cordialmente,

Xiomara Alzate Ramirez
Líder de Aportes y Subsidio

2.5. Canales de comunicación para el aviso de incumplimiento

La Caja de Compensación Familiar de Risaralda desde el área de Aportes y Subsidio genera y remite al aportante por correo electrónico o medio físico en caso de no ser recibido por el anterior medio descrito, el comunicado de aviso de incumplimiento del que trata el

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

presente estándar de la Resolución 205 de 2024.

El proceso de Control de Aportes enviará comunicación diaria a las empresas que incumplen la fecha de pago establecida por el Decreto 923 del 31 de mayo de 2017.

Así mismo, dicha dependencia enviará las cuentas de cobro a los aportantes que presenten dos o más meses de incumplimiento en el pago de los aportes.

A continuación, relacionamos el contenido de los avisos de incumplimiento según el canal:

Guión para llamada telefónica

1. Saludo.
2. Le estamos llamando de Comfamiliar Risaralda para comunicarle que el aportante (nombre del aportante) no ha realizado el pago de sus obligaciones de aportes parafiscales correspondiente al período (indicar el mes del incumplimiento).
3. ¿El incumplimiento en el pago responde a alguna novedad?
 - Sí contesta afirmativamente, debe seguir al numeral 4.
 - Si contesta que NO responde a una novedad debe seguir al numeral 5.
4. Le recordamos que debe reportar inmediatamente las novedades en (indicar el canal de comunicación/o procedimiento que tiene la Comfamiliar Risaralda para registrar la novedad). Al hacerlo, actualizar sus datos dentro del Sistema de la Protección Social y así evitar riesgos por estar registrado como moroso dentro del Sistema de la Protección Social.
5. En ese caso, le recordamos que está obligado a realizar el pago inmediatamente y así puede evitar futuras sanciones por incumplimiento. Para realizar el pago, debe seguir las instrucciones señaladas por su operador a través de la planilla integrada PILA.

Modelo de Aviso por correo electrónico

El aviso de incumplimiento remitido por Comfamiliar Risaralda cumplirá con los aspectos mínimos definidos en la Resolución 205 de 2024 emitida por la UGPP y se realizará a través de correo electrónico certificado.

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01



Pereira, 15 de Julio del año 2024

SEÑORES:

NIT

Me permito informarle que a la fecha su empresa, presenta mora en el pago de aportes, con destino a la Caja de Compensación Familiar de Risaralda, posterior al periodo: 202402

Si lo anterior obedece a una novedad que no ha registrado, sírvase reportar de manera inmediata la misma, conforme a la obligación que en su calidad de empleador le asiste, según lo dispuesto en el decreto 1072 de 2015, en su artículo 2.2.7.2.2.2: 'Todos los empleadores tienen la obligación de informar oportunamente todo hecho que modifique la calidad de afiliado al régimen del Subsidio Familiar, respecto de los trabajadores a su servicio'.

De lo contrario, se le requiere para que proceda con el pago del monto que adeuda, el cual debe realizar a través de la planilla integrada de aportes PILA, utilizando el operador de su elección, con los intereses que correspondan por la mora.

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

El no recibir oportunamente el pago de los aportes, implica para esta corporación el deber de iniciar las acciones legales de cobro y de persistir esta situación, adelantar el inicio del debido proceso para la desafiliación por expulsión de la empresa a esta Caja de Compensación Familiar.

De esta manera y conforme con la normatividad vigente y el reglamento establecido para la sanción y expulsión de empresas y demás afiliados a nuestra corporación, nos permitimos informarle además que la empresa que usted representa se encuentra en mora limitando el acceso de los trabajadores a la cuota monetaria y a los diferentes subsidios en especie.

Sobre esta situación y por disposición normativa, esta corporación debe dar traslado a la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP, para lo de su competencia, de conformidad con lo establecido en la Resolución 1702 de diciembre 28 de 2021, asimismo a la Superintendencia del Subsidio Familiar, cuando haya lugar, según circular 0016 del 2016 y al Ministerio del Trabajo según circular 002 del 2022 de la Supersubsidio numeral 1.7, para lo de su competencia.

Si a la fecha de recibido de la presente comunicación, la entidad ya reportó la novedad, realizó el pago o corrigió las inconsistencias, hacer caso omiso a este requerimiento.

Cualquier inquietud o comunicación la puede canalizar a través del correo electrónico aportes@comfamiliar.com adjuntando los soportes idóneos para subsanar la inconsistencia presentada.

Cordialmente,

Xiomara Alzate Ramirez
Líder de Aportes y Subsidio

Modelo de Aviso por correo físico

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

Sigue el mismo modelo de comunicación por correo electrónico, solo que su envío se realiza a través de correo certificado a la dirección registrada en la afiliación de la empresa y cotejada a través del Rues.

2.6. Pruebas para el control y verificación del estándar

La Caja de Compensación Familiar de Risaralda en el área de Aportes y Subsidio conservará las evidencias y pruebas de los medios electrónicos o físicos sobre el envío de los avisos de incumplimiento a los aportantes para su posterior verificación por parte de la Unidad.

- Cuando se remita por medio de correo electrónico se guardará la prueba del envío del correo hasta por un término de 5 años en la cuenta secretariaaportes@comfamiliar.com
- Cuando se remita por medio físico se guardará la evidencia del soporte de entrega de la empresa de correo o la firma de recibido de la información hasta por un término de 5 años.

En todo caso en los expedientes para cada empresa se dejará evidencia a través del sistema de información Sisfami de cada aviso de incumplimiento respectivo.

En caso de no poder contactar al aportante, la Caja de Compensación podrá seguir el protocolo para compartir información de contacto a las administradoras establecido en el numeral 1.2

2.7. Registro del aviso de incumplimiento para efectos de control y verificación

La Caja de Compensación Familiar de Risaralda conserva la base de datos del sistema de información Sisfami, de los registros de aviso de incumplimiento que se registran según la información relativa a los avisos de incumplimiento enviados a los aportantes, conforme a

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

la estructura indicada y solicitada por la UGPP en la Resolución 205 de 2024.

