	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>i(74)</b>	

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	<b>ANYI KATERINE RANGEL BACCA</b>		
<b>FACULTAD</b>	<b>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS</b>		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>		
<b>DIRECTOR</b>	<b>JENNIFER TATIANA SANTIAGO SERNA</b>		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE PROPICIEN EL MEJORAMIENTO EN EL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE COBRANZAS DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTO Y ADUANAS NACIONALES (DIAN), SECCIONAL CÚCUTA</b>		
<b>RESUMEN</b> <b>(70 palabras aproximadamente)</b>			
<p>EL PRESENTE TRABAJO DE PASANTÍAS, FUE DESEMPEÑADO EN LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZAS EN EL GRUPO INTERNO DE TRABAJO EN LAS OBLIGACIONES FORMALES, CUYO OBJETIVO FUE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE SE EJECUTAN EN LA RECOLECCIÓN DE CARTERA, Y ASI CUMPLIR A CABALIDAD CON LOS LINEAMIENTOS Y METAS TRAZADAS POR LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES.</p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
<b>PÁGINAS:</b> 76	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES:</b>	<b>CD-ROM:</b> 1



**APOYO ADMINISTRATIVO MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE  
ESTRATEGIAS QUE PROPICIEN EL MEJORAMIENTO EN EL GRUPO  
INTERNO DE TRABAJO DE COBRANZAS DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTO  
Y ADUANAS NACIONALES (DIAN), SECCIONAL CÚCUTA**

**ANYI KATERINE RANGEL BACCA**

**DIRECTORA**

**JENNIFER TATIANA SANTIAGO SERNA**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**OCAÑA, COLOMBIA**

**Agosto 2018**

## Índice

<b>Capítulo 1. Apoyo administrativo mediante la implementación de estrategias que propicien el mejoramiento en el grupo interno de trabajo de cobranzas de la dirección de impuesto y aduanas nacionales (DIAN), seccional Cúcuta</b> .....	1
1.1 Descripción de la Empresa.....	1
1.1.1 Misión .....	4
1.1.2 Visión.....	5
1.1.3 Objetivos de la Empresa .....	5
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional .....	6
1.1.5 Descripción de la Dependencia.....	8
1.2 Diagnóstico Inicial de la Dependencia Asignada .....	11
1.2.1 Planteamiento del Problema .....	14
1.3 Objetivos de la Pasantía. ....	16
1.3.1 General.....	16
1.3.2 Específicos .....	16
1.4 Descripción de las Actividades a Desarrollar .....	17
 <b>Capítulo 2. Enfoques Referenciales</b> .....	 18
2.1 Enfoque Conceptual .....	18
2.1.1 Impuestos. ....	18
2.1.2 Contribuyente.....	18
2.1.3 DIAN.....	18
2.1.4 Mandamiento de pago.....	19
2.1.5 Medidas Cautelares.....	19
2.1.6 Prescripción de la acción de cobro.....	19
2.1.7 carga de trabajo .....	20
2.1.8 Obligación.....	20
2.1.9 Información exógena. ....	20
2.2 Enfoque Legal.....	20
 <b>Capítulo 3. Informe de Cumplimiento de Trabajo</b> .....	 23
3.1 Diagnostico situacional del Grupo Interno de Trabajo de Cobranza.....	23
3.2 Plantear estrategias en los procesos del G.I.T de cobranza de manera que se puedan formular propuestas de mejora continua para la misma. ....	28
3.3 acciones de apoyo y asistencia en los procesos del área administrativa del grupo interno de trabajo de cobranza asegurando así el adecuado desempeño en las labores. ....	33
3.3.1 Actuaciones en el proceso de cobro.....	34
3.3.1.1 Mandamiento de pago.....	34
3.3.1.2 Medidas cautelares.....	35
3.3.1.3 Resolución de ejecución .....	36
3.3.1.4 Depósito judicial.....	36
3.3.1.5 levantamientos de medidas cautelares .....	36
3.3.1.6 Diligencia de secuestro .....	37
3.3.1.7 prescripción de la obligación.....	38
3.3.2 Proceso de investigación de bienes.....	40

<b>Capítulo 4. Diagnóstico Final.</b> .....	46
<b>Capítulo 5. Conclusiones.</b> .....	48
Recomendaciones .....	49
Referencias .....	50
Apéndice .....	51

## Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz DOFA empresa DIAN.....	13
Tabla 2 Descripción de las actividades a realizar .....	17
Tabla 3 expedientes gestionados en el año Git Coactiva.....	30
Tabla 4 expedientes gestionados en el año Git facilidad de pago.....	31

## Lista de Figuras

Figura 1 Estructura Orgánica - Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta. ....	7
Figura 2 Cantidad de expediente por gestor .....	24
Figura 3 mensualmente lleva un control del estado actual de todos los expedientes a su cargo ..	25
Figura 4 expedientes gestionados por mes.....	26
Figura 5 está usted de acuerdo con el reparto de expedientes .....	27
Figura 6 conoces lo lineamientos para la gestión de la cartera y orientaciones metodológicas para el establecimiento de cargas de trabajo.....	28
Figura 7 Total de 260 expedientes gestionados frente a medida cautelares en el transcurso de la pasantía. ....	35
Figura 8 En el transcurso de febrero a junio se realizaron 61 desembargos por motivos de cancelación o prescripción de la obligación .....	37
Figura 9 prescripciones .....	39
Figura 10 Ventanilla única del Registro (VUR) .....	43
Figura 11 Exógena .....	44
Figura 12 RUES .....	44
Figura 13 RUNT .....	45

## Resumen

El presente informe refleja las diferentes actividades realizadas durante 16 semanas en la Dirección Seccional de Impuestos DIAN Cúcuta, ubicada en la AV 3 y 4 CL 8 Palacio nacional, esta entidad del estado es la encargada de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante, la fiscalización y el control; facilita además las operaciones de comercio exterior, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado.

Las pasantías fueron desempeñadas en la División de Gestión de Recaudo y Cobranzas en el grupo interno de trabajo en las obligaciones formales, cuyo objetivo fue el apoyo administrativo mediante la implementación de estrategias que propicien el mejoramiento en el grupo interno de trabajo de cobranzas de la dirección de impuesto y aduanas nacionales (DIAN), seccional Cúcuta

Cuyo propósito fue poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica a través de las diferentes actividades realizadas para el desarrollo de los procedimientos que fueron ejecutados en la dependencia, teniendo en cuenta aspectos gerenciales, administrativos, requerimientos normativos, funcionales, y técnicos establecidos para tal fin.

Los procesos de Recaudo y Cobranzas realizados en el Grupo de Trabajo Interno en las

Obligaciones Formales están encaminados a verificar el cumplimiento de las obligaciones formales de los funcionarios y contribuyentes con el fin de determinar correctamente las funciones por parte de los mismos, y así proferir los actos administrativos para la determinación de dichas obligaciones y proponer las respectivas sanciones a los infractores.

En este informe se presenta el resultado final de las pasantías, el cual fue realizado en la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN seccional Cúcuta, donde se desarrollaron las actividades como, consulta de los aplicativos de la obligación financiera a fin que el funcionario determinara la deuda, proyección de solicitud de investigaciones de bienes de contribuyentes morosos, proyectar resoluciones de embargo y desembargo de cuentas bancarios, desglosar expedientes depurados parcialmente, verificar en los aplicativos la correcta cancelación de los saldos depurados para garantizar la debida afectación al saldo ,revisar depósitos judiciales para expedir el auto de aplicación ,apoyo administrativo al GIT de cobranzas en el diseño de estrategias para el mejoramiento continuo, proceso de consultas en la investigación de bienes.



## Introducción

Los procesos administrativos que se ejecutan para llevar a cabo un buen funcionamiento dentro de las organizaciones son la base para cumplir a cabalidad con la misión, la visión y los objetivos trazados por las empresas. En el afán de cumplir con las metas trazadas las organizaciones actualmente emplean nuevos modelos administrativos y crean estrategias para orientar a sus empresas a un futuro exitoso pero en ocasiones se hace imprescindible antes de generar cambios trascendentales, analizar lo procesos sobre los cuales se están laborando para poder concluir cual es el estado actual de los mismos y encontrar que se debe mejorar para así poder lograr avanzar como organización y cumplir con satisfacción los objetivos y metas propuestos.

De esta manera se busca brindar un apoyo administrativo mediante la implementación de estrategias que propicien el mejoramiento en el grupo interno de trabajo de cobranzas de la dirección de impuesto y aduanas nacionales (DIAN) ubicado en la ciudad de Cúcuta.

El presente informe final bajo la modalidad de pasantías tiene como fin brindar a la entidad un apoyo administrativo para lograr un mejoramiento continuo en la misma en el trabajo se encuentran una descripción general de la empresa y se plantean el título y los objetivos con las respectivas actividades a cumplir en el desarrollo de la pasantía.

# **Capítulo 1. Apoyo administrativo mediante la implementación de estrategias que propicien el mejoramiento en el grupo interno de trabajo de cobranzas de la dirección de impuesto y aduanas nacionales (DIAN), seccional Cúcuta**

## **1.1 Descripción de la Empresa**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio de 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DIAN).

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

De igual manera, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la Estructura de la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio

de Hacienda y Crédito Público.

La jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C.

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN- tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

La representación legal de la DIAN está a cargo del Director General, quien puede delegarla de conformidad con las normas legales vigentes.

Las funciones que le competen a la DIAN son las siguientes:

La administración de los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana; y los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior; así como la dirección y administración de la

gestión aduanera, incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono a favor de la Nación de mercancías y su administración y disposición.

El control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.

La administración de los impuestos comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

La administración de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior, Comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

La dirección y administración de la gestión aduanera comprende el servicio y apoyo a las La dirección y administración de la gestión aduanera comprende el servicio y apoyo a las operaciones de comercio exterior, la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación, su administración, control y disposición, así como la administración y control de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Los procesos que maneja la Dian son: estratégicos, misionales, de apoyo

y de evaluación.

Los procesos estratégicos tienen como finalidad orientar a la entidad para que cumpla con su misión, visión, política y objetivos y satisfacer las necesidades de las partes interesadas (organización, persona o grupo) que tengan un interés de la entidad.

Los procesos misionales tienen que ver con la razón de ser y las responsabilidades de la DIAN como institución del Estado que se refleja en su misión, que comprende coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones

Los procesos de apoyo proporcionan el soporte a los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. Los procesos de evaluación permiten garantizar un ejercicio de medición, retroalimentación y ajuste, de tal forma que la entidad alcance los resultados propuestos. (DIAN, 2015)

### **1.1.1 Misión**

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano. (DIAN, 2015)

### **1.1.2 Visión**

En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional. (DIAN, 2015)

### **1.1.3 Objetivos de la Empresa**

La estrategia de la DIAN para alcanzar su propósito visionar durante el periodo 2014-2018 está fundamentado sobre cuatro objetivos (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales):

- ✓ Contribuir con la sostenibilidad de las finanzas públicas del Estado colombiano:  
Cumplimiento de las metas de recaudo con eficiencia y eficacia, manteniendo el dinamismo del recaudo como porcentaje del PIB, y contribuyendo a la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano, de acuerdo con los parámetros del marco fiscal de mediano plazo y la regla fiscal.
  
- ✓ Aportar al mejoramiento de la competitividad del país: Consolidación de un sistema aduanero moderno, que incorpore las normas y mejores prácticas internacionales, el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, aportando a la facilitación del comercio exterior y a la efectividad del control en dichas operaciones.

- ✓ fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias: Fortalecimiento de la cultura tributaria, y ejecución de acciones integrales de servicio y control para disminuir los costos de cumplimiento al ciudadano-cliente y los costos de operación de la entidad, promoviendo la cultura de la legalidad, y generando riesgo subjetivo a quien persiste en el incumplimiento de sus obligaciones fiscales.
  
- ✓ desarrollar las mejores prácticas de la gestión del buen gobierno para incrementar los niveles de confianza y credibilidad: Logro de altos niveles de confianza y credibilidad en la ciudadanía mediante la implementación de las mejores prácticas de la gestión pública Buen Gobierno: eficiencia, transparencia y rendición de cuentas. (DIAN, 2015)

#### **1.1.4 Descripción de la estructura organizacional**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, es una Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que a partir de la última modificación estructural de la que fue objeto con el Decreto 4048 del 22 de Octubre de 2008, desarrolla sus funciones en tres niveles, así:

- **Nivel Central.** Organización del gobierno central y estructura orgánica central.
- **Nivel Local:** Direcciones Seccionales de Impuestos, Direcciones Seccionales de Aduanas, y Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas.
- **Nivel Delegado:** Direcciones Seccionales Delegadas de Impuestos y Aduanas.

