



## DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE PARA CADA UNA DE LAS RENTAS EN COBRO COACTIVO

CÓDIGO	AP-GF-PR-110
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	12/10/2023
PÁGINA	1 de 4

<b>PROCESO</b>	GESTION FINANCIERA	<b>SECRETARIA U OFICINA</b>	Secretaría de Hacienda – Dirección de Cobro Coactivo
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Devolución de saldos a favor del contribuyente por cada una de las rentas en cobro coactivo		
<b>OBJETIVO</b>	Realizar la devolución de los recursos recaudados por pagos en exceso, de lo no debido y pagos dobles al contribuyente		
<b>ALCANCE</b>	Desde la identificación de un mayor valor pagado, cobro de no lo debido o pago doble, hasta el reporte y verificación del registro de ingreso en el sistema contable, solicitud de egreso y el pago efectivo al contribuyente (devolución de los recursos)		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<p style="text-align: center;"><b>INICIO</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">1. Admisión de documentos presentados por los contribuyentes y/o apoderados</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>1. El contribuyente radica y envía los documentos necesarios al correo electrónico, grupocoactivo@santander.gov.co y el funcionario responsable revisa la documentación soportada, para así proceder a la devolución;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de solicitud de devolución de saldos, fotocopia de la cedula de ciudadanía o Nit, certificación bancaria y soportes de pago.</li> <li>En caso de presentarse por medio de apoderado anexar (poder con nota de presentación personal autenticado, documento de identificación y tarjeta profesional)</li> </ul>	Dirección Cobro Coactivo	Contratistas y/o funcionarios	<p>Formato de solicitud de devolución y se anexa:</p> <p>(i. fotocopia documento de identificación del contribuyente, ii. certificación bancaria, iii. soportes de pago, iv. poder autenticado, v. fotocopia documento de identidad del apoderado, vi. fotocopia tarjeta profesional)</p>	<p>AP-GF-RG-183</p> <p>DNC</p>
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">2. Remitir las solicitudes de devolución a los funcionarios designados de la Dirección de Cobro Coactivo.</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; text-align: center;"><b>1</b></div>	<p>2. El funcionario y/o contratista a cargo, estudia la solicitud y soportes con el fin de resolver la solicitud mediante acto administrativo.</p> <p>2. El equipo de cobro coactivo radica las solicitudes de devoluciones con sus respectivos soportes incluyendo el acto administrativo (Resolución) si aplica, para las rentas de difícil cobro administrativo adscritas a la dirección con el propósito de realizar el registro contable.</p>	Dirección de Cobro Coactivo	Contratistas y/o funcionarios	<p>Formato de Solicitud de devolución diligenciada con sus respectivos soportes</p> <p>Resolución (Si aplica)</p>	<p>AP-GF-RG-183</p> <p>AP-JC-RG-89</p>



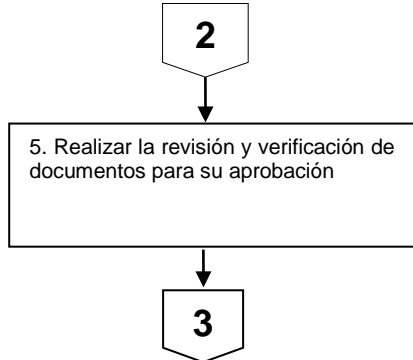
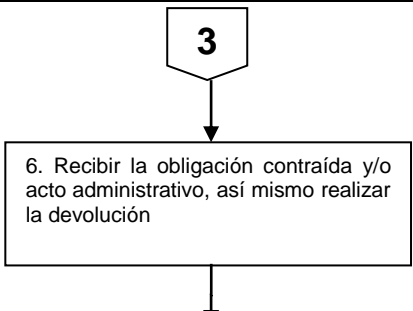
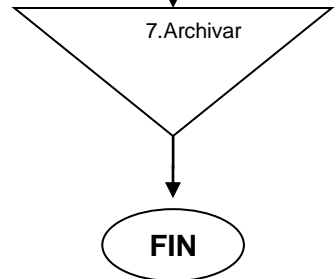
### DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE PARA CADA UNA DE LAS RENTAS EN COBRO COACTIVO

<b>CÓDIGO</b>	AP-GF-PR-110
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	12/10/2023
<b>PÁGINA</b>	2 de 4

