



**1.1. UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y  
CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UGPP**

**ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_ DE 2023**

**DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021**

**ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA**

**Contenido**

|   |           |
|---|-----------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UGPP .....          | 1         |
| <b>1. CAPITULO 1: ESTÁNDAR USO EFICIENTE DE LA INFORMACIÓN .....</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1. Reportes de información del estándar .....   | 3         |
| 1.1.1. <i>Reporte de ubicación y contacto</i> .....   | 3         |
| 1.1.2. <i>Reporte desagregado de cartera por aportante</i> .....  | 7         |
| 1.1.3. Mecanismos autorizados para la validación y entrega de reportes a La UGPP  | 11        |
| 1.1.4. Sanciones por incumplimiento del estándar .....  | 12        |
| 1.2. Protocolo para compartir información de contacto a las administradoras.....  | 13        |
| <b>2. CAPÍTULO 2: ESTÁNDAR DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO .....</b>   | <b>14</b> |
| 2.1. Propósito del aviso de incumplimiento: .....   | 14        |
| 2.2. Aportantes a los cuales debe enviarse el aviso de incumplimiento .....   | 15        |
| 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.....   | 16        |
| 2.6. Pruebas para el control y verificación del estándar .....  | 17        |
| 2.7. Protección al derecho de habeas data y a la intimidad .....  | 17        |
| 2.8. Documentación del estándar aviso de incumplimiento .....   | 18        |
| 2.9. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar .....   | 18        |
| 2.10. Identificación de aportantes en procesos especiales .....   | 18        |
| <b>3. CAPÍTULO 3: ESTÁNDAR DE ACCIONES DE COBRO .....</b>   | <b>18</b> |
| 3.1. Propósito de las acciones de cobro .....   | 18        |
| 3.2. Constitución del título ejecutivo para las administradoras del Sistema del Protección Social                               | 19        |
| 3.2.1 Constitución del título ejecutivo para las administradoras distintas al Sistema General de Seguridad Social en Salud..... | 19        |
| 3.2.2. Constitución del título ejecutivo para las administradoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud.....         | 19        |
| 3.2.3. Oportunidad para la constitución del título ejecutivo .....  | 19        |
| 3.2.3. Contenido mínimo de la cuenta de cobro o liquidación que preste merito ejecutivo .....                                   | 20        |
| 3.2.4. Canales de envío.....  | 20        |

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

---

|  |    |
|--|----|
| 3.2.5. Prueba para la verificación del envío del título ejecutivo .....                            | 21 |
| 3.3. Acciones de cobro persuasivo.....   | 22 |
| 3.3.1. Aportantes que deben ser objeto de acciones de cobro persuasivo .....                       | 22 |
| 3.3.2. Excepción para realizar acciones persuasivas.....   | 22 |
| 3.3.3. Oportunidad para realizar las acciones de cobro persuasivo .....                            | 22 |
| 3.3.4. Parámetros mínimos de las comunicaciones de cobro persuasivo .....                          | 22 |
| 3.3.5. Canales de comunicación para la gestión de cobro persuasivo .....                           | 23 |
| 3.3.6. Pruebas para el control y verificación de acciones de cobro persuasivo                      | 23 |
| 3.4. Acciones de cobro judicial o coactivo.....  | 24 |
| 3.4.1. Excepciones para iniciar el cobro judicial o coactivo.....                                  | 24 |
| 3.5. Registro del inicio de las acciones de cobro para efectos de control y verificación.....      | 24 |
| 3.6. Protección al derecho de habeas data y a la intimidad .....                                   | 24 |
| 3.7. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar .....                                  | 25 |
| 4. CAPÍTULO 4: ESTÁNDAR DE DOCUMENTACIÓN Y FORMALIZACIÓN.....                                      | 25 |
| 4.1. Requisitos generales para la documentación de todos los estándares .....                      | 25 |
| 4.2. Requisitos específicos por cada estándar .....  | 25 |
| 4.2.1. Uso Eficiente de la Información.....  | 25 |
| 4.2.2. Estándar aviso de incumplimiento .....  | 25 |
| 4.2.3. Estándar de acciones de cobro .....   | 26 |
| 4.3. Elementos sugeridos para integrar los requerimientos de todos los estándares .....            | 27 |
| 4.4. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar de Documentación y Formalización ..... | 28 |
| 5. CAPÍTULO 5: GLOSARIO .....  | 28 |

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

---

**1. CAPITULO 1: ESTÁNDAR USO EFICIENTE DE LA INFORMACIÓN****1.1. Reportes de información del estándar****1.1.1. Reporte de ubicación y contacto**

Las Administradoras de la Protección Social deben actualizar por lo menos una vez al año, la información de ubicación y contacto de todos sus aportantes obligados al pago de las contribuciones parafiscales y enviar un reporte a la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP), en adelante La UGPP, a más tardar el último día hábil del mes de noviembre de cada año, aplicando las siguientes condiciones y estructura descrita en el presente anexo técnico.

**Características y condiciones del reporte**

1. El reporte debe contener la totalidad de aportantes obligados con la administradora al pago de aportes, de los que se tenga al menos un dato de ubicación o de contacto y seguir las siguientes reglas:

- a. No deben incluirse registros que solo tengan los datos de identificación del aportante.
- b. Reportar solo a los aportantes para los que la administradora tenga al menos un dato de ubicación (dirección) o de contacto (teléfono fijo, celular o correo electrónico) y que cumplan con las condiciones de completitud descritas más adelante para el caso de direcciones y teléfonos fijos.

Esta información será cruzada con otras fuentes de información para estimar el porcentaje de aportantes con información reportada de ubicación y contacto.

- c. La UGPP podrá verificar la calidad y cantidad de esta información a partir del año de actualización registrado, la completitud de los registros y la cantidad de aportantes incluidos en el reporte.

A partir de la verificación de la calidad y cantidad de la información, La UGPP podrá desarrollar planes particulares de mejoramiento con las Administradoras.

2. Registre solo datos de ubicación o contacto completos teniendo en cuenta que:

- a. La información de ubicación hace referencia a las direcciones donde se puede encontrar al aportante. El reporte debe contener **direcciones completas**, es decir, dirección y códigos DIVIPOLA DANE de departamento y municipio.
- b. La información de contacto se refiere a teléfonos fijos, celular y correos electrónicos a través de los cuales es posible comunicarse con el aportante. El registro de un teléfono fijo debe ser **completo**, es decir, que contenga el número de contacto y el respectivo número indicativo que le corresponde.

No duplicar registros ni datos de los aportantes en el reporte.

3. Utilice solo una fila del reporte por aportante.

- a. En un único registro o fila del reporte la administradora debe incluir los datos de ubicación y contacto que tenga disponibles del aportante y que cumplan con las condiciones de completitud descritas en el numeral anterior.

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2021

**ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA**

- 
- b. La estructura del reporte permite máximo 8 datos de ubicación y contacto por registro (2 direcciones, 2 teléfonos fijos, 2 celulares, 2 correos electrónicos). En ese sentido, cada registro o fila del reporte debe tener entre 1 y 8 datos de ubicación o contacto.
4. Registre en el campo de fecha de actualización del reporte, el año de contacto con el aportante en el cual confirmó los datos disponibles o actualizó su información de ubicación y contacto.
5. Sobre la actualización de datos de ubicación y contacto:

Las Administradoras deben utilizar todos los canales de contacto posibles para solicitar al aportante la actualización de los datos de ubicación.

- a. Las Administradoras deben conservar las pruebas de las gestiones realizadas para obtener la actualización de los datos del aportante. La UGPP solicitará esta información cuando así lo determine.
- b. Cuando la Administradora promueva la actualización de datos a través de terceros, dicha situación no la exime de su responsabilidad sobre este asunto. Por lo tanto, debe asegurar que éstos realicen las acciones y registren la información del aportante de acuerdo con lo establecido en el presente Anexo Técnico.
- c. Las Administradoras deben definir, la metodología utilizada para mantener actualizada la información de ubicación y contacto de los aportantes.
6. Las Administradoras deben documentar en su manual de procesos de cobro el área responsable de aprobar y transmitir el reporte de ubicación y contacto. (Ver *Requisitos específicos por cada estándar*, del Capítulo 4 Estándar de documentación y formalización)

**1.1.1.1. Estructura del reporte.**

El reporte de ubicación y contacto debe contener sin excepción la siguiente estructura de 20 campos:

- Se recuerda que es obligatorio al menos un dato de ubicación o contacto (ver numeral 1.1 Condiciones del reporte).
- La dirección es completa cuando se registra; dirección y códigos DIVIPOLA del departamento y municipio.
- El Teléfono es completo cuando se registra; número telefónico e Indicativo.