La estructura organizacional de la DIAN responde a un enfoque basado en procesos, que le permite gestionar de forma efectiva los requerimientos y necesidades de sus clientes y partes interesadas.

A continuación se evidencia dentro de la estructura orgánica de la seccional Cúcuta las diferentes divisiones que dentro de la misma hay unos grupos internos de trabajos que la conforman; de igual manera el punto de contacto al cliente el cual se encuentra en la ciudad de Ocaña en esta estructura se encuentra un grupo externo del cual hace parte el comité seccional de gestión tributaria, aduanera y cambiaria encargada de todos aquellos productos que son ingresados al país por la frontera colombo-venezolana. Cada uno de estos grupos internos de trabajo permite llevar a cabo satisfactoriamente los procesos y el cumplimiento de las metas. (DIAN, 2015)



Figura 1 Estructura Orgánica - Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta.

**Fuente.** Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.



### **1.1.5 Descripción de la Dependencia**

Descripción de la división de gestión de recaudo y cobranzas de la dirección de impuestos y aduanas nacionales Cúcuta DIAN.

La Dirección seccional de Impuestos y Aduanas nacionales Cúcuta, cuenta con varias divisiones como son; la División de Gestión de asistencia al Cliente la cual se encuentra en el primer piso del Palacio Nacional, en el segundo piso se localiza el resto de divisiones como son la División de Gestión Jurídica, División de Gestión de Fiscalización, División de Gestión de Liquidación y la División de Gestión de Recaudo y Cobranzas.

La división de gestión de recaudo y cobranzas, de la dirección seccional de impuestos Cúcuta DIAN, cuenta con aproximadamente 17 funcionarios. A su cargo están los procesos de cobro a los contribuyentes, así como también algunos procesos especiales. La división cuenta con grupos como son el de persuasiva, coactiva, facilidades de Pago, representación externa y secretaría.

La división de gestión de recaudo y cobranza tiene funciones determinadas en la resolución número 0009 del 4 de noviembre del 2008 por la cual se distribuyen las funciones en cada una de las divisiones de las direcciones seccionales de la unidad administrativa especial de dirección de impuestos y aduanas nacionales citados en los artículos 8, 9 y 15 de la presente resolución:

**Artículo 8. La División de Gestión de Recaudo.** Son funciones de la División de

Gestión de Recaudo además de las dispuestas en el artículo 15 de la presente Resolución, las siguientes:

- Controlar el recaudo de los impuestos, gravámenes y demás emolumentos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, de acuerdo con los programas, manuales y disposiciones que señale la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.

- Recibir y ejercer el control de los documentos y consignaciones de las Entidades Autorizadas para Recaudar.

- Coadyuvar en el proceso de control y capacitación a las entidades financieras y autorizadas para recibir declaraciones y recaudar los impuestos, anticipos, retenciones, derechos, gravámenes y sanciones tributarias, aduaneras y cambiarias

**Artículo 9. División de Gestión de Cobranzas.** Son funciones de la División de Gestión de Cobranzas

- Coordinar, controlar y desarrollar los procesos de cobro persuasivo y coactivo de los impuestos, gravámenes, anticipos, retenciones, sanciones, multas e intereses administrados por la DIAN y de las obligaciones que a su favor se originen en decisiones judiciales y administrativas.

- Intervenir en los procesos especiales en lo que compete a la Entidad de acuerdo con la legislación vigente, para garantizar y obtener el pago de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, así como para proferir los actos administrativos a que haya lugar.

-Proyectar los actos administrativos necesarios para suscribir acuerdos y demás facilidades de pago, y velar por el oportuno cumplimiento de las obligaciones derivadas de los mismos.

-Hacer efectivas las garantías para el cumplimiento de obligaciones legales, cuando se incumplan.

- Elaborar las relaciones de cartera y establecer por medio de estrategias, los planes para iniciar las acciones de cobro pertinentes.

**Artículo 15. Funciones Comunes a las Divisiones.** Las Divisiones ejercerán, además de las funciones específicas a ellas asignadas, las siguientes funciones comunes, en coordinación con el superior jerárquico respectivo.

-Ejecutar los planes, programas y las metas de gestión de la División, de acuerdo con las directrices del Director Seccional y el Nivel Central.

- Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.

- Garantizar la eficiente y correcta implantación y funcionamiento del Sistema de Control Interno en su dependencia.

- Coordinar sus funciones con las de otras dependencias relacionadas y promover la cooperación con las mismas.

- 

- Rendir la información contable conforme al sistema de contabilidad de gestión de la Entidad.

- Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y garantizar su calidad y confiabilidad.

- Establecer mecanismos que permitan la retroalimentación entre los clientes y los empleados públicos, tendientes a prestar un servicio ágil, eficiente y oportuno.

(DIAN, 2015)

## **1.2 Diagnóstico Inicial de la Dependencia Asignada**

El diagnóstico inicial se realiza mediante la identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del grupo interno de trabajo de cobranza, de la dirección seccional de impuestos Cúcuta.

Dentro de este grupo interno de trabajo de cobranza se evidencian alianzas con otras

instituciones permitiendo una mejor eficiencia en sus labores, llevando un excelente trabajo en equipo y con una optimización en sus procesos, trámites, sistemas internos, riesgos de operación y gestión documental agilizando las actividades realizadas en esta área.

Por otra parte, se identifica falta de personal necesitando un apoyo administrativo para cumplir con las diferentes actividades. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se enfrenta a procesos de cambio por las reformas implementadas por el gobierno que genera nuevas tasas para el cobro.

Así mismo el grupo interno de trabajo de cobranza no se encuentra exento a factores externo que pueden afectar el desarrollo de las actividades se puede evidenciar algunas amenazas como son la situación económica, el incumplimiento en las obligaciones y evasiones por parte de los contribuyentes.

Para entender de una forma más clara se presenta a continuación la matriz DOFA para ampliar la situación del grupo interno de trabajo de cobranza seccional Cúcuta, presentándose estrategias utilizando fortalezas y oportunidades, que logren hacer frente a las debilidades y amenazas que afectan de alguna manera u otra al grupo interno de trabajo de cobranza. (DIAN, 2015)

Tabla 1

Matriz DOFA empresa DIAN.

		<b>FOTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>FACTORES INTERNOS</b>	<p>Alianza con otras instituciones</p> <p>Trabajo en equipo entre los funcionarios del grupo interno de</p> <p>Trabajo de Cobranza.</p> <p>Optimización de los procesos, trámites, sistemas internos, riesgos de operación y gestión documental.</p> <p>Buena atención al público</p> <p>Capacitaciones constantes al personal de las nuevas medidas a implementar.</p> <p>Horarios de atención al público flexible.</p>	<p>Insuficiencia de personal.</p> <p>Permanentes reformas en las normas que regula el proceso de administración de cartera.</p> <p>Desperdicios de insumos.</p> <p>Acumulación de trabajo.</p>
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<p><b>FO</b></p> <p>Ubicación geográfica (zona fronteriza)</p> <p>Aprovechar las alianzas con otras instituciones que permitan la recopilación de información para las investigaciones a llevar con los contribuyentes</p> <p>Implementar las nuevas tecnologías permitiendo una mejor optimización de los procesos y operaciones.</p>	<p><b>DO</b></p> <p>Desarrollar estrategias basadas en las políticas del estado que mejoren e incentiven al contribuyente al pago y recuperar así el valor en cartera y lograr las metas propuestas.</p> <p>Generar dotación tecnológica que permita un mejor desarrollo de sus procesos y menos acumulación de trabajo en el grupo de cobranza</p> <p>Implementación de la tecnología y talento humano a la mejora de los procesos debido a los cambios generados por las reformas</p>
	<b>AMENAZAS</b>	<p><b>FA</b></p> <p>Generar incentivos para los contribuyentes como la financiación del valor, la disminución en las tarifas o el descuento en un porcentaje por un tiempo estimado para el pago de la deuda.</p> <p>Implementar herramientas que</p>	<p><b>DA</b></p> <p>Ofrecer un servicio de calidad, eficacia y eficiencia que permita contribuir con los procesos de cobranza frente a las necesidades de los contribuyentes.</p> <p>Analizar y atender las</p>

---

obligaciones financieras.	orienten a la organización a persuadir a los contribuyentes morosos a cumplir con sus obligaciones tributarias.	diferentes solicitudes de los contribuyentes y observar las actualizaciones hechas en las reformas tributarias con el fin de realizar una labor eficiente y dar cumplimiento a los procesos laborales establecidos.
---------------------------	---	---

---

Fuente. Autor del Proyecto

De acuerdo a la información suministrada por la DIAN, se encuentra que en el grupo interno de trabajo de cobranza se evidenciaron algunos aspectos que fueron anteriormente mencionados en la matriz DOFA, donde se demuestra que el grupo interno de trabajo cuenta con un personal calificado y apto para la ejecución de sus funciones, pero no suficiente, necesitando un incremento en la contratación de funcionarios para alcanzar los objetivos propuestos y lograr las metas.

### **1.2.1 Planteamiento del Problema**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), garantiza la seguridad fiscal del estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. (DIAN, 2015)

Dentro del grupo interno de trabajo de recaudo y cobranzas se encuentran inmersas subdivisiones en las que se encuentra; GIT facilidad de pago, GIT persuasivo, GIT coactiva, ejecución de bienes.

Así mismo en el grupo interno de trabajo de cobranza, se encarga de ejecutar los casos que se presentan frente a lo legal, la documentación y archivos que corresponden a los procesos de cobro y la conciliación de pagos, permitiendo que la entidad reciba mayores ingresos por la cancelación de impuestos.

Por consiguiente se evidencia que a lo largo del proceso de conocimiento por parte del grupo interno de trabajo de cobranza manifiestan que hay gran cantidad de contribuyentes que no realizan su cumplimiento con el pago de las obligaciones tributarias, lo que genera una disminución de la cartera al final del año, demostrando así que los procesos llevados por este grupo no son suficientes para persuadir a los contribuyentes en sus pagos lo que genera una falencia en sus funciones, el cual debe demostrar que se encuentra con las capacidades de asumir nuevos retos y generar que los contribuyentes realicen sus pagos en totalidad y al final de año las metas propuestas en cartera se hayan cumplido.

De esta manera en el grupo interno de trabajo de cobranza se ejecuta una serie de actividades que requiere de habilidades conceptuales, humanas y técnicas, por lo cual se brinda un apoyo administrativo con el fin de implementar estrategias que propicien un mejoramiento en dicho grupo, con el fin de obtener un análisis de la situación actual de los procesos que son manejados por la jefatura del grupo interno de trabajo de cobranzas, de igual manera fortaleciendo en las funciones y procesos que esta lo requieran para obtener un mejor desempeño de las labores que se ejecutan en este grupo, así plantear las Estrategias como alternativas para el mejoramiento en los procesos internos por ende es



necesario de un apoyo administrativo. Logrando así un mejoramiento en la gestión y servicios que son prestados por la entidad a la ciudadanía

### **1.3 Objetivos de la Pasantía.**

#### **1.3.1 General**

Brindar apoyo administrativo mediante la implementación de estrategias que propicien el mejoramiento en el grupo interno de trabajo de cobranzas de la dirección de impuesto y aduanas nacionales (DIAN), seccional Cúcuta

#### **1.3.2 Específicos**

- ✓ Realizar un diagnóstico que permita evidenciar la situación actual del grupo interno de trabajo de cobranza enfocado en el proceso administrativo.
  
- ✓ Plantear estrategias en los procesos del G.I.T de cobranza de manera que se puedan formular propuestas de mejora continua para la misma.
  
- ✓ Ejecutar acciones de apoyo y asistencia en los procesos del área administrativa del grupo interno de trabajo de cobranza asegurando así el adecuado desempeño en las labores.

