

SECRETARÍA DE
Tránsito y Transporte



DISTRITO ESPECIAL
DE BUENAVENTURA

SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE
DISTRITO ESPECIAL DE BUENAVENTURA

MANUAL DE COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO

**COMPLEMENTO DE ARMONIZACION TIC, NUEVAS TECNOLOGIAS, CRUCE
DE BASES DE DATOS, UBICABILIDAD E INVESTIGACION DE BIENES**

Versión 2.0

Buenaventura, Valle del Cauca - 2026

Proceso: Oficina Cobro Coactivo



PRESENTACION DE LA ACTUALIZACION

El presente complemento al Manual de Cobro Administrativo Coactivo del Fondo Rotativo de la Secretaria de Tránsito y Transporte del Distrito de Buenaventura - STTD, incorpora los lineamientos normativos y tecnológicos derivados de la evolución del marco jurídico en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), con el fin de optimizar la gestión de cobro, fortalecer los mecanismos de ubicabilidad de deudores, y estandarizar los procesos de investigación patrimonial mediante el uso de herramientas digitales e interoperabilidad institucional.

Esta actualización se articula con el mandato del Decreto Distrital 0459 del 22 de septiembre de 2024, la Resolución No. 556 del 24 de septiembre de 2024, y las disposiciones de la Ley 2080 de 2021, que habilita canales electrónicos para los procedimientos administrativos, incluido el recaudo de cartera.

Objetivo del complemento TIC

Armonizar las disposiciones del manual vigente con las regulaciones en materia de TIC, interoperabilidad de bases de datos, uso de medios electrónicos para notificaciones, ubicación de deudores e investigación de activos, garantizando eficacia en el recaudo y seguridad jurídica en cada actuación

CAPITULO I: MARCO NORMATIVO TIC APLICABLE AL COBRO COACTIVO

1.1. Fundamentos Normativos en Materia TIC

El proceso de cobro coactivo de la STTD debe sujetarse no solo al Estatuto Tributario y al CPACA, sino también a las disposiciones especiales que regulan el uso de medios electrónicos, la protección de datos personales y la interoperabilidad entre entidades públicas. A continuación, se relaciona el marco normativo TIC aplicable:

Ley 527 de 1999

Define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, el comercio electrónico y las firmas digitales. Habilita la validez jurídica de las comunicaciones electrónicas en actuaciones administrativas, incluidas las notificaciones de mandamientos de pago y actos del cobro coactivo.

Ley 1266 de 2008 - Habeas Data Financiero

Regula el manejo de información contenida en bases de datos personales de carácter financiero, crediticio y comercial. La STTD deberá observar sus disposiciones al consultar y reportar información de deudores en centrales de riesgo y en el Boletín de Deudores Morosos del Estado.

Ley 1437 de 2011 - CPACA Arts. 53, 56, 67

Consagra el uso de medios electrónicos en las actuaciones administrativas, notificaciones por correo electrónico y expedientes digitales. Reformada por la Ley 2080 de 2021 para ampliar el uso de canales digitales.

Ley 1581 de 2012 - Protección de Datos Personales

Establece los principios y obligaciones para el tratamiento de datos personales. Toda consulta, cruce y uso de datos de deudores en bases de datos públicas o privadas debe realizarse con base en las finalidades del cobro y con observancia de los principios de legalidad, finalidad, libertad y seguridad.

Ley 1712 de 2014 - Transparencia y Acceso a Información

Regula el acceso a la información pública. Los datos de la cartera coactiva sujetos a reserva (Art. 849-4 ET) no son de libre acceso; sin embargo, la entidad debe garantizar la publicidad de actuaciones que no tengan carácter reservado.

Decreto 1078 de 2015 - DUR TIC	Decreto Único Reglamentario del Sector TIC. Establece los lineamientos de Gobierno Digital, interoperabilidad e intercambio de información entre entidades del Estado. La STTD debe alinearse con la Política de Gobierno Digital para la gestión de información y el uso de plataformas compartidas.
Decreto 1413 de 2022 - Marco de Interoperabilidad	Reglamenta la interoperabilidad en el sector público colombiano. Obliga a las entidades a definir servicios de intercambio de información con otras entidades y a publicar sus APIs o protocolos de intercambio.
CONPES 3975 de 2019 - Política Nacional de Transformación Digital	Establece las directrices para la transformación digital del Estado, incluyendo el uso de datos abiertos, la implementación de plataformas de interoperabilidad y el desarrollo de capacidades para la gestión de datos en entidades territoriales.
Ley 594 de 2000 - Ley de Archivos	Regula la gestión documental pública. Los expedientes electrónicos del cobro coactivo deben cumplir con las disposiciones sobre preservación, autenticidad e integridad, especialmente según el Decreto 2106 de 2019 sobre Gestión Documental Electrónica.