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

| REPORTE UBICACIÓN Y CONTACTO |                                     |              |                                       |                                  |   |   |
|------------------------------|-------------------------------------|--------------|---------------------------------------|----------------------------------|---|---|
| Campo                        | Descripción                         | Tipo         | Longitud                              | Detalle                          |   | Prioridad   |
| 1                            | Periodo reporte                     | Alfanumérico | 7                                     | 2021-10                          | AAAA-MM. Año y mes de entrega del reporte   | Obligatorio   |
| 2                            | Cód. Administradora                 | Alfanumérico | 6                                     | EPS001                           | Código PILA Administradora que envía el reporte   | Obligatorio   |
| 3                            | Nombre o razón social del aportante | Alfanumérico | 200                                   | Enviamos SAS                     | Nombre o razón social del aportante   | Obligatorio   |
| 4                            | Tipo de documento del aportante     | Alfanumérico | 2                                     | NI                               | <b>NI</b> : Número de identificación tributaria<br><b>CC</b> : Cédula de ciudadanía<br><b>CE</b> : Cédula de extranjería<br><b>TI</b> : Tarjeta de identidad<br><b>RC</b> : Registro civil<br><b>PA</b> : Pasaporte<br><b>CD</b> : Carné diplomático<br><b>SC</b> : Salvoconducto de permanencia<br><b>PE</b> : Permiso especial de permanencia<br><b>PT</b> : Permiso por Protección Temporal  | Obligatorio   |
| 5                            | Número de documento del aportante   | Alfanumérico | Según tipo de documento del aportante | 786345279                        | Sin dígito de verificación (No incluir caracteres especiales)<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Cédula de Ciudadanía (CC), la IDENTIFICACIÓN no puede tener más de 10 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Cédula de Extranjería (CE), la IDENTIFICACIÓN no puede tener más de 10 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Tarjeta de Identidad (TI), la IDENTIFICACIÓN debe ser de mínimo 10, máximo 11 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Pasaporte (PA), la IDENTIFICACIÓN debe ser alfanumérico sin espacios ni caracteres especiales. Puede empezar en 0<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Carné Diplomático (CD), la IDENTIFICACIÓN debe ser alfanumérico sin espacios ni caracteres especiales.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Salvoconducto de Permanencia (SC), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 15 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Permiso Especial de Permanencia (PE), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 15 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Número de identificación tributaria (NI), la IDENTIFICACIÓN debe ser máximo de 16 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Registro civil (RC), la IDENTIFICACIÓN debe ser máximo de 16 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Permiso por Protección Temporal (PT), la IDENTIFICACIÓN debe ser máximo de 16 caracteres. | Obligatorio   |
| 6                            | Dirección 1                         | Alfanumérico | 200                                   | Autopista el Dorado No 68 B - 45 | La dirección 1 es completa cuando se registra también los códigos del departamento y municipio en los campos 7 y 8.   | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 7                            | Código departamento 1               | Numérico     | 2                                     | 11                               | Código DIVIPOLA DANE  | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 8                            | Código municipio 1                  | Numérico     | 5                                     | 11001                            | Código DIVIPOLA DANE  | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 9                            | Dirección 2                         | Alfanumérico | 200                                   | Calle 55 # 61 - 8                | La dirección 2 es completa cuando se registra también los códigos del departamento y municipio en los campos 10 y 11.   | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 10                           | Código departamento 2               | Numérico     | 2                                     | 05                               | Código DIVIPOLA DANE  | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

|    |   |              |     |                         |  |   |
|----|---|--------------|-----|-------------------------|--|---|
| 11 | Código municipio 2                            | Numérico     | 5   | 05001                   | Código DIVIPOLA DANE   | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 12 | Teléfono fijo 1                               | Numérico     | 15  | 8002394                 | No incluir caracteres especiales<br>El Teléfono 1 es completo cuando se registra el Indicativo que le corresponde el campo 13. | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 13 | Indicativo teléfono 1                         | Numérico     | 3   | 601                     | Indicativo Ciudad. Debe corresponder al teléfono registrado en el campo 12.  | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 14 | Teléfono fijo 2                               | Numérico     | 15  | 2345678                 | No incluir caracteres especiales<br>El Teléfono 2 es completo cuando se registra el Indicativo que le corresponde el campo 15. | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 15 | Indicativo teléfono 2                         | Numérico     | 3   | 602                     | Indicativo Ciudad. Debe corresponder al teléfono registrado en el campo 14   | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 16 | Celular 1                                     | Numérico     | 15  | 3016000798              | No incluir caracteres especiales   | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 17 | Celular 2                                     | Numérico     | 15  | 3008835453              | No incluir caracteres especiales   | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 18 | Correo electrónico 1                          | Alfanumérico | 100 | enviamos@un<br>e.com.co | Registre un solo correo  | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 19 | Correo electrónico 2                          | Alfanumérico | 100 | envia@correo.<br>com.co | Registre un solo correo  | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 20 | Último año de actualización de la información | Numérico     | 4   | 2021                    | AAAA<br>Año en que se realizó la actualización o confirmación de los datos registrados   | Obligatorio   |

**1.1.1.2. Nombre y formato del reporte**

Las especificaciones de nombre y formato del reporte de ubicación y contacto son las definidas en los manuales del aplicativo Data Q, *storm user* y *storm web*, disponibles para ser consultados y descargados en la página web de La UGPP: [www.ugpp.gov.co](http://www.ugpp.gov.co).

**1.1.1.3. Plazo de entrega**

De acuerdo con el artículo 5 de la presente resolución, el plazo de entrega del reporte de ubicación y contacto vence a más tardar el último día hábil del mes de noviembre de cada año.

**Entrega del reporte fuera del plazo**

La UGPP no definirá prórrogas ni ampliará el plazo para la entrega de este informe por tanto, su incumplimiento será evaluado según las conductas sancionables del artículo 15-1 de esta resolución, que fija las sanciones para el estándar de Uso eficiente de la Información.

Así las cosas, la administradora debe tener en cuenta lo siguiente para la entrega de información por fuera del plazo establecido:

- Para el envío de reportes no entregados en el plazo, La UGPP autorizará su recepción a través del aplicativo Data Q entre los días 10 y 15 calendario del mes siguiente al vencimiento del plazo.
- Si luego de este tiempo la administradora no ha enviado el reporte esperado y decide hacerlo, debe solicitar por medio escrito a La UGPP la autorización para ser enviado a través del aplicativo Data Q. Esta solicitud debe ser radicada a través de los canales oficiales de correspondencia de la entidad, dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales.

Ninguna de las dos opciones anteriores, exime a la administradora de la sanción que le aplique por no remitir la información en el plazo establecido.

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

En caso de presentarse inconvenientes técnicos para enviar la información, atribuibles a La UGPP, debe reportarse con anterioridad a la fecha de vencimiento y allegar 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 UGPP [www.ugpp.gov.co](http://www.ugpp.gov.co) y dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales.

Las administradoras pueden revisar las condiciones técnicas para la entrega de información a través del aplicativo Data Q en el numeral 1.1.3 Mecanismos autorizados para la validación y entrega de reportes a La UGPP.

*La imposición de la sanción no exime a las administradoras de entregar el reporte con el cumplimiento de lo estipulado, toda vez que el aplicativo Data Q no permitirá el ingreso al sistema del reporte de un periodo, si el reporte del periodo anterior no se encuentra en el sistema.*

**1.1.2. Reporte desagregado de cartera por aportante**

Las administradoras deben incluir en este reporte, una descripción detallada de la deuda por mora identificada por aportante con incumplimiento igual o superior a treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha límite señalada para efectuar el pago

Hacen parte del detalle de este reporte datos de la deuda del aportante moroso como: los periodos objeto del cobro, la etapa del proceso en que se encuentran y en los casos que corresponda según el subsistema de la administradora, el detalle de los cotizantes sobre los cuales se identifica la ausencia del pago de su aporte.

**1.1.2.1. Características y condiciones del reporte**

- a. El reporte debe incluir la cartera por aportante igual o mayor a treinta (30) días calendario de incumplimiento (**mora**) en el pago. No se debe limitar a reportar la nueva cartera del mes, toda vez que comprende un informe acumulado a la fecha de corte.

No debe incluirse cartera identificada como inexacta (ver definición en el Capítulo 5°. Glosario), toda vez que los estándares de cobro están determinados para la cartera en **mora**.

La cartera en mora comprende al aportante empleador que no registra pago en los plazos establecidos en las disposiciones legales vigentes, respecto de algunos trabajadores a su cargo.

La cartera inexacta debe reportarse a La UGPP por los mecanismos diseñados por la entidad para tal fin en el marco de sus competencias legales.

- b. La fecha de corte del reporte debe ser el último día calendario del mes inmediatamente anterior a aquel en que las Administradoras deben entregar el reporte.

*Ejemplo: El reporte que se entrega el último día hábil de enero de 2021, debe tener fecha de corte de la información a 31 de diciembre de 2020.*

- c. La estructura contiene campos de identificación de los cotizantes asociados al aportante en mora en el periodo señalado en el reporte, como es el caso de empleados y los independientes morosos obligados al pago de aportes.

Se espera que estos campos sean registrados por las administradoras de los subsistemas de pensiones, salud, riesgos laborales y subsidio familiar cuando estas últimas tengan

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2021

**ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA**

discriminada su información de cartera a nivel de cotizante. El SENA e ICBF deben dejar vacíos estos campos, sin eliminarlos del reporte.

Entre los usos que tendrá la información por cotizante, es servir como insumo para el proyecto del estado de cuenta del SPS y para la caracterización de la población objeto de los procesos internos en la entidad.

- d. El *periodo mora* corresponde al mes o periodo identificado por la administradora con ausencia de pago. Si el aportante tiene más de un periodo en mora, debe crear un registro por cada periodo.
- e. Los valores de cartera deben clasificarse en el campo *última acción de cobro* del reporte según la etapa del proceso de cobro en que se encuentren al corte de la información: *aviso de incumplimiento, cobro anterior al título, generación de título ejecutivo (liquidación o acto administrativo, según corresponda), cobro persuasivo o cobro judicial/coactivo*.
  - Este registro debe corresponder a la última acción efectivamente adelantada por las administradoras en el proceso de cobro al aportante.
  - La cartera morosa sin gestión de cobro desde que fue causada, es decir desde la fecha límite de pago hasta la fecha de corte del reporte debe clasificarse con la opción “*Ninguna*” del campo “*Última acción de cobro*”.
  - El reporte puede contener la cantidad de registros necesarios para clasificar la cartera total de cada aportante, con el fin de describir el estado de sus procesos de cobro (etapas), cuando tenga más de uno.
- f. El campo de “*aportantes expulsados*” debe ser diligenciado con las opciones 1 y 2, según corresponda, únicamente por las cajas de compensación familiar. Los demás subsistemas deben registrar el campo con el número 3, como indica la estructura del reporte.