## 1.4 Descripción de las Actividades a Desarrollar

Tabla 2 Descripción de las actividades a realizar

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA EMPRESA PARA HACER POSIBLE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>Brindar apoyo administrativo mediante la implementación de estrategias que propicien el mejoramiento en el grupo interno de trabajo de cobranzas de la dirección de impuesto y aduanas nacionales (DIAN), seccional Cúcuta</p>	<p>Realizar un diagnóstico que permita evidenciar la situación actual del grupo interno de trabajo de cobranza enfocado en el proceso administrativo.</p>	<p>Investigar sobre la información del grupo interno de trabajo de cobranzas para conocer los procesos administrativos realizados.</p> <p>Realizar una encuesta al personal que hace parte del grupo interno de trabajo de cobranzas con el fin de profundizar sobre el hallazgo.</p>
	<p>Plantear estrategias en los procesos del G.I.T de cobranza de manera que se puedan formular propuestas de mejora continua para la misma.</p>	<p>Elaborar el Diagnostico de las necesidades administrativas de la empresa para conocer el estado actual del grupo interno de trabajo de cobranzas.</p> <p>Plantear diferentes estrategias acorde al diagnóstico realizado con la recopilación de todos los datos posibles que sean suministrados por la DIAN.</p>
	<p>Ejecutar acciones de apoyo y asistencia en los procesos del área administrativa del grupo interno de trabajo de cobranza asegurando así el adecuado desempeño en las labores.</p>	<p>Diseñar las acciones que permitan la implementación de las estrategias</p> <p>Respaldar las labores que se llevan a cabo con el fin de desarrollar las actividades propuestas y poder cumplir con los objetivos establecidos por el jefe inmediato para el mejoramiento de los procesos dentro del grupo de cobranza.</p>
		<p>Ejecutar los procesos de acuerdo a lo solicitado por el jefe inmediato.</p>

Fuente. Autora del proyecto

## **Capítulo 2. Enfoques Referenciales**

### **2.1 Enfoque Conceptual**

Los términos con mayor relevancia en el proceso de actividades a realizar en el transcurso de la pasantía;

#### **2.1.1 Impuestos.**

Es sin duda el más importante de los tributos que percibe el Estado en desarrollo de su finalidad. Podríamos definir el impuesto como el ingreso que obtiene el Estado, en virtud de su poder, respecto de quienes se suceda el hecho jurídico que la ley considera imponible. (DIAN, 2015)

#### **2.1.2 Contribuyente.**

Es aquella persona física o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado. (Hurtado, 2008)

#### **2.1.3 DIAN.**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica,

autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la cual existe para coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. (DIAN, 2015)

#### **2.1.4 Mandamiento de pago**

El funcionario ejecutor, para exigir el cobro coactivo, proferirá mandamiento de pago ordenando la cancelación de las obligaciones pendientes más los intereses corrientes respectivos. Este mandamiento se notificará personalmente al deudor, previa citación para que comparezca en un término de diez (10) días. (DIAN, 2015)

#### **2.1.5 Medidas Cautelares**

Previa o simultáneamente con el mandamiento de pago, el Funcionario Ejecutor podrá decretar medidas cautelares de embargo y secuestro sobre los bienes del deudor que sean de su propiedad. Para este efecto los funcionarios competentes podrán identificar los bienes del ejecutado, por medio de las informaciones suministradas por entidades públicas o privadas, que estarán obligadas en todos los casos a dar pronta y cumplida respuesta a la administración. (Sánchez, 2009)

#### **2.1.6 Prescripción de la acción de cobro.**

Es la pérdida del derecho que tiene el estado para el cobro de las obligaciones a su favor

por el transcurrir el tiempo de 5 años. (DIAN, 2015)

### **2.1.7 carga de trabajo**

Es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. (Hurtado, 2008)

### **2.1.8 Obligación**

Vínculo jurídico por el cual una persona queda sujeta a realizar a favor de otra una prestación lícita, posible y determinable. Fuente: DIAN – Subdirección de Recaudo y cobranzas – Coordinación de Gestión de Cobranzas (DIAN)

### **2.1.9 Información exógena.**

Es el conjunto de datos que las personas naturales y jurídicas deben presentar periódicamente a la UAE DIAN según resolución expedida por el Director General, sobre la operación con sus clientes o usuarios. Fuente: DIAN–Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Gestión de Cobranzas. (DIAN)

## **2.2 Enfoque Legal**

**Art. 829. Ejecutoria de los actos.** Se entienden ejecutoriados los actos administrativos que sirven de fundamento al cobro coactivo:

1. Cuando contra ellos no proceda recurso alguno.

2. Cuando vencido el término para interponer los recursos, no se hayan interpuesto o no se presenten en debida forma.
3. Cuando se renuncie expresamente a los recursos o se desista de ellos, y
4. Cuando los recursos interpuestos en la vía gubernativa o las acciones de restablecimiento del derecho o de revisión de impuestos se hayan decidido en forma definitiva, según el caso.

**Decreto 624 1989.** Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los Impuestos

**Art. 561. Delegación de funciones.** Los funcionarios del nivel ejecutivo de la Dirección General de Impuestos Nacionales (Hoy UAE - Dirección de impuestos y aduanas nacionales) , podrán delegar las funciones que la ley les asigne, en los funcionarios del nivel ejecutivo o profesional de las dependencias bajo su responsabilidad, mediante resolución que será aprobada por el superior del mismo. En el caso del Director de Impuestos, esta resolución no requerirá tal aprobación.

**Decreto 4048 del 22 de octubre 2088.** En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las que le confieren el numeral 16 del artículo 189 de la Constitución Política y el artículo 54 de la ley 489 de 1998.

**Artículo 24°.- SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZAS.**

Son funciones de la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas, además de las dispuestas en el artículo 38 del presente decreto las siguientes:

**Decreto Ley 1092 De 21 De Junio De 1.996.** Por el cual se establece el régimen sancionatorio y el procedimiento administrativo cambiario a seguir por la dirección de impuestos y aduanas nacionales.

## **Capítulo 3. Informe de Cumplimiento de Trabajo**

### **3.1 Diagnostico situacional del Grupo Interno de Trabajo de Cobranza.**

En el grupo de la División de Gestión de Recaudo y Cobranzas de la Dirección de Impuestos "DIAN" Cúcuta, los funcionarios públicos con los que cuenta esta división, son profesionales con unos valores destacados y propios de la Entidad, por lo que son la base para cumplir con los procesos establecidos en el estatuto tributario, memorandos, actos administrativos y comités; el ambiente de trabajo es agradable, la división cuenta actualmente con 16 gestores encargados en el procesos de cobro.

En el ámbito estructural de la División de Recaudación y Cobranzas se observó que cuenta con varios grupos de trabajo como: Despacho, Grupo interno de trabajo de Devoluciones, Recaudación y Cobranzas

La situación encontrada en esta dependencia fue; la carga de trabajo en los gestores por la indebida repartición de los expedientes, no equitativa ni debido a lo establecido, lo que evidencia un retraso en las actividades de la División, generando una disminución en la recolección de la cartera mensualmente acorde a la meta establecida, de igual manera falta de personal y sitios adecuados para el archivo de los expedientes lo que ha llevado a un desarrollo no óptimo de las actividades.



Se tuvo la oportunidad de conocer la normatividad que rige los procesos de Recaudación y Cobranzas y las actividades que realizan los funcionarios de la división, gracias a las inducciones dadas por el jefe inmediato y por el personal, fue muy importante para conocer esta entidad tan reconocida del estado colombiano como es la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN Seccional Cúcuta).

Por otra parte, nace la necesidad de aplicar un encuesta seleccionando la población de forma aleatoria seleccionando a 9 ejecutores para profundizar acerca de la problemática anteriormente descrita, de forma anónima se logró obtener la recolección de información necesaria descrita a continuación

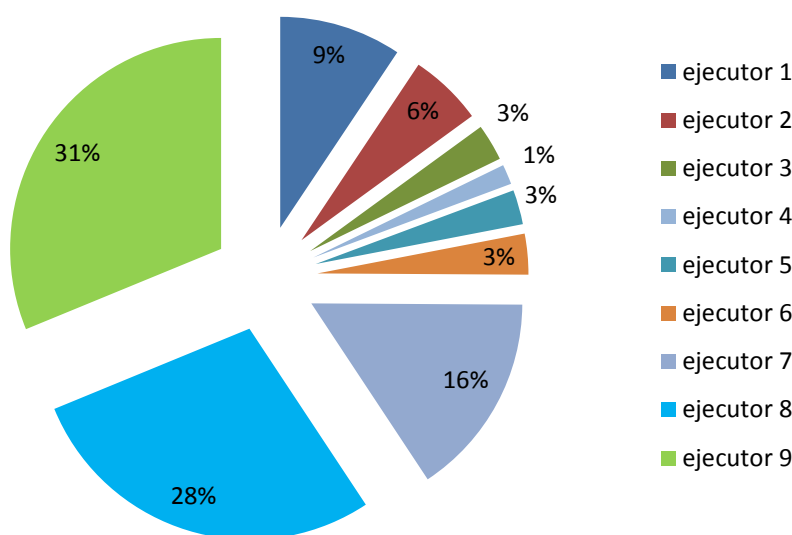


Figura 2 Cantidad de expediente por gestor

Fuente: pasante

Al analizar cada encuesta se evidenció que la distribución de expedientes no se hace de una forma equitativa, se observa que el ejecutor 9 maneja una cantidad de 1000 expediente frente al ejecutor 4 con una cantidad de 49, entre las razones mencionada es que existen actividades complementarias lo que los cohibe tener la misma cantidad, esto ha llevado a un sobre carga

laboral entre los ejecutores que tienen mayor cantidad de expedientes como una desmotivación como consecuencia generando un atraso de cartera .

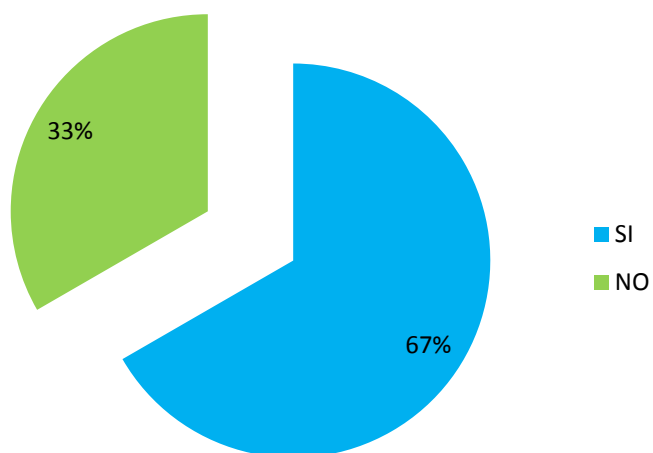


Figura 3 mensualmente lleva un control del estado actual de todos los expedientes a su cargo

Fuente: pasante

Los ejecutores que manejan las cantidades razonables manifiestan que sí, pero los ejecutores que tienen por encima de 400 expedientes afirman que es imposible llevar el control mensual de todos, por consiguiente genera una disminución en la cartera ya que expedientes se quedan sin revisar periódicamente lo que hace que el proceso de cobro sea más extenso

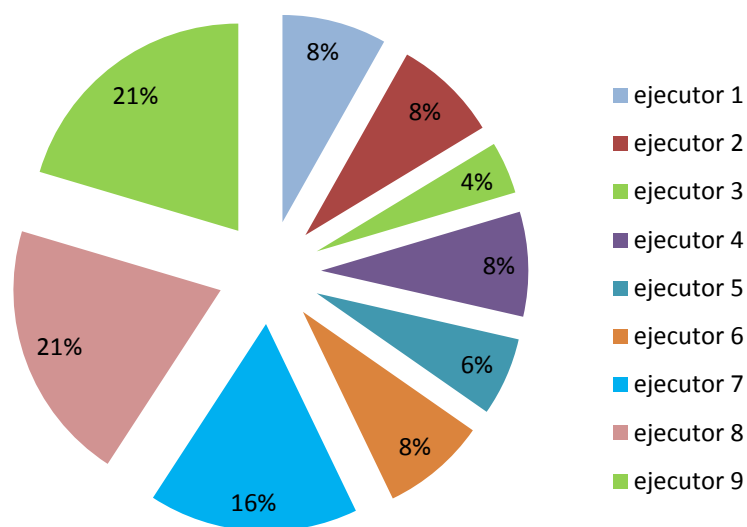


Figura 4 expedientes gestionados por mes

Fuente: pasante

La grafica muestra claramente que los ejecutores 1,2 ,4 y 6 están evacuando hasta 20 expedientes mensuales, los ejecutores 3 y 5 están evacuando hasta 15 expedientes , los ejecutores 7,8,9 están evacuando por encima de 40 expedientes, lo que evidencia que los gestores 1,2,3,4,5,6, no están cumpliendo por lo establecido en los lineamientos para la gestión de la cartera, lo cual expresa que cada funcionario del grupo interno de trabajo de coactiva que se dedique al proceso de cobro coactivo están en la capacidad de evacuar 60 expedientes mensuales y quienes estén en el procedimiento de cobro coactivo ejecución de bienes están en la capacidad de evacuar 30 expedientes mensuales