1.2. Principios Rectores TIC en el Cobro Coactivo

Adicionalmente a los principios de la función administrativa del artículo 209 CP y el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, la gestión de cobro coactivo con uso de TIC se rige por los siguientes principios especiales:

Principio	Aplicación en el Cobro Coactivo
Finalidad	Los datos de deudores consultados en bases de datos solo pueden usarse para la gestión de cobro, nunca para fines ajenos al recaudo.
Calidad de datos	La información utilizada para ubicar deudores o investigar bienes debe ser verificada, actualizada y pertinente antes de actuar.
Seguridad	Los sistemas de información contravencional y de cartera deben contar con controles de acceso, cifrado y trazabilidad de consultas.
Interoperabilidad	La STTD debe garantizar el intercambio de información con otras

Principio	Aplicación en el Cobro Coactivo
Proporcionalidad	El nivel de acceso a datos personales de los deudores debe ser proporcional a la cuantía de la obligación y la etapa del proceso.

CAPITULO II: EXPEDIENTE ELECTRONICO Y GESTION DOCUMENTAL DIGITAL

2.1. Constitución del Expediente Electrónico

De conformidad con los artículos 36 y 59 de la Ley 1437 de 2011, reformados por la Ley 2080 de 2021, y el artículo 16 del Decreto 2106 de 2019, la Oficina de Gestión de Cobro de la STTD podrá y deberá conformar expedientes digitales que contengan el registro completo de las actuaciones del proceso coactivo.

Requisito obligatorio

Todo expediente electrónico debe garantizar autenticidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y no repudio de los documentos que lo integran, en cumplimiento de la Ley 594 de 2000 y las tablas de retención documental de la entidad.

2.1.1. Estructura del expediente electrónico

El expediente electrónico de cobro coactivo deberá contener como mínimo los siguientes componentes digitalizados o nativos digitales:

- Título ejecutivo con constancia de ejecutoria y primera copia
- Actos administrativos emitidos en el proceso (mandamiento de pago, resoluciones, autos)
- Constancias y actas de notificación (incluyendo acuses de recibo electrónicos)
- Registros de gestiones persuasivas con evidencia digital (correos, mensajes, capturas)
- Resultados de investigación de bienes e informes de consulta a bases de datos
- Documentos de garantías, facilidades de pago y suscripción de pagares
- Oficios de embargo y confirmaciones de registro de medidas cautelares
- Registros de seguimiento al estado de la obligación

2.1.2. Plataforma de gestión documental

La STTD deberá implementar o integrarse a una plataforma de gestión documental electrónica (SGDEA) que permita:

1. Radicación electrónica de documentos con número único de radicado

6. Integración con el sistema contravencional de la entidad

2.2. Validez Jurídica de los Documentos Electrónicos

Los documentos generados y firmados electrónicamente en el proceso de cobro coactivo tendrán plena validez jurídica siempre que cumplan con los requisitos de autenticidad e integridad establecidos en la Ley 527 de 1999 y el CPACA. La firma electrónica avanzada o la firma digital basada en certificado, expedida por una entidad de certificación acreditada ante la ONAC, garantizará la atribución del documento a su autor.

Atención

Los actos administrativos que requieren notificación personal (mandamiento de pago, resolución de excepciones) deben contar con mecanismos que garanticen la constancia de recibo del mensaje de datos por parte del destinatario, de acuerdo con la Sentencia C-420 de 2020 de la Corte Constitucional y el artículo 566-1 del ET

CAPITULO III: NOTIFICACIONES ELECTRONICAS - PROTOCOLO ACTUALIZADO

3.1. Régimen General de Notificaciones Digitales

En armonización con los artículos 53, 56, 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011 (modificados por la Ley 2080 de 2021), los artículos 563 a 567 del Estatuto Tributario, y la Ley 527 de 1999, la Oficina de Gestión de Cobro implementará el siguiente protocolo para las notificaciones electrónicas:

3.1.1. Obtención de la dirección electrónica

La dirección de correo electrónico del deudor para efectos del proceso de cobro coactivo se obtendrá de las siguientes fuentes, en orden de prelación:

7. Información suministrada directamente por el deudor en actuaciones previas ante la STTD
8. Registro en el Sistema de Información Contravencional de la STTD
9. Consulta al Registro Único Tributario - RUT de la DIAN
10. Consulta al sistema de información del RUNT (Registro Único Nacional de Tránsito)
11. Bases de datos del DANE, Registraduría Nacional o SISPRO
12. Información suministrada por el deudor en el momento de la notificación