En este punto es fundamental recordar que la expulsión de un aportante de la caja de compensación familiar por mora no implica el cese de las acciones de cobro por parte de las administradoras y por tanto no implica el cese de la aplicación de los estándares de cobro establecidos por La UGPP y el registro en el reporte desagregado de cartera.

- g. La UGPP validará la calidad y veracidad de la información que envíen las Administradoras, a partir de la revisión de la consistencia y coherencia de la información entregada y la revisión de la diferencia relativa entre los valores de cartera reportados por periodo.
- h. La UGPP podrá definir indicadores de seguimiento al comportamiento de la cartera y establecerá estrategias conjuntas con las Administradoras, enfocadas a la reducción de la cartera del Sistema de la Protección Social.

Posteriormente, La UGPP podrá verificar el cumplimiento de las estrategias formuladas y establecer las acciones a que haya lugar.

Las administradoras deben documentar e incluir en su manual de procesos de cobro el área responsable de aprobar y transmitir el reporte desagregado de cartera." (Ver *Requisitos específicos por cada estándar*, del Capítulo 4 Estándar de documentación y formalización)

**1.1.2.2. Estructura del reporte**

El reporte desagregado de cartera debe contener sin excepción la siguiente estructura de 14 campos:

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

| REPORTE DESAGREGADO DE CARTERA |                                     |              |                                       |                |   |   |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------|---------------------------------------|----------------|---|---|
| Campo                          | Descripción                         | Tipo         | Longitud                              | Detalle        |   | Prioridad   |
| 1                              | Periodo reporte                     | Alfanumérico | 7                                     | 2021-01        | AAAA-MM. Año y mes de entrega del reporte   | Obligatorio   |
| 2                              | Cód. Administradora                 | Alfanumérico | 6                                     | EPS001         | Código PILA Administradora que envía el reporte   | Obligatorio   |
| 3                              | Nombre o razón social del aportante | Alfanumérico | 200                                   | Enviamos SAS   | Nombre o razón social del aportante con valores pendientes de pago  | Obligatorio   |
| 4                              | Tipo de documento del aportante     | Alfanumérico | 2                                     | NI             | NI : Número de identificación tributaria<br>CC : Cédula de ciudadanía<br>CE : Cédula de extranjería<br>TI : Tarjeta de identidad<br>RC: Registro civil<br>PA: Pasaporte<br>CD: Carné diplomático<br>SC: Salvoconducto de permanencia<br>PE: Permiso especial de permanencia<br>PT: Permiso por Protección Temporal  | Obligatorio   |
| 5                              | Número de documento del aportante   | Alfanumérico | Según tipo de documento del aportante | 800251234      | Sin dígito de verificación (No incluir caracteres especiales)<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Cédula de Ciudadanía (CC), la IDENTIFICACIÓN no puede tener más de 10 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Cédula de Extranjería (CE), la IDENTIFICACIÓN no puede tener más de 10 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Tarjeta de Identidad (TI), la IDENTIFICACIÓN debe ser de mínimo 10, máximo 11 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Pasaporte (PA), la IDENTIFICACIÓN debe ser alfanumérico sin espacios ni caracteres especiales. Puede empezar en 0<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Carné Diplomático (CD), la IDENTIFICACIÓN debe ser alfanumérico sin espacios ni caracteres especiales.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Salvoconducto de Permanencia (SC), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 15 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Permiso Especial de Permanencia (PE), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 15 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Número de identificación tributaria (NI), la IDENTIFICACIÓN debe ser máximo de 16 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Registro civil (RC), la IDENTIFICACIÓN debe ser máximo de 16 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Permiso por Protección Temporal (PT), la IDENTIFICACIÓN debe ser máximo de 16 caracteres. | Obligatorio   |
| 6                              | Nombre cotizante                    | Alfanumérico | 200                                   | Juan Rodríguez | Nombre del empleado o independiente con valor de aporte pendiente de pago   | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 7                              | Tipo de documento cotizante         | Alfanumérico | 2                                     | CC             | CC : Cédula de ciudadanía<br>CE : Cédula de extranjería<br>TI : Tarjeta de identidad<br>RC: Registro civil<br>PA: Pasaporte<br>CD: Carne diplomático<br>SC: Salvoconducto de permanencia<br>PE: Permiso especial de permanencia<br>PT: Permiso por Protección Temporal  | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |
| 8                              | Número de documento del cotizante   | Alfanumérico | Según tipo de documento del cotizante | 43456789       | Número de identificación del cotizante asociado al aportante con aporte pendiente<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Cédula de Ciudadanía (CC), la IDENTIFICACIÓN no puede tener más de 10 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Cédula de Extranjería (CE), la IDENTIFICACIÓN no puede tener más de 10 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Tarjeta de Identidad (TI), la IDENTIFICACIÓN debe ser de mínimo 10, máximo 11 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Pasaporte (PA), la IDENTIFICACIÓN debe ser alfanumérico sin espacios ni caracteres especiales. Puede empezar en 0<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Carné Diplomático (CD), la IDENTIFICACIÓN debe ser alfanumérico sin espacios ni caracteres especiales.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Salvoconducto de Permanencia (SC), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 15 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Permiso Especial de Permanencia (PE), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 15 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Registro civil (RC), la IDENTIFICACIÓN debe ser máximo de 16 caracteres.<br>Para TIPO DE DOCUMENTO Permiso por Protección Temporal (PT), la IDENTIFICACIÓN debe ser máximo de 16 caracteres.   | Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío |

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

|    |  |              |    |            |   |             |
|----|--|--------------|----|------------|---|-------------|
| 9  | Periodo mora                           | Alfanumérico | 7  | 2020-01    | AAAA-MM. Periodo con ausencia de pago por parte del aportante.<br>Si el aportante tiene mas de un periodo en mora, debe crear un registro por cada periodo  | Obligatorio |
| 10 | Valor de la cartera                    | Númérico     | 15 | 10000000   | - Todo registro reportado debe traer valor mayor a cero.<br>- No incluir separador de miles, ni signo pesos \$<br>- No debe incluir intereses de mora<br>1. Si no registra información por cotizante, registre el valor de cartera del aportante para el periodo registrado en el campo <i>Periodo mora</i> .<br>2. Si registra información de cotizante en los campos 6, 7 y 8 ingrese el valor del aporte pendiente que le corresponde al cotizante por el periodo en mora registrado en el campo <i>Periodo Mora</i>   | Obligatorio |
| 11 | Última acción de cobro                 | Númérico     | 1  | 4          | <b>Última acción realizada al aportante en el proceso de cobro por la mora registrada en el campo PERIODO MORA</b><br><b>1. Aviso:</b> aportante al cual se le envió aviso de incumplimiento. (Ver Estándar Aviso de Incumplimiento)<br><b>2. Cobro anterior al título:</b> aportante con acciones que estime pertinente la administradora, se pueden realizar posterior al aviso de incumplimiento y antes de emitir el título.<br><b>3. Generar título:</b> aportante con título ejecutivo constituido y previo a inicio de acciones de cobro persuasivo. (Ver Estándar Acciones de Cobro)<br><b>4. Cobro persuasivo:</b> aportante al cual se le han realizado las acciones persuasivas una vez constituido el título y antes de las acciones judiciales o de jurisdicción coactiva. (Ver Estándar Acciones de Cobro)<br><b>5. Cobro judicial/coactivo:</b> aportante con demanda radicada o en proceso coactivo. (Ver Estándar Acciones de Cobro)<br><b>6. Ninguna:</b> aportante al cual no se le ha efectuado alguna gestión de cobro desde la fecha límite de pago a la fecha de corte del reporte . | Obligatorio |
| 12 | Fecha última acción de cobro           | Fecha        | 10 | 10/01/2021 | DD/MM/AAAA (único formato)<br>Cuando en el campo <b>Última acción de cobro</b> se ha seleccionado la opción <b>6. Ninguna</b> , este campo debe ir en blanco.   | Obligatorio |
| 13 | Clasificación del estado del aportante | Númérico     | 1  | 1          | <b>1: Activo</b><br><b>2: Reestructurada:</b> aportante con acuerdo de reestructuración.<br><b>3: Liquidada:</b> aportante con proceso de liquidación finalizado.<br><b>4: Concursal:</b> aportante en proceso concursal.<br><b>5: No determinado:</b> la administradora no conoce el estado del aportante.   | Obligatorio |
| 14 | Aportantes expulsados                  | Númérico     | 1  | 3          | <b>Aplica únicamente para las Cajas de Compensación Familiar. Los demás subsistemas deben registrar la opción 3.</b><br><b>1: Expulsada:</b> Aportante con proceso de cobro por mora, expulsado por la Caja de Compensación Familiar.<br><b>2. Activa:</b> Aportante con proceso de cobro por mora, aún no expulsado por la Caja de Compensación Familiar.<br><b>3. No aplica.</b> (Para AFP - EPS - ARL - SENA - ICBF)   | Obligatorio |

**1.1.2.3. Nombre y formato del reporte**

Las especificaciones de nombre y formato del reporte desagregado de cartera son las definidas en los manuales del aplicativo Data Q, *storm user* y *storm web*, disponibles para ser consultados y descargados en la página web de La UGPPUGPP: [www.ugpp.gov.co](http://www.ugpp.gov.co).

**1.1.2.4. Plazo de entrega**

El artículo 6º de la presente resolución, define el plazo de entrega del reporte desagregado de cartera por aportante, el cual vence el último día hábil de cada mes.