Nombre o razón social del aportante	Tipo de documento del aportante	Número de documento del aportante	Número de dígito de verificación	Mecanismo de envío de la comunicación	Descripción del otro mecanismo de envío	Fecha de envío de la comunicación (AAAAMMDD)

2.8. Documentación del estándar aviso de incumplimiento

El área responsable de generar todos los documentos determinados en el presente manual y de elaborar y custodiar los expedientes es Aportes y Subsidio, lo cual hará conforme en los parámetros definidos en los puntos anteriores y en la Resolución 205 de 2024.

2.9. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar

Las sanciones establecidas para las conductas señaladas en el segundo y tercer punto son excluyentes, y en caso de concurrencia se aplicará la más gravosa.

Conducta Sancionable	Sanción
No enviar el aviso de incumplimiento al aportante deudor dentro del término establecido en la presente Resolución.	50 UVT
No disponer de la prueba del envío del aviso de incumplimiento, cuando es requerida por la Unidad.	50 UVT

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

Enviar oportunamente el Aviso de Incumplimiento sin cumplir uno cualquiera de los contenidos mínimos establecidos en el Anexo Técnico, Capítulo 2 del Estándar Aviso de Incumplimiento.	20 UVT
---	--------

2.10. Identificación de aportantes en procesos especiales.

Procede la excepcionalidad de los procesos de cobro, para aquellas empresas en intervención forzosa administrativa; las empresas admitidas en reestructuración económica (Ley 550 de 1999); las empresas en liquidación obligatoria (Ley 222 de 1995); las empresas de personas naturales con concordato preventivo (Ley 222 de 1995); proceso de reestructuración (Ley 1116 de 2006); para las cuales el procedimiento especial de pagos se establece de acuerdo a su propio sistema regulatorio. Artículo 2.10 de la Resolución 205 del 2024 emitida por la Unidad de Gestión Pensional Parafiscal (UGPP).

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

El procedimiento a efectuar frente a las empresas que presenten procesos especiales como los anteriormente mencionados, la Caja deberá verificar el estado de los procesos, a través de la página de la Superintendencia de Sociedades de manera mensual, con el fin de hacerse parte dentro del proceso y las acreencias adeudadas puedan ser recuperadas de manera preferente.

Posterior a la verificación, el área de Aportes y Subsidio, procederá a realizar modificación dentro de su sistema de información, con denominación “Clasificación del estado del aportante número 2 Reestructurada”, con el fin de ser identificada dentro de los procesos especiales, a su vez, deberá ser reportado en los desagregados remitidos ante los diferentes entes de control de manera mensual.

3. ESTÁNDAR DE ACCIONES DE COBRO

3.1. Propósito de las acciones de cobro

Las finalidades de las acciones de cobro adelantadas por esta Caja de Compensación Familiar son:

- Obtener el pago voluntario e inmediato de las obligaciones que el aportante adeuda al Sistema de la Protección Social y/o la presentación de las novedades pertinentes.
- Constituir el título ejecutivo que servirá para el cobro de las obligaciones adeudadas por el aportante.
- La etapa de cobro persuasivo se adelantará con el fin de evitar el inicio de las acciones judiciales o coactivas.

3.2. Constitución del título ejecutivo

a) Constitución del título ejecutivo

En el periodo de pago siguiente a aquel por el cual se haya generado aviso de

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

incumplimiento y verificado un nuevo periodo de aporte en mora. Comfamiliar Risaralda deberá informarle al afiliado sobre la liquidación de la suma que se estima adeudada en documento escrito denominado Cuenta de Cobro de Aportes que señalará al menos:

- El monto de la deuda.
- Manifestación sobre el cobro de intereses de mora, liquidados al momento en que se realice el pago de lo adeudado, por medio de la Planilla Integrada de liquidación de Aportes PILA.
- La información sobre la procedencia del recurso de reposición y apelación frente a la cuenta de cobro.
- El término de un (5) días hábiles contado a partir del recibo de la cuenta de cobro, para que el afiliado presente las novedades.

La cuenta de cobro será suscrita por el Coordinador de Control de Aportes.

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01



2330 -

Respuesta a Oficio Número Ninguno
Pereira, 12 de Julio de 2024

Señor(a)
XXXXXXXXXXXX
Representante Legal
XXXXXXX XXXXXX
Dirección
Correo Electrónico
Ciudad

ASUNTO: COBRO APORTES PARAFISCALES 4%

Acorde a revisión efectuada a nuestra base de datos se liquida y declara la existencia de una obligación a cargo de su empresa, por concepto de aportes con destino al pago del Subsidio Familiar. Con base a la información recopilada y/o estimada del personal sin pago de aportes, procedimos a efectuar la mencionada liquidación por los periodos correspondientes de enero julio 2023 a mayo 2024. En dicha liquidación no está incluido ningún tipo de interés remuneratorio o de mora, sobre los aportes no cancelados, los cuales ascienden a \$ 2.664.000

Se le requiere para que proceda con el pago del monto que adeuda, el cual debe realizar a través de la planilla integrada de aportes PILA, utilizando el operador de su elección, con los intereses que correspondan por la mora al momento de la cancelación, con el fin de evitar el inicio de procesos de cobro jurídico y el decreto y practica de medidas cautelares, en caso de renuencia en el pago.

Debe tener en cuenta que es obligación de la empresa realizar oportunamente el pago de los aportes, así como reportar oportunamente las novedades de sus trabajadores al sistema de la protección social, a través de la planilla integrada de liquidación de aportes PILA.

Sobre esta situación y atendiendo las disposiciones vigentes, se da traslado a la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales – UGPP para lo de su competencia y a la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Cualquier inquietud adicional lo invitamos a que se acerque a nuestra sede ubicada en la calle 22 4-40 primer piso o escribir a los correos electrónicos aportes@comfamiliar.com y controldeaportes@comfamiliar.com.

Sede Administrativa
 Avenida Circunvalar 3-01 Pereira Risaralda
 PBX: 313 5600 FAX: 313 5670

Clínica Comfamiliar PBX: 313 8700
comfarda@comfamiliar.com www.comfamiliar.com





b) Notificación del título ejecutivo

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

Personal: Del documento contentivo de la cuenta de cobro, se dará traslado al aportante o su Representante legal, mediante citación de notificación personal, otorgándole un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente del recibido, para comparecer ante Comfamiliar Risaralda, a fin de surtir la notificación del acta.