3.1.2. Procedimiento de notificación electrónica

Para efectuar válidamente la notificación por medios electrónicos, la Oficina de Gestión de Cobro deberá:

- Conservar el registro de envió, incluyendo: destinatario, fecha y hora, asunto, archivo adjunto, y confirmación de entrega o apertura
- En caso de falla del sistema: intentar nuevamente dentro de las 24 horas siguientes y dejar constancia de los intentos fallidos
- Si no se obtiene confirmación de recibo en 3 días hábiles: proceder con notificación por aviso según el protocolo del manual base

3.1.3. Cálculo del término desde la notificación electrónica

Conforme a la Sentencia C-420 de 2020 de la Corte Constitucional, en armonía con el artículo 566-1 del ET, el termino procesal para el deudor empezara a correr:

- Cuando el iniciador (STTD) recepcione acuse de recibo, O
- Cuando por cualquier otro medio se pueda constatar el acceso del destinatario al mensaje

Regla crítica

La notificación electrónica NO se entiende surtida con el simple envió del correo. Se requiere prueba del recibo o acceso del destinatario. Sin esta constancia, los términos procesales no corren y la actuación puede ser nula por violación al debido proceso

3.2. Tabla de Medios de Notificación por Tipo de Acto

Acto Administrativo	Forma Principal	Forma Subsidiaria	Normativa
Mandamiento de pago	Personal (presencial o electronica)	Por correo fisico o electronico	Art. 826 ET / Art. 67 CPACA
Resolucion de excepciones	Personal (presencial o electronica)	Por edicto (10 dias habiles)	Art. 834 ET
Orden de seguir adelante	Comunicacion al deudor	Correo electronico o fisico	Art. 836 ET
Avaluo de bienes	Personal o subsidiariamente por correo	Correo electronico o fisico	Art. 838 ET
Declaratoria incumplimiento facilidad	Por correo (Art. 565 ET)	Correo electronico verificable	Art. 814-3 ET
Actos de trámite	Por correo fisico	Publicacion	Art. 60 CPACA

Acto Administrativo	Forma Principal	Forma Subsidiaria	Normativa
Embargo a acreedor hipotecario	Personal o subsidiariamente por correo	Correo electrónico	Art. 839-1 ET inc. 5

CAPITULO IV: PROTOCOLO DE UBICABILIDAD DE DEUDORES CON HERRAMIENTAS TIC

4.1. Estrategia de Ubicabilidad Digital

La Oficina de Gestión de Cobro implementará una estrategia escalonada de ubicabilidad de deudores, integrando las fuentes de información disponibles en el marco del artículo 563 del Estatuto Tributario, y en armonía con las obligaciones de tratamiento de datos personales de la Ley 1581 de 2012 y la Ley 1266 de 2008.

La estrategia se estructura en tres niveles de búsqueda, de menor a mayor complejidad:

Nivel	Denominación	Fuentes a consultar	Plazo máximo
Nivel 1	Busqueda básica en sistemas propios	STTD (RUNT, SIMIT, sistema contravencional), DIAN (RUT), Registraduría (cedula)	2 días hábiles
Nivel 2	Consulta a bases de datos interoperables	COLPENSIONES, SEGURIDAD SOCIAL (ADRES/MSPS), EPS, Cajas de compensación, IGAC, CRNV	5 días hábiles
Nivel 3	Indagación avanzada y solicitud formal a terceros	Superintendencia Financiera, FOSYGA/ADRES, Cámara de Comercio, bases de datos públicas y privadas habilitadas por ley	10 días hábiles

4.2. Fuentes Oficiales de Información para Ubicabilidad

4.2.1. Fuentes internas de la STTD

- SIMIT - Sistema Integrado de Multas e Infracciones de Tránsito: historial de comparendos y pagos
- Registros de anteriores actuaciones administrativas de la STTD

4.2.2. Fuentes públicas externas interoperables

- DIAN - RUT: dirección fiscal, correo electrónico, actividad económica del deudor
- Registraduría Nacional del Estado Civil: datos de identificación, estado civil, último domicilio reportado
- COLPENSIONES / Fondo de Pensiones: empleador actual y dirección laboral del deudor afiliado
- ADRES / Ministerio de Salud (BDUA): entidad promotora de salud y datos de afiliación
- Ministerio del Trabajo - PILA: datos del empleador y salario base de cotización
- IGAC - Catastro Nacional: datos de propiedad inmueble del deudor
- Superintendencia Financiera - CIFIN/Datacrédito: obligaciones financieras (con habilitación legal)
- Cámara de Comercio del lugar de domicilio: dirección comercial, actividad, socios
- Superintendencia de Notariado y Registro: bienes inmuebles mediante consulta al ORIP
- Ministerio de Transporte / RUNT: vehículos a nombre del deudor en todo el territorio nacional