Es obligatorio el cumplimiento del plazo establecido para todas las administradoras que se encuentran bajo el alcance de la resolución, incluidas las que determinen que a la fecha de corte no cuentan con aportantes en mora para generar el reporte, situación que también debe ser reportada a través de la plataforma autorizada Data Q.

**Entrega del reporte fuera del plazo o corregido**

La UGPP no definirá prórrogas ni ampliará el plazo de entrega de este informe y, por tanto, su incumplimiento, será evaluado según los términos descritos en el artículo 15-1 de la presente resolución, que fija las conductas sancionables y la sanción a imponerse para el estándar de Uso eficiente de la Información.

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

Así las cosas, la administradora debe tener en cuenta lo siguiente para la entrega de información fuera del plazo establecido:

- Para el envío de reportes no entregados en el plazo, La UGPP autorizará su recepción a través del aplicativo Data Q entre los días 10 y 15 calendario del mes siguiente al vencimiento del plazo.
- Si luego de este tiempo las administradoras no han enviado el reporte esperado y deciden hacerlo, deben solicitar por medio escrito a La UGPP la autorización para ser enviado a través del aplicativo Data Q. Esta solicitud debe ser radicada a través de los canales oficiales de correspondencia de la entidad, dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales.

Ninguna de las dos opciones anteriores, exime a las administradoras de la sanción que les aplique por no envío de la información en el plazo establecido.

- En caso de presentarse inconvenientes técnicos para enviar la información, atribuibles a La UGPP, debe reportarse con anterioridad a la fecha de vencimiento y 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 UGPP [www.ugpp.gov.co](http://www.ugpp.gov.co) y dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales.

Puede revisar las condiciones técnicas para la entrega de información a través del aplicativo Data Q en el numeral 1.1.3 Mecanismos autorizados para la validación y entrega de reportes a La UGPP.

*La imposición de la sanción no exime a las administradoras de entregar el reporte con el cumplimiento de lo estipulado, toda vez que:*

1. *El aplicativo Data Q no permitirá el ingreso al sistema del reporte de un periodo, si el reporte del periodo anterior, no se encuentra en el sistema.*
2. *La no entrega de los reportes se reflejará en los informes del comportamiento de la cartera del Sistema de la Protección Social emitidos por La UGPP y publicados a través de su página web.*

**1.1.3. Mecanismos autorizados para la validación y entrega de reportes a La UGPP****1.1.3.1. Herramienta autorizada**

Se establece el aplicativo Data Q a través de los módulos *storm user* y *storm web*, como la herramienta principal para la recepción y validación de los reportes establecidos en el presente capítulo:

- *Storm user*: permite a las administradoras diligenciar, cargar, validar y generar el archivo a enviar, de acuerdo con las estructuras definidas por La UGPP para ser reportadas a través del *Storm Web*, como es el caso de los reportes de ubicación y contacto y desagregado de cartera por aportante.
- *Storm web*: permite a las administradoras enviar los reportes requeridos para el estándar, previamente generados en el módulo *Storm User*, consultar las autorizaciones dadas por La UGPP para el envío de información, actualizar los datos de la entidad y consultar la trazabilidad de lo enviado.

Si la administradora presenta inconvenientes técnicos de acceso al módulo *Storm Web de Data Q*, atribuibles a La UGPP, con anterioridad a la fecha de vencimiento de la entrega del reporte, debe allegar 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

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2021

**ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA**

correspondencia de la entidad, registrados en la página web de La UGPP [www.ugpp.gov.co](http://www.ugpp.gov.co) y dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales.

**1.1.3.1.1. Uso de la herramienta**

Las administradoras pueden consultar y descargar los manuales de uso de los módulos *storm user* y *storm web* que conforman el aplicativo Data Q de la página web de La UGPP: [www.ugpp.gov.co](http://www.ugpp.gov.co) en el enlace “Plataforma intercambio de información”.

En estos documentos encontrará la siguiente información necesaria para el cumplimiento de lo requerido en el presente capítulo.

- Uso de la herramienta para la validación local de archivos (Storm user).
- Pasos para la generación de archivos en las condiciones de estructura y formato requeridas (Storm user).
- Condiciones de los archivos y para el envío de la información (Storm web).
- Usuarios autorizados para el uso de la herramienta.

Junto a los manuales de consulta de los módulos, en el enlace “Plataforma intercambio de información” de la página web de la entidad, también podrá encontrar:

- Enlace de descarga del archivo ejecutable *storm user*
- Enlace de acceso a módulo *Storm web*
- Preguntas frecuentes sobre los módulos *storm user* y *storm web*

**1.1.3.1.2. Confirmación de recepción de la información por parte de La UGPP**

Una vez finalizado el proceso de envío y validación del reporte con un resultado de “*procesado correcto*” en el aplicativo Data Q, el sistema de correspondencia de La UGPP otorgará un número de radicado, el cual podrá ser verificado en la misma plataforma, en el módulo *storm web* en la opción de *formularios electrónicos*.

Este radicado será el soporte del envío de la información a la entidad, para la confirmación del cumplimiento del estándar uso eficiente de la información.

**1.1.4. Sanciones por incumplimiento del estándar****1.1.4.1. Descripción de conductas sancionables del estándar**

Las conductas sancionables que dan lugar a la imposición de sanciones por incumplimiento del estándar “*Uso eficiente de la información*” son las establecidas en el artículo 15-1 de la presente resolución.

**1.1.4.2. Validación de las conductas sancionables del estándar**

- Las sanciones serán acumulativas sin exceder de 200 UVT por cada período mensual ni 2400 UVT en el año. (numeral 4° Artículo 121 de la Ley 2010 de 2019)
- La UGPP realizará seguimiento a cada administradora por cada periodo y reporte obligado a entregar (reporte de ubicación y contacto y reporte desagregado de cartera).
- El radicado generado por el aplicativo Data Q luego del envío de cada reporte será la prueba del cumplimiento del estándar *uso eficiente de la información*.

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

- El valor de la sanción por incumplimiento a este estándar será acorde con la conducta en la que incurran las administradoras por cada periodo y reporte que deba entregar la información (reporte de ubicación y contacto y reporte desagregado de cartera).

**1.2. Protocolo para compartir información de contacto a las administradoras**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 5º de la Resolución de Estándares de Procesos de Cobro, mediante la cual se señala que, La UGPP 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 y La UGPP para permitir el acceso a la información:

*Alcance de la solicitud y restricciones de entrega de la información*

1. Las administradoras pueden solicitar a La UGPP 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. La UGPP, 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.
3. La UGPP se abstendrá de entregar información de ubicación y contacto cuando:
  - La administradora solicite información de aportantes no afiliados a la administradora.  
  
En caso de requerirla, las administradoras deben justificar el motivo de la consulta. Si la razón no está suficientemente justificada, La UGPP podrá negar la entrega de la información mediante comunicación motivada.
  - La solicitud enviada por la administradora no cumpla con las características indicadas en los puntos 4, 5 o 6.

*Características de la solicitud*

4. La solicitud debe presentarse por escrito y radicarse en cualquiera de los canales oficiales de correspondencia de La UGPP, registrados en la página web [www.ugpp.gov.co](http://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.
5. En esta comunicación se debe indicar y asegurar:
  - Que la información de ubicación y contacto suministrada por La UGPP 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.
6. 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. La primera fila del archivo debe corresponder a los encabezados de los campos indicados.

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

El tipo de documento debe registrar según la siguiente tabla:

|   |
|---|
| <b>NI</b> : Número de identificación tributaria |
| <b>CC</b> : Cédula de ciudadanía                |
| <b>CE</b> : Cédula de extranjería               |
| <b>TI</b> : Tarjeta de identidad                |
| <b>RC</b> : Registro civil                      |
| <b>PA</b> : Pasaporte                           |
| <b>CD</b> : Carné diplomático                   |
| <b>SC</b> : Salvoconducto de permanencia        |
| <b>PE</b> : Permiso especial de permanencia     |
| <b>PT</b> : Permiso por Protección Temporal     |

*Respuesta a la solicitud*

7. Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos, La UGPP, 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 UGPP.
8. La clave de acceso al archivo será suministrada por La UGPP al correo electrónico de la persona y cargo autorizado o por vía telefónica.
9. 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*

10. 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 UGPP.

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 UGPP que puede ser consultados en la página web de la entidad: [www.ugpp.gov.co](http://www.ugpp.gov.co).

**2. CAPÍTULO 2: ESTÁNDAR DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO****2.1. Propósito del aviso de incumplimiento:**

Promover el pago voluntario y/o el reporte oportuno de novedades, lo cual contribuye a la depuración de la información de la cartera presunta del sistema. Este aviso de incumplimiento se adelantará con el fin de evitar el inicio de las etapas del proceso de cobro.

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

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

Las Administradoras del Sistema de la Protección Social deben enviar el aviso de incumplimiento a los aportantes que cumplan las dos (2) siguientes condiciones:

- a. Que no hayan realizado la autoliquidación y el pago de los 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, y
- b. Presenten obligaciones con un incumplimiento igual o inferior a treinta (30) días calendario a partir de la fecha límite de pago.

**2.3. Oportunidad para el envío del aviso de incumplimiento**

Las administradoras del Sistema de la Protección Social deben enviar el aviso 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, como se ilustra en el siguiente ejemplo:

| Dos últimos dígitos del NIT | Día hábil de vencimiento para el pago (Decreto 923 de 2017) | Mes de autoliquidación y pago de aportes | Fecha límite de pago     | Fecha máxima para envío del aviso de incumplimiento |
|-----------------------------|---|--|--------------------------|---|
| 54                          | 9º  | Agosto 2023                              | 13 de septiembre de 2023 | 13 de octubre de 2023                               |

El término aquí previsto debe observarse sin perjuicio del cumplimiento de las acciones para la determinación, liquidación y cobro que deben adelantar las administradoras de acuerdo con el marco normativo que les sea aplicable.

