

DIGITALIZACIÓN DEL PROCESO DE COBRANZA

Autor:

Edward Aleyxi Caballero Nuncira

Tutor:

David Augusto Echeverry Botero LL.M

**Trabajo de grado Presentado Para Obtener El Título De
Magister En Derecho Comercial y Financiero
Universidad Santo Tomas, Bogotá,
Agosto 2023.**

Resumen

La digitalización del proceso de cobranza se ha convertido en una prioridad estratégica para las instituciones financieras y empresas que gestionan cartera crediticia. Mediante la adopción de herramientas tecnológicas y plataformas digitales, se busca optimizar los procesos para el sistema financiero, implementando la autogestión sin violar los derechos de los consumidores financieros. Esta transformación hacia un enfoque digital en la gestión de morosidad tiene como objetivo fortalecer los métodos de cobranza, superando deficiencias encontradas en los procesos tradicionales de crédito y cobro. La importancia de la digitalización radica en múltiples beneficios. La seguridad y confidencialidad de la información también son prioritarias en el entorno digital, y los avances en tecnología de seguridad y cifrado garantizan un alto nivel de protección de datos. La digitalización ofrece acceso a información en tiempo real, permitiendo tomar decisiones informadas y oportunas para abordar casos específicos de morosidad. Además de mejorar la eficiencia y reducir costos, la digitalización se alinea con la búsqueda de una relación más cercana y positiva con los clientes. La personalización de la experiencia del cliente, así como el respeto de sus derechos, fortalecen la reputación de la institución financiera y generan un mayor compromiso para cumplir con sus obligaciones financieras. En conclusión, la digitalización del proceso de cobranza se presenta como una estrategia crucial para mejorar la gestión de cobranza y contribuir con la liquidez de la entidad financiera. La adopción exitosa de estas tecnologías ofrece una serie de ventajas y beneficios clave, tanto para las instituciones financieras como para sus clientes, posicionando a la digitalización como un factor diferencial para el éxito y la sostenibilidad en un entorno competitivo y cambiante.

Palabras clave: Digitalización, cobranza, proceso, autogestión, eficiencia

Abstract

The digitalization of the collection process has become a strategic priority for financial institutions and companies that manage credit portfolios. By adopting technological tools and digital platforms, the aim is to optimize processes for the financial system, implementing self-management without violating the rights of financial consumers. This transformation towards a digital approach to delinquency management aims to strengthen collection methods, overcoming deficiencies found in traditional credit and collection processes. The importance of digitization lies in multiple benefits. Information security and confidentiality are also priorities in the digital environment, and advances in security and encryption technology ensure a high level of data protection. Digitization provides access to real-time information, enabling informed and timely decisions to address specific delinquency cases. In addition to improving efficiency and reducing costs, digitization is aligned with the pursuit of a closer and more positive relationship with customers. Personalizing the customer experience, as well as respecting their rights, strengthens the reputation of the financial institution and generates a greater commitment to meet their financial obligations. In conclusion, the digitization of the collections process is presented as a crucial strategy to improve collections management and contribute to the liquidity of the financial institution. The successful adoption of these technologies offers a series of key advantages and benefits for both financial institutions and their customers, positioning digitization as a differential factor for success and sustainability in a competitive and changing environment.

Keywords: Digitalization, collections, process, self-management, efficiency.

Introducción

La digitalización del proceso de cobranza se ha convertido en una práctica común en Colombia y en muchos otros países del mundo. La tecnología ha cambiado la forma en que las empresas interactúan con sus clientes y cómo realizan sus operaciones financieras, y la cobranza no es una excepción. Ahora, las empresas pueden utilizar herramientas digitales para automatizar el proceso de cobranza, lo que les permite alcanzar a sus clientes de manera más rápida y eficiente (Alviz, 2022).

Según Aroca (2020), el proceso de cobranza es crucial para las empresas y para los consumidores. Para las empresas, el proceso de cobranza garantiza la continuidad de su flujo de efectivo y les ayuda a mantener una buena salud financiera. Para los consumidores, el proceso de cobranza es importante porque les permite administrar sus finanzas y mantener una buena reputación crediticia.

Para asegurar que esto suceda, las autoridades fiscales deben contar con información detallada sobre las finanzas de los contribuyentes, lo que se logra a través de diversas herramientas de recaudo de información financiera. En Colombia según García O., (2022), el sistema tributario se basa en la autorregulación de los contribuyentes, lo que significa que son ellos quienes deben declarar y pagar sus impuestos de manera correcta y oportuna.

Entre las herramientas más importantes que utilizan las autoridades tributarias para obtener información financiera se encuentra la reserva bancaria, que es la obligación que tienen las entidades financieras de reportar a las autoridades fiscales sobre las transacciones financieras de sus clientes. La reserva bancaria es una herramienta fundamental para las administradoras tributarias, ya que les permite obtener información detallada sobre los movimientos financieros de los contribuyentes, como el ingreso de recursos, la realización de pagos y la inversión de dinero en diferentes instrumentos financieros (Huamán, 2019).

Para garantizar el correcto manejo de la información obtenida a través de la reserva bancaria, las autoridades tributarias deben cumplir con ciertos requisitos legales y éticos. Según Niño N., (2021), en primer lugar, es importante destacar que la reserva bancaria está sujeta a ciertas limitaciones legales, como la protección de la información privada de los clientes. Por esta razón, las administradoras tributarias deben cumplir con ciertos requisitos legales para acceder a la información bancaria de los contribuyentes.

Por otro lado, como expresa Ortiz (2021), es fundamental que la información obtenida a través de la reserva bancaria sea utilizada de manera responsable y transparente, y solo para fines fiscales legítimos. En este sentido, las autoridades tributarias deben asegurarse de que la información obtenida a través de la reserva bancaria sea tratada de manera confidencial y segura, y que solo sea utilizada para fines fiscales legítimos, como la verificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

El sistema de recaudo de información financiera en Colombia es fundamental para garantizar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes. La reserva bancaria es una herramienta importante en este sentido, ya que permite obtener información detallada sobre los movimientos financieros de los contribuyentes. Sin embargo, es importante que las autoridades tributarias cumplan con ciertos requisitos legales y éticos para garantizar el correcto manejo de la información obtenida a través de la reserva bancaria. La confidencialidad, la seguridad y la transparencia son valores fundamentales que deben guiar el uso de la información financiera obtenida por las autoridades tributarias (Oslo, 2021).

