



ALCALDÍA
DE PASTO

PROCESO GESTION DE PLAZAS DE MERCADO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

COBRO PERSUASIVO - PUESTOS FIJOS

FECHA
20-Ago-25

VERSIÓN
02

CODIGO
GPM-P-004

PAGINA
1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para realizar actuaciones en virtud de las cuales se invita al deudor a realizar la cancelación de sus obligaciones de manera voluntaria o a suscribir un acuerdo de pago.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Dirección Administrativa de Plazas de Mercado; inicia con la determinación del valor de cartera a recuperar y termina con el archivo de la documentación soporte del procedimiento.

3. RESPONSABLE

El (la) responsable de garantizar el cumplimiento y del monitoreo de este procedimiento, es el Director (a) Administrativo (a) de Plazas de Mercado.

4. MARCO LEGAL

Ley/Norma/Requisito	Descripción/criterios que apliquen
Decreto 088 de 1997 y/o Norma vigente	Reglamento Interno Plazas de mercado

5. DEFINICIONES

Autorización de explotación: acto unilateral de la administración mediante el cual se permite a una persona Natural o Jurídica explotar un sitio de expendio en las Plazas de Mercado.

Acuerdo de Pago: acuerdo suscrito entre la Dirección Administrativa de Plazas de Mercado y los beneficiarios autorizados, con el objeto de acordar el plazo dentro del cual se cancelará la obligación, incluyendo el valor del capital, sanciones, intereses moratorios a partir del incumplimiento a lo pactado.

Cartera: es el conjunto de acreencias a favor del Municipio por concepto de tarifas de explotación, generadas en las Plazas de mercado por dicho cobro y las multas por cualquier concepto descrito en el art. 36 del reglamento interno de la Dirección Administrativa de Plazas de Mercado.

Cobro persuasivo: son las actuaciones administrativas que pretenden el acercamiento del deudor con la administración, con el fin de procurar la cancelación de su obligación de manera voluntaria o por lo menos celebrar un acuerdo de pago, antes de iniciar el proceso de cobro coactivo o jurídico por parte de la Secretaria de Hacienda – Tesorería General del Municipio, atendiendo la naturaleza de la obligación.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTION DE PLAZAS DE MERCADO			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	COBRO PERSUASIVO - PUESTOS FIJOS			
	FECHA 20-Ago-25	VERSIÓN 02	CODIGO GPM-P-004	PAGINA 2 de 7

Deudor Moroso: persona natural o jurídica que, según lo establecido con la Dirección Administrativa de Plazas de Mercado, no cancela su obligación en el período reglamentado.

Expediente: un expediente es una herramienta administrativa utilizada en organismos de gobiernos con el fin de reunir la documentación necesaria para sustentar.

Requerimiento: proceso que lleva a cabo la Dirección Administrativa de Plazas de Mercado conforme a la obtención del efectivo cumplimiento de las obligaciones por parte de los beneficiarios autorizados.

Sitios de expendio: son sitios de expendio los locales, puestos y espacios precisamente determinados en los planos trazados en las Plazas de Mercado susceptibles de asignarse para la explotación.

Software de Recaudo: herramienta informática.

DAPM. Dirección Administrativa de Plazas de Mercado.

6. GENERALIDADES

6.1 Para la autorización y realización de Acuerdos de Pago, el Jurídico encargado con el aval del Director(a) Administrativo(a) de plazas de mercado tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- A. Cuando el valor de la acreencia no supere el salario mínimo SMLMV el plazo será hasta de (12) meses.
- B. Cuando el valor de la acreencia supere el salario mínimo SMLMV se deberá cancelar el 50% del valor total de la obligación y el excedente en un plazo máximo de 18 meses.

6.2 En caso de no existir ánimo de negociación frente a la cartera generada (incumplimiento al acuerdo de pago, omisión de requerimientos del cobro persuasivo) se iniciará el proceso de expulsión conforme a lo estipulado dentro del Reglamento de Plazas de Mercado y al terminar el proceso de expulsión se enviará la respectiva deuda a la oficina de Tesorería de la Secretaría de Hacienda y así iniciar el cobro coactivo.

6.3 Una vez termine el procedimiento de expulsión establecido en el reglamento interno de plazas de mercado el responsable del procedimiento oficiara por medio de Resolución de Expulsión firmada por el Director de plazas de Mercado. Es así como el sitio de explotación entrara a ser parte del procedimiento de Asignación de puestos de la Dirección Administrativa de Plazas de Mercado.