4.2.3. Protocolo de registro de no ubicabilidad

Cuando agotada la búsqueda en todos los niveles no sea posible ubicar al deudor, el funcionario de la Oficina de Gestión de Cobro deberá:

13. Elaborar informe de no ubicabilidad con detalle de las fuentes consultadas, fechas y resultados obtenidos
14. Incorporar el informe al expediente electrónico con firma del responsable
15. Proceder con las formas de notificación subsidiarias previstas en el manual base (notificación por aviso en página web por 5 días, conforme art. 69 CPACA)
16. Registrar la gestión en el sistema de información de cartera de la STTD

CAPÍTULO V: INVESTIGACIÓN DE BIENES E INGRESOS CON HERRAMIENTAS TIC

5.1. Fundamento Legal

De conformidad con los artículos 825-1 y 837 del Estatuto Tributario, y el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la Oficina de Gestión de Cobro de la STTD está facultada para realizar investigaciones orientadas a establecer los bienes, derechos e ingresos del deudor, con el exclusivo fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones ejecutadas. Estas

5.2. Protocolo Estandarizado de Investigacion Patrimonial

La investigacion de bienes e ingresos del deudor se realizara de forma sistematica, documentada e integrada, siguiendo el siguiente protocolo:

5.2.1. Fase 1: Identificacion de bienes inmuebles

Herramienta / Fuente	Informacion obtenible	Acceso
ORIP - Oficina de Registro de Instrumentos Publicos (SNR)	Certificados de libertad y tradicion, titularidad, hipotecas, embargos previos, fideicomisos	Presencial o en linea via supernotariado.gov.co
IGAC - Instituto Geografico Codazzi	Numero de predios, avaluo catastral, ubicacion, area, propietario catastral	igac.gov.co o solicitud formal interinstitucional
Catastro Distrital de Buenaventura	Predios urbanos y rurales del territorio distrital, avaluos y propietarios	Solicitud a la Alcaldia Distrital - Hacienda
DANE - Estadisticas de predios	Informacion estadistica complementaria de localizacion	dane.gov.co (datos abiertos)

5.2.2. Fase 2: Identificacion de vehiculos

Herramienta / Fuente	Informacion obtenible	Acceso
RUNT - Registro Unico Nacional de Transito	Vehiculos matriculados a nombre del deudor en Colombia, marca, modelo, estado, licencia de transito	runt.com.co - consulta con NIT/cedula del deudor
STTD - Sistema propio	Vehiculos matriculados en el Distrito de Buenaventura, historial de tramites	Sistema interno STTD
Organismos de transito de otros municipios	Vehiculos matriculados por fuera del Distrito	Solicitud formal con fundamento en Art. 825-1 ET

5.2.3. Fase 3: Identificacion de cuentas bancarias y activos financieros

Herramienta / Fuente	Informacion obtenible	Acceso
----------------------	-----------------------	--------

Herramienta / Fuente	Información obtenible	Acceso
Centrales de riesgo (CIFIN/TransUnion, Datacredito)	Historial crediticio, obligaciones vigentes y vencidas, entidades acreedoras	Solicitud con habilitación de Ley 1266/2008, Art. 13 (consulta para cobro de deuda propia)
DIAN - Declaraciones de renta	Patrimonio declarado, ingresos, activos del deudor (personas obligadas a declarar)	Convenio interadministrativo o solicitud formal DIAN
Camara de Comercio	Participación societaria, representación legal, activos empresariales vinculados	Certificados de existencia y representación legal en línea - rues.com.co

5.2.4. Fase 4: Identificación de ingresos laborales y pensionales

Herramienta / Fuente	Información obtenible	Acceso
PILA - Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (MinTrabajo)	Empleador actual, salario base de cotización, frecuencia de pagos	Solicitud formal al Ministerio del Trabajo o convenio de intercambio
COLPENSIONES	Estado de afiliación, monto de pensión reconocida o en trámite	Solicitud formal con fundamento en Art. 825-1 ET
Fondos privados de pensiones (AFP)	Estado de afiliación y saldo de ahorro (con limitaciones de habeas data)	Solicitud formal con soporte legal
UGPP - Unidad Gestora Pensional y Parafiscales	Irregularidades de aporte que revelen ingresos del deudor	Solicitud formal con fundamento legal

5.3. Informe de Investigación Patrimonial

Una vez concluida la investigación patrimonial, el funcionario responsable elaborará un Informe de Investigación Patrimonial que deberá contener:

- Identificación plena del deudor (nombre, NIT/cédula, calidad)
- Fuentes consultadas y fechas de consulta
- Relación de bienes identificados con su descripción y estimación de valor (cuando sea posible)
- Relación de ingresos o cuentas identificadas
- Bienes con limitaciones de embargo (inembargables, hipotecados, en proceso concursal)

Este informe debe incorporarse al expediente electrónico y sirve de base para las decisiones del Director de Gestión de Cobro sobre las medidas cautelares a decretar conforme al artículo 837 del ET.