Formato Citación a Notificación

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01



2330 -

Respuesta a Oficio Número Ninguno
Pereira, 9 de Febrero de 2024

Señor(a)
XXXXXXX
NIT
RAZÓN SOCIAL
Representante Legal
DIRECCIÓN
CORREO ELECTRÓNICO
TELEFONO
CIUDAD

ASUNTO: Citacion a Notificacion

Acorde a revisión efectuada a nuestra base de datos se liquida y declara la existencia de una obligación a cargo de su empresa, por concepto de aportes con destino al pago del Subsidio Familiar.

Sírvase comparecer ante la oficina de Aportes y Subsidio de Comfamiliar Risaralda, Asistencia Jurídica. Ubicada en la calle 22 4-40 de la ciudad de Pereira, en el horario de 7:00 a 11:30 am y 2:00 a 5:30 pm de lunes a viernes, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la presente comunicación para efectos de notificarle la liquidación N° XXXX de XXXX de XXXXXX del 2024.

Con base a la información recopilada y/o estimada, procedimos a efectuar la mencionada liquidación hasta la fecha, la cual NO incluye ningún tipo de interés remuneratorio o de mora, ni honorarios jurídicos o gastos de cobranza sobre los aportes no cancelados los cuales ascienden a \$ XXXXXXXX. Se le advierte que, de no comparecer dentro del término fijado, se le notificará por aviso.

NOTA: Para efectos de la notificación personal deberá acreditar la calidad con que actúa. (Representante Legal, apoderado).

Atentamente,

Xiomara Alzate

XIOMARA ALZATE RAMIREZ
Líder Aportes y Subsidio

ANDREA PEREZ AGUDELO

Sede Administrativa: Avenida Circunvalar 3-01 Pereira Risaralda
PBX: 313 5600 FAX:313 5670 - Clínica Comfamiliar: PBX:313 8700
E – mail: comfarda@comfamiliar.com – Visitenos en www.comfamiliar.com

VIGILADO SuperSubsidio 

Por aviso: frente a la no comparecencia de la notificación personal, se realizará la notificación por aviso la cuál se remitirá al correo electrónico certificado registrado por la empresa, acompañado de copia del documento contentivo de la liquidación de aportes en mora. La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

aviso.



Notificación por Aviso

Aviso N° XXX del año 2024

Liquidación N° XXXX del X de XXXXXX del 2024 Email:
Email: XXX@XX.COM Dirección: XXXXX
Ciudad XXXXX

Teléfono XXXXXX

El Líder de Aportes y Subsidio de la Caja de Compensación Familiar de Risaralda Comfamiliar Risaralda, en uso de las facultades conferidas por la Ley 789 de 2002 Art 21, en concordancia con el Art 69 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo y art. 563 del Estatuto Tributario, procede a notificar por medio del presente AVISO a **Nombre Representante Legal**, Representante legal de **Razón social de la empresa**, quien no compareció a citación enviada a través de correo certificado el XX de XXX de 2024, para ser notificado de la siguiente Liquidación de Aportes.

Liquidación:	XXXXXX
Fecha:	XX de XXXX del 2024
Entidad:	Razón social de la empresa
Recursos:	Reposición Apelación
Plazo Respectivo:	Diez (10) días hábiles a partir del día siguiente al recibo del presente aviso, para presentar recurso ante la Caja de Compensación Familiar de Risaralda.

Acompaña al presente aviso copia íntegra de la Liquidación de Aportes, el cual consta de Tres (3) folios. La presente notificación, se considera surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Una vez surtida la notificación sin oposición alguna por parte del antes citado, la liquidación de aportes quedará en firme y prestará mérito ejecutivo.

Pereira, 19 de Febrero de 2024

Atentamente,

Xiomara Alzate

XIOMARA ALZATE RAMIREZ

Líder Aportes y Subsidio

ANDREA PEREZ AGUDELO

Sede Administrativa: Avenida Circunvalar 3-01 Pereira Risaralda
PBX: 313 5600 FAX:313 5670 - Clínica Comfamiliar: PBX:313 8700
E – mail: comfarda@comfamiliar.com – Visítenos en www.comfamiliar.com

VIGILADO SuperSubsidio 

El Acta de Liquidación será suscrita por la Líder de Aportes y Subsidio y una vez en firme, prestará mérito ejecutivo de conformidad con lo establecido en el parágrafo 4, numeral 19 del artículo 21 de la Ley 789 de 2002.



NIT. 891.480.000-1

MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES

Código:

2-OD-083

Versión

11

Vigente a partir de:

2025-04-01



LIQUIDACIÓN DE APORTES

Número: 001

16 de junio del 2023

RAZÓN SOCIAL EMPRESA: xxxxxx
NIT: xxxxxx
REPRESENTANTE LEGAL: xxxxxx

DESCRIPCIÓN DE LA LIQUIDACIÓN:

En intervención de cobro realizada por la Caja de Compensación Familiar de Risaralda a la empresa objeto de dicha liquidación se encontró que presenta presunta mora en el pago de los aportes del 4%, en los periodos comprendidos entre xxxx y xxxx. Se le determinó presunto valor a pagar de acuerdo a la nómina suministrada a través de la planilla integrada de aportes PILA. Nóminas causadas que dejó de liquidar y pagar a Comfamiliar Risaralda, como se describe a continuación:

Periodo	Identificación	Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre	Salario	Total ajuste
Total							

VALOR A PAGAR: UN MILLÓN CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y UN MIL PESOS MCTE.

Se le requiere para que proceda con el pago del monto que adeuda, el cual debe realizar a través de la planilla integrada de aportes PILA, utilizando el operador de su elección, con los intereses que correspondan por la mora al momento de la cancelación, con el fin de evitar el inicio de procesos de cobro jurídico y el decreto y práctica de medidas cautelares, en caso de renuencia en el pago.

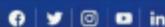
Es de aclarar que, a cada aportante notificado con novedad de retiro se le debe incluir el valor de lo pagado por vacaciones, ya que este es un factor base para la correcta liquidación de aportes con destino a la Caja de Compensación Familiar.