6.4 Valor de cartera a recuperar: este valor lo asignara el Director(a) correspondiente al personal que tenga a su cargo para ejercer dicho proceso y con el valor de cartera que cierre a corte de



PROCESO GESTION DE PLAZAS DE MERCADO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

COBRO PERSUASIVO - PUESTOS FIJOS

FECHA
20-Ago-25

VERSIÓN
02

CODIGO
GPM-P-004

PAGINA
3 de 7

cada mes y/o al finalizar cada vigencia); De este valor el Director(a) de la DAPM procederá a fijar una cuota mensual y comprometer que el y/o el equipo de recuperación de cartera (Jurídicos) efectúe el cobro persuasivo.

6.5 El inventario de cartera debe consolidarse:

- Según la plaza de mercado.
- Según la cuantía.
- Según la antigüedad de la cartera.

6.6 Es obligación del Equipo interdisciplinario de cartera solicitar al administrador del Software de Recaudo al inicio de la ejecución de su contrato y/o actividades, la asignación de un usuario (Rol) específico y así inicie el manejo de la información en cuanto:

- Consulta de estado de cartera (general e individual).
- Consultar el estado de los procesos asignados (en proceso).
- Asignar nuevos procesos a deudores morosos.
- Acuerdos de pago.

Nota: es obligación del Equipo interdisciplinario de cartera solicitar al Profesional encargado del manejo Software de Recaudo al finalizar su contrato y/o terminación de sus actividades la cancelación del usuario y así evitar suplantaciones en un futuro.

6.7 Toda clase de recaudo por concepto de cartera (abonos y cuotas iniciales) los usuarios deberán acercarse a consignar solo a las entidades establecidas (Banco de occidente, Efecty, etc.); queda determinadamente prohibido que algún funcionario de la DAPM reciba dinero.

7. CONTENIDO

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTOR
<p>1. Determinar el valor de cartera recuperar: el Director de la DAPM cada mes y/o cuando se inicie un nuevo ciclo de contratación de cada periodo, con el apoyo del equipo interdisciplinario de cartera determinara la meta general de cartera a recuperar por el equipo de recaudo y de igual forma el valor mensual por concepto de acuerdos de pago por parte de los encargados del cobro de cartera. Nota: Es necesario y/o obligatorio el aplicar el punto 6.4 Generalidades.</p>	<p>Estado de cartera con corte al mes que se vaya a determinar el valor a recuperar</p>	<p>El (la) Director (a) Administrativo (a) de Plazas de Mercado</p>	<p>Oficio determinando el valor a recuperar a equipo interdisciplinario de cartera</p>



ALCALDÍA
DE PASTO

PROCESO GESTION DE PLAZAS DE MERCADO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

COBRO PERSUASIVO - PUESTOS FIJOS

FECHA
20-Ago-25

VERSIÓN
02

CODIGO
GPM-P-004

PAGINA
4 de 7

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTOR
<p>2. Elaborar informe estado de cartera:</p> <p>Por cada cierre de mes que se hace en el sistema de recaudo el equipo interdisciplinario de cartera solicitara y/o descargara el "Reporte De Puestos Pagados y el estado de cartera" (Software) donde realizaran e informaran al Director(a):</p> <ul style="list-style-type: none">- Relación del estado de cartera según la plaza de mercado (cuantía).- Relación de acuerdos de pago (No de acuerdos, Valor cuota inicial, No de cuotas programadas, No de cuotas pagadas) <p>Nota: Es necesario y obligatorio el aplicar el punto 6.5 Generalidades.</p>	<p>Informe Estado de Cartera</p>	<p>Equipo interdisciplinario de cartera</p>	<p>Informe Estado de Cartera y/o Hoja de cálculo Excel</p>
<p>3. Ejecutar actividades:</p> <p>El equipo interdisciplinario de cartera, una vez identifiquen los sitios de expendio a intervenir, generara estrategias, programas y actividades (conducta concluyente) que conduzcan a la disminución de cartera en las diferentes plazas de mercado. Se tendrá en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Al ser positiva la ejecución de actividades se procederá a pasar a la tarea No5.b) Al ser negativa la ejecución de actividades se procederá a pasar a la tarea No4.		<p>Equipo interdisciplinario de cartera</p>	<p>GD-F-025 Listado de asistencia.</p>



ALCALDÍA
DE PASTO

PROCESO GESTION DE PLAZAS DE MERCADO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