CAPITULO VI: PROTOCOLO DE CRUCE DE BASES DE DATOS

6.1. Fundamentos del Cruce de Bases de Datos

El cruce de bases de datos en el proceso de cobro coactivo es una herramienta de gestión que permite correlacionar información de múltiples fuentes para identificar deudores, verificar su situación jurídica y patrimonial, y priorizar acciones de cobro. Su uso debe realizarse en estricta observancia del régimen de protección de datos personales.

Marco normativo habilitante para el cruce de datos

Art. 10 Ley 1581/2012 (tratamiento sin consentimiento por cumplimiento de función pública) + Art. 13 Ley 1266/2008 (consulta de información financiera por acreedor de la deuda) + Art. 825-1 ET (solicitud de información a entidades para fines de cobro) + Art. 563 ET (consulta de bases de datos para ubicar al deudor).

6.2. Cruces Prioritarios para la Gestión de Cartera

La Oficina de Gestión de Cobro implementará los siguientes cruces sistemáticos de bases de datos para optimizar la gestión de cartera:

6.2.1. Cruce STTD - RUNT

Objetivo: Identificar los propietarios actuales de los vehículos objeto de comparendos no pagados y verificar posibles traspasos posteriores a la fecha de la infracción.

- Periodicidad: Mensual para la cartera activa
- Datos a cruzar: Número de placa, número de comparendo, fecha, propietario registrado al momento del comparendo vs. propietario actual
- Resultado esperado: Actualización de la información del deudor, identificación de traspasos irregulares y posibles acciones de responsabilidad solidaria

6.2.2. Cruce STTD - DIAN (RUT)

Objetivo: Obtener la información tributaria actualizada del deudor (dirección fiscal, correo electrónico, actividad económica, estado del contribuyente).

- Periodicidad: Al inicio de cada proceso coactivo y semestralmente para la cartera

6.2.3. Cruce STTD - PILA / COLPENSIONES

Objetivo: Identificar el empleador actual del deudor y su nivel de ingresos para efectos del embargo de salarios (Art. 4.2.7.5.3 del manual base).

- Periodicidad: Previo al decreto de medidas cautelares sobre ingresos
- Datos a cruzar: NIT/cedula del deudor vs. datos de afiliacion PILA / COLPENSIONES
- Resultado esperado: Nombre y NIT del empleador o pagador, monto del salario o pension, para enviar la orden de embargo

6.2.4. Cruce STTD - SNR (ORIP)

Objetivo: Verificar la propiedad de bienes inmuebles del deudor en tiempo real, incluyendo gravámenes y limitaciones.

- Periodicidad: Previo al decreto de embargo de bienes inmuebles
- Datos a cruzar: NIT/cedula del deudor vs. propietarios registrados en el ORIP de la jurisdiccion del domicilio del deudor y otras oficinas del pais
- Resultado esperado: Numero de matricula inmobiliaria, descripcion del bien, estado juridico (libre de gravámenes, hipotecado, embargado), valor catastral

6.2.5. Cruce STTD - Superintendencia Financiera / Camara de Comercio

Objetivo: Identificar cuentas bancarias activas y patrimonio empresarial para decretar medidas cautelares sobre productos financieros.

- Periodicidad: Previo a decretar embargo de cuentas
- Base legal: Art. 825-1 ET - La entidad puede solicitar a entidades financieras la informacion necesaria para el cobro
- Resultado esperado: Listado de entidades donde el deudor tiene productos bancarios (cuentas corrientes, de ahorro, CDT), para dirigir los oficios de embargo

6.3. Acuerdos de Intercambio de Informacion

Para garantizar la operatividad de los cruces de bases de datos, la STTD debera gestionar los siguientes instrumentos de cooperacion interinstitucional:

Entidad	Instrumento requerido	Fundamento legal	Prioridad
DIAN	Convenio interadministrativo de intercambio de informacion tributaria	Art. 825-1 ET / Ley 1437/2011	Alta
Registraduria Nacional	Acceso a consulta de datos de identificacion	Art. 563 ET / Ley 1437/2011	Alta