Sede Administrativa

📍 Avenida Circunvalar 3-01 Pereira Risaralda
☎ PBX: 313 5600 FAX: 313 5670

Clinica Comfamiliar ☎ PBX: 313 8700

✉ comfarda@comfamiliar.com 🌐 www.comfamiliar.com



**PATRIMONIO
SOCIAL DE LOS
RISARALDENSES**

Visualizo Superfidejato

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01



FUNDAMENTO JURÍDICO:

Esta liquidación constituye TÍTULO EJECUTIVO para el cobro de los aportes adeudados conforme al Artículo 21 parágrafo 4 segundo inciso de la Ley 789 de 2002 y el artículo 24 de la Ley 100 de 1993, art 69 del C.P.A. Y C.A.. Contra la misma proceden los recursos de reposición y apelación dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación. Ejecutividad que se hace conforme al artículo 422 del C.G.P.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE.

Xiomara Alzate

XIOMARA ALZATE RAMÍREZ
Líder de Aportes y Subsidio

Sede Administrativa
Comfamiliar Risaralda
Avenida Circunvalar 3-01 Pereira Risaralda
PBX: 313 5800 FAX: 313 5670

Clinica Comfamiliar PBX: 313 8700

comfarda@comfamiliar.com www.comfamiliar.com

PATRIMONIO SOCIAL DE LOS RISARALDENSES

VIGILADO SUPER SUBSIDIO

Por Expulsión: Comfamiliar Risaralda notificará a la empresa su proceso de expulsión una vez notificadas las acciones previas, motivadas por acta del Consejo

 Comfamiliar <small>RESERVA</small> NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

Directivo de la Caja; posterior a ello se procederá a enviar el informe correspondiente al Ministerio de trabajo y Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal UGPP.

Envío a cobro externo: Pasados los 15 días calendario, en caso de incomparecencia, la Caja de Compensación Familiar, realizará su última notificación de envío a cobro externo con el término de 30 días calendario, con el fin de procurar la respectiva recuperación de la cartera; en caso de omisión de pago, se procederá a enviar el título ejecutivo al proceso de cobro judicial por el ente de cobranza externa, en apego a lo dispuesto en el artículo 3.3.3 de la Resolución 205 del 2024 de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP “Oportunidad para realizar las acciones de cobro persuasivo”.

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01



Notificación Envío Cobro Externo

Señor(a)

XXXX

Representante Legal

XXXX

DIRECCIÓN – TELEFONO
CORREO ELECTRONICO
CIUDAD

Le informamos que contamos con un título ejecutivo, correspondiente a la liquidación presuntiva número XXXX del 16 de febrero del 2024, en donde consta que el aportante XXXX, le adeuda al Régimen de Subsidio Familiar de la Protección Social, aportes por un valor presuntivo de \$XXX.XXX más los intereses que se generen hasta la fecha del pago, los cuales serán liquidados por la Planilla PILA. Este valor corresponde a los ajustes de la vigencia Junio del 2022 a diciembre del 2023.

Cuenta de cobro parafiscales con fecha 8 de Febrero de 2024, Liquidación de aportes número XXX del 16 de febrero del 2024, notificación personal el 26 de Febrero de 2024, notificación por aviso el 5 de Marzo de 2024, notificación por expulsión mediante el acta XXX del 21 de marzo de 2024, contra la cual no se interpuso ningún recurso en los plazos establecidos. ..

En caso de requerir mayor información al respecto del trámite de cobro externo le invitamos a que se dirija al Centro Comercial Parque Arboleda, Carrera 13a número 6 - 2 piso 6 Oficina 109, Grupo ASECOB S.A.S Pereira, Risaralda. Correo electrónico: direccioncartera@asecobsas.com , directorpereira@asecobsas.com o al celular 3009109647.

Pereira, 15 de Abril de 2024

Cordialmente,

Xiomara Alzate

XIOMARA ALZATE RAMIREZ

Líder Aportes y Subsidio

ANDREA PEREZ AGUDELO

c) Recursos:

Contra esta liquidación procede el recurso de reposición y apelación que deberá ser interpuesto dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la comunicación.

El trámite del recurso de reposición será resuelto por la Líder de Aportes y Subsidio quien aclara, modifica o revoca la decisión inicial, en caso de ser modificada o revocada, se notificará al representante legal de la empresa en un término de 15 días y quedará

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

ejecutoriada la respectiva liquidación.

En caso de resultar confirmada la decisión inicial, la líder de Aportes y Subsidio concede el recurso de apelación, que lo conocerá el Representante Legal de la Caja de Compensación Familiar, conforme a la delegación que hiciera el Consejo Directivo de Comfamiliar Risaralda, quien emitirá respuesta definitiva en un término de 15 días hábiles, quedando ejecutoriada la respectiva liquidación.

Comfamiliar Risaralda, en cualquier momento, antes de vencerse el término para tomar una decisión, podrá hacer las investigaciones pertinentes, bien sea a través de visitas a la sede del afiliado para revisar las nóminas respectivas y/o documentos contables o solicitar los que requiera para dar claridad a la situación del afiliado, con fundamento en las normas legales vigentes.

d) Ejecutoria del acta de liquidación y Mérito ejecutivo:

La liquidación de aportes, prestará mérito ejecutivo, siempre y cuando se agote el anterior procedimiento. Para todos los efectos, en la contabilización de los plazos de ejecución, no habrá lugar a la renuncia de términos.

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01



CONSTANCIA EJECUTORIA

La Líder de Aportes y Subsidio de Comfamiliar Risaralda, hace constar que la Liquidación de Aportes Número **xxxx** del **xx** de **xxxxxx** del 2024 mediante la cual se describe la liquidación de los aportes adeudados conforme al Art. 21 parágrafo 4, inciso segundo de la Ley 789 de 2002”, se citó para notificación personal el **xx** de **xxxxxx** de 2024, y se notificó por aviso el día **xx** de **xxxxxx** de 2024 a la Empresa **Razón Social** _____ y su Representante Legal **Nombre Rep. Legal** _____ y contra la cual no se interpuso ningún recurso.