COBRO PERSUASIVO - PUESTOS FIJOS

FECHA
20-Ago-25

VERSIÓN
02

CODIGO
GPM-P-004

PAGINA
5 de 7

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTOR
<p>4. Elaborar de Requerimiento de Cartera: Una vez sea negativa la ejecución de actividades se identificarán los sitios de expendio a intervenir y se realiza el requerimiento dirigido al beneficiario, con el fin de dar a conocer de forma oficial el estado de cuenta y la generación de cartera del sitio que está trabajando. El usuario tendrá 7 días hábiles para dar respuesta a este requerimiento.</p> <p>a) Si existe intención de pago se procede a pasar a la tarea No5. b) En caso de no haber intención de pago o comprobado que el puesto de explotación se encuentra abandonado, deberá ser oficiado y enviado oficialmente a la secretaria de Hacienda Municipal con el fin de aplicar el cobro coactivo sobre la deuda con base en la competencia de la secretaria. En la dependencia se deberá seguir a lo estipulado en el epígrafe 6.2 generalidades del presente procedimiento y se dará por terminado este procedimiento. Nota: el requerimiento deberá estar en original y copia, con el fin de dejar constancia en el archivo de gestión de la dependencia.</p>		Equipo interdisciplinario de cartera	GPM-F-006 Requerimiento de Cartera
<p>5. Acordar Pago: se establecerá el acuerdo de pago oficial en el cual estipule la forma de pago tomando como guía la política establecida en el numeral 6.1 generalidades del presente procedimiento y se tendrá en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reconocimiento de la deuda.		Asesor Jurídico encargado del cobro de Cartera	GPM-F-002 Acuerdo de Pago



PROCESO GESTION DE PLAZAS DE MERCADO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

COBRO PERSUASIVO - PUESTOS FIJOS

FECHA
20-Ago-25

VERSIÓN
02

CODIGO
GPM-P-004

PAGINA
6 de 7

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTOR
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo y valor de la deuda. • Plan de pago. • Incumplimiento. • Incremento. • Anticipo. <p>Nota: en caso de no establecer acuerdo de pago, se estudiará la opción de refinanciar el valor total de la deuda, donde se cambiará el monto a cancelar mensualmente por valores más bajos en plazos más amplios.</p>			
<p>6. Realizar seguimiento Acuerdo de Pago: El equipo interdisciplinario de cartera realiza seguimiento del cumplimiento de acuerdo de pago con el fin de evitar el crecimiento de cartera con relación a cada uno de los sitios de expendio de las diferentes Plazas de Mercado.</p>	<p>Evaluar el cumplimiento de los acuerdos de pago</p>	<p>Asesor Jurídico encargado del cobro de Cartera.</p>	<p>Hoja de cálculo Excel.</p>
<p>7. Archivar documentación: El procedimiento terminara con el archivo del registro documental.</p>	<p>Verificar la totalidad de soportes</p>	<p>Asesor Jurídico encargado del cobro de Cartera. Responsable de Archivo.</p>	<p>GPM-F-006 Requerimiento de Cartera GPM-F-002 Acuerdo de Pago Refinanciación</p>

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	<p>En el punto 6 GENERALIDADES en el numeral 6.1 literal A. cambiar a "Cuando el valor de la acreencia no supere el salario mínimo SMLMV el plazo será hasta de (12) meses". En el literal B. cambiar a "Cuando el valor de la acreencia supere el salario mínimo SMLMV se deberá cancelar el 50% del valor total de la obligación y el excedente en un plazo máximo de 18 meses". Los literales C y D se eliminan.</p>	20/08/2025	02



ALCALDÍA
DE PASTO

PROCESO GESTION DE PLAZAS DE MERCADO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

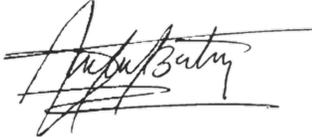
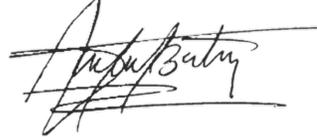
COBRO PERSUASIVO - PUESTOS FIJOS

FECHA
20-Ago-25

VERSIÓN
02

CODIGO
GPM-P-004

PAGINA
7 de 7

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Jhonny D. ING. JHONNY HERNANDO NARVAEZ Contratista DAPM	 Dr. ANGELA MAFLA BOTINA Directora Administrativa de Plazas de Mercado	 Dr. ANGELA MAFLA BOTINA Directora Administrativa de Plazas de Mercado