Entidad	Instrumento requerido	Fundamento legal	Prioridad
IGAC / Catastro Distrital	Convenio o memoran do de entendimiento para consulta catastral	Art. 825-1 ET	Media
COLPENSIONES / AFP	Protocolo de solicitud de informacion para cobro coactivo	Art. 825-1 ET / Ley 1266/2008	Media
Superintendencia Financiera	Circular o protocolo para solicitudes de cobro coactivo de entidades territoriales	Art. 825-1 ET / Ley 1266/2008	Alta

CAPITULO VII: SISTEMA DE INFORMACION Y GESTION DE CARTERA

7.1. Requerimientos del Sistema de Informacion de Cartera

La Oficina de Gestion de Cobro requiere contar con un sistema de informacion especializado que permita integrar todos los procesos del cobro coactivo. Este sistema debera cumplir con los siguientes requerimientos funcionales y tecnicos:

7.1.1. Requerimientos funcionales minimos

- Gestion del ciclo de vida completo del expediente de cobro: desde la recepcion del titulo ejecutivo hasta el archivo
- Registro y trazabilidad de cada actuacion con fecha, hora, responsable y tipo de acto
- Calculo automatico de intereses moratorios segun la tasa aplicable a cada tipo de obligacion
- Alertas automaticas sobre vencimiento de terminos procesales (prescripcion, excepciones, recursos)
- Registro de resultados de consultas de ubicabilidad e investigacion patrimonial
- Generacion automatica de documentos (mandamiento de pago, notificaciones, liquidacion de credito) con plantillas parametrizables
- Integracion con el sistema contravencional de la STTD para recibir titulos ejecutivos
- Integracion con la plataforma de pagos de la entidad para registrar pagos en tiempo real
- Gestion de facilidades de pago: registro, seguimiento de cuotas, alertas de incumplimiento
- Dashboard aereencial con indicadores de gestion de cartera (cartera total. por

7.1.2. Requerimientos técnicos

- Arquitectura web accesible desde cualquier dispositivo con autenticación de usuario
- Cifrado de datos en tránsito (TLS 1.2 o superior) y en reposo
- Control de acceso basado en roles (administrador, ejecutor, consulta)
- Registro de auditoría (log) de todas las operaciones de consulta, creación, modificación y eliminación
- Respaldo automático diario de la información con retención mínima de 5 años
- API de integración con sistemas externos (RUNT, DIAN, SNR) siguiendo el Marco de Interoperabilidad del Estado
- Interoperabilidad con el SGDEA (sistema de gestión documental) de la entidad
- Cumplimiento de los estándares de Gobierno Digital del Ministerio TIC

7.2. Indicadores TIC de Gestión de Cartera

La Oficina de Gestión de Cobro deberá medir y reportar mensualmente los siguientes indicadores de gestión, con apoyo del sistema de información:

Indicador	Formula	Meta sugerida	Periodicidad
Tasa de recuperación de cartera	$(\text{Recaudo del periodo} / \text{Cartera activa al inicio del periodo}) \times 100$	$\geq 15\%$ mensual	Mensual
Cobertura de ubicabilidad digital	$(\text{Deudores ubicados digitalmente} / \text{Total deudores gestionados}) \times 100$	$\geq 80\%$	Mensual
Eficiencia en investigación patrimonial	$(\text{Procesos con bienes identificados} / \text{Total procesos en etapa coactiva}) \times 100$	$\geq 60\%$	Mensual
Tasa de notificaciones exitosas por medios electrónicos	$(\text{Notificaciones electrónicas exitosas} / \text{Total notificaciones electrónicas intentadas}) \times 100$	$\geq 70\%$	Mensual
Tiempo promedio de gestión persuasiva	Días promedio desde recepción del título hasta inicio de cobro coactivo	≤ 90 días	Mensual
Cartera en riesgo de prescripción	$(\text{Obligaciones con} > 2/3 \text{ del término de prescripción} / \text{Total cartera activa}) \times 100$	$\leq 20\%$	Mensual

7.3. Seguridad de la Información en el Cobro Coactivo

Dado que el proceso de cobro coactivo involucra datos personales sensibles de los deudores y la reserva de los expedientes establecida en el artículo 849-4 del ET, la STTD deberá implementar las siguientes medidas de seguridad:

- Control de acceso: Solo el ejecutado y su apoderado pueden acceder al expediente (Art. 849-4 ET). Internamente, el acceso se limita a los funcionarios asignados al caso
- Registro de auditoría: Toda consulta al expediente electrónico generará un registro con usuario, fecha, hora y actividad realizada
- Cifrado: Los documentos del expediente y las comunicaciones electrónicas con el deudor deben cifrarse en tránsito
- Política de contraseñas: Los usuarios del sistema tendrán contraseñas con complejidad mínima y rotación periódica obligatoria
- Clasificación de información: Los datos del proceso coactivo se clasifican como información pública reservada (Ley 1712/2014, Art. 19)
- Plan de continuidad: El sistema de información debe contar con procedimientos de recuperación ante fallos que garanticen la disponibilidad de los expedientes

CAPÍTULO VIII: OPTIMIZACIÓN DIGITAL DE MEDIDAS CAUTELARES

8.1. Embargo de Cuentas Bancarias por Canales Digitales

En armonía con el avance de la banca electrónica y la habilitación de los medios digitales para actuaciones administrativas (Ley 2080 de 2021), la orden de embargo de cuentas bancarias del deudor podrá comunicarse a las entidades financieras por medios electrónicos certificados, bajo las siguientes condiciones:

17. El oficio de embargo deberá ser firmado electrónicamente por el Director de Gestión de Cobro o el funcionario ejecutor competente
18. El envío deberá realizarse a la dirección electrónica oficial de la entidad financiera registrada ante la Superintendencia Financiera
19. La entidad debe retener constancia de envío con acuse de recibo electrónico
20. La entidad financiera debe consignar los valores retenidos en la cuenta de depósitos judiciales del Banco Agrario dentro del día hábil siguiente a la recepción del oficio (Art. 4.2.7.5.4 del manual base)
21. El incumplimiento de la entidad financiera activa la solidaridad prevista en el ET

8.2. Embargo de Vehículos por Canal Electrónico con el RUNT

La inscripción del embargo de vehículos automotores ante el organismo de tránsito

23. La resolución se firma electrónicamente y se remite al organismo de tránsito competente por correo electrónico certificado o por el módulo habilitado en el RUNT para entidades públicas
24. El organismo de tránsito confirma la inscripción mediante mensaje de datos con la anotación del embargo en el certificado de tradición
25. La confirmación se incorpora al expediente electrónico

8.3. Verificación Digital de Inembargabilidad

Previo al decreto de cualquier medida cautelar, el funcionario ejecutor deberá verificar digitalmente las posibles restricciones de inembargabilidad del bien identificado:

- Consultar el certificado de tradición y libertad del ORIP en línea para inmuebles (supernotariado.gov.co)
- Verificar en el RUNT el estado del vehículo (si tiene embargo previo, si está a nombre de persona diferente al deudor)
- Consultar en el sistema de la STTD si el deudor tiene procesos concursales activos que suspendan el cobro (Art. 3.20 del manual base)
- Verificar en COLPENSIONES/AFP si los fondos a embargar corresponden a mesadas pensionales (inembargables conforme CST Art. 344)

CAPITULO IX: REPORTE A CENTRALES DE RIESGO Y BOLETIN DE DEUDORES MOROSOS

9.1. Reporte al Boletín de Deudores Morosos del Estado

En cumplimiento del artículo 2, numeral 5 de la Ley 1066 de 2006, la STTD reportará a la Contaduría General de la Nación, a través del sistema CHIP o el mecanismo que esta entidad disponga, los deudores que hayan incumplido acuerdos de pago. Este reporte es condición para:

- Impedir la celebración de nuevos acuerdos de pago con deudores reportados (salvo subsanación del incumplimiento)
- Alertar a otras entidades del Estado sobre el estado de morosidad del deudor
- Activar el acceso al certificado de paz y salvo por parte de la CGN, en caso de normalización

9.2. Reporte a Operadores de Información Financiera

El reporte negativo de deudores a operadores de información financiera (DataCredito, CIFIN/TransUnion) en el marco del incumplimiento de facilidades de pago se rige por la Ley 1266 de 2008 y deberá:

26. Contar con autorización previa y expresa del deudor al momento de la suscripción de la facilidad de pago (condición establecida en el numeral 5.2.1 del manual base)

29. Actualizarse o retirarse de manera oportuna cuando el deudor normalice la obligación
30. Documentarse completamente: fecha de reporte, dato reportado, entidad receptora, y evidencia de notificación previa al deudor

Obligación de actualización

La STTD tiene la obligación legal de actualizar o retirar el reporte negativo en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados desde la normalización total de la obligación o el pago de la misma, so pena de responsabilidad por dano al deudor (Art. 16 Ley 1266/2008).