Quedando debidamente ejecutoriada la presente Liquidación el día **xx** de **xxx** de 2024

Pereira, 11 de julio de 2024

Xiomara Álzate Ramírez

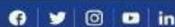
Líder de Aportes y Subsidio – COMFAMILIAR RISARALDA

Sede Administrativa

📍 Avenida Circunvalar 3-01 Pereira Risaralda
 ☎ PBX: 313 5600 FAX: 313 5670

Clinica Comfamiliar ☎ PBX: 313 8700

✉ comfarda@comfamiliar.com 🌐 www.comfamiliar.com



PATRIMONIO SOCIAL DE LOS RISARALDENSES

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

3.3. Acciones de cobro persuasivo

3.3.1. Aportantes que deben ser objeto de acciones de cobro persuasivas

Comfamiliar Risaralda realizará acciones de cobro persuasivo a todas las empresas que presente mora en el pago oportuno de los aportes.

La Caja de Compensación a su vez, aplicará el mismo procedimiento para los trabajadores independientes que adeuden a partir de dos (2) períodos en el pago de sus aportes o inexactitud en los mismos.

Una vez en firme el título ejecutivo complejo se procederá a la notificación por expulsión, previo a la aprobación del Consejo Directivo, dando cumplimiento al debido proceso. La Caja de Compensación enviará comunicado a la empresa por medio electrónico certificado y de no ser posible se hará por comunicación escrita a la dirección física del aportante.

3.3.2. Excepción para realizar acciones persuasivas

La Asistencia Jurídica, mensualmente realiza cruce de base de datos con pensionados, en el momento de evidenciar que un usuario adeuda aportes de 3 meses en adelante, deberá proceder a generar la desafiliación de los mismos y anulación de los periodos generados por el sistema, con el fin, de evitar el acceso a los servicios de la Caja.

La Caja de Compensación Familiar de Risaralda no realiza cuenta de cobro a pensionados que adeuden aportes dados que esto corresponde a una voluntad manifiesta de afiliación y no hace parte de una obligación de carácter legal de generar el aporte parafiscal, de acuerdo a ello, la Caja se encuentra impedida para generar una cuenta de cobro por los meses adeudados.

Comfamiliar Risaralda realizará las acciones de cobro persuasivas, cuando no ha sido posible localizar al aportante deudor, para lo cual se dejará constancia de las gestiones

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

adelantadas para su ubicación sin éxito y las obligaciones en mora presenten riesgo de incobrabilidad. En este caso, procederá en forma directa el cobro judicial o coactivo, según corresponda.

Para efectos de determinar la incobrabilidad de las obligaciones se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- a) La cartera tiene una antigüedad que puede afectar la exigibilidad de la obligación.
- b) El aportante es sujeto de un proceso de naturaleza concursal, de liquidación, o de sucesión para el caso de personas naturales.
- c) Cursa otro proceso de cobro judicial o coactivo ante otras autoridades.
- d) Cuando la Empresa aportante, efectuó la respectiva cancelación del registro mercantil ante Cámara de Comercio, por cierre de su actividad comercial, y cierre del domicilio del establecimiento para el cual fue creado, y de ser necesario podrá ser verificado por los fiscalizadores de nuestra dependencia de Control de Aportes.
- e) Cuando se cumpla alguna condición para aplicar las políticas de castigo de cartera aprobadas por el Comité de Cartera de Comfamiliar Risaralda.

3.3.3. Oportunidad para realizar las acciones de cobro persuasivo

Comfamiliar Risaralda realizará la comunicación del primer aviso persuasivo contactando al aportante dentro de los 15 días calendario siguientes a la firmeza del título ejecutivo, es decir, la notificación por expulsión y el segundo aviso persuasivo, notificación envío a cobro externo, será remitido dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en la que se realizó el primer contacto.

Se considera que la acción persuasiva fue oportuna si fue realizada en el término señalado y con el contenido de parámetros mínimos indicados en este capítulo.

3.3.4. Parámetros mínimos de las comunicaciones de cobro persuasivo

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

Los avisos de cobro persuasivo remitidos por Comfamiliar Risaralda cumplirán con los aspectos mínimos definidos en la Resolución 205 de 2024 emitida por la UGPP.

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01



2330 -

Respuesta a Oficio Número Ninguno
Pereira, 9 de Febrero de 2024

Señor(a)
XXXX
NIT
EMPRESA
Representante Legal
Dirección - Teléfono
Correo
Ciudad

ASUNTO: Citación a Notificación

Acorde a revisión efectuada a nuestra base de datos se liquida y declara la existencia de una obligación a cargo de su empresa, por concepto de aportes con destino al pago del Subsidio Familiar.

Sírvase comparecer ante la oficina de Aportes y Subsidio de Comfamiliar Risaralda, Asistencia Jurídica. Ubicada en la calle 22 4-40 de la ciudad de Pereira, en el horario de 7:00 a 11:30 am y 2:00 a 5:30 pm de lunes a viernes, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la presente comunicación para efectos de notificarle la liquidación N° xxx del 8 de febrero del 2024.

Con base a la información recopilada y/o estimada, procedimos a efectuar la mencionada liquidación hasta la fecha, la cual NO incluye ningún tipo de interés remuneratorio o de mora, ni honorarios jurídicos o gastos de cobranza sobre los aportes no cancelados los cuales ascienden a \$2,824,800 Se le advierte que, de no comparecer dentro del término fijado, se le notificará por aviso.

NOTA: Para efectos de la notificación personal deberá acreditar la calidad con que actúa. (Representante Legal, apoderado).

Atentamente,

Xiomara Alzate

XIOMARA ALZATE RAMIREZ
Líder Aportes y Subsidio

ANDREA PEREZ AGUDELO

Sede Administrativa: Avenida Circunvalar 3-01 Pereira Risaralda
PBX: 313 5600 FAX:313 5670 - Clínica Comfamiliar: PBX:313 8700
E – mail: comfarda@comfamiliar.com – Visítenos en www.comfamiliar.com

VIGILADO SuperSubsidio 

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

3.3.5. Canales de comunicación para la gestión de cobro persuasivo

La Caja de Compensación Familiar de Risaralda, desde el área de Aportes y Subsidio remitirá al aportante por correo electrónico o medio físico, los comunicados de cobro persuasivo del que trata el presente estándar de la Resolución 205 de 2024.