Si dentro del mismo plazo en que debe ser enviado el aviso de incumplimiento, las administradoras requieren el pago voluntario al aportante, se entenderá cumplido el estándar siempre que cumpla los contenidos mínimos exigidos en el presente capítulo.

Para las Administradoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud que opten por la aplicación del Decreto 2633 de 1994 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan en concordancia con el contenido mínimo señalado en el anexo técnico, el aviso de incumplimiento deberá ser enviado dentro del término señalado en el artículo segundo de este decreto.

Para las administradoras del Sistema de la Protección Social que les aplique una norma distinta a las citadas, deberán enviar el aviso de incumplimiento en los términos de la norma especial que las rige.

El no envío del aviso dentro del término establecido no exime a la administradora de su obligación de hacerlo, sin perjuicio de la sanción a imponer por su envío extemporáneo de Cuando ocurra la acumulación de periodos sin efectuar acciones de cobro, la administradora debe enviar al aportante un aviso de incumplimiento por el total de los periodos dejados de cobrar, con ola obligación de atender el termino para la constitución del título ejecutivo de que trata el artículo 10 de la presente resolución el cual se contará del primer periodo en mora. En caso de que los periodos en mora alcancen el término de los nueve (9) meses, lleguen a este término la administradora debe remitir el aviso de incumplimiento y constituir el título de forma inmediata,

**2.4. Contenido mínimo del aviso de incumplimiento**

La información mínima que debe contener el aviso de incumplimiento es la siguiente:

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

**ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA**

- 
- a. Nombre de la Administradora que envía el aviso.
  - b. Nombre completo o razón social del aportante
  - c. Tipo de identificación del aportante (empleador/ trabajador independiente)
  - d. Número de identificación del aportante (empleador/ trabajador independiente)
  - e. Periodo adeudado
  - f. Nombre del trabajador afiliado
  - g. Tipo de identificación del cotizante, sea el trabajador independiente o dependiente afiliado
  - h. Número de identificación del cotizante, sea el trabajador independiente o dependiente afiliado
  - i. Valor adeudado por trabajador en cada periodo
  - j. El último. Ingreso Base de Cotización reportado.
  - k. Informar que el valor de los intereses será el que liquide la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes y contribuciones (PILA) hasta la fecha en que se haga efectivo el pago.
  - l. Informar que el pago de la obligación se debe realizar a través de la planilla integrada de liquidación de aportes PILA
  - m. Advertir al aportante moroso que se iniciarán acciones de cobro, en caso de renuencia en el pago.
  - n. Informar los datos de contacto de la administradora para resolver dudas o inquietudes.

La información relacionada en los literales f, g, h, i y j, no es exigible en el proceso administrativo de cobro coactivo que adelanta el ICBF y el SENA

Como información adicional a incluir en el aviso, se recomienda:

1. Requerir al aportante para que verifique si la mora registrada se deriva del incumplimiento en el pago o de una novedad que no ha sido reportada al sistema.
2. Advertir acerca del deber y la importancia de reportar las novedades de la afiliación al Sistema de la Protección Social, asegurándose de recordar los medios por los cuales puede realizar el trámite.
3. Incluir el detalle de la deuda pendiente de periodos anteriores, si la hay.

**2.5. Canales de comunicación para el aviso de incumplimiento**

Las administradoras deben comunicar el aviso de incumplimiento por al menos uno de los siguientes canales:

- a. Llamada telefónica
- b. Correo electrónico
- c. Correo físico
- d. Fax
- e. Mensaje de texto

La administradora puede determinar el canal y la forma de envío de la información que le resulte más eficiente, garantizando que el aviso sea claro, integro y confiable y que resulte de fácil acceso, tanto para el aportante como para La UGPP en el cumplimiento de sus competencias de verificación, asegurando la conservación de la información en los términos establecidos en la presente resolución.

Para las administradoras de los sistemas generales de pensiones y riesgos laborales que deben aplicar lo dispuesto en el artículo 2º de la Ley 2300 de 2023, deberán contactar y remitir la información por el canal autorizado por el aportante. En el evento en que el canal autorizado únicamente sea telefónico o mensaje de texto, para el envío del detalle de la información, la administradora podrá utilizar un canal adicional, siempre que sea informado por el aportante o en su defecto el dispuesto en sus registros o el que le disponga la UGPP.  
La UGPP.

**ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023****DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2021****ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA**

En todo caso las administradoras deben realizar todas las gestiones necesarias para la notificación del aviso.

En los casos en que sea imposible la notificación del aviso de incumplimiento en los que no se tenga prueba de las situaciones que le impidan llevar a buen término el cobro de la obligación, tales como la cancelación de la matrícula mercantil de personas jurídicas, liquidación de la sociedad, fallecimiento del deudor o de otras, la administradora deberá iniciar el proceso ejecutivo con la constitución del título dentro del plazo de que trata el artículo 10 de la presente resolución, conservando la documentación de las acciones realizadas.

Las Administradoras deben documentar en sus manuales de procesos de cobro, el contenido de los avisos de incumplimiento según el canal de envío. Estos contenidos serán objeto de verificación del estándar de Documentación y Formalización:

- a. Para el canal telefónico, el guion utilizado para realizar las llamadas a los aportantes.
- b. Para los avisos comunicados por correo electrónico, formato de la comunicación utilizada.
- c. Para el correo físico, formato del escrito que se envía a los aportantes.
- d. Para los avisos comunicados por Fax, formato de la comunicación utilizada.
- e. Para los mensajes de texto, formato de los mensajes enviados.

**2.6. Pruebas para el control y verificación del estándar**

Las administradoras del Sistema de la Protección Social deben conservar las pruebas de envío de los avisos de incumplimiento comunicados a los aportantes, para su posterior verificación por parte de La UGPP de la siguiente manera:

- a. Llamada telefónica: Grabación de la llamada realizada.
- b. Correo electrónico: Copia del correo electrónico enviado
- c. Correo físico: Copia del documento enviado y constancia de envío por correspondencia.
- d. Fax: Reporte de envío
- e. Mensaje de texto: Registro del envío del mensaje de texto en cualquier medio técnico que permita su consulta.

Las administradoras deben conservar las pruebas de las acciones adelantadas en los casos en que se remita el aviso de incumplimiento y no haya sido posible la localización del aportante.

**2.6.1. Tiempo de conservación de pruebas para la verificación del estándar**

Las Administradoras conservarán las pruebas que acreditan el cumplimiento de este estándar por un término de cinco (5) años contados a partir del envío del aviso de incumplimiento, salvo para las Administradoras de Seguridad Social en Salud quienes deberán conservarlas por el plazo de diez (10) años, teniendo en cuenta la función asignada para el cobro de la cartera en mora cuando se ordene su liquidación, por la autoridad competente en los términos de la Resolución 574 de 2017 expedida por el Ministerio de Salud y la Protección Social o la norma que la modifique o la sustituya.

La UGPP podrá solicitar y validar este registro documental en el desarrollo de la verificación del estándar de Aviso de incumplimiento.

**2.7. Protección al derecho de habeas data y a la intimidad**

Las acciones de envío del aviso de incumplimiento que adelanten las administradoras del Sistema de la Protección Social a los aportantes deben cumplir con lo dispuesto en las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, 2300 de 2023 y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan, en lo que les aplique.

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

**2.8. Documentación del estándar aviso de incumplimiento**

Las administradoras deben documentar e incluir en su manual de procesos de cobro o documento equivalente: (Ver *Requisitos específicos por cada estándar*, del Capítulo 4 Estándar de documentación y formalización):

- a. El plazo establecido para generar el aviso de incumplimiento.
- b. Los aportantes destinatarios del aviso.
- c. El canal de comunicación a través del cual se enviará y el modelo de aviso de incumplimiento establecido, en todo caso, aplicando las disposiciones contenidas en la Ley 2300 de 2023 y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan, cuando sea procedente.
- d.
- e. La prueba que acredita el envío del aviso de incumplimiento.
- f. El área responsable de generar el aviso y de guardar la prueba del envío.
- g. El tiempo de conservación de las pruebas del envío del aviso de incumplimiento.

**2.9. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar**

Las conductas sancionables por infringir el estándar “*Aviso de Incumplimiento*” y la dosificación de la sanción son las establecidas en el artículo 15-2 de la presente resolución.

Las sanciones 2 y 3 del artículo 15-2 de la presente resolución, son excluyentes y en caso de concurrencia, se aplicará la más gravosa.

Se sanciona por el incumplimiento de al menos uno de los parámetros que debe contener el aviso de incumplimiento descritos en el numeral 2.4., *contenido mínimo del aviso de incumplimiento* del presente anexo técnico.

**2.10. Identificación de aportantes en procesos especiales**

Si la administradora identifica dentro de la etapa de aviso de incumplimiento, que el aportante se encuentra en algún proceso especial tales como: procesos de reestructuración, reorganización empresarial, así como los demás señalados en el Libro Quinto, Título IX del Estatuto Tributario, debe adelantar las actuaciones necesarias para hacerse parte del proceso con el fin de que las acreencias adeudadas puedan ser recuperadas de manera preferente sobre las demás, en virtud de la prelación legal consagrada en artículo 270 de la Ley 100 de 1993.

Para tal fin, la administradora debe verificar si sus aportantes en mora se encuentran en alguno de los procesos especiales.

**3. CAPÍTULO 3: ESTÁNDAR DE ACCIONES DE COBRO****3.1. Propósito de las acciones de cobro**

La finalidad de las acciones de cobro es obtener el pago voluntario e inmediato de las obligaciones que el aportante adeuda al Sistema de la Protección Social, y constituir el título ejecutivo, de conformidad con las normas que les apliquen.