Además, según Fonseca (2021), es importante destacar que el uso de la reserva bancaria no debe ser visto como una herramienta para perseguir a los contribuyentes, sino como un mecanismo para garantizar la equidad y la justicia fiscal en el país. Es responsabilidad de las administradoras tributarias utilizar la información obtenida a través de la reserva bancaria de manera responsable y transparente, y solo para fines fiscales legítimos.

El sistema de recaudo de información financiera en Colombia es una herramienta fundamental para garantizar la correcta aplicación del sistema tributario. La reserva bancaria es una de las herramientas más importantes en este sentido, ya que permite obtener información detallada sobre los movimientos financieros de los contribuyentes. Sin embargo, es importante que las autoridades tributarias cumplan con ciertos requisitos legales y éticos para garantizar la confidencialidad, seguridad y transparencia del uso de esta información (Callalla, 2019).

Dentro del capítulo 1 se abarcan los antecedentes de la digitalización del proceso de cobranza y los avances que se han creado de manera paulatina, es importante abordar este tipo de información para tener un punto de partida en donde se pueda entender que se originan las variables de estudio.

En el capítulo 2 se encuentran detalladas las principales causas por las cuales los clientes incurren en mora, es importante mencionar el perfil de clientes morosos, las causales de mora en el pago, el impacto de mora en el sistema financiero, las políticas de cobranza de manera efectiva, esto para poder consolidar las actividades de manera puntual para poder abordar los términos de manera adecuada.

Dentro del capítulo 3 se detallan los problemas del proceso de cobranza, en donde se detallan las principales sentencias en donde se hace relación a las actividades que se crean y como estas pueden estar implicadas en dichos procesos.

En el capítulo 4 se abraza la propuesta que detalla como serían los pasos para poder generar un proceso de digitalización del proceso de cobranza de manera específica y de esa forma generar nuevas alternativas de seguros para todas las personas que usen dicho servicio.

Capítulo 1. Antecedentes de la digitalización del proceso de cobranza

Según Chiroque (2022), desde hace varios años, las empresas en Colombia han estado utilizando herramientas digitales para mejorar sus procesos de cobranza, como la automatización de los recordatorios de pago, la generación de facturas electrónicas y la implementación de sistemas de pago en línea. Estas herramientas han mejorado la eficiencia y la efectividad de la cobranza, permitiendo a las empresas alcanzar a los consumidores de manera más rápida y eficiente.

Sin embargo, a medida que la digitalización de la cobranza se ha vuelto más común, también se han presentado preocupaciones sobre la protección de los derechos de los consumidores. Las empresas han utilizado métodos agresivos de cobranza digital, como el acoso telefónico y los mensajes de texto excesivos, lo que ha llevado a algunos consumidores a sentirse acosados y vulnerables (Huamán, 2019).

En este contexto, las autoridades colombianas han establecido regulaciones y normas para proteger los derechos de los consumidores en el proceso de cobranza digital. La Superintendencia Financiera emitió la Circular Externa No. 025 en 2018, que establece las reglas y requisitos que deben cumplir las empresas en el proceso de cobranza digital (Aroca, 2020).

Además, según Surco (2019) la Ley de Protección de Datos Personales aprobada en 2019 establece las reglas para el tratamiento de la información personal de los consumidores. En conclusión, la digitalización del proceso de cobranza en Colombia no tiene un antecedente específico, sino que es una práctica que se ha ido desarrollando gradualmente a medida que la tecnología ha avanzado.

A medida que se ha vuelto más común, se han presentado preocupaciones sobre la protección de los derechos de los consumidores, lo que ha llevado a la implementación de regulaciones y normas para proteger a los consumidores en el proceso de cobranza digital, causando nuevas alternativas para que las empresas hagan uso en sus procesos de cobranza (Valverde, 2019).

En Colombia, como refiere Gil (2019), la digitalización del proceso de cobranza ha sido un proceso gradual que ha sido impulsado por la necesidad de mejorar la eficiencia y efectividad de las empresas en la gestión de cuentas atrasadas. Las empresas en Colombia han utilizado herramientas digitales para mejorar el proceso de cobranza, lo que les ha permitido alcanzar a los consumidores de manera más rápida y eficiente.

Una de las formas en que las empresas se han abierto paso a la digitalización del proceso de cobranza es mediante la implementación de sistemas de gestión de cobros electrónicos. Estos sistemas permiten a las empresas enviar recordatorios de pago y facturas electrónicas a los consumidores, lo que facilita la gestión de los pagos y la reducción de los tiempos de recuperación de la deuda.

Estas herramientas permiten a las empresas interactuar con los consumidores de manera más rápida y eficiente, lo que reduce los tiempos de respuesta y mejora la calidad del servicio al cliente. Además, los asistentes virtuales pueden proporcionar información personalizada a los consumidores, lo que mejora su experiencia en el proceso de cobranza.

Sin embargo, para Fonseca (2021), la digitalización del proceso de cobranza también ha presentado desafíos para las empresas en Colombia. Uno de los principales desafíos es la necesidad de garantizar la privacidad y seguridad de la información personal de los consumidores. Para abordar este desafío, las empresas deben implementar medidas de seguridad adecuadas, como la encriptación de datos y la verificación de identidad, para proteger dicha información.

Además, la digitalización del proceso de cobranza también ha planteado preocupaciones sobre la protección de los derechos de los consumidores, algunas empresas han utilizado métodos agresivos de cobranza digital, como el acoso telefónico y los mensajes de texto excesivos, lo que ha llevado a algunos consumidores a sentirse acosados y vulnerables.