Para el cumplimiento de este aspecto, Comfamiliar Risaralda podrá remitir dicho aviso por medio de plataformas o medios tecnológicos que se encuentren a su disposición.

Los canales de comunicación para la gestión del cobro persuasivo, están definidos en el presente manual en el numeral 2.5

3.3.6. Pruebas para el control y verificación del estándar

La Caja de Compensación Familiar de Risaralda en el área de Aportes y Subsidio conservará las evidencias y pruebas de los medios electrónicos o físicos sobre el envío de los comunicados de cobro persuasivo a los aportantes para su posterior verificación por parte de la Unidad.

3.3.6.1 Tiempo de conservación de las pruebas para la verificación del envío de las acciones persuasivas.

Se guardará la prueba del envío hasta por un término de 5 años en todo caso para la consolidación y estructuración de los expedientes se tendrá los aspectos previstos en el presente manual.

3.3.7. Procedimiento para la desafiliación de empresas morosas

Informe previo de expulsión: En cumplimiento a lo dispuesto en el inciso 2, del artículo 45 de la Ley 21 de 1982, agotado el envío de acciones persuasivas y previo al reporte ante

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

el Consejo Directivo de la Caja de Compensación, se dará traslado a la Superintendencia del Subsidio Familiar del listado de empresas a desafiliar por expulsión en aplicación al procedimiento previsto en el presente manual.

Desafiliación por expulsión: Surtido el trámite anterior y persistiendo las causales comunicadas, se procederá a la desafiliación por expulsión.

La decisión de desafiliación por expulsión será adoptada por el Consejo Directivo de la Caja de Compensación e informada mediante correo electrónico a través de la respectiva notificación por expulsión a la empresa. Sobre la misma no habrá lugar a la interposición de recurso alguno.

Envío de información de desafiliación por expulsión: De conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes, de la decisión de desafiliación por expulsión, La Caja de Compensación Familiar de Risaralda, dará traslado a La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, a la Superintendencia del Subsidio Familiar, al Ministerio del Trabajo, para lo de su competencia.

3.4. Acciones de cobro judicial o coactivo

a) Cobro Pre jurídico: Las empresas expulsadas que no se encuentren extintas o en proceso de liquidación, se remitirán para inicio de proceso de cobro jurídico a través de abogados externos a la Caja de Compensación, quienes efectuarán en primera medida, acciones pre jurídicas tendientes a obtener el pago voluntario de los aportes adeudados.

De esta gestión se hará seguimiento periódico, en los formatos de trabajo establecidos por la Caja de Compensación, donde se establecen los aportantes que requieren esta intervención, así como sus datos de contacto; para que el abogado a cargo registre las acciones emprendidas y recomiende de acuerdo a las investigaciones e indagaciones previas, la viabilidad o no de dar continuidad al proceso de cobro por vía judicial.

b) Cobro jurídico: Se adelantarán las acciones de cobro por vía judicial con aquellos

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

aportantes que conforme al análisis jurídico sean viables, máximo dentro de los 5 meses siguientes a la fecha de envío del primer requerimiento persuasivo.

Solo habrá lugar al inicio de acciones judiciales de manera inmediata a la firmeza del acta de liquidación de aportes y sin que se haya agotado el proceso descrito en la presente guía, cuando por situaciones particulares se considere necesario efectuarlo, lo cual será aprobado en el Comité de cartera de la Caja de Compensación donde se dejará constancia de la correspondiente autorización y los criterios que fundan dicha decisión.

Cuando la Caja de Compensación Familiar inicia un proceso de cobro por vía judicial conservará como prueba de ello el radicado de la demanda y sus anexos, que reposan en los expedientes que se encuentran en poder del abogado encargado de adelantar los procesos ejecutivos.

3.4.1. Excepciones para iniciar el cobro judicial o coactivo

El cobro de los intereses moratorios estará regulado de acuerdo a lo estipulado por ley.

La administración y la gestión de cobro de cartera vencida, se podrá realizar de manera directa o a través de entidades especializadas en recuperación de cartera.

Comfamiliar Risaralda no iniciará las acciones de cobro por vía judicial cuando se presenten alguno de los siguientes aspectos:

- a) La cartera tiene una antigüedad que puede afectar la exigibilidad de la obligación.
- b) Cuando la empresa aportante, no cuente con patrimonio que pueda soportar la aplicación de medidas cautelares.
- c) Cuando no sea posible ubicar el aportante moroso.
- d) Cuando el aportante moroso se encuentre en procesos de disolución y liquidación.
- e) Cuando el aportante subsana o paga voluntariamente las obligaciones en estado de mora en la etapa de cobro persuasivo o pre jurídico.
- f) Cuando se cumpla alguna condición para aplicar las políticas de castigo de cartera aprobadas por el Comité de cartera de Comfamiliar Risaralda.

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

- g) Prescripción de los derechos de cobro por situaciones legales.
- h) Muerte del deudor e imposibilidad de cobro a un tercero o a la sucesión.
- i) Cuando la empresa aportante, haya efectuado el pago de aportes, por error involuntario en otra Caja de Compensación Familiar. permitiendo que este realice la respectiva solicitud de traslado a la Caja de Origen.
- j) Cuando la Empresa aportante por error involuntario efectuó el pago de los aportes, bajo un numero de NIT diferente al de origen, permitiendo que este realice la respectiva solicitud de devolución de los aportes, y realice el pago nuevamente.
- k) Cuando la Empresa aportante por error involuntario efectuó el pago de los aportes, bajo un numero de cedula que no corresponde al titular del pago de aportes.
- l) Cuando la Empresa aportante, manifieste la intención de pago, con la firma de un acuerdo de pago de los aportes en mora, con la respectiva administradora.
- m) Cuando la empresa aportante, le sea notificada la respectiva cuenta de cobro de aportes en mora, y presente las respectivas excepciones probadas del mismo, hasta que sean validadas y desvirtuada la misma.
- n) Otras razones que a criterio del área jurídica de la Caja de Compensación se determinen y no contradigan o sustituyan las antes mencionadas

3.5. Registro del inicio de las acciones de cobro para efectos de control y verificación

La Caja de Compensación Familiar de Risaralda conserva en su sistema de información Sisfami y su base de datos el registro de la información relativa de los cobros persuasivos enviados a los aportantes, conforme a la estructura indicada y solicitada por la UGPP en la Resolución 205 de 2024.