La etapa de cobro persuasivo se adelantará con el fin de evitar el inicio de las acciones judiciales o de jurisdicción coactiva, según el caso.

En el caso de las Administradoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud, este estándar tendrá como objetivo adicional, la debida constitución del título ejecutivo, con el cumplimiento de los requisitos y términos establecidos en el artículo 2.1.9.6 en concordancia con el artículo 2.2.1.1.3.5 del Decreto 780 de 2016 o en los artículos 2º y 5º del Decreto 2633 de 1994,; título que debe contener una obligación clara, expresa y exigible y cumplir lo dispuesto en la presente resolución, con el fin de

**ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023****DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2021****ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA**

garantizar su cobro ante la jurisdicción ordinaria o en el proceso administrativo coactivo que adelante la UGPP, en caso de la liquidación de la administradora, conforme con las facultades atribuidas en la Resolución 574 del 3 de marzo de 2017 o la norma que la adicione, modifique o sustituya.

La UGPP

**3.2. Constitución del título ejecutivo para las administradoras del Sistema del Protección Social****3.2.1 Constitución del título ejecutivo para las administradoras distintas al Sistema General de Seguridad Social en Salud**

Las administradoras del Sistema de la Protección Social distintas a las administradoras del sistema general de seguridad social en Salud constituirán el título ejecutivo así: i) las de naturaleza privada, con la cuenta de cobro o la liquidación de la obligación en mora que prestará mérito ejecutivo, y ii) las públicas, con el acto administrativo en firme. En los dos casos la obligación debe ser clara, expresa y exigible.

Se entiende que el acto administrativo está en firme, cuando se cumpla cualquiera de las causales señaladas en el artículo 87 de la Ley 1437 de 2011.

**3.2.2. Constitución del título ejecutivo para las administradoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud**

De conformidad con los artículos 2.1.9.6 y 2.2.1.1.3.5 del Decreto 780 de 2016, el título ejecutivo para el cobro de los aportes obligatorios al sistema general de seguridad social en salud, lo constituye:

- a. La comunicación o requerimiento previo junto con el estado de cuenta detallado de la deuda enviado dentro de los diez (10) días siguientes al mes de mora.
- b. Si el aportante así requerido no pagare las cotizaciones cobradas, la EPS deberá remitir la cuenta de cobro cada mes;
- c. Si el aportante no reporta la novedad de retiro en el mes siguiente a su ocurrencia, la EPS efectuará la liquidación total por los períodos adeudados que prestará mérito ejecutivo.
- d. Constancia de notificación de los documentos referidos en los literales anteriores que emita la empresa de mensajería.

Para las administradoras en salud que apliquen los artículos 2 y 5 del Decreto 2633 de 1994, el título ejecutivo lo constituye:

- a. El requerimiento efectuado al aportante moroso para el pago, acompañado del estado de cuenta detallado de la deuda.
- b. La liquidación si dentro de los quince (15) días siguientes al anterior requerimiento el empleador no se ha pronunciado, la cual prestará mérito ejecutivo de conformidad con el artículo 24 de la Ley 100 de 1993.
- c. Constancia de entrega de documentos referidos en los literales anteriores que emita la empresa de mensajería,

**3.2.3. Oportunidad para la constitución del título ejecutivo**

La UGPP verificará que las administradoras, tanto privadas como públicas, expidan el título que preste mérito ejecutivo en un plazo máximo de nueve (9) meses contados a partir de la fecha límite de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en las normas legales aplicables al respectivo subsistema.

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

Las administradoras deben realizar la notificación del título ejecutivo en el plazo y de acuerdo con los procedimientos normativos establecidos según su naturaleza (privada o pública). Así mismo, deben conservar la prueba documental.

**3.2.3. Contenido mínimo de la cuenta de cobro o liquidación que preste merito ejecutivo**

La información mínima que debe contener la cuenta de cobro o liquidación que preste merito ejecutivo es la siguiente:

- a. Nombre de la administradora que envió el aviso.
- b. Nombre completo o razón social del aportante (empleador/ trabajador independiente)
- c. Tipo de identificación del aportante (empleador/trabajador independiente)  
Número de identificación del aportante (empleador/ trabajador independiente)
- d. Periodo adeudado
- e. Nombre del trabajador afiliado
- f. Tipo de identificación del cotizante sea trabajador independiente o dependiente afiliado
- g. Número de identificación del cotizante sea trabajador independiente o dependiente afiliado
- h. Valor adeudado por cada trabajador en cada periodo
- i. El Ultimo Ingreso Base de Cotización reportado
- j. Informar que el valor de los intereses será el que liquide la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes y contribuciones (PILA) hasta la fecha que se haga efectivo el pago
- k. Informar que el pago de la obligación se debe realizar a través de la planilla integrada de liquidación de aportes PILA
- l. Advertir del inicio de acciones de cobro coactivo o judicial, en caso de renuencia en el pago.
- m. Informar los datos de contacto de la administradora para resolver dudas o inquietudes.

**Informar el contacto de la administradora para informar dudas o inquietudes.**

El título ejecutivo debe contener una obligación clara, expresa y exigible, proveniente del deudor, que constituya plena prueba en contra del obligado.

- a) Que sea **expresa**. Es decir, que la obligación esté debidamente determinada, especificada y manifiesta; por lo tanto, no puede ser tácita.
- b) Que sea **clara**. Este requisito consiste en que los elementos de la obligación no sean inequívocos y conduzcan a confusión, en cuanto a los sujetos como en su objeto. Por lo tanto, el documento capcioso o ambiguo, no presta mérito ejecutivo.
- c) Que sea **exigible**. Significa que la obligación debe ser pura y simple, o si está sometida a plazo o condición aquel se haya vencido y esta se haya cumplido

La información relacionada en este numeral será objeto de verificación para todas las administradoras del Sistema de la Protección Social y solo se constituye como conducta sancionable para las administradoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Los literales f, g, h, i y no son exigibles en el proceso administrativo de cobro coactivo que adelante el ICBF y el SENA.

**3.2.4. Canales de envío**

Las administradoras deben comunicar y enviar el título ejecutivo por uno de los siguientes canales:

- a. **Correo electrónico**
- b. **Correo físico**
- c. **Edicto o aviso**

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2021

**ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA**

La administradora podrá determinar el canal y la forma de envío de la información que le resulte más eficiente, garantizando que el título sea claro, íntegro y que resulte de fácil acceso, tanto para el aportante como para la UGPP en el cumplimiento de sus competencias de verificación, asegurando la conservación de la información en los términos establecidos en la presente resolución.

Para las administradoras de los sistemas generales de pensiones y riesgos laborales que deben aplicar lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 2300 de 2023, deberán contactar y remitir la información por el canal autorizado por el aportante.

Las administradoras deberán garantizar que el título ejecutivo sea notificado a la dirección informada por el aportante, o a la dirección de la que se disponga o en su defecto a la que informe La UGPP por solicitud de la administradora.

En los casos en que sea imposible la notificación del título ejecutivo y no se tenga prueba de las situaciones que le impidan llevar a buen término el cobro de la obligación, tales como la cancelación de la matrícula mercantil de personas jurídicas, liquidación de la sociedad, fallecimiento del deudor o de otras, la administradora deberá continuar con las acciones de cobro persuasivo en la forma señalada en el artículo 11 de la presente resolución

En todo caso estas gestiones deben estar debidamente documentadas en caso de ser verificadas por La UGPP.

**3.2.5. Prueba para la verificación del envío del título ejecutivo**

Las administradoras del Sistema de la Protección Social deben conservar las pruebas de envío de los títulos ejecutivos notificados a los aportantes, para su posterior verificación por parte de La UGPP, de la siguiente manera:

- a. **Correo electrónico:** Se entenderá surtida la notificación para todos los efectos legales, en la fecha de su envío en el correo electrónico.
- b. **Correo físico:** Copia del documento enviado y constancia de envío por correspondencia.
- c. **Edicto o aviso:** Constancia de la publicación o fijación del edicto según corresponda, para las administradoras a quienes les aplique.

**3.2.5.1. Pruebas adicionales para las Administradoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud:** Para el caso de las Administradoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud, deben tener como prueba adicional el certificado de entrega del título donde conste la fecha de entrega, firma y/o certificado de recibido, según el canal de envío utilizado.

Como prueba de la constitución del título ejecutivo se deberá aportar el certificado de entrega de la comunicación o requerimiento previo junto con el estado de cuenta detallado de la deuda, cuenta de cobro o liquidación que emita la empresa de mensajería sin tachaduras ni enmendaduras, donde se identifique la fecha de entrega, firma y/o sello de recibido, según el canal de envío utilizado.

**3.2.5.2. Tiempo de conservación de pruebas para la verificación de la debida constitución del título ejecutivo:**

Las Administradoras del Sistema de la Protección Social conservarán las pruebas que acreditan el cumplimiento de este estándar por un término de cinco (5) años contados a partir de la constitución del título, salvo para las Administradoras de Seguridad Social en Salud quienes deberán conservarlas por el plazo de diez (10) años teniendo en cuenta la función asignada del cobro de la cartera en mora cuando se ordene su liquidación por la autoridad competente en los términos de la Resolución 574 de 2017 expedida por el Ministerio de Salud y la Protección Social o la norma que la modifique o la sustituya.

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

**3.3. Acciones de cobro persuasivo**

Las acciones de cobro persuasivo deben adelantarse con posterioridad a la constitución del título ejecutivo y antes de iniciar los procesos judiciales o administrativos de cobro según sea el caso, y no presenten riesgo de incobrabilidad.

**3.3.1. Aportantes que deben ser objeto de acciones de cobro persuasivo**

Estas acciones deben adelantarse a los aportantes con obligaciones en mora, siempre que no sean sujetos de acciones de cobro judicial o coactivo, según la naturaleza de las administradoras.