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<p style="text-align: center;"><b>1</b></p> <pre> graph TD     A[1] --&gt; B[3. Estudio y validación de las solicitudes de devolución en la Dirección de Cobro Coactivo.]     B --&gt; C[4. Se Remite la obligación contraída para validación y aprobación de la Dirección de Contabilidad]     C --&gt; D{¿Esta Conciliado?}     D -- Si --&gt; E[a. Se remite a la Dirección de Contabilidad]     D -- No --&gt; F[b. Se remite a la Dirección de Tesorería]     E --&gt; G[Se Salta al paso 6]     F --&gt; H[Se salta al paso 5]                 </pre>	<p>3. El equipo contable recibe para el trámite de devolución y realiza el estudio y la validación para determinar la procedencia de la devolución de los recursos;</p> <p>4. El equipo contable remite a la Dirección de Contabilidad la solicitud de obligación contraída junto con la resolución. la Dirección de Contabilidad valida la información consignada en los documentos soportes.</p> <p>a. Si se encuentra conciliado se remite los soportes a contabilidad para elaboración de obligación contraída</p> <p>b. Si no está conciliado se remite a la dirección de Tesorería mediante oficio Forest solicitando la devolución y adjuntando ingreso, resolución y soportes que envía el contribuyente para revisión y respectivo egreso a favor del contribuyente</p>	<p>Dirección de Cobro Coactivo</p> <p>Dirección de Contabilidad</p>	<p></p> <p>Contratistas y/o funcionarios</p>	<p>Resolución</p> <p>Solicitud de Obligación Contraída</p> <p>Comunicación Interna</p>	<p>AP-JC-RG-89</p> <p>AP-GF-RG-14</p> <p>AP-AI-RG-110</p>

## DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE PARA CADA UNA DE LAS RENTAS EN COBRO COACTIVO

CÓDIGO	AP-GF-PR-110
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	12/10/2023
PÁGINA	3 de 4

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
		AREA	CARGO		
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]				[Documento] [Código]
	5. La Dirección de Contabilidad recibe la solicitud de obligación contraída y resolución; asimismo realiza la revisión y verificación de la información contenida en dichos documentos, para luego emitir la obligación contraída firmada por el Director (a) Técnico de Contabilidad, la cual posteriormente se remite a la Dirección de Tesorería para seguir su trámite	Dirección de Contabilidad	Director (a) Técnico de Contabilidad  Contratistas y/o funcionarios	Obligación contraída firmada por el director (a) técnico de contabilidad	AP-GF-RG-13
	6. La Dirección de Tesorería recibe la obligación contraída firmada, acto administrativo y certificación bancaria del beneficiario para proceder a realizar la devolución de los recursos.	Dirección de Tesorería	Director (a) Técnico de Tesorería  Contratistas y/o funcionarios	Resolución Certificación Bancaria Obligación Contraída Transferencia Pagos a Terceros	AP-JC-RG-89 DNC AP-GF-RG-13 AP-GF-RG- 106
	7. La documentación que intervino en este procedimiento será registrada, almacenada y archivada de acuerdo a los requisitos aplicables de Gestión Documental.	Dirección de Cobro Coactivo	Contratistas y/o funcionarios	Tablas de Retención Documental Hoja de control de expediente Formato único del inventario documental	AP-AI-RG-156 AP-AI-RG-121 AP-AI-RG-120

<b>SALIDA DE LA ACTIVIDAD</b>	Pago de las solicitudes de devolución de los recursos a los contribuyentes
-------------------------------	--



## DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE PARA CADA UNA DE LAS RENTAS EN COBRO COACTIVO

CÓDIGO	AP-GF-PR-110
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	12/10/2023
PÁGINA	4 de 4

<b>DEFINICIONES</b>	<p><b>DEVOLUCION DE SALDOS:</b> Los contribuyentes o responsables que liquiden saldos a favor en sus declaraciones tributarias, pagos en exceso, de lo no debido o pagos dobles podrán solicitar su devolución.</p> <p><b>DNC:</b> Documento no controlado</p> <p><b>N/A:</b> No Aplica</p> <p><b>DNC:</b> Documento no controlado</p>
<b>OBSERVACIONES</b>	

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ		APROBÓ
0	24/08/2021	CREACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	<hr/> MAGDA MANCILLA HERNANDEZ Directora Técnica de Tesorería	<hr/> CARLOS GOMEZ MOGROVEJO Coordinador Cobro Coactivo	<hr/> ELIZABETH LOBO GUALDRON Secretaria de Hacienda
1	12/10/2023	ACTUALIZACION PROCEDIMIENTO	<hr/> SILVIA TOSCANO CORONEL Directora Técnica Cobro Coactivo	<hr/> JOAN MANUEL ROMAN MEZA Enlace Calidad Cobro Coactivo	<hr/> FELIX EDUARDO RAMIREZ RESTREPO Secretario de Hacienda