3.6. Protección al derecho de habeas data y a la intimidad

Las acciones de cobro adelantadas por Comfamiliar Risaralda, se encuentran alineadas a las normatividades vigentes tales como: Ley 1266 del 2008, ley 1581 del 2012, ley 2300 de 2024 y demás normas que modifiquen, adicionen, sustituyan lo de su materia.

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

3.7. Documentación del estándar

El área responsable de generar todos los documentos determinados en el presente manual, de elaborar y custodiar los expedientes, es el área de Aportes y Subsidio, lo cual hará conforme en los parámetros definidos en los puntos anteriores y en la Resolución 205 de 2024.

3.8. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar

Conducta Sancionable	Sanción
No constituir el Título ejecutivo en el plazo señalado en la presente resolución.	50 UVT
No enviar las comunicaciones persuasivas al aportante deudor, o no disponer de la prueba de envío cuando es requerida por la Unidad.	50 UVT
Enviar extemporáneamente las comunicaciones persuasivas al aportante deudor.	30 UVT
Enviar oportunamente las comunicaciones persuasivas sin cumplir con los contenidos mínimos establecidos en el Anexo Técnico	20 UVT
No iniciar las acciones de cobro coactivo o judicial en el término establecido	50 UVT

4. ESTÁNDAR DE DOCUMENTACIÓN Y FORMALIZACIÓN

4.1. Requisitos generales para la documentación de todos los estándares

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

El presente estándar tiene como finalidad, incentivar en las Administradoras la documentación, formalización, socialización y actualización de sus procesos de cobro de cartera en mora, según lo establecido en la Resolución de Estándares de Procesos de Cobro.

Comfamiliar Risaralda de acuerdo a la Resolución 205 de 2024 da cumplimiento al estándar de documentación y formalización con el presente manual y/o documentos que lo complementen, conforme a sus políticas de construcción de expedientes, consolidación de pruebas y evidencias para su posterior consulta, así como los trámites de aprobación y socialización de los lineamientos adoptados en el presente manual.

4.2. Requisitos específicos por cada estándar

4.2.1. Uso Eficiente de la Información

El cumplimiento de este requisito específico se encuentra en el presente manual de cobro en el numeral 1.

4.2.2. Estándar aviso de incumplimiento

El cumplimiento de este requisito específico se encuentra en el presente manual de cobro en el numeral 2.

4.2.3. Estándar de acciones de cobro

El cumplimiento de este requisito específico se encuentra en el presente manual de cobro en el numeral 3.

4.3. Elementos sugeridos para integrar los requerimientos de todos los estándares

- a) Tabla resumen de los criterios seleccionados para las diferentes etapas

 Comfamiliar <small>RESERVA</small> NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

Estándar	Medio de Cumplimiento	Prueba	Modelo Tipo	Momento de Ejecución
Aviso de Incumplimiento	1.Llamada telefónica 2.Correo electrónico 3.correo certificado físico	1.Grabación de la llamada 2.Soporte de envío del correo electrónico 3.Soporte de envío y testigo	1.Guión llamada aviso de incumplimiento 2.Modelo de aviso de incumplimiento por correo electrónico 3. Modelo de aviso de incumplimiento por correo físico	Primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente a aquel en que se debió realizar el pago
Acciones Persuasivas	1.Comunicación escrita 2.Llamada telefónica	1.Constancia de la guía de envío de correspondencia 2. Grabación de la llamada	1.Modelo de comunicación escrita 2.Guión llamada aviso de incumplimiento	1.Quince (15) días calendario siguientes a la constitución o firmeza del título ejecutivo 2.Treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se realizó el primer contacto

b) Cronograma de cartera donde se especifican acciones, plazos y áreas responsables

Cada año, el área de Aportes y Subsidio, elabora el cronograma de envío de informes con destino a la UGPP, donde se encuentran listados los reportes relacionados con los estándares de cobro y las fechas de ejecución y cumplimiento.

 Comfamiliar <small>RSANGLC</small> NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

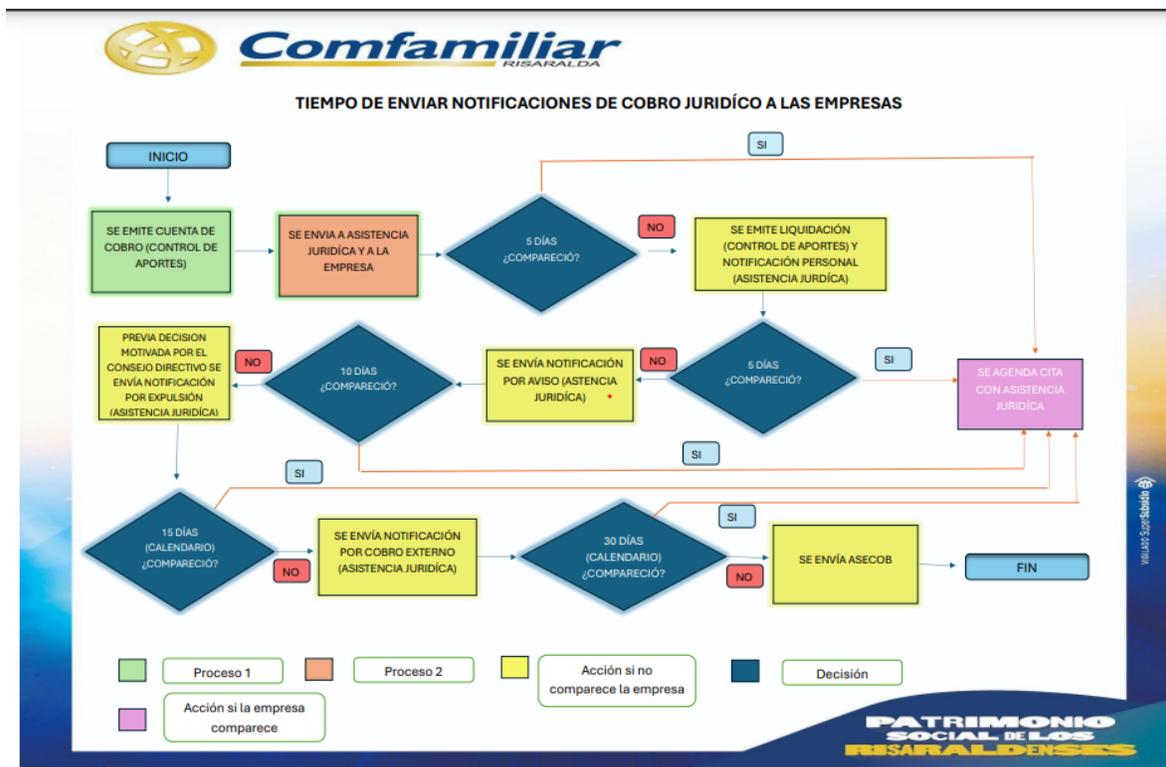
 <small>NIT. 891.480.000-1</small>	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES SUBSIDIO FAMILIAR	Código	1-FT-139									
		Versión	5									
		Vigente a partir de:	2021-12-01									
		AÑO:	2024									
ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
INFORME FINANCIERO	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2
INFORME ESTADÍSTICO SUPERINTENDENCIA (VARIABLES TRAZADORAS)	4	5	5	3	6	6	4	3	3	3	6	4
ENVIAR AVISO DE INCUMPLIMIENTO A MOROSAS / PERIODO	16/202312	14/202401	14/202402	12/202403	16/202404	18/202405	15/202406	15/202407	13/202408	15/202409	18/202410	13/202411
INFORME MOROSOS CONTABILIDAD	30	28	27	29	30	27	30	29	27	30	28	27
SUBIR ARCHIVO MOROSAS DESAGREGADO UGPP	30	28	27	29	30	27	30	29	27	30	28	27
SUBIR ARCHIVO DE CONTACTO EMPRESAS UGPP											29	