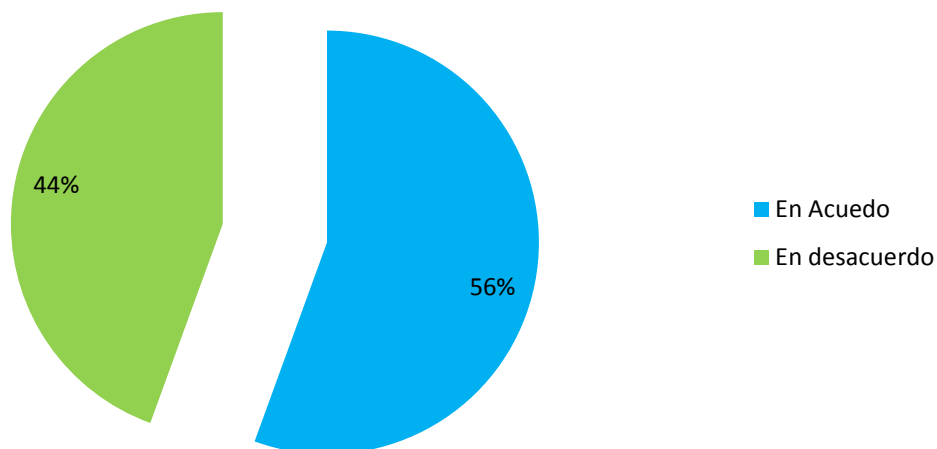


Figura 5 está usted de acuerdo con el reparto de expedientes

Fuente: pasante

Cinco ejecutores manifiestan estar en acuerdo con el reparto de expedientes porque de esta manera no se declara prescrita la obligación de cobro, la otra parte de gestores manifiestan que están en desacuerdo ya que no se delega de una forma equitativa y hace que el proceso sea difícil y entre en un atapa de cuello de botella en el proceso de cobro y no se cumple el debido proceso establecimiento por los lineamientos para la gestión de la cartera y orientaciones metodológicas para el establecimiento de carga de trabajo.

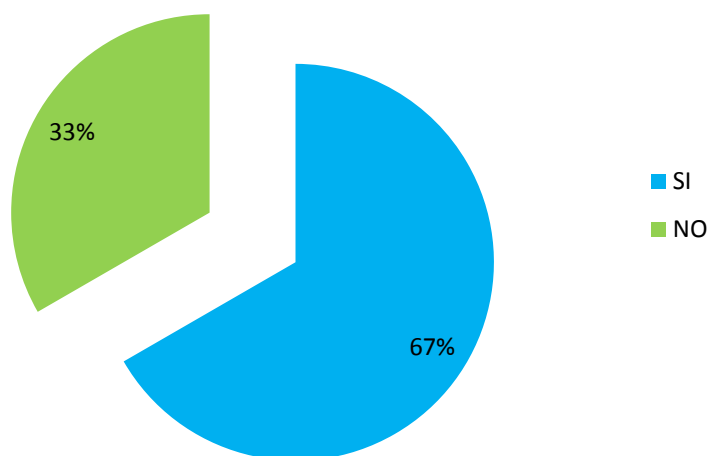


Figura 6 conoces lo lineamientos para la gestión de la cartera y orientaciones metodológicos para el establecimiento de cargas de trabajo

Fuente: pasante

El 67% equivalente al 6 de los ejecutores manifiesta conocerlo y el 33% equivalente a los 3 ejecutores manifiesta no conocerlo.

### **3.2 Plantear estrategias en los procesos del G.I.T de cobranza de manera que se puedan formular propuestas de mejora continua para la misma.**

Al realizar el diagnóstico de la situación actual de una forma detallada se concluyó que uno de los factores por los cuales se enfrenta el grupo interno de trabajo de cobranzas y recaudo es la falta de personal y la ejecución del debido proceso en la distribución de la carga laboral, también se evidencio que cada puesto tiene su manual de funciones de igual manera la DIAN cuenta con un estudio de carga laboral donde indica cuales son los parámetros a seguir.

A continuación se hace mención de cada uno de ellos y las estrategias que las directivas del

grupo interno de cobranzas deberían implementan para mejorar en sus procesos y eliminar los cuellos de botella que atrasan el proceso de cobro y afectan directamente el cumplimiento del objetivo principal como lo es la recolección de cartera.

para que en caso que el competente lo apruebe realice la reasignación a otro funcionario.

- Sin perjuicio del control que corresponden el superior inmediato , una vez efectuado el reparto de los expedientes corresponde a los funcionarios asignados al proceso de administración de cartera, realizar el control de legalidad de las actuaciones proferidas durante la ejecución de los procedimientos, con el fin respetar y garantizar el debido proceso ,confirmado que se hayan realizado las actuaciones procesales que se deben surtir atendiendo los términos legalmente establecidos, logrando eficiencia en la ejecución de las actividades y economía en los procesos.

Criterios de seguimiento mensual grupo interno de trabajo proceso de administración de cartera los criterios de seguimiento mensual, dependerán del GIT en el cual se esté ubicado y del tiempo destinado para la ejecución de las actividades.

**Git Persuasivo.** Para los funcionarios de grupo interno de trabajo de persuasiva o quien haga sus veces, están en la capacidad de evacuar en el tiempo realmente elaborado 152,95 horas al mes, 60 expedientes mensuales, lo que representa una carga anual de 720 expedientes.

**Git Coactiva.** Para los funcionarios de grupo internos de trabajo de coactiva que se dediquen el desarrollo del procedimiento de cobro coactivo mandamiento de pago, o quienes hagan sus veces, están en capacidad de evacuar en el tiempo realmente laborado 152,95 horas al mes, 60 expedientes mensuales, lo que representa una carga anual de 720 expedientes.

Tabla 3 expedientes gestionados en el año Git Coactiva

<b>Número de expedientes gestionados en el año</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Nivel de desempeño</b>
Menos de 504	Inferior al 70%	No satisfactorio
504-575	Entre 70% y el 79%	Aceptable
576-654	Entre 80% y el 909%	Bueno
655 - 697	Entre 91% y el 96%	Superior
698y mas	Entre 97% y 100%	Sobresaliente

Fuente: pasante

**Git Coactivo Ejecución de Bienes.** Para los funcionarios de GIT de coactiva o quienes haga sus veces, que se dediquen al procedimiento de cobro coactivo ejecución de bienes, están en la capacidad de evacuar en el tiempo realmente laborado 152,95 horas al mes ,30 expedientes mensuales, lo que representa una carga anual de 360 expedientes.

**Git de Facilidad de Pago.** Para los funcionarios de GIT de facilidad de pago o quienes haga sus veces, que se dediquen al procedimiento de facilidad de pago, están en la capacidad de atender en el tiempo realmente laborado 152,95 horas al mes ,30 solicitudes mensuales, lo que representa una carga anual de 360 expedientes.

Tabla 4 expedientes gestionados en el año Git facilidad de pago

<b>Número de expedientes gestionados en el año</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Nivel de desempeño</b>
Menos de 252	Inferior al 70%	No satisfactorio
252-287	Entre 70% y el 79%	Aceptable
288-326	Entre 80% y el 909%	Bueno
327-348	Entre 91% y el 96%	Superior
349 y mas	Entre 97% y 100%	Sobresaliente

Fuente: pasante

Al dar cumplimiento a esta estrategia da solución a la problemática que actualmente enfrenta el grupo interno de trabajo de cobranzas logrando retomar los objetivos y alcanzando la meta propuestas por las directivas en el proceso de cobro como la recolección de cartera.



Segunda estrategia aumentar el recurso humano. Una de las soluciones para erradicar los cuellos de botellas presentados en el grupo interno de cobranzas, es contratar más funcionarios para facilitar y hacer que los procesos de cobro, como los proceso de investigación de bienes, y los remates sean fluidos no atrasen la acción de cobro de esta manera que se le sugiere a la DIRECCION de IMPUESTOS seccional CUCUTA, darle un poco más de atención a la falta de recurso humano en el are de cobranza púes siendo esta una de las áreas más importantes de la entidad pues es la que permite el recaudo del dinero y le da el cumplimiento del objetivo a la institución.

Tercera estrategia aplicación del método de la 5s. Entre las variables que atrasan los procesos en la institución es la falta de organización en los expedites como en los puestos de trabajo, como la señalización de los puestos de trabajo lo que genera inconformidad por los contribuyentes en el momento de ubicar al ejecutor encargado de su proceso de cobro, por eso se hace fundamentar establecer el método de las 5s en administración el cual su objetivo es conseguir una mayor productividad y un mejor entorno laboral y de esta manera lograr optimizar el tiempo de los funcionarios.

Etapas.

Clasificación: Es la primera de las cinco fases. Consiste en identificar los elementos que son necesarios para el ejecutor en el área de trabajo, separarlos de los documentos necesarios e innecesarios y desprenderse de estos últimos, solo tener en el área de trabajo los expedientes que se encuentre trabajando en el momento.

**Orden:** Consiste en establecer el modo en que deben ubicarse e identificarse los expedientes necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos se recomienda mantener las base de datos actualizadas.

**Limpieza:** Consiste en identificar y eliminar los documentos, carpetas entre otras cosas que permanezcan sobre los escritorios y archivadores, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado operativo.

**Estandarización:** Se crean estándares que recuerdan que el orden y la limpieza deben mantenerse cada día con la ayuda del jefe de grupo que este coordinando el método.

**Mantenimiento de la disciplina:** Mediante esta etapa se pretende obtener una comprobación continua y fiable de la aplicación del método de las 5S y el apoyo del personal implicado, sin olvidar que el método es un medio, no un fin en sí mismo solo se logra con el compromiso de los ejecutores.

### **3.3 Acciones de apoyo y asistencia en los procesos del área administrativa del grupo interno de trabajo de cobranza asegurando así el adecuado desempeño en las labores.**

El desarrollo de la pasantía se ejecutó dentro del G.I.T de COBRANZA, como gestor auxiliar bajo la dirección de la Doctora YANETH AMPARO RAMÍREZ gestor III quien lidero el proceso de formación durante el tiempo de la práctica, en la jornada de la tarde se realizó el

proceso de investigación de bienes bajo la orientación de la Doctora LEÍDI XIOMARA PARADA

### **3.3.1 Actuaciones en el proceso de cobro.**

Existen dos clases de actos administrativos dentro del proceso de cobro:

Están los actos administrativos que se reciben en Secretaría de Cobranzas, con su respectiva fecha de ejecutoria para ser grabados en el aplicativo ADUANAS e iniciar el respectivo proceso de cobro.

Están a su vez los actos administrativos que migran de la obligación financiera al aplicativo Sipac, que son de carácter tributario, como son, declaraciones privadas de renta, ventas, retención de la fuente. Los hay también los actos administrativos tributarios que nacen en Fiscalización y Liquidación que una vez ejecutoriados son trasladados al Grupo de Trabajo de Cobranzas de la División de Gestión Recaudo y Cobranzas, para iniciarles su respectivo proceso de cobro, dentro del cual se profieren las siguientes actuaciones administrativas relacionadas así:

#### **3.3.1.1 *Mandamiento de pago***

Debe ser notificado a la última dirección reportada por el contribuyente y/o usuario aduanero en el Registro Único Tributario (R.U.T.). El trámite de citación y notificación es realizado por el Grupo de Documentación de la Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta.