**3.3.2. Excepción para realizar acciones persuasivas**

Se exceptuarán de realizar las acciones persuasivas cuando: i) no han localizado al aportante deudor, para lo cual se debe dejar constancia de las gestiones adelantadas para su ubicación sin éxito y ii) las obligaciones en mora con título ejecutivo constituido que presenten riesgo de incobrabilidad para la administradora, quien procederá en forma directa al cobro judicial o coactivo, según corresponda.

Se considera que existe riesgo de incobrabilidad cuando se presentan las siguientes condiciones, entre otras:

- 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 cualquier autoridad.
- d) La obligación en mora supera el monto establecido por las administradoras para dar prioridad a las acciones de cobro judicial o coactivo. Cada administradora deberá definir y documentar esta regla en su proceso de cobro o en documento formal correspondiente.

**3.3.3. Oportunidad para realizar las acciones de cobro persuasivo**

Las Administradoras deben contactar al deudor como mínimo dos veces, sin superar cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la constitución y firmeza del título ejecutivo.

El primer contacto lo deben realizar por escrito dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la constitución del título ejecutivo y el segundo, comunicarlo por cualquier canal de los establecidos en el presente anexo técnico dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se realizó el primer contacto.

Ejemplo:

| Fecha de constitución o firmeza del título Ejecutivo | Fecha máxima para primera comunicación | Fecha máxima para segunda comunicación |
|--|--|--|
| 30 de mayo   | 14 de junio                            | 14 de julio                            |

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

Las administradoras pueden realizar acciones persuasivas adicionales a las definidas en el presente estándar.

**3.3.4. Parámetros mínimos de las comunicaciones de cobro persuasivo**

La información mínima que deben contener las comunicaciones de cobro persuasivo es la siguiente:

**ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023****DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2021****ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA**

- 
- a. Nombre de la administradora del sistema de protección social.
  - b. Nombre completo o razón social del aportante
  - c. Tipo de identificación del aportante (empleador/ trabajador independiente)
  - d. Número de identificación del aportante (empleador/ trabajador independiente)
  - e. Describir el título ejecutivo en el cual consta la obligación.
  - f. Informar que el valor de los intereses será el que liquide la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes y contribuciones (PILA)
  - g. Medios de pago de la obligación.
  - h. Advertir el inicio de acciones de cobro jurídico o coactivo en caso de renuencia en el pago.
  - i. Informar el medio de contacto de la Administradora para resolver dudas o inquietudes.

Se recomienda que en estas comunicaciones o requerimiento se advierta al aportante el deber y la importancia de reportar las novedades de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral.

**3.3.5. Canales de comunicación para la gestión de cobro persuasivo**

Las comunicaciones persuasivas podrán realizarse por cualquiera de los siguientes canales:

- a. Llamada telefónica
- b. Correo electrónico
- c. Correo físico
- d. Fax
- e. Mensaje de texto.

Con el fin de estandarizar el contenido para comunicar las acciones de cobro persuasivo, las Administradoras deben incluir en el manual de procesos de cobro los siguientes contenidos por cada canal utilizado, siendo este registro documental objeto de verificación del estándar de Documentación y Formalización:

- a. Para el canal telefónico, el guion utilizado para realizar las llamadas a los aportantes.
- b. Para los comunicados enviados por correo electrónico, el formato de la comunicación utilizada.
- c. Para el correo físico, el formato del escrito que se envía a los aportantes.
- d. Para los comunicados enviados por Fax, el formato de la comunicación utilizada.
- e. Para los mensajes de texto, formato del mensaje enviado.

**3.3.6. Pruebas para el control y verificación de acciones de cobro persuasivo**

Las administradoras de la Protección Social deben conservar la prueba de las comunicaciones de cobro persuasivo enviadas a los aportantes, para su posterior verificación por parte de La UGPP de la siguiente manera:

- a. Llamada telefónica: Grabación de la llamada realizada.
- b. Correo electrónico: Copia del correo electrónico enviado y la certificación de la entrega.
- c. Correo físico: Copia del documento enviado y constancia de envío por correspondencia.
- d. Fax: Copia del reporte de envío.
- e. Mensaje de texto: Registro del envío del mensaje de texto en cualquier medio técnico que permita su consulta.

**3.3.6.1. Tiempo de conservación de las pruebas para la verificación del envío de acciones persuasivas.** Estas deben conservarse por las administradoras por un término no inferior de cinco (5) años, contados a partir de la comunicación del cobro persuasivo, salvo las Administradoras de Seguridad Social en Salud quienes deberán conservarlas por el plazo de diez (10) años teniendo en cuenta la función asignada del cobro de la cartera en mora cuando se ordene su liquidación por la

**ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023****DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021****ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA**

autoridad competente en los términos de la Resolución 574 de 2017 expedida por el Ministerio de Salud y la Protección Social o la norma que la modifique o la sustituya.

**3.4. Acciones de cobro judicial o coactivo**

Agotada la etapa de cobro persuasivo, las administradoras contarán con un plazo máximo de cinco (5) meses para iniciar las acciones de cobro coactivo o judicial, según el caso.

Se entiende que las obligaciones se encuentran en cobro jurídico con la presentación de la demanda, o inicio del proceso coactivo, según sea el caso; presentación de los créditos en los procesos especiales, tales como procesos de reestructuración, reorganización empresarial, así como los demás señalados en el Libro Quinto, Título IX del Estatuto Tributario.

Es deber de la administradora verificar de manera periódica dentro de su proceso de cobro si alguno sus aportantes en mora se encuentran en algún proceso especial de los antes mencionados.

**3.4.1. Excepciones para iniciar el cobro judicial o coactivo**

Las administradoras podrán documentar en el manual de procesos de cobro, las situaciones que por costo beneficio no le son favorables para iniciar un proceso jurídico o coactivo en el marco de la normatividad que les aplique o que defina el gobierno nacional. Lo anterior sin perjuicio de la obligación de surtir las etapas descritas en los estándares 2 y 3 de aviso de incumplimiento y acciones de cobro, hasta la emisión del título ejecutivo y las acciones persuasivas.

La UGPP podrá solicitar y validar este registro documental en el desarrollo de la verificación del cumplimiento del estándar de Acciones de cobro.

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

La información de las acciones de cobro debe registrarse en una base o herramienta tecnológica definida por la administradora.

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

Las acciones de cobro que adelanten las administradoras del Sistema de la Protección Social a los aportantes deben cumplir con lo dispuesto en las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, 2300 de 2023 y demás normas que adicionen, modifiquen o sustituyan, en lo que les aplique,

La administradora debe documentar e incluir en su manual de procesos de cobro o documento equivalente, lo siguiente: (Ver *Requisitos específicos por cada estándar*, del Capítulo 4 Estándar de documentación y formalización):

- a. Procedimiento de constitución del Título Ejecutivo que defina la administradora según la normatividad aplicable al subsistema y que contenga como mínimo las disposiciones establecidas en la resolución y en el presente anexo técnico.
- b. El número de acciones persuasivas a enviar, que como mínimo deben ser dos (2).
- c. El canal de comunicación seleccionado para el envío de las acciones persuasivas y su contenido o formato estándar definido.
- d. Los plazos para el envío de las acciones persuasivas establecidos en la resolución y en el presente anexo técnico.
- e. Indicar el documento que se constituye como medio de prueba del envío de las acciones persuasivas, según el canal de comunicación definido.
- f. El área responsable de enviar las acciones persuasivas y de conservar la prueba del envío.
- g. Procedimiento de cobro coactivo o judicial que defina la administradora según la normatividad aplicable al subsistema y que contenga como mínimo las disposiciones establecidas en la resolución y en el presente anexo técnico.

**ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023****DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2021****ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA**

- h. Indicar el documento que servirá como prueba del inicio de acciones de cobro coactivo o judicial.
- i. El tiempo de conservación de las pruebas de envío de las acciones de cobro del estándar: título ejecutivo, comunicaciones persuasivas y acciones de cobro coactivo o judicial, según las disposiciones establecidas en el presente anexo técnico.

**3.7. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar**

Las conductas sancionables que darán lugar a la imposición de sanciones por incumplimiento del estándar "*Acciones de Cobro*" son las establecidas en el artículo 15-3 de la presente resolución.

**4. CAPÍTULO 4: ESTÁNDAR DE DOCUMENTACIÓN Y FORMALIZACIÓN.**

Para el cumplimiento del estándar de documentación y formalización, las Administradoras tendrán en cuenta lo siguiente:

**4.1. Requisitos generales para la documentación de todos los estándares**

- a) Todas las acciones para dar cumplimiento a los estándares de cobro establecidos por La UGPP deben documentarse en el manual de los procesos de cobro o en cualquier otro documento formal de la administradora, y estar disponible para La UGPP cuando sea requerida.
- b) La documentación de los estándares debe formalizarse al interior de la administradora y conservar la prueba de esta. Se entiende formalizado cuando es aprobado por las instancias competentes de la Administradora y está disponible para consulta.
- c) Los estándares formalizados deben ser socializados al interior de la administradora y conservar prueba de ello. Se entienden socializados cuando han sido divulgados y dados a conocer a las personas que participan del proceso de cobro de las contribuciones parafiscales en cada administradora.
- d) La documentación debe mantenerse actualizada, ajustada, formalizada y socializada de acuerdo con los nuevos requerimientos o cambios que La UGPP realice a los Estándares de cobro.
- e) La documentación del proceso de cobro o su equivalente debe incluir las disposiciones legales que regulan los procesos de cobro de la cartera de las administradoras, como leyes, decretos, circulares o normas que les apliquen.