4.4. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar de Documentación y Formalización

El valor de la sanción por incumplimiento a este estándar será acorde con las conductas en que incurra la Administradora, las cuales pueden ser acumulativas, así:

Conducta Sancionable	Sanción
No entregar el manual de los procesos de cobro de cartera o documento equivalente, en el medio solicitado por la Unidad o entregarlo fuera del plazo requerido.	50 UVT
No incluir en el manual de los procesos de cobro de cartera o documento equivalente los requisitos específicos por cada estándar indicados en el Anexo Técnico	40 UVT
No disponer de la prueba de la formalización y/o socialización del manual de los procesos de cobro o los documentos equivalentes al interior de la Administradora, que contenga los estándares establecidos por la Unidad.	40 UVT

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01



5. GLOSARIO

ABONO: Pago parcial destinado a la amortización de una deuda en dinero.

CARTERA: Es el conjunto de acreencias a favor de la Caja de Compensación Familiar de Risaralda, para hacer efectiva las obligaciones exigibles a su favor, ya que son obligaciones dinerarias, de manera clara, expresa y exigible.

CUSTODIA: Guarda o cuidado de una cosa ajena.

FISCALIZACIÓN: Consiste en la verificación de la exactitud y consistencia de

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

declaraciones de autoliquidación que realizan los aportantes.

LIQUIDACIÓN: Es el correcto cálculo de las obligaciones adeudadas a los subsistemas por los aportantes (aportes en mora, intereses)

MANUAL: Documento que contiene en forma ordenada y sistemática los procedimientos que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

MORA: Es el retardo en el cumplimiento de la obligación por parte del deudor después de que ha sido requerido el pago.

OBLIGACIÓN: Vínculo jurídico por el cual una persona queda sujeta a realizar a favor de otra una prestación, lícita, posible y determinable.

PAGO: Cumplimiento normal de una obligación. Entrega por el deudor al acreedor de la cantidad de dinero que le debe.

PROCEDIMIENTO: Descripción de la secuencia lógica, de los distintos pasos que conforman una rutina de trabajo.

RECAUDO: Es la recepción de los pagos que realizan los aportantes.

TÍTULOS EJECUTIVOS: Liquidación o acto administrativo en firme emitido por las administradoras que contiene una obligación clara, expresa y exigible a cargo del deudor; al cual la ley le atribuye la suficiencia necesaria para exigir el cumplimiento forzado.

ACCIONES PERSUASIVAS: Gestiones para obtener el pago voluntario de las obligaciones.

APORTANTE - EMPLEADOR - EMPRESA: Es la persona o entidad que tiene la obligación directa frente a la entidad administradora de cumplir con el pago de los aportes correspondientes al Sistema de la Protección Social. Igualmente se entenderá que el aportante hace referencia a las personas naturales o jurídicas con trabajadores

 NIT. 891.480.000-1	MANUAL DE COBRO DE CARTERA PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE APORTES	Código:	2-OD-083
		Versión	11
		Vigente a partir de:	2025-04-01

dependientes, a las entidades promotoras de salud, administradoras de pensiones o riesgos profesionales obligadas a realizar aportes correspondientes al Sistema, a los rentistas de capital y demás personas que tengan capacidad de contribuir al financiamiento del Sistema y a los trabajadores independientes que se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral.

AVISO DE INCUMPLIMIENTO: Requerimiento al pago voluntario de una obligación que registra incumplimiento igual o inferior a treinta (30) días a la fecha límite de pago.

CARTERA O DEUDA PRESUNTA: Corresponde a la liquidación provisional de la obligación efectuada con base en los registros históricos de pagos de la administradora (con la fórmula que utilicen las Administradoras), susceptible de modificaciones luego de efectuar la depuración respectiva y generando cartera real.

CARTERA O DEUDA REAL: Es aquella determinada en una liquidación o acto administrativo en firme proferidas por las administradoras.

COBRO JURÍDICO: Procedimiento general para obtener el pago de las acreencias a través de la Jurisdicción laboral o civil por parte de un tercero.

FORMALIZACIÓN: Oficializar los procesos de cobro donde se encuentren incorporados los estándares definidos por la Unidad y tenerlos disponibles para consulta.

NOVEDADES: Son los cambios que afectan el estado de afiliación, la condición del afiliado, la pertenencia a un régimen o la inscripción a una Caja de Compensación y las actualizaciones de los datos de los afiliados.