### 3.3.1.2 Medidas cautelares

Concomitante con el mandamiento de pago deberá ordenarse las medidas cautelares correspondientes, tales como: embargo a bancos y solicitud de investigación de bienes en la gráfica se muestra la cantidad de actos administrativos que se les hizo respecto a cada proceso

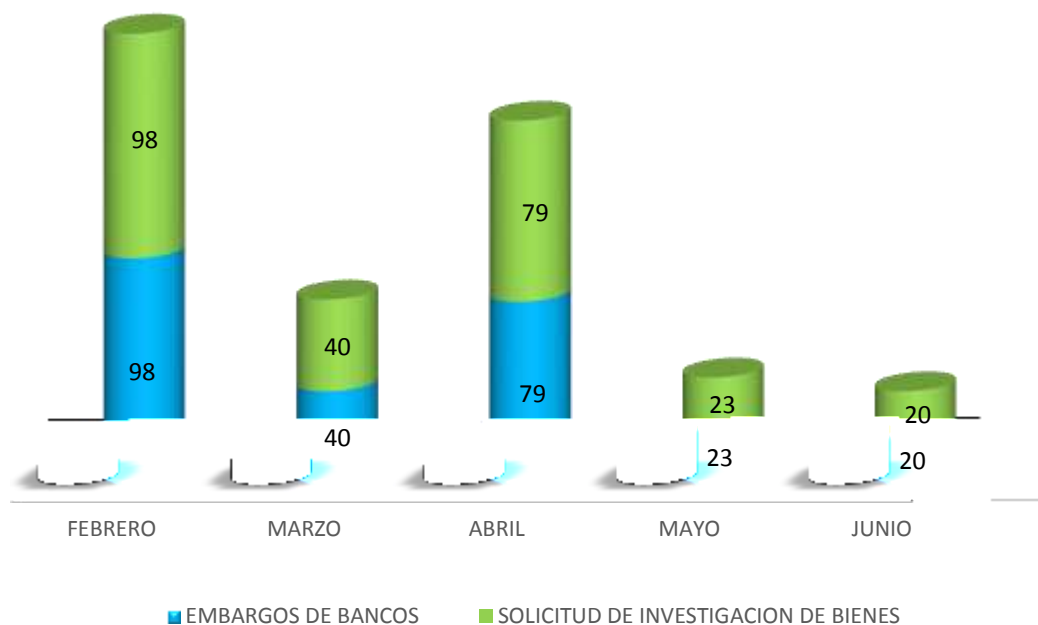


Figura 7 Total de 260 expedientes gestionados frente a medida cautelares en el transcurso de la pasantía.

Fuente: pasante

Una vez recibido por parte del Grupo de Documentación, la notificación de mandamiento de pago se debe archivar en el expediente de cobro que se lleva en el Grupo de Cobranzas, para proferir la resolución de seguir adelante la ejecución.

### ***3.3.1.3 Resolución de ejecución***

Es importante por cuanto faculta al funcionario ejecutor para hacer efectivas las medidas cautelares decretadas, es decir, en el caso de un embargo a bancos, si hay depósitos judiciales para aplicar, debe proferirse el auto de aplicación de depósito judicial y diligenciar el formato 690 recibo oficial de pago en bancos, que se entrega al funcionario encargado de depósitos judiciales para que realice el respectivo trámite ante el Banco Agrario, del depósito judicial.

### ***3.3.1.4 Depósito judicial***

Una vez realizado el trámite ante el Banco Agrario, el funcionario encargado de depósitos judiciales hace entrega al funcionario del auto y del recibo de pago diligenciado, se procede a la inclusión en el aplicativo ADUANAS, del pago tramitado mediante depósito judicial.

### ***3.3.1.5 levantamientos de medidas cautelares***

Existen dos opciones a realizar en el caso del trámite de depósitos judiciales, si la obligación objeto de cobro queda cancelada con la aplicación del depósito judicial, debe proferirse el respectivo Auto de Terminación y ordenarse el levantamiento de las medidas de embargo decretadas.

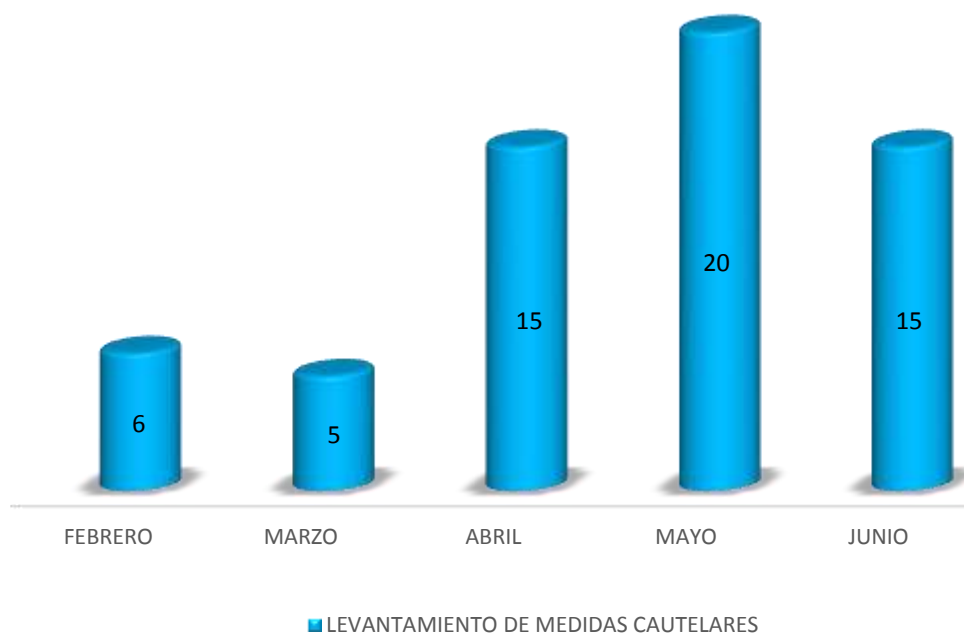


Figura 8 En el transcurso de febrero a junio se realizaron 61 desembargos por motivos de cancelación o prescripción de la obligación

Fuente: pasante

### ***3.3.1.6 Diligencia de secuestro***

Ahora bien, si como resultado de la solicitud de investigación de bienes, existen bienes inmuebles, vehículos de propiedad de los contribuyentes deudores, debe proferirse la respectiva resolución de embargo a predio en caso de los bienes inmuebles y, en el caso de los vehículos.

Las anteriores actuaciones deben remitirse por Secretaría, a la OFICINA DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PUBLICOS, en el caso de bienes inmuebles. Y a la OFICINA DE TRANSITO Y TRANSPORTE en el caso de embargo de vehículos.

Una vez recibida por parte de la OFICINA DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PUBLICOS, la inscripción del embargo debe continuarse con la respectiva actuación de la

diligencia de secuestro, profiriendo el auto que ordena fecha y hora para la diligencia de secuestro y auto nombrando secuestre.

De esta manera se hace efectivo el proceso de cobro bien sea por cancelación del contribuyente o por las medidas cautelares.

### ***3.3.1.7 Prescripción de la obligación***

Es un modo de extinguir las obligaciones a favor del contribuyente quien en el transcurso de un tiempo determinado no pago la sanción La Corte Constitucional en sentencia C 895 de 2009, definió la prescripción en los siguientes términos: “La prescripción extintiva o liberatoria es la institución jurídica por medio de la cual se pone fin a un derecho y a la correspondiente obligación, como consecuencia del paso del tiempo y de la pasividad de su titular en exigirlo, El artículo 8175 del Estatuto Tributario, norma que es aplicable al proceso de cobro coactivo, establece que el término de prescripción de la acción de cobro es de cinco (5) años contados a partir de la fecha de ejecutoria del respectivo acto administrativo de determinación o de discusión.

En la gráfica se muestra la cantidad exacta de obligaciones que se descargaron del aplicativo

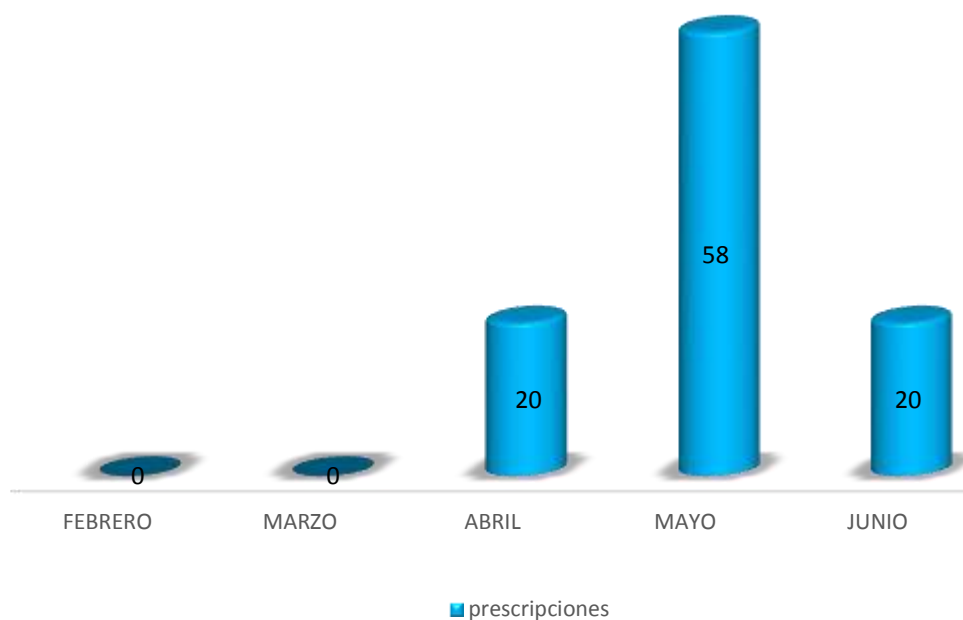


Figura 9 prescripciones

Es importante aclarar que no todas las obligaciones prescribieron a la fecha, si no tiempo a tras pero estaban activas en el aplicativo lo que generaba un incremento de cartera por tal motivo se hizo el proceso de prescripciones para desvincularlas ya que no eran cobrables.

- En relación a los contribuyentes cuyos nits migraron a aplicativo SIPAC, una vez caigan las obligaciones a dicho aplicativo, en forma de novedad al buzón del funcionario, deberá solicitar la entrega física del documento para que haga parte integral del expediente. Y una vez recibido de manera física el acto administrativo, se debe iniciar el proceso de cobro atendiendo los lineamientos establecidos para el cobro de los actos administrativos ADUANEROS y CAMBIARIOS residentes en el aplicativo ADUANAS



y para los tributarios que aún no han migrado a SIPAC, que se encuentran en la actualidad residente en el aplicativo CANDADO.

- Los actos administrativos tributarios que no migran al aplicativo SIPAC corresponden a actos tributarios, tales como RESOLUCIONES POR DEVOLUCION IMPROCEDENTE.
  
- Sobre los actos administrativos TRIBUTARIOS residentes en el aplicativo SIPAC, no realicé actividad alguna, sólo a manera de ilustración.

### **3.3.2 Proceso de investigación de bienes**

En el tiempo de la tarde se brindó un apoyo administrativo bajo el cargo de auxiliar en el proceso de investigación de bienes, este se desarrolló dentro del cobro coactivo donde se lleva a cabo un proceso llamado administración de cartera morosa, donde su actividad principal es la investigación de bienes, que es donde se permite investigar aquellos contribuyentes que ya han pasado el filtro del cobro persuasivo con una duración de 6 meses pero si la deuda no es cancelada en el tiempo pertinente, genera que el expediente sea llevado al cobro coactivo, es decir, al proceso de cartera morosa donde ejecutara el cobro de la deuda a través de los embargos a bancos y bienes inmuebles que se logra gracias a la investigación de bienes donde se investiga, cámara de comercio, catastro o la información exógena, y más adelante se hablara un poco más a fondo sobre cada uno de ellos.

Al momento de iniciar se presentaba un represamiento de investigaciones de fecha octubre 2017 siendo así que al terminar el tiempo dispuesto para la pasantía las investigaciones de bienes quedaron en cero pues no quedo ningún represamiento lo que genera más embargos y por ende un aumento en el recaudo de cartera morosa.

Las investigaciones de bienes se realizan a contribuyentes con obligaciones tributarias pendientes, inicia en el momento en que el funcionarios pertenecientes al grupo de cobranza diligencian los formatos que se dan por el SIPAC (sistema de planeación y administración de cartera morosa) o también de manera MANUAL que se encuentra en el FTCA-2263, estas investigaciones de bienes recae sobre personas naturales o jurídicas se describe a continuación cada proceso:

**Ventanilla Única de Registro (VUR):** Este proceso permite evidenciar si la persona o empresa investigada tiene algún bien inmueble como propiedad suya que permita suplir la deuda que tiene ante la DIAN, este proceso se realiza a través de la plataforma [www.vur.org.co](http://www.vur.org.co), entrando con un acceso privado que tiene la entidad donde se verifica lo antes dicho, se averigua por número de cedula o por Nit, en el caso de las personas naturales que no arrojan ningún resultado se busca por el nombre de la persona, también es importante tener en cuenta que en este proceso se debe analizar detalladamente cada matricula inmobiliaria puesto que las que contienen patrimonio familiar, afectación a vivienda familiar y en ocasiones que ya han sido vendidas a otras personas pero siguen en el sistema con el nombre de su antiguo propietario; ver

**Registro Único Empresarial y Social cámaras de comercio (RUES):** permite observar

si los contribuyentes a investigar tienen actualizada la cámara de comercio e informa si el contribuyente tiene otra organización bajo su dirección.

**Catastro (exógena):** Refleja los diferentes movimientos bancarios de las personas y organizaciones de igual manera si se encuentran con algún bien inmueble a su nombre, esta se representa a través de la exógena la cual, está conformada por diferentes códigos los cuales son:

### **Códigos que se utilizan en la exógena**

1001 Pago abono en cuenta y retención

1009 Movimiento cuenta corriente y ahorro

1010 Socios y valor patrimonial

1018 Cuentas por cobrar mandatos

1019 Movimiento cuenta corriente y ahorro

1020 Inversiones cdts

1032 Enajenación en notarias

1406 Informe convenio IGAC

Fuente: coordinadora de pasantía

Siendo así estos los códigos establecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales que son necesarios para llevar a cabo la investigación de bienes, lo que genera un análisis a la exógena permitiendo identificar los códigos ya mencionados necesarios para la ejecución adecuada del proceso de catastro.

**Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT):** Este es el documento que soporta y

verifica la existencia de cualquier automotor a nombre del contribuyente.

En el transcurso del periodo 12 de marzo al 12 junio de 2018 fecha en que se asigna funciones como auxiliar de investigación, se investigaron 400 contribuyentes con cada una de las consultas mencionadas anteriormente, evidenciando su resultado positivo o negativo a través de las siguientes gráficas.

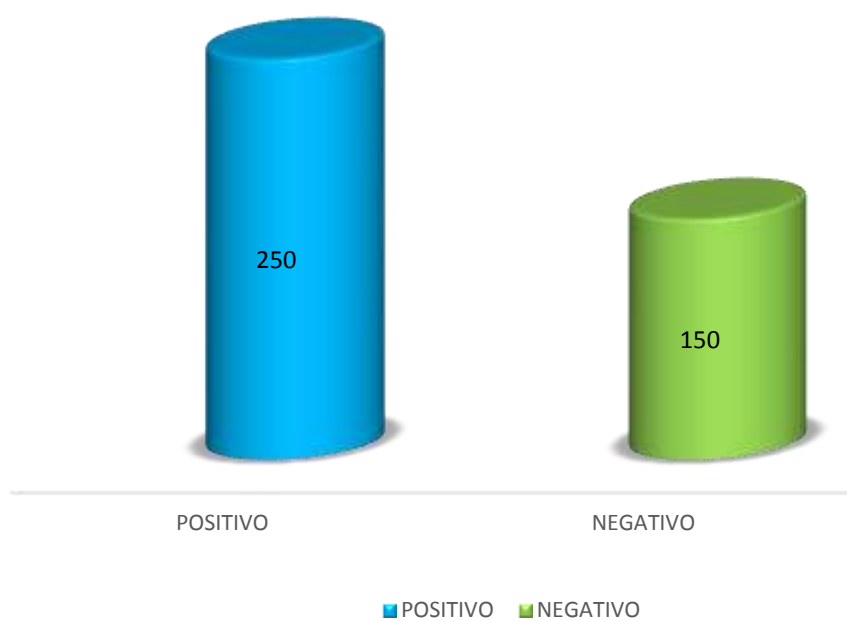


Figura 10 Ventanilla única del Registro (VUR)

Fuente. Pasante

En consulta del VUR referente a los bienes inmuebles predomina el positivo con una cantidad de 250.

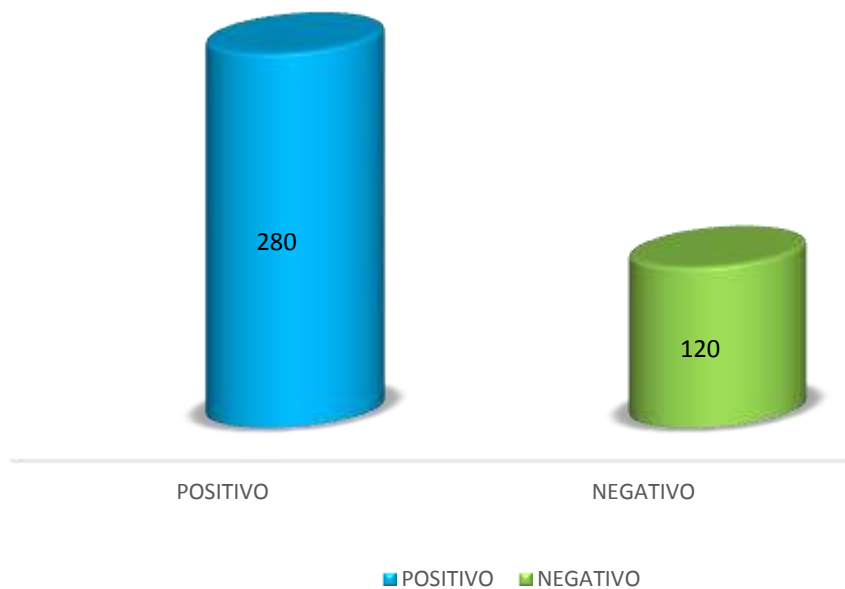


Figura 11 Exógena

Fuente. Pasante

La exógena, consulta por terceros se investigaron todas los movimientos de dinero por los contribuyentes encontrando unos hallazgos de 280 a favor de la DIAN.

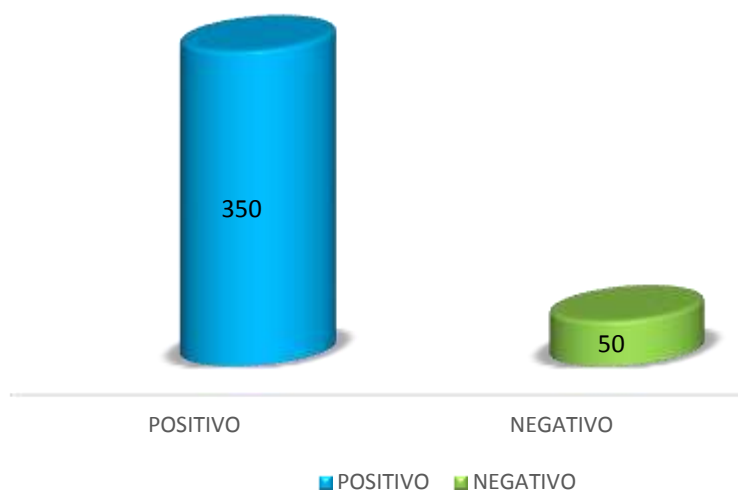


Figura 12 RUES

Fuente. Pasante

Frente a la consulta del RUES de los 400 contribuyentes consultados 350 mantienen la cámara de comercio actualizada.

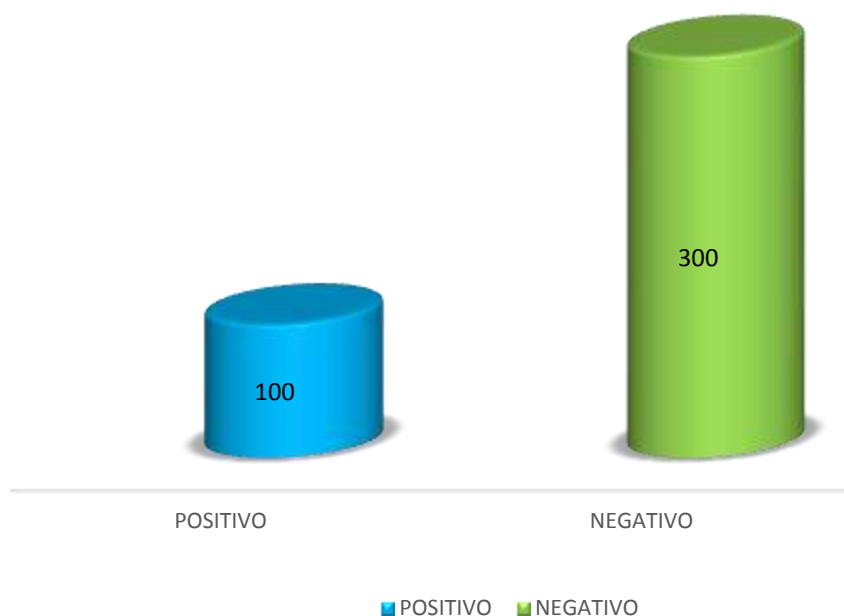


Figura 13 RUNT

Fuente. Pasante

En los niveles de indagación por los reportes de tránsito y transporte son negativos 300.

En total se realizaron 1600 consultas en el periodo comprendido entre 12 de marzo al 12 de junio, eliminando todo tipo de retención en las consultas de investigación de bienes.

## Capítulo 4. Diagnóstico Final.

El trabajo que se llevó a cabo en el grupo interno de trabajo de cobranzas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales seccional Cúcuta, se cumplió teniendo en cuenta varias actividades que se realizaron logrando resultados satisfactorios tanto para la entidad como para al área donde se llevó a cabo la labor y para el personal que allí trabaja.

El diagnóstico realizado para analizar la situación actual del grupo interno de trabajo de cobranzas fue de beneficio tanto para el desarrollo del trabajo como para la ejecución de los procesos administrativos en la entidad, lo cual permitió observar la situación actual tanto en actividades y labores que desempeña el personal del área, toda esta información se logró realizando una encuesta a los ejecutores del grupo interno de trabajo lo que permitió conocer a fondo el área y elaborar así el diagnóstico sobre las principales necesidades que se encuentran en el grupo interno de trabajo de cobranza.

De esta manera se establecen los lineamientos y estrategias para dar solución a los hallazgos encontrado con el fin de recuperar y mejorar los procesos administrativos internos, efectuados por las directivas ya que a través de las medidas cautelares se efectuaron recaudos, así mismo mediante las prescripciones se logró descargar sanciones del aplicativo que no eran cobrables y generaban un incremento del mismo, por último se logra adelantar el proceso de investigación de bienes suministrando la información necesaria a cada ejecutor para continuar el proceso de cobro coactivo.

También se hacen evidentes conceptos como; la planeación para el desarrollo de las tareas, y ser organizado para la ejecución de cada labor, es decir, estipular y seguir unos pasos que conlleven a la obtención de un resultado final.

Finalmente se logró apoyar constantemente a los funcionarios en todas las labores necesarias para cumplir con todas las responsabilidades de la División, logrando evacuar la gran totalidad de la carga de trabajo que se tenía al inicio de la pasantía; Siguiendo con eficiencia, eficacia y responsabilidad.



## Capítulo 5. Conclusiones.

El grupo interno de trabajo de cobranzas presentaba falencias en algunos procesos, por ello fue necesario realizar un diagnóstico de la situación actual, evidenciando una distribución de carga laboral no equitativa entre los ejecutores, con el fin de profundizar sobre la situación encontrada se recurre a la encuesta de una forma anónima para identificar variables acerca de los hallazgos, Este diagnóstico sirvió como aporte a la dependencia pues se pudieron identificar falencias y situaciones que ameritaban ser mejoradas para que los procesos administrativos del grupo se efectúen con mayor responsabilidad y eficiencia.

Basado a lo anterior se seleccionaron las estrategias y alternativas de mejora con el fin de corregir la problemática y agilizar los procesos administrativos, ayudando a la Entidad y específicamente al grupo interno de trabajo de cobranzas a fortalecerse en el desempeño y desarrollo de las funciones logrando establecer pautas y lineamiento para una distribución equitativa de la carga laboral.

Se ejecutaron acciones donde se eliminó la represión en las consultas de investigación de bienes que detenía a los ejecutores para continuar el proceso de cobro, afectando la recolección de la cartera en mora, a través del apoyo administrativo se logró el fortalecimiento de los procesos de grupo interno de trabajo de cobranzas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales seccional Cúcuta, brindando a los contribuyentes un servicio y atención más cómodo y oportuno.

## Recomendaciones

Una de las recomendaciones para hacerle al grupo interno de trabajo de cobranzas, es analizar periódicamente cada una de sus áreas para identificar falencias a tiempo y realizar los respectivos cambios.

Es importante tener en cuenta la contratación de personal para evitar retrasos en los procesos, en lo que compete a la jefatura revisar y velar por el cumplimiento en los lineamientos de carga de trabajo para lograr cumplir la meta en la recolección de cartera.

Es significativo en el grupo interno de trabajo de cobranzas seguir brindando espacio a pasantes y judicantes con el fin de lograr una retroalimentación y un apoyo administrativo en cada una en sus áreas.

## Referencias

DIAN. (24 de 02 de 2015). LA ENTIDAD. . Obtenido de PLAN ESTRATEGICO 2014-2018.:

<http://www.dian.gov.co/DIAN/12sobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument>

DIAN. (s.f.). Código CT-CA-0086 . LOS PROCESOS DE ADMINISTRACION DE  
CARTERA DE LA DIAN.

Hurtado, D. (2008). Principios de Administración. En D. Hurtado, Principios de Administración.