Para abordar estas preocupaciones, según Villamizar y López (2021), las autoridades colombianas han establecido regulaciones y normas que obligan a las empresas a respetar los derechos de los consumidores en el proceso de cobranza digital, este proceso de cobranza en Colombia ha sido un proceso gradual que ha sido impulsado por la necesidad de mejorar la eficiencia y efectividad de las empresas en la gestión de cuentas atrasadas.

Las empresas han utilizado herramientas digitales para mejorar el proceso de cobranza, lo que les ha permitido alcanzar a los consumidores de manera más rápida y eficiente. Sin embargo, la digitalización del proceso de cobranza también ha presentado desafíos y preocupaciones, lo que ha llevado a la implementación de regulaciones y normas para proteger a los consumidores en el proceso de cobranza digital.

La digitalización del proceso de cobranza en Colombia ha sido un cambio necesario y significativo para las empresas en el país. La implementación de tecnologías digitales en el proceso de cobranza ha mejorado significativamente la eficiencia y efectividad de las empresas en la gestión de cuentas atrasadas, lo que ha permitido a las empresas alcanzar a los consumidores de manera más rápida y eficiente (Alviz, 2022).

Una de las ventajas más significativas de la digitalización del proceso de cobranza para Arias et al., (2020), es la reducción en los tiempos de recuperación de la deuda. La implementación de sistemas de gestión de cobros electrónicos y plataformas de pago en línea ha permitido a las empresas procesar los pagos de manera más rápida y eficiente, lo que ha acelerado los tiempos de recuperación de la deuda.

Esto no solo mejora la rentabilidad de las empresas, sino que también mejora la experiencia del consumidor al proporcionar una forma más rápida y fácil de resolver sus deudas, además, la digitalización del proceso de cobranza también ha mejorado la calidad del servicio al cliente, lo que permite mejorar de manera significativa en ciertos aspectos.

Los chatbots y asistentes virtuales permiten a las empresas interactuar con los consumidores de manera más rápida y eficiente, lo que reduce los tiempos de respuesta y mejora la calidad del servicio al cliente. Los consumidores pueden recibir información personalizada y detallada sobre sus cuentas, lo que mejora su experiencia en el proceso de cobranza (García et al., 2020).

Otra ventaja importante de la digitalización del proceso de cobranza según Montealegre y Leyton (2020), es la reducción de los costos operativos para las empresas. La automatización de los procesos de cobranza reduce la necesidad de mano de obra humana y los costos asociados, lo que puede ser especialmente importante para las empresas que operan en un entorno altamente competitivo.

La digitalización del proceso de cobranza también puede reducir los costos de almacenamiento y envío de facturas, lo que reduce el costo total del proceso de cobranza para las empresas. En resumen, la digitalización del proceso de cobranza en Colombia es importante porque mejora la eficiencia y efectividad de las empresas en la gestión de cuentas atrasadas, reduce los tiempos de recuperación de la deuda, mejora la calidad del servicio al cliente y reduce los costos operativos para las empresas (García O. , 2022).

La implementación adecuada de tecnologías digitales y la garantía de la protección de los derechos de los consumidores son fundamentales para garantizar que la digitalización del proceso de cobranza en Colombia sea beneficiosa tanto para las empresas como para los consumidores que en gran manera abarcan este tipo de nuevas alternativas.

La digitalización del proceso de cobranza en Colombia ha sido un proceso gradual impulsado por la necesidad de mejorar la eficiencia y efectividad de las empresas en la gestión de cuentas atrasadas. Desde hace varios años, las empresas han utilizado herramientas digitales para mejorar sus procesos de cobranza, como la automatización de los recordatorios de pago, la generación de facturas electrónicas y la implementación de sistemas de pago en línea. Esto permite conocer de qué manera se pueden generar los causales por los que una persona incurre en mora.

Capítulo 2. Principales causas por los cuales los clientes incurren en mora

La mora de los clientes es un desafío común que enfrentan las empresas en diferentes sectores. Hay varias causas principales que llevan a los clientes a incumplir con sus pagos y caer en mora. Una de las razones más frecuentes es la falta de liquidez financiera, donde los clientes simplemente no cuentan con los recursos suficientes para cumplir con sus obligaciones en tiempo y forma.

El análisis de los perfiles de los clientes morosos según López y Cruz (2021), es un tema relevante en el sistema financiero colombiano, ya que permite a las entidades financieras comprender mejor las características y los comportamientos de los clientes que incurren en mora. Esto es especialmente importante para diseñar estrategias de cobranza efectivas que permitan recuperar las carteras morosas y reducir los niveles de morosidad en el sistema financiero.

Perfiles de clientes morosos

En este sentido, para Espinoza y Guadalupe (2022), refieren que existen diferentes enfoques que se pueden utilizar para analizar los perfiles de los clientes morosos. A continuación, se presentan algunos de los más relevantes:

1. **Análisis demográfico:** Este enfoque consiste en analizar las características demográficas de los clientes morosos, como su edad, género, estado civil, nivel educativo, entre otros. Estos datos pueden ser obtenidos a través de la información que los clientes proporcionan al momento de adquirir un producto financiero. El análisis demográfico permite identificar patrones comunes entre los clientes morosos y establecer estrategias específicas para cada perfil.

Según Espinoza y Guadalupe (2022) si se identifica que los clientes jóvenes son más propensos a incumplir sus obligaciones financieras, se podrían diseñar estrategias de educación financiera dirigidas a este grupo etario para fomentar la cultura del pago o establecer mecanismos de seguimiento más rigurosos.

2. **Análisis del historial crediticio:** Este enfoque consiste en analizar el historial crediticio de los clientes morosos para identificar patrones de comportamiento en el pago de sus obligaciones financieras. Esta información puede ser obtenida a través de los burós de crédito.

Para Martínez (2021), el análisis del historial crediticio permite identificar patrones de comportamiento en el pago de obligaciones financieras y establecer estrategias específicas para cada perfil de cliente. Por ejemplo, si se identifica que los clientes que han tenido historial de incumplimiento de pagos en el pasado son más propensos a incumplir en el futuro, se podrían establecer políticas más rigurosas de evaluación de riesgo y de aprobación de créditos.

3. **Análisis de la capacidad de pago:** Este enfoque consiste en analizar la capacidad de pago de los clientes morosos. Esta información puede ser obtenida a través del análisis de su flujo de ingresos y egresos, y de su nivel de endeudamiento.

Según Lindarte (2020), el análisis de la capacidad de pago permite identificar las causas subyacentes de la mora y establecer estrategias específicas para cada caso. Por ejemplo, si se identifica que los clientes tienen un nivel de endeudamiento demasiado alto y esto les impide cumplir con sus obligaciones financieras, se podrían diseñar planes de refinanciamiento o reestructuración de deudas para reducir su carga financiera.

4. **Análisis de comportamiento:** Este enfoque consiste en analizar el comportamiento de los clientes morosos en relación con otros factores, como su comportamiento en redes sociales, su nivel de compromiso con la entidad financiera, entre otros.

Como refiere Baquero (2021), el análisis de comportamiento permite identificar patrones que pueden influir en el incumplimiento de obligaciones financieras y establecer estrategias que les permitan tener un conocimiento más profundo sobre cómo es que puede relacionarse con la entidad financiera.

Para analizar los perfiles de los clientes morosos es necesario considerar múltiples factores, como su historial de pago, su capacidad financiera, el tipo de deuda y los factores externos que puedan estar afectando su situación. Al hacer un análisis completo de estos factores, las entidades financieras pueden tomar medidas adecuadas para evitar la morosidad y ayudar a sus clientes a cumplir con sus obligaciones financieras.

Causales de mora en el pago

Ahora bien, al determinar a este tipo de clientes, es importante reconocer las causas por las que incurren en mora, es así que, se presentan algunas de las causas más comunes:

1. Problemas económicos: Muchas veces, la mora en los pagos está relacionada con problemas económicos que puede estar atravesando el cliente, como pérdida de empleo, reducción de ingresos o aumento de gastos imprevistos. Estas situaciones pueden dificultar el cumplimiento de las obligaciones financieras, lo que lleva a que el cliente caiga en mora (Alviz, 2022).
2. Falta de presupuesto: Algunos clientes no llevan un adecuado control de sus finanzas personales y no tienen un presupuesto establecido que les permita tener un balance adecuado entre ingresos y gastos. Esta falta de control financiero puede llevar a que los clientes no cuenten con los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones financieras y, por lo tanto, caigan en mora (Rico et al., 2022).
3. Problemas de salud: La salud puede ser un factor determinante en el cumplimiento de las obligaciones financieras. Si el cliente tiene problemas de salud, puede tener gastos médicos elevados que dificulten el cumplimiento de sus obligaciones financieras. Además, la salud puede afectar la capacidad laboral del cliente, lo que a su vez afectaría sus ingresos (Villamizar y López, 2021).

4. Desinterés o falta de conocimiento: En algunos casos, los clientes pueden caer en mora por desinterés o falta de conocimiento sobre sus obligaciones financieras. Puede suceder que el cliente no esté informado acerca de los términos y condiciones de su contrato, las fechas de pago o los intereses y cargos asociados a su crédito (Valverde, 2019).
5. Malas decisiones financieras: Los clientes también pueden caer en mora por tomar malas decisiones financieras, como adquirir deudas que no pueden pagar o utilizar el crédito de manera irresponsable. Estas malas decisiones pueden generar un elevado nivel de endeudamiento que dificulta el cumplimiento de las obligaciones financieras (Sánchez, 2021).

Como refiere Mejía y Mercado (2022), es importante destacar que las causas por las cuales los clientes caen en mora pueden variar en función de la situación económica y personal de cada individuo. Por ello, es fundamental que las entidades financieras realicen un análisis detallado de los perfiles de sus clientes para identificar posibles causas de mora y brindarles soluciones adecuadas que les permitan cumplir con sus obligaciones financieras.

Impacto de la mora en el sistema financiero

La mora según Lizarazo y Sandoval (2019), es un fenómeno común en el sistema financiero, y tiene un impacto significativo en el mismo. Afecta tanto a los prestamistas como a los prestatarios y puede tener consecuencias negativas para ambas partes. En este apartado, se analizará el impacto de la mora en el sistema financiero colombiano.

En primer lugar, según Ramírez y Rojas (2019) es importante destacar que la mora tiene un impacto directo en la rentabilidad de las entidades financieras. Cuando un cliente no cumple con sus obligaciones de pago, la entidad financiera deja de percibir intereses y comisiones, lo que afecta su rentabilidad. Además, las entidades financieras también tienen que hacer frente a los costos de recuperación de la deuda, lo que implica recursos financieros y humanos. Por lo tanto, la mora afecta

negativamente la rentabilidad de las entidades financieras y puede poner en riesgo su estabilidad financiera.

Por otro lado, como refiere Gil (2019) la mora también tiene un impacto en la economía en general. Cuando los prestatarios no cumplen con sus obligaciones de pago, las entidades financieras se ven obligadas a reducir su oferta de crédito o aumentar sus tasas de interés para compensar el riesgo. Esto puede desincentivar la inversión y el consumo, lo que a su vez puede afectar el crecimiento económico.

Además, la mora puede tener un efecto dominó en todo el sistema financiero. Cuando una entidad financiera enfrenta problemas de mora, puede afectar la confianza de los depositantes y los inversionistas, lo que puede llevar a una fuga de capitales y una crisis financiera más amplia (Surco, 2019).

Es importante destacar que la mora también puede tener consecuencias negativas para los prestatarios. Cuando un cliente incurre en mora, su calificación crediticia puede verse afectada, lo que puede dificultar el acceso a crédito en el futuro. Además, las entidades financieras pueden tomar medidas legales para recuperar la deuda, lo que puede implicar costos adicionales para el prestatario (Rodríguez, 2022).

La mora tiene un impacto significativo en el sistema financiero colombiano. Afecta la rentabilidad de las entidades financieras, puede desincentivar la inversión y el consumo, y puede poner en riesgo la estabilidad financiera del sistema. Por lo tanto, es importante que las entidades financieras adopten medidas para prevenir y gestionar la mora de manera efectiva, y que los prestatarios sean conscientes de las consecuencias negativas de la mora en su calificación crediticia y en su acceso a crédito en el futuro (Olaya et al., 2022).

Políticas de cobranzas efectivas

Para Montealegre y Leyton (2020), la gestión de cobranza efectiva es un proceso esencial para cualquier entidad financiera, ya que le permite recuperar los fondos prestados y evitar la mora. Una buena política de cobranza debe ser justa, ética y

efectiva para poder garantizar el éxito en el proceso de recuperación de la deuda. En este apartado se discutirán los elementos esenciales para una política de cobranza efectiva en Colombia.

1. Comunicación efectiva

La comunicación efectiva es esencial para establecer una buena relación con los clientes y evitar el incumplimiento de pagos. Las entidades financieras deben asegurarse de contar con un equipo capacitado que pueda interactuar con los clientes de manera efectiva, brindando información clara y precisa sobre los detalles del préstamo y las condiciones de pago. Además, las entidades financieras deben establecer canales de comunicación efectivos para permitir que los clientes puedan comunicarse fácilmente en caso de tener algún problema en el proceso de pago (Tobón, 2021).

2. Flexibilidad en los plazos de pago

La flexibilidad en los plazos de pago es un elemento importante para cualquier política de cobranza efectiva. Las entidades financieras deben ser capaces de ofrecer plazos de pago que se adapten a las necesidades de los clientes y permitan la recuperación de la deuda. Además, deben ser flexibles en el proceso de renegociación de la deuda en caso de que los clientes enfrenten dificultades financieras (Sánchez, 2021).

3. Uso de tecnología

El uso de tecnología es esencial para la implementación de una política de cobranza efectiva. Las entidades financieras deben contar con sistemas de información que les permitan monitorear los procesos de cobranza y tener acceso a la información necesaria para la toma de decisiones. Además, el uso de herramientas tecnológicas como el correo electrónico y los mensajes de texto pueden ser útiles para establecer una comunicación efectiva con los clientes y recordarles sobre los plazos de pago (Valdés, 2020).

4. Negociación efectiva

La negociación efectiva es un elemento importante en cualquier política de cobranza. Las entidades financieras deben contar con personal capacitado que pueda negociar efectivamente con los clientes, establecer acuerdos de pago y garantizar el cumplimiento de los mismos. La negociación efectiva también implica la capacidad de identificar y abordar las causas subyacentes del incumplimiento de los pagos y ofrecer soluciones que se adapten a las necesidades de los clientes (Peña, 2020).

5. Acciones legales

Las acciones legales deben ser el último recurso en el proceso de cobranza y solo deben ser utilizadas en casos extremos en los que los clientes se nieguen a cumplir con sus obligaciones financieras. Las entidades financieras deben estar familiarizadas con las leyes y regulaciones relacionadas con la recuperación de la deuda y contar con un equipo legal capacitado para llevar a cabo estas acciones (Villamizar y López, 2021).

Para Álvarez et al., (2022), una política de cobranza efectiva es esencial para garantizar el éxito en el proceso de recuperación de la deuda. Las entidades financieras deben establecer una comunicación efectiva con los clientes, ser flexibles en los plazos de pago, utilizar la tecnología, contar con personal capacitado en la negociación efectiva y estar preparadas para tomar acciones legales si es necesario. Además, se debe establecer un plan de acción para atender cada una de las fases del proceso de cobranza, desde la gestión preventiva hasta la recuperación de la deuda vencida.

En cuanto a la gestión preventiva, es importante implementar medidas como el monitoreo constante del comportamiento crediticio de los clientes y la educación financiera para evitar que los clientes incumplan sus obligaciones. También es necesario establecer políticas claras y transparentes en cuanto a plazos de pago,

penalizaciones por mora y medidas de negociación en caso de dificultades económicas del cliente (Montealegre y Leyton, 2020).

En caso de que un cliente caiga en mora, se deben implementar medidas de gestión temprana, como llamadas de recordatorio y envío de cartas de advertencia. Es importante establecer una comunicación efectiva y empática con el cliente para entender su situación y llegar a acuerdos de pago viables para ambas partes (Mejía y Mercado, 2022).

Si el cliente continúa en mora, se debe proceder a la gestión activa, que implica acciones más contundentes como la contratación de agencias de cobranza o la presentación de demandas judiciales en caso de ser necesario. Es importante mantener una buena comunicación con el cliente durante todo el proceso y hacerle saber las consecuencias de no cumplir con sus obligaciones (Ortíz, 2021).

Capítulo 3. Problemas del proceso de cobranza e implicaciones del proceso de digitalización en consumidores financieros

Según Valdés (2020), el proceso de cobranza es esencial en la gestión financiera de las empresas, ya que es el medio por el cual se recuperan los créditos otorgados a los clientes morosos. Sin embargo, la implementación de tecnologías digitales en este proceso puede traer tanto beneficios como desafíos para los consumidores financieros. Es importante que se identifiquen los problemas del proceso actual de cobranza y se comprenda cómo la digitalización puede impactar en los derechos de los consumidores financieros.

Uno de los problemas actuales de la cobranza es la falta de flexibilidad y empatía en el proceso de recuperación de los créditos. En muchos casos, las empresas de cobranza utilizan métodos intimidatorios o agresivos para recuperar la deuda, lo que puede causar estrés y ansiedad en los consumidores financieros. Además, la falta de empatía en el proceso puede llevar a la insensibilidad en casos de clientes que están pasando por dificultades financieras temporales (Ramírez y Rojas, 2019).

Por otro lado, como mencionan Álvarez et al., (2022), la digitalización puede ser una herramienta poderosa para mejorar el proceso de cobranza. La tecnología puede permitir una mayor flexibilidad en el proceso de recuperación de créditos, al ofrecer opciones de pago a los consumidores financieros y adaptarse a sus necesidades. Además, la digitalización puede ayudar a reducir los costos y mejorar la eficiencia de la gestión de cobranzas, lo que a su vez puede reducir las tasas de interés y los cargos adicionales.

Sin embargo, la digitalización también puede plantear desafíos para los consumidores financieros. En algunos casos, la automatización puede llevar a la falta de empatía y a la implementación de sistemas más agresivos de recuperación de la deuda, como los chatbots o los sistemas de inteligencia artificial. Además, la digitalización puede llevar a la vulneración de los derechos de los consumidores financieros, como la privacidad de sus datos personales o la exposición a fraudes o estafas en línea (Martínez, 2021).

Es por eso que es importante que las empresas implementen políticas de cobranza efectivas que contemplen el uso adecuado de la tecnología y la protección de los derechos de los consumidores financieros. Esto implica la utilización de herramientas digitales de manera responsable y ética, y la implementación de medidas de seguridad para proteger la información personal de los clientes. Además, es fundamental que se fomente una cultura de empatía y flexibilidad en el proceso de cobranza, donde se contemple la situación financiera y personal de los consumidores y se les ofrezcan opciones personalizadas para el pago de sus deudas (Rodríguez, 2022).

El proceso de cobranza es fundamental para la gestión financiera de las empresas, y la digitalización puede ser una herramienta poderosa para mejorar su eficiencia y flexibilidad. Sin embargo, es importante que se identifiquen los problemas actuales del proceso de cobranza y se implementen políticas efectivas que contemplen el uso responsable y ético de la tecnología y la protección de los derechos de los consumidores financieros (Olaya et al., 2022).

A continuación, se coloca el análisis de ciertas sentencias mismas que van ligadas al proceso de digitalización en el proceso de cobranza

Sentencia T-077/18

La sentencia T-077/18 (2018) emitida por la Corte Constitucional de Colombia aborda el derecho fundamental de petición en el contexto de la entrega de información por parte de una entidad financiera, en este caso, el Banco GNB Sudameris. A través de esta sentencia, se resuelve una acción de tutela presentada por una persona que solicitaba información relacionada con su hermano fallecido.

Este caso es relevante para analizar cómo la digitalización en el proceso de cobranza puede influir en la gestión de solicitudes de información y el manejo de datos sensibles. La digitalización, entendida como la transformación de procesos físicos en procesos digitales, ha impactado significativamente en diversos ámbitos, incluyendo el financiero y el de la cobranza. A continuación, se desarrollarán los

aspectos clave de la sentencia y su relación con la digitalización en el proceso de cobranza.

En primer lugar, la sentencia revoca el fallo anterior y ampara el derecho fundamental de petición de la accionante. Esto implica que se reconoce el derecho de cualquier persona a solicitar información y recibir una respuesta oportuna por parte de las entidades responsables. En el contexto de la digitalización, este derecho adquiere una dimensión particular, ya que cada vez más se espera que las solicitudes de información puedan realizarse de forma electrónica, a través de medios digitales como correos electrónicos, formularios en línea o aplicaciones móviles.

En segundo lugar, se ordena al Banco GNB Sudameris, o su representante legal, que entregue la información solicitada por la accionante en un plazo de cinco días hábiles. Es importante destacar que la sentencia establece que la entrega de datos sensibles debe seguir ciertas condiciones y requerir la autorización del titular de la información. Esto plantea un desafío en el contexto de la digitalización de la cobranza, ya que implica que las entidades financieras deben contar con mecanismos adecuados para gestionar y proteger los datos sensibles de los clientes.

La digitalización del proceso de cobranza implica el manejo y almacenamiento de grandes cantidades de datos, incluyendo información sensible como datos financieros, de salud u otros datos personales. En este sentido, las entidades deben implementar medidas de seguridad y privacidad robustas para garantizar la protección de la información de los clientes y cumplir con las normativas de protección de datos vigentes.

Además, la sentencia establece que la entrega de datos sensibles relacionados con la salud, actividad sindical, investigaciones y procesos judiciales requiere que la accionante demuestre su calidad de causahabiente del fallecido. En este sentido, la digitalización del proceso de cobranza puede facilitar la verificación de la calidad de

causahabiente, a través de la implementación de sistemas digitales de autenticación y verificación de identidad.

En tercer lugar, se advierte a la accionante que la información entregada, especialmente la que contiene datos sensibles, debe ser tratada con reserva para evitar afectar los derechos a la intimidad o el buen nombre de su pariente fallecido. Esta advertencia resalta la importancia de la protección de la privacidad en el contexto de la digitalización de la cobranza. Las entidades financieras deben implementar medidas técnicas y organizativas para garantizar la confidencialidad de la información y evitar el acceso no autorizado o la divulgación indebida de datos sensibles.

Asimismo, la sentencia establece que la accionante podrá utilizar la información entregada para esclarecer los hechos del fallecimiento de su hermano, así como para ejercer sus derechos como heredera o para la defensa de derechos fundamentales. En este punto, la digitalización puede facilitar el acceso a la información y su uso con fines legítimos. Las entidades financieras pueden implementar plataformas digitales que permitan a los clientes acceder a su historial de transacciones y otros datos relevantes, lo que les brinda herramientas para ejercer sus derechos y tomar decisiones informadas.

En conclusión, la sentencia T-077/18 (2018) de Colombia aborda el derecho fundamental de petición en el contexto de la entrega de información por parte de una entidad financiera y presenta implicaciones relevantes para el proceso de digitalización en el ámbito de la cobranza. La digitalización en el proceso de cobranza puede facilitar el cumplimiento de solicitudes de información, la verificación de la calidad de causahabiente y el acceso seguro a los datos, pero también plantea desafíos en términos de protección de la privacidad y seguridad de la información. Las entidades financieras deben implementar medidas adecuadas para garantizar la protección de los datos sensibles y cumplir con las normativas de protección de datos aplicables.

Sentencia T-386/12

La Sentencia T-386/12 (2012) emitida por la Corte Constitucional de Colombia aborda el amparo de los derechos fundamentales al mínimo vital y a una vida digna de la señora Sandra Janeth Triviño García en el contexto de un crédito hipotecario otorgado por el Banco Granahorrar y posteriormente cedido al Banco BBVA Colombia S.A.

Esta sentencia presenta elementos relevantes para analizar cómo la digitalización en el proceso de cobranza puede influir en la protección de los derechos fundamentales de los deudores y en la reestructuración de créditos. A continuación, se desarrollarán los aspectos clave de la sentencia y su relación con la digitalización en el proceso de cobranza.

En primer lugar, la sentencia revoca un fallo anterior que negaba la acción de tutela presentada por la señora Sandra Janeth Triviño García y concede el amparo de los derechos fundamentales al mínimo vital y a una vida digna. Esto destaca la importancia de garantizar condiciones mínimas de subsistencia y una vida digna para los deudores en situaciones de vulnerabilidad. En el contexto de la digitalización de la cobranza, esto implica que las entidades financieras deben tener en cuenta las circunstancias individuales de los deudores y utilizar tecnologías y procesos digitales que faciliten la protección de sus derechos.

En segundo lugar, se ordena al Banco BBVA Colombia S.A. abstenerse de cobrar los intereses de mora desde enero de 2007 hasta la ejecutoria de la sentencia, ya sea judicial o extrajudicialmente, respecto al crédito hipotecario otorgado a la señora Sandra Janeth Triviño García. En el contexto de la digitalización de la cobranza, es importante que las entidades financieras implementen sistemas y algoritmos que tengan en cuenta las circunstancias individuales de los deudores al calcular los intereses y cargos asociados a los créditos. Esto evita prácticas abusivas y garantiza una cobranza justa y equitativa.

En tercer lugar, se ordena al Banco BBVA Colombia S.A. que, en caso de haber iniciado un proceso judicial para cobrar el crédito hipotecario, solicite la terminación anticipada de dicho proceso en un plazo de cinco días siguientes a la ejecutoria de la sentencia. La digitalización de los procesos judiciales en la cobranza puede facilitar la presentación de solicitudes y trámites, evitando dilaciones innecesarias y reduciendo la carga administrativa tanto para los deudores como para los juzgados. Las entidades financieras pueden utilizar herramientas digitales para solicitar la terminación anticipada de los procesos y agilizar el cumplimiento de las órdenes judiciales.

En cuarto lugar, se ordena a la señora Sandra Janeth Triviño García y al Banco BBVA Colombia S.A. que acuerden la reestructuración del crédito hipotecario en relación con el saldo del capital y los intereses remuneratorios o de plazo, teniendo en cuenta el principio constitucional de solidaridad y las condiciones de los deudores desplazados por la violencia.

La digitalización de la cobranza puede facilitar la reestructuración de los créditos al permitir un análisis rápido y eficiente de la situación financiera de los deudores y la generación de propuestas personalizadas. A través de plataformas digitales, los deudores pueden acceder a opciones de reestructuración, simular escenarios y tomar decisiones informadas para mejorar su situación financiera.

En conclusión, la Sentencia T-386/12 (2012) de Colombia aborda la protección de los derechos fundamentales de los deudores en el contexto de un crédito hipotecario y presenta implicaciones significativas para el proceso de digitalización en el ámbito de la cobranza. La digitalización puede ser una herramienta poderosa para garantizar una cobranza justa, equitativa y respetuosa de los derechos de los deudores.

Sin embargo, es fundamental que las entidades financieras implementen medidas adecuadas para proteger los derechos fundamentales, evitar prácticas abusivas y facilitar la reestructuración de créditos de manera ética y transparente. La adopción de tecnologías y procesos digitales debe estar orientada a proteger y mejorar la

experiencia de los deudores, asegurando que se respeten sus derechos y se les brinde un trato justo y equitativo.

Sentencia T-027/22

La Sentencia T-027/22 (2022) emitida por la Corte Constitucional de Colombia aborda la suspensión de términos en un expediente y revoca una sentencia previa para declarar la carencia actual de objeto en una acción de tutela. Además, previene a Bancolombia S.A. y a Seguros de Vida Suramericana S.A. para que brinden información adecuada y alternativas a los consumidores financieros.

Esta sentencia presenta elementos relevantes para analizar cómo la digitalización en el proceso de cobranza puede mejorar la información y las alternativas ofrecidas a los consumidores financieros.

En primer lugar, la sentencia levanta la suspensión de términos decretada en el expediente mencionado. La digitalización en el proceso de cobranza puede agilizar la gestión de los expedientes y reducir los tiempos de respuesta. A través de plataformas digitales, las entidades financieras pueden gestionar y dar seguimiento a los expedientes de manera más eficiente, lo que contribuye a una cobranza más ágil y efectiva.

En segundo lugar, se revoca una sentencia previa y se declara la carencia actual de objeto debido a hechos superados y sobrevinientes. En el contexto de la digitalización de la cobranza, es importante contar con sistemas actualizados que permitan una gestión adecuada de los casos. La implementación de sistemas digitales de gestión de casos y seguimiento de la cobranza facilita la identificación de situaciones en las que se pueda declarar la carencia de objeto debido a la resolución o superación de los hechos que dieron origen a la acción de tutela.

En tercer lugar, se previene a Bancolombia S.A. y a Seguros de Vida Suramericana S.A. para que brinden información cierta, suficiente, clara y oportuna a los consumidores financieros sobre sus obligaciones contractuales, así como alternativas orientadas a proteger sus derechos y satisfacer sus necesidades.