CAPITULO X: ESTRATEGIA DIGITAL DE GESTION DE CARTERA

10.1. Priorización Digital de la Cartera

La Oficina de Gestión de Cobro implementará una estrategia de priorización de la cartera basada en el análisis de datos, que permita concentrar los esfuerzos de cobro en las obligaciones con mayor probabilidad de recaudo. Los criterios de priorización son:

Criterio	Puntuación	Herramienta de apoyo
Obligación con menos de 1/3 del término de prescripción vencido	30 puntos	Sistema de información de cartera
Deudor ubicado con datos de contacto verificados	25 puntos	RUNT / DIAN / Sistema propio
Deudor con bienes identificados (inmuebles o vehículos)	25 puntos	ORIP / RUNT / Catastro
Cuantía de la obligación superior a 5 SMLMV	10 puntos	Sistema de información de cartera
Deudor con ingresos identificados (empleado / pensionado)	10 puntos	PILA / COLPENSIONES

Las obligaciones con mayor puntuación acumulada tendrán prioridad en la asignación de recursos y en el inicio de la etapa coactiva. El sistema de información deberá calcular automáticamente esta priorización.

- Correo electrónico oficial de la Oficina de Gestión de Cobro: para recepción de solicitudes, envío de documentos y comunicaciones del proceso
- Ventanilla única electrónica (SUIT/GOVCO): Para radicación de solicitudes de facilidades de pago, excepciones y recursos
- Mensajería instantánea (WhatsApp Business o similar): Como medio de cobro persuasivo con trazabilidad, previa obtención del número del deudor de fuentes legítimas
- Chat en línea en el portal institucional: Para orientación sobre el proceso de cobro y estado de obligaciones

10.3. Plan de Implementación TIC

La implementación de las armonizaciones TIC descritas en este complemento del manual se desarrollará de forma gradual en las siguientes fases:

Fase	Actividades	Plazo	Responsable
Fase 1 - Fundamentos	Implementar expediente electrónico básico, habilitar notificaciones por correo electrónico, establecer protocolo de ubicabilidad Nivel 1	0-3 meses	Director STTD / Oficina TIC Distrital
Fase 2 - Interoperabilidad	Gestionar convenios con DIAN, Registraduría, RUNT y PILA; implementar cruces sistemáticos de datos; capacitar al equipo de cobro en herramientas digitales	3-6 meses	Secretaría STTD / Oficina Jurídica
Fase 3 - Sistema avanzado	Implementar o contratar sistema de información de cartera con todas las funcionalidades requeridas; integrar portal web de consulta para deudores	6-12 meses	Secretaría STTD / Contratación
Fase 4 - Consolidación	Activar reportes automáticos a CGN y centrales de riesgo; implementar dashboard de indicadores; auditar el cumplimiento del protocolo TIC	12-18 meses	Director Cobro Gestión

DISPOSICIONES FINALES Y CONCORDANCIAS

Vigencia y aplicación

Las disposiciones del presente complemento de armonización TIC se integran al Manual de Cobro Administrativo Coactivo del Fondo Rotativo de la STTD y tienen vigencia a partir de

por la Ley 2080 de 2021, la Ley 527 de 1999, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, el Decreto 1078 de 2015 (DUR TIC), y demás normas concordantes y complementarias.

Actualización periodica

Dado el caracter dinamico de las normas TIC y la permanente evolucion de las plataformas digitales disponibles para las entidades publicas, el presente complemento debera ser revisado y actualizado por la Oficina de Gestion de Cobro, con apoyo de la Oficina Asesora Juridica y la dependencia de TIC del Distrito, al menos una vez por ano o cuando se produzcan reformas normativas significativas en la materia.

Capacitacion y apropiacion

La Secretaria de Transito y Transporte del Distrito de Buenaventura garantizara que todos los funcionarios y contratistas de la Oficina de Gestion de Cobro reciban capacitacion suficiente en el uso de las herramientas digitales, los protocolos de cruce de bases de datos, el regimen de proteccion de datos personales y las disposiciones del presente complemento, antes de su implementacion efectiva.

Concordancias con el manual base

Las disposiciones de este complemento se articulan especialmente con las siguientes secciones del Manual de Cobro Coactivo base:

- Seccion 3.10 (Notificaciones de las actuaciones): armonizada con Capitulo III del presente
- Seccion 4.2.2 (Investigacion de bienes): ampliada por el Capitulo V del presente
- Seccion 4.2.3 (Ubicacion del deudor): ampliada por el Capitulo IV del presente
- Seccion 4.2.7 (Medidas cautelares de embargo): ampliada por el Capitulo VIII del presente
- Seccion 7.2 (Manejo de la informacion): complementada por el Capitulo VII del presente
- Seccion 7.5 (Registro en bases de datos): desarrollada en el Capitulo VI y VII del presente