Sánchez, M. A. (2009). Manual de Constencioso Adminstrativo (Parte General). Caracas,

Venezuela. Obtenido de <https://temasdederecho.wordpress.com/tag/concepto-de-medida-cautelar/>

# Apéndice

**RESOLUCION No. 225 – 098****FECHA: ABRIL 2 DE 2018**

**Por medio del cual se ordena el embargo de saldos bancarios y/o cuentas de ahorro, y/o certificados de depósito a término o cualquier título valor o Depósitos Judiciales que posea el contribuyente.**

La ejecutora delegada de la División de Gestión de Recaudo y Cobranzas de la Dirección Seccional de Impuestos Cúcuta, en uso de las facultades conferidas por los Arts. 823 y siguientes del Estatuto Tributario, Decreto 4048 de octubre 22 de 2008, Resolución No.008 de noviembre de 2008, Resolución No.009 de noviembre 4 de 2008, Resolución No.011 de noviembre 4 de 2008 y la Resolución de Delegación No. 958 del 9 de septiembre de 2016, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que los documentos que se cobran en este proceso tienen la calidad de títulos ejecutivos según lo establecido en el artículo 828 del Estatuto Tributario y en ellos consta una obligación clara, expresa y exigible a favor de la Nación y en contra del contribuyente **CARLOS LAVERDE INTERNACIONAL CIA LTDA C I CAL FORWARDERS INTERNACIONAL C I** con Nit. 807.003.549 Exp. No.069/2010.
2. Que es procedente según lo establecido en el artículo 837 del Estatuto Tributario, decretar, el embargo de los saldos bancarios y/o cuentas de ahorro y/o certificados de depósito a término o cualquier título valor o Depósito Judicial que posea el Contribuyente, sin exceder el doble de la deuda más sus intereses.

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: EMBARGO.** Decretar el embargo de los saldos bancarios y/o cuentas de ahorro y/o certificados de depósito a término o cualquier título valor o Depósito Judicial, que excedan de la parte inembargable y que posea el contribuyente **CARLOS LAVERDE INTERNACIONAL CIA LTDA C I CAL FORWARDERS INTERNACIONAL C I** con Nit. 807.003.549, hasta por la suma de DIEZ MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS (\$10.300.000) MONEDA CORRIENTE.

**ARTICULO SEGUNDO: COMUNICACION.** COMUNICAR esta providencia para que hagan efectiva la medida, dando cumplimiento de esta manera al Art. 839-1 del Estatuto Tributario.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

**YANETH AMPARO RAMIREZ JAUREGUI**  
Gestor III 303 03  
División Gestión Recaudo y Cobranzas  
Dirección Seccional de Impuestos Cúcuta

## Apéndice B. Resolución de prescripción de cobro

RESOLUCIÓN No. 004 - 2018 PERÚ: 18/11/2018

### RESOLUCIÓN POR MEDIO DE LA CUAL SE DECLARA PRESCRITA LA ACCIÓN DE COBRO DE UNA OBLIGACION FISCAL Y SE ORDENA SUPRIMIRLA DE LOS REGISTROS CONTABLES Y CUENTA CORRIENTE

COMPROBANTE CALIXTO SANGUINO SANGUINO N° 1823/18  
DIRECCION CALLE N° 1138  
MINISTERIO ECONOMIA - OFICINA DE FISCALIDAD  
DEPENDENCIA SUBSECCION

La Jefe del Grupo Interno de Trabajo de Cobranzas de la División de Gestión Recaudado y Cobranzas de la Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta, en uso de las facultades legales conferidas por los Arts. 814, 817, Y 820 del Estatuto Tributario y según Resolución de Delegación No. 2158 de fecha marzo 9 de 2018 y,

#### CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que de conformidad con el Art. 817 inciso 2 del Estatuto Tributario, modificado por el Art. 8 de la Ley 1066 de 2006 y lo establecido en la Orden Administrativa No. 006 de 1998, la Acción de Cobro de las obligaciones fiscales prescribe en el término de cinco (5) años, contados desde la fecha en que se hicieron legalmente exigibles.

**SEGUNDO:** Que la siguiente obligación, a cargo del deudor de la referencia, tiene más de 5 años de exigibilidad sin que respecto de ninguna de ellas hayan operado los fenómenos de suspensión o interrupción de la prescripción a que alude el artículo 818 del Estatuto Tributario o que habiéndose interrumpido dicho término, comenzó a contarse nuevamente y a la fecha ya han transcurrido los 5 años señalados en el inciso 2º de la misma norma.

DOCUMENTO	CONCEPTO	AÑO	PERIODO	DEUDA EXIGIBILIDAD	IMPORTE IMPUESTO	DEUDA PRECIS
004	Por el cobro de impuestos cuando por infracción al régimen cambiario	2014	II	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00
			TOTAL			

**TERCERO:** Que verificada la información que obra en el expediente citado, pudo establecerse lo siguiente:

Expediente con Resolución por la cual se impone sanción por infracción al régimen cambiario No. 1849 de fecha 28 abril de 2004, por valor de QUINCE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL PESOS (\$15.688.000) MCTE.

En las actuaciones realizadas con ocasión del proceso de cobro adelantado al contribuyente CALIXTO SANGUINO SANGUINO, figuran las siguientes:

Hoja de nota de Investigación de bienes local de fecha febrero 18 del 2006, con resultado negativo, (fl 16 a 20).

Hoja de constancia de embargo a bancos No.292 de fecha diciembre 28 2004 (fl 14 a 15).

Se profirió mandamiento de pago No.0156 de fecha septiembre 06 de 2006, el cual fue publicado en prensa, en fecha octubre 11 de 2006 (fl 23 a 29).

Que transcurrido el término de los cinco (5) años con que cuenta la Administración Tributaria para hacer efectivo el cobro de las deudas fiscales y teniendo en cuenta que culminó el día octubre 11 de 2010, prescribió la acción de cobro desde tal día, sin que hasta la fecha se haya proferido el acto administrativo respectivo que formalice tal situación.

En consecuencia, la siguiente obligación contenida en la - Resolución por la cual se impone sanción por infracción al régimen cambiario No. 1849 de fecha 28 abril de 2004, por valor de QUINCE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL PESOS (\$15.688.000) MCTE, ha prescrito.

Que, de conformidad con lo expuesto en los anteriores considerandos, es procedente decretar la prescripción de la acción de cobro de la totalidad de la obligación descrita en el numeral segundo de la presente resolución con fundamento en el Art. 817 del Estatuto Tributario y en desarrollo del procedimiento PR-CA-0330.

Por lo expuesto, este despacho,

#### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO: DECRETAR** la prescripción de la acción de cobro sobre la obligación fiscal discriminada en el numeral segundo de la parte considerativa de la presente Resolución a cargo del contribuyente y/o usuario aduanero CALIXTO SANGUINO SANGUINO con

Nit. **91.257.340**, por la suma de QUINCE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL PESOS (\$15.688.000) MCTE, relacionada a continuación:

DOCUMENTO	CONCEPTO	AÑO	PERIODO	DEUDA EXIGIBILIDAD	IMPORTE IMPUESTO	DEUDA PRECIS
004	Por el cobro de impuestos cuando por infracción al régimen cambiario	2014	II	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00
			TOTAL			

**ARTICULO SEGUNDO: ORDENAR** suprimir de los registros contables de la Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta y de la Cuenta Corriente la deuda a cargo del citado Contribuyente, enunciada y discriminada en la parte considerativa de la presente providencia.

**ARTICULO TERCERO: DECLARAR** terminado el presente proceso, contra la deuda descrita anteriormente y a cargo del Contribuyente identificado en el Artículo Primero.

**ARTICULO CUARTO: DECRETAR EL DESEMBARGO** de los saldos bancarios que a cualquier título posea el contribuyente y/o usuario aduanero CALIXTO SANGUINO SANGUINO con Nit. **91.257.340**, por las razones expuestas en la parte considerativa.

**ARTICULO QUINTO: DESCARGAR** de todos los archivos e inventarios de la Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta las obligaciones que reposan en los aplicativos de la División de Cobranzas, Sistema, Cuenta Corriente.

**ARTICULO SEXTO: NOTIFICAR** por correo de conformidad con los Arts. 565 y 566 del Estatuto Tributario, advirtiendo que contra la presente providencia no procede Recurso alguno.

#### COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

CORINA MARCELA MOLINA GAMBOA  
JEFE G.I.T. GESTION COBRANZAS  
DIVISION GESTION RECAUDO Y COBRANZAS  
DIRECCION SECCIONAL DE IMPUESTOS DE CUCUTA

PROYECTO: YANETH AMPARO RAMIREZ JAUREGUI  
Gestor # 303 03



## Apéndice D. Consulta general de los reportado por terceros

The screenshot displays the web interface of the Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) of Colombia. The browser address bar shows the URL <https://mivisa.dian.gov.co/WebInteligenciaCorporativa/DefFormal>. The user is logged in as MEJIA SILVA YANETH DEL SOCORRO, U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. The page title is "Consulta general de lo reportado por terceros".

The main content area includes a sub-header "Consulta general de lo reportado por terceros" and a description: "Permite realizar consultas generales de la información que los terceros reportaron de una perso". Below this is a section titled "Datos a consultar" with the following fields:

- Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía
- No de identificación: [Empty text box]
- Año: 2015
- Tipo de formato: Todos
- Periodo: 1
- Formatos Información Declaraciones Tributarias

A "Consultar" button is located at the bottom right of the form. A left-hand navigation menu lists various services such as "Autogestión", "Bandeja de Salud", "Comentarios y Quejas", "Comunicados", "Consulta Asuntos", "Consultar Firmas de Documento", "Consultar documento Diligenciado", "Contabilidad", "Correo", "DIANET", "Factura Electrónica", "Firma Electrónica", "Obligación Financiera", "Plenación y Evaluación", "Procedimiento de Devolución/Cor", "Regíto Único Tributario", "Reportes", "Salida de mercancías", and "Solidad de Conexión de Incons".



## Apéndice E. Consulta del RUES



The screenshot shows the RUES website interface. At the top, there is a navigation bar with the RUES logo and the text "Registro Único Empresarial y Social Cámaras de Comercio". Below this, a search form is displayed with the following fields and options:

- Radio buttons for "Estado Social", "Número de Identificación", "Número de Registro Mercantil", and "Registro Nacional de Turismo".
- A text input field containing "Número de identificación: 834001003".
- A blue "Consultar" button.

Below the search form, a table displays the search results:

Tipo	Número de Identificación	Estado Social	Cámara de Comercio (CC)	Ciudad	SM	SNP	EGAL	NT
NT	83400100 - S ZETA CONSTRUCTORES LIMITADA	REGISTRADO	BOGOTÁ	Personas Jurídicas	SM	SNP		

At the bottom of the page, there is a footer with the text: "COMPTONAVIC - Servicio Registro Único Empresarial y Social S.A. Calle 26 # 10-10 Torre 7-04, 080 Bogotá, Colombia".