**4.2. Requisitos específicos por cada estándar****4.2.1. Uso Eficiente de la Información**

Debe especificarse dentro del manual de procesos de cobro o documento equivalente, la manera en que la Administradora cumple con este estándar, incluyendo el siguiente contenido mínimo:

- a) Identifica el área responsable de aprobar y transmitir los reportes establecidos en el estándar Uso Eficiente de la Información.
- b) Las validaciones realizadas al interior de la Administradora para garantizar la calidad de la información que se envía a La UGPP.

**4.2.2. Estándar aviso de incumplimiento**

**ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023****DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021****ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA**

Debe especificarse en el manual de procesos de cobro la manera como la administradora cumple con este estándar, incluyendo el siguiente contenido mínimo:

- a) El plazo establecido para generar el aviso de incumplimiento, 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 a aquel en que debió realizarlo.
- b) Aportantes destinatarios del aviso: i) Que no hayan realizado la autoliquidación y el pago de los aportes al respectivo subsistema de la Protección Social dentro de los plazos definidos en el Decreto 780 de 2016, y ii) Aportantes cuya cartera a favor del subsistema sea igual o inferior a treinta (30) días calendario a partir de la fecha límite de pago.
- c) El canal de comunicación a través del cual se enviará el aviso y su contenido definido.
- d) Indicar el documento que servirá como prueba del envío del aviso de incumplimiento, según el canal de comunicación definido.
- e) El área responsable de generar el aviso y de guardar la prueba de su envío.
- f) El tiempo de conservación de las pruebas de envío del aviso de incumplimiento, que no podrá ser inferior a cinco (5) años; salvo para las Administradoras de Seguridad Social en Salud quienes deberán conservarlas por el plazo de diez (10) años teniendo en cuenta la función asignada del cobro de la cartera en mora cuando se ordene su liquidación por la autoridad competente en los términos de la Resolución 574 de 2017 expedida por el Ministerio de Salud y la Protección Social o la norma que la modifique o la sustituya. Para las administradoras del Sistema General de Pensiones y Riegos Laborales las pruebas deberán conservarse de manera indefinida en razón a la imprescriptibilidad del cobro de estos aportes.

**4.2.3. Estándar de acciones de cobro**

Debe especificarse en el manual de procesos de cobro de cartera o documento equivalente la manera como la administradora cumple con este estándar, incluyendo el siguiente contenido mínimo:

- a) Procedimiento de constitución del título ejecutivo que defina la administradora según la normatividad aplicable al subsistema y que contenga como mínimo las disposiciones establecidas en la resolución y el presente anexo técnico.
- b) El número de acciones persuasivas a enviar, que como mínimo deben ser dos (2).
- c) El canal de comunicación seleccionado para el envío de las acciones persuasivas y definición de su contenido.
- d) Los plazos para el envío de las acciones persuasivas establecidos en la resolución y el presente anexo técnico.
- e) Indicar el documento que servirá como prueba del envío de las acciones persuasivas, según el canal de comunicación definido.
- f) Identificar el área o áreas responsables de generar y enviar las acciones persuasivas.
- g) Indicar el documento que servirá como prueba del inicio de acciones de cobro coactivo o judicial.

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

**ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA**

- h) Procedimiento de cobro coactivo o judicial que defina la administradora según la normatividad aplicable al subsistema y que contenga como mínimo las disposiciones establecidas en la resolución y el presente anexo técnico.
- i) El tiempo de conservación de las pruebas de envío de las acciones de cobro del estándar: título ejecutivo, comunicaciones persuasivas y acciones de cobro coactivo o judicial, según las disposiciones establecidas en el presente anexo técnico.

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

- a) Tabla resumen con los criterios seleccionados para las diferentes etapas. La estructura sugerida se muestra con el siguiente ejemplo:

| Estándar                | Medio de cumplimiento | Prueba*   | Modelo Tipo                           | Momento de Ejecución  |
|-------------------------|-----------------------|---|---------------------------------------|---|
| Aviso de incumplimiento | Llamada telefónica    | Grabación de la llamada                           | Guion llamada aviso de incumplimiento | Primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente a aquel en que se debió realizar el pago. |
| Acciones persuasivas    | Comunicación Escrita  | Constancia de la Guía de Envío de correspondencia | Modelo comunicación escrita           | Quince (15) días calendario siguientes a la constitución o firma del título ejecutivo,      |
| Acciones persuasivas    | Llamada telefónica    | Grabación de la llamada                           | Guion llamada acciones persuasivas    | Treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se realizó el primer contacto     |

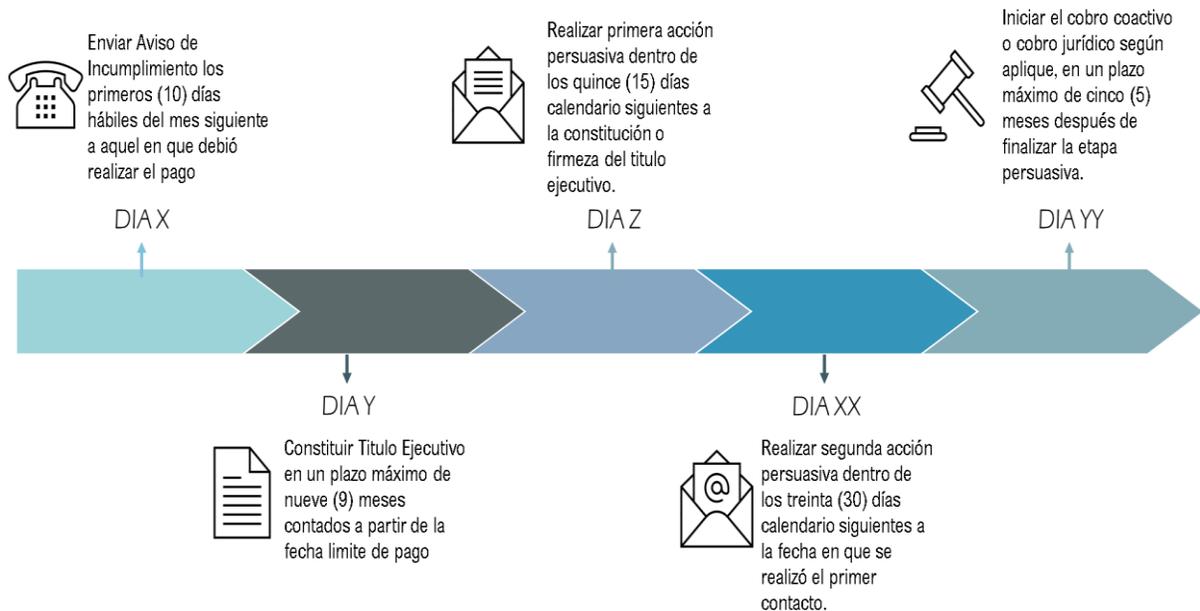
- b) Cronograma de cartera donde se especifiquen acciones, plazos y áreas responsables durante una línea de tiempo.

**Ejemplo de un cronograma:**

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA



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

Las conductas sancionables que darán lugar a la imposición de sanciones por incumplimiento del estándar “Documentación y Formalización”, son las establecidas en el artículo 15-4 de la presente resolución.

### 5. CAPÍTULO 5: GLOSARIO

**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 dependientes, a las entidades promotoras de salud, administradoras de pensiones o riesgos laborales 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 que tiene por objeto el 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 cuenta de cobro o liquidación o acto administrativo en firme proferido por las administradoras.

**Cobro Jurídico:** Procedimiento general para obtener el pago de las acreencias a través de la Jurisdicción.

## ANEXO TÉCNICO (VERSIÓN 3) \_\_\_\_\_ DE 2023

## DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2021

## ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

---

**Cobro Coactivo:** Procedimiento especial por medio del cual la Administración Pública tiene la facultad de cobrar directamente las acreencias a su favor, sin que medie intervención judicial.

**Cotizante:** Se refiere a los trabajadores con relación de dependencia por los cuales se realiza el pago al Sistema de la Seguridad Social, o a los trabajadores independientes con capacidad de pago.

**Documentación:** Registrar en un documento los procesos de cobro de las administradoras donde se encuentren incorporados los estándares definidos por La UGPP.

**Formalización:** Cuando se aprueban por los cargos o instancias competentes de la administradora, los procesos de cobro donde se encuentren incorporados los estándares definidos por La UGPP y están disponibles para consulta interna.

**Inexactitud:** Es cuando se presenta un menor valor declarado y pagado en la autoliquidación de aportes, frente a los aportes que efectivamente el aportante estaba obligado a declarar y pagar, según lo ordenado por la ley, frente a cada trabajador.

**Mora:** Es el incumplimiento que se genera cuando existiendo afiliación no se realiza la autoliquidación acompañada del respectivo pago de las Contribuciones Parafiscales de la Protección Social en los plazos establecidos en las disposiciones legales vigentes.

Entiéndase dentro de este concepto, la mora que registra el empleador respecto de algunos trabajadores a su cargo.

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

**Prueba:** Uso de cualquier medio útil, necesario y pertinente para probar un hecho o actuación.

**Relación costo-beneficio.** Es el análisis económico que estima si el valor del beneficio resulta representativo frente a los costos y gastos en el cobro de la cartera; de manera que no resulte antieconómico desarrollar esta gestión.

**Socialización:** Divulgar y dar a conocer a las personas que participan del proceso de cobro de las contribuciones parafiscales en cada administradora, la documentación de los procesos de cobro que ha sido previamente formalizada.

**Título Ejecutivo:** cuenta de cobro, liquidación o acto administrativo en firme emitido por las administradoras que contiene una obligación clara, expresa y exigible a cargo del deudor.

**Trabajador – Empleado:** Persona vinculada mediante contrato de trabajo y que presta un servicio de forma subordinada y como contraprestación recibe salario.