En el contexto de la digitalización de la cobranza, las entidades financieras pueden utilizar plataformas digitales para ofrecer información actualizada y detallada a los consumidores financieros sobre sus obligaciones, términos y condiciones, así como proporcionarles alternativas de pago, reestructuración u otras opciones para adaptarse a sus necesidades. Además, la digitalización permite la comunicación oportuna y clara a través de medios electrónicos, como correos electrónicos o mensajes en línea, garantizando que los consumidores financieros estén informados de manera efectiva.

En cuarto lugar, se ordena la comunicación de la sentencia para los fines previstos en el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991. La digitalización en el proceso de cobranza permite el envío y recepción de comunicaciones de manera electrónica, lo que agiliza los trámites y facilita la notificación oportuna de las decisiones judiciales y administrativas a las partes involucradas.

En conclusión, la Sentencia T-027/22 (2022) de Colombia aborda la suspensión de términos en un expediente, declara la carencia actual de objeto en una acción de tutela y previene a las entidades financieras para que brinden información y alternativas adecuadas a los consumidores financieros. La digitalización en el proceso de cobranza puede mejorar significativamente la gestión de los expedientes, agilizar los tiempos de respuesta, ofrecer información clara y oportuna, y proporcionar alternativas adaptadas a las necesidades de los consumidores financieros. Las entidades financieras deben aprovechar las ventajas de la digitalización para garantizar una cobranza justa y transparente, y proteger los derechos de los consumidores financieros.

Sentencia T-172/22

La Sentencia T-172/22 (2022) emitida por la Corte Constitucional de Colombia aborda la suspensión de términos en un caso y revoca una sentencia previa para declarar la carencia actual de objeto. Además, se ordena al Hospital Departamental Tomás Uribe de Tuluá que ejerza sus competencias de cobro coactivo conforme a la jurisprudencia constitucional y se abstenga de registrar medidas cautelares de

embargo sobre cuentas maestras de recaudo abiertas por las EPS a nombre de la ADRES. Esta sentencia presenta elementos relevantes para analizar cómo la digitalización en el proceso de cobranza puede afectar las medidas cautelares y los procedimientos de cobro coactivo.

En primer lugar, la sentencia levanta la suspensión de términos decretada en el presente asunto. En el contexto de la digitalización de la cobranza, la suspensión de términos puede tener implicaciones relevantes para la gestión de los expedientes y los plazos establecidos para el cobro de deudas. La digitalización permite una gestión más eficiente de los expedientes, facilita la comunicación entre las partes involucradas y agiliza los tiempos de respuesta, lo que contribuye a una cobranza más efectiva y oportuna.

En segundo lugar, se revoca una sentencia previa y se declara la carencia actual de objeto por hecho sobreviniente en el presente asunto. En el ámbito de la digitalización de la cobranza, es fundamental contar con sistemas actualizados y procesos ágiles que permitan una gestión adecuada de los casos. La implementación de sistemas digitales de gestión de casos y seguimiento de la cobranza facilita la identificación de situaciones en las que se puede declarar la carencia de objeto debido a cambios o sucesos posteriores que afecten la validez o la necesidad de la acción de cobranza.

En tercer lugar, se ordena al Hospital Departamental Tomás Uribe Uribe de Tuluá que ejerza sus competencias de cobro coactivo conforme a la jurisprudencia constitucional y se abstenga de registrar medidas cautelares de embargo sobre cuentas maestras de recaudo abiertas por las EPS a nombre de la ADRES. La digitalización en el proceso de cobranza puede influir en la implementación de medidas cautelares y en la gestión de los procedimientos de cobro coactivo. Las entidades financieras y los organismos encargados del cobro deben tener en cuenta las normas y jurisprudencia vigentes para garantizar que las medidas cautelares sean proporcionales, respeten los derechos de los deudores y eviten afectar indebidamente a terceros. La digitalización puede proporcionar herramientas y

sistemas que faciliten la aplicación adecuada de estas medidas y promuevan una cobranza justa y equitativa.

En cuarto lugar, se ordena la comunicación de la sentencia según lo establecido en el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991. La digitalización en el proceso de cobranza permite el envío y la recepción de comunicaciones de manera electrónica, lo que agiliza los trámites y facilita la notificación oportuna de las decisiones judiciales y administrativas a las partes involucradas.

En conclusión, la Sentencia T-172/22 (2022) de Colombia aborda la suspensión de términos en un caso, declara la carencia actual de objeto y ordena al Hospital Departamental Tomás Uribe Uribe de Tuluá que ejerza sus competencias de cobro coactivo de acuerdo con la jurisprudencia constitucional. La digitalización en el proceso de cobranza puede mejorar la gestión de expedientes, agilizar los tiempos de respuesta, promover una cobranza justa y equitativa y facilitar la comunicación efectiva entre las partes involucradas.

Sentencia C-224/13

La Sentencia C-224/13 (2013) emitida por la Corte Constitucional de Colombia declara el Artículo 66 de la Ley 1480 de 2011 y del fragmento del Artículo 112 de la Ley 6ª de 1991 que restringe la contratación de apoderados especiales que sean abogados titulados. Esta sentencia plantea importantes consideraciones sobre la relación entre la digitalización en el proceso de cobranza y la actuación de apoderados especiales.

En primer lugar, la sentencia declara al Artículo 66 de la Ley 1480 de 2011. En el contexto de la digitalización de la cobranza, es fundamental analizar cómo esta decisión afecta la actuación de apoderados especiales en el proceso de cobranza. La digitalización ha permitido el desarrollo de plataformas y sistemas electrónicos que facilitan la representación y actuación de apoderados especiales en la cobranza de deudas. La inexecutable de este artículo puede abrir la puerta a nuevas formas de actuación y representación en la cobranza, utilizando medios electrónicos y

sistemas digitales que agilicen el proceso y garanticen una actuación eficiente y transparente.

En segundo lugar, se declara la inexecutableidad del fragmento del Artículo 112 de la Ley 6ª de 1991 que restringe la contratación de apoderados especiales que sean abogados titulados. La digitalización en el proceso de cobranza ha permitido la implementación de sistemas y plataformas electrónicas que