## Apéndice F. Consulta del VUR

Consulta General del Inmueble - Estado Jurídico del Inmueble

Los campos marcados con \* son requeridos

Departamento\*  Municipio\*

Seleccione el Criterio de Búsqueda

Criterio de búsqueda\*

Documento

Tipo de identificación  Número de identificación

**Buscar inmueble**

Consulta General del Inmueble - Estado Jurídico del Inmueble

Consultar	Propietario	Tipo Identificación	Numero de identificación	Dirección del inmueble	Numero de matrícula inmobiliaria	Referencia Catastral	Departamento	Municipio
CONSULTAR	JORGE JOSE PINZON TAVERA Total:1 Ver más	CÉDULA CIUDADANA	13484465	AVENIDA 11E #8AE-15 .LOTE #4 MANZ. X URBANIZACION COLSAG	260-64189	01-61-680017000	NORTE DE SANTANDER	CÚCUTA
CONSULTAR 	JORGE JOSE PINZON TAVERA Total:1 Ver más	CÉDULA CIUDADANA	13484485	CARRERA 21 # 35-59 UNIDAD # 3 EDIFICIO LEONOR.	300-24848	68001010100390112904	SANTANDER	BUARAMANGA



## Estado Jurídico del Inmueble

Fecha: 31/05/2018  
 Hora: 10:04 AM  
 No. Consejo: 11000388  
 No. Matrícula Inmobiliaria: 200-64188  
 Referencia Catastral: 01-61-630017000

## Alertas en protección, restitución y formalización

Alertas en protección, restitución y formalización

## Alertas comunicaciones, suspensiones y acumulaciones procesales

ORIGEN	DESCRIPCIÓN	FECHA	DOCUMENTO
--------	-------------	-------	-----------

Artel ()

Una ()

ANOTACION No 1 Fecha: 29-08-1974 Radicación: 98  
 Doc: ESCRITURA 3587 DEL 1973-12-21 00:00:00 NOTARIA 2 DE CUCUTA VALOR ACTO: \$50.000  
 ESPECIFICACION: 101 COMPRAVENTA (MODO DE ADQUISICION)  
 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ACTO (X-Titular de derecho real de dominio, I-Titular de dominio incompleto)  
 DE: FE Y ALEGRIA  
 A: ITALO ALTERIO CC 120838

ANOTACION No 2 Fecha: 10-11-1976 Radicación: 98  
 Doc: ESCRITURA 2255 DEL 1976-10-14 00:00:00 NOTARIA 2 DE CUCUTA VALOR ACTO: \$130.000  
 ESPECIFICACION: 101 COMPRAVENTA (MODO DE ADQUISICION)  
 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ACTO (X-Titular de derecho real de dominio, I-Titular de dominio incompleto)  
 DE: ITALO ALTERIO CC 120838  
 A: ESCALANTE PE@ARANDA FABIO APARICIO CC 17037288 X

ANOTACION No 3 Fecha: 30-01-1984 Radicación: 841295  
 Doc: ESCRITURA 146 DEL 1984-01-25 00:00:00 NOTARIA 2 DE CUCUTA VALOR ACTO: \$260.000  
 ESPECIFICACION: 101 COMPRAVENTA (MODO DE ADQUISICION)  
 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ACTO (X-Titular de derecho real de dominio, I-Titular de dominio incompleto)  
 DE: ESCALANTE PE@ARANDA FABIO APARICIO CC 17037288  
 A: INDUZERCO LIMITADA NIT. 80004754 X

ANOTACION No 4 Fecha: 05-10-1987 Radicación: 8713507  
 Doc: ESCRITURA 1785 DEL 1987-09-09 00:00:00 NOTARIA 4 DE CUCUTA VALOR ACTO: \$20.000.000  
 ESPECIFICACION: 210 HIPOTECA (GRAVAMEN)  
 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ACTO (X-Titular de derecho real de dominio, I-Titular de dominio incompleto)

ANOTACION Nro 5 Fecha: 16-02-1988 Radicación: 882279  
 Doc: ESCRITURA 264 DEL 1988-02-11 00:00:00 NOTARIA 4 DE CUCUTA VALOR ACTO: \$5.000.000  
 ESPECIFICACION: 998 AMPLIACION DE HIPOTECA HASTA LA SUMA DE \$20.000.000,00 (OTRO)  
 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ACTO (X-Titular de derecho real de dominio.-Titular de dominio incompleto)  
 DE: SOC. INDUZERCO LTDA.  
 A: CORPORACION COLOMBIANA DE AHORRO Y VIVIENDA "DAVIVIENDA" NIT. 60034313

ANOTACION Nro 6 Fecha: 01-03-1988 Radicación: 883081  
 Doc: ESCRITURA 260 DEL 1988-02-26 00:00:00 NOTARIA 4 DE CUCUTA VALOR ACTO: \$  
 ESPECIFICACION: 580 REGLAMENTO DE PROPIEDAD HORIZONTAL (7 UNIDADES) (LIMITACION AL DOMINIO)  
 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ACTO (X-Titular de derecho real de dominio.-Titular de dominio incompleto)  
 A: SOC. INDUZERCO LTDA. X

ANOTACION Nro 7 Fecha: 28-03-1988 Radicación: 884550  
 Doc: RESOLUCION 011 DEL 1988-03-24 00:00:00 VALORIZACION MUNICIPAL DE CUCUTA VALOR ACTO: \$  
 ESPECIFICACION: 886 PERMISO PARA ANUNCIAR Y ENAJENAR (8 UNIDADES) (OTRO)  
 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ACTO (X-Titular de derecho real de dominio.-Titular de dominio incompleto)  
 DE: VALORIZACION MUNICIPAL  
 A: SOCIEDAD CONSTRUCTORA INDUZERCO LTDA. X

ANOTACION Nro 8 Fecha: 25-07-1988 Radicación: 8811794  
 Doc: ESCRITURA 1547 DEL 1988-07-11 00:00:00 NOTARIA 4 DE CUCUTA VALOR ACTO: \$8.000.000  
 ESPECIFICACION: 101 COMPRAVENTA APTO #201 (MODO DE ADQUISICION)  
 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ACTO (X-Titular de derecho real de dominio.-Titular de dominio incompleto)  
 DE: SOC. INDUZERCO LTDA.  
 A: PARRA MUÑOZ LUIS ENRIQUE CC 2685233 X

ANOTACION Nro 9 Fecha: 22-08-1988 Radicación: 8815431  
 Doc: ESCRITURA 2107 DEL 1988-08-09 00:00:00 NOTARIA 4 DE CUCUTA VALOR ACTO: \$7.000.000  
 ESPECIFICACION: 101 COMPRAVENTA APTO #100 (MODO DE ADQUISICION)  
 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ACTO (X-Titular de derecho real de dominio.-Titular de dominio incompleto)  
 DE: INDUZERCO LIMITADA NIT- 88504764  
 A: DURAN GUERRERO GUSTAVO CC 13448623 X  
 A: LUNA DE DURAN CIRA PATRICIA CC 80287302 X

ANOTACION Nro 10 Fecha: 22-08-1988 Radicación: 8815429  
 Doc: ESCRITURA 2108 DEL 1988-08-09 00:00:00 NOTARIA 4 DE CUCUTA VALOR ACTO: \$10.000.000  
 ESPECIFICACION: 101 COMPRAVENTA APTO #202 (MODO DE ADQUISICION)  
 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ACTO (X-Titular de derecho real de dominio.-Titular de dominio incompleto)  
 DE: INDUZERCO LIMITADA NIT- 88504764  
 A: AREVALO CABALLERO RAFAEL CC 18129405  
 A: ESCOBAR DE AREVALO ANA CELIA CC 41603877 X

ANOTACION Nro 11 Fecha: 10-08-1988 Radicación: 12548  
 Doc: ESCRITURA 2159 DEL 1988-12-29 00:00:00 NOTARIA 4 DE CUCUTA VALOR ACTO: \$8.000.000  
 ESPECIFICACION: 101 COMPRAVENTA APTO #302 (MODO DE ADQUISICION)  
 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ACTO (X-Titular de derecho real de dominio.-Titular de dominio incompleto)  
 DE: INDUZERCO LIMITADA NIT. 80304764  
 A: PIAZON TAVERA JORGE JOSE CC 13484463 X

ANOTACION Nro 12 Fecha: 08-11-1982 Radicación: 18225  
 Doc: ESCRITURA 1353 DEL 1982-08-13 00:00:00 NOTARIA 4 DE CUCUTA VALOR ACTO: \$48.000.000  
 Se cancela anotación No. 4.5  
 ESPECIFICACION: 650 CANCELACION HIPOTECA ESC #1785 Y AMPLIACION ESC #204 (CANCELACION)  
 PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ACTO (X-Titular de derecho real de dominio.-Titular de dominio incompleto)  
 DE: CORPORACION COLOMBIANA DE AHORRO Y VIVIENDA "DAVIVIENDA" NIT. 60034313  
 A: SOC. INDUZERCO LTDA.



ENCUESTA



## Apéndice G. Encuesta

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

Por favor, dedique unos minutos a diligenciar esta encuesta. La información que nos proporcione será utilizada para evaluar el reparto de los expedientes a cada ejecutor.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial.

1. ¿actualmente cuantos expedientes están en su reparto, por favor indique la cantidad?

Nº de expedientes \_\_\_\_

2. ¿Mensualmente lleva un control del estado actual de todos los expedientes a su cargo?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Si su respuesta es NO, especifique el motivo

3. ¿Aproximadamente cuantos expedientes gestiona por mes?

Nº de expedientes \_\_\_\_

4. ¿Está usted de acuerdo con el reparto de expedientes, y cree que esto afecta en la gestión de cobro? Argumente su respuesta

5. Conoce los lineamientos para la gestión de la cartera y orientaciones metodológicas para el establecimiento de cargas de trabajo

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Por favor, añada cualquier comentario que desee sobre el tema tratado.

***Muchas gracias por su colaboración.***

## Apéndice H. Consulta Cámara de Comercio

**CAMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA PARA EL MAGDALENA**  
**PINZON TAVERA JORGE GUSTAVO**  
 Fecha expedición: 2016/05/21 - 10:28:20 \*\*\* Recibo No. 2000070111 \*\*\* Num. Operación: 00 FISC-00100501-0004

**CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVÉS DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SÉ) \*\*\*  
 CÓDIGO DE VERIFICACIÓN #VDT7TT3F3**

De conformidad de las matrículas e inscripciones del Registro Mercantil,

**CERTIFICA**

\*\*\*\* LA MATRÍCULA MERCANTIL SE ENCUENTRA CANCELADA \*\*\*\*

**NOMBRE, SIGLA, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: PINZON TAVERA JORGE GUSTAVO  
 ORGANIZACIÓN JURÍDICA: PERSONA NATURAL  
 IDENTIFICACIÓN - Cédula de ciudadanía - 13484440  
 NIT : NO REPORTADO  
 DOMICILIO : SANTA MARTA

**MATRÍCULA - DESCRIPCIÓN**

MATRÍCULA NO : 33000  
 FECHA DE MATRÍCULA : MAYO 27 DE 1994  
 ÚLTIMO AÑO RENOVADO : 1994  
 FECHA DE RENOVACIÓN DE LA MATRÍCULA : MAYO 27 DE 1994  
 ACTIVO TOTAL : 4.910.000,00

**UBICACIÓN Y DATOS GENERALES**

DIRECCIÓN DEL DOMICILIO PRINCIPAL : CRA 1 CL 17 COMTAS DE SAJINA  
 MUNICIPIO / DOMICILIO : 47021 - SANTA MARTA  
 TELÉFONO COMERCIAL 1 : 229959  
 TELÉFONO COMERCIAL 2 : NO REPORTADO  
 TELÉFONO COMERCIAL 3 : NO REPORTADO

DIRECCIÓN PARA MODIFICACION JURIDICA : CRA 1 CL 17 COMTAS DE SAJINA  
 MUNICIPIO : 47021 - SANTA MARTA

**CERTIFICA - DENUNCIACION LEY 1429**

QUE EN CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 90 DE LA LEY 1429 DE 2010, SE ORDENÓ LA CANCELACION DE LA MATRÍCULA MERCANTIL

**CERTIFICA - CANCELACION**

POR DOCUMENTO RADICADO DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2011 DE LA CAMARA DE COMERCIO, REGISTRADO EN ESTA CAMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 00109 DEL LIBRO XV DEL REGISTRO MERCANTIL DEL 27 DE DICIEMBRE DE 2011, SE INDOCA LA CANCELACION EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 90 LEY 1429 / 2010

**CERTIFICA**

LA INFORMACION ANTERIOR HA SIDO TURNADA DIRECTAMENTE DEL FORMULARIO DE MATRÍCULA Y RENOVACION ELABORADO POR EL COMERCIANTE

Página 10

## Apéndice I. Consulta del RUNT

**RUNT**  
Registro Único Nacional de Tránsito

Acción

**Menú** ▼ **Consulta de automotores por propietario**

**Consulta Información**

Filtrar de búsqueda

Tipo documento:  No. documento:

**Datos generales**

No. placa:  Identificación:

**Datos del vehículo**

1.1 Datos vehículo			
No. placa	MVR01	Clase del vehículo	MOTOCICLETA
Marca	YAMAHA	Línea	LS-80
Carrocería	SRV CASCO DURA	Servicio	Particular
Cole	ROAD BLANCO	Modelo	1800
Cilindros	80	Capacidad pasajeros	1
Capacidad carga	5	Peso bruto vehicular	
No. serie		No. motor	3WS-80048
VMI		No. chasis	3WS-80048
Estatus vehículo	ACTIVO	Organismo de tránsito	MOI DP5AL TROJTTD MODALEMANARCATACA
Fecha matrícula	20041802	No. última licencia de tránsito	MVR01
Velocidad máxima autorizada	81	Inspección Mecánica	
SDAT	NO VIGENTE	Acreditación aprobada por el organismo de tránsito	SI
Ponee licencia mecánica vigente	NO	Ponee gravamen a la propiedad	NO
Tipo de revisión			
(Ponee calificaciones?)	NO		

**MI Usuario**

**Cerrar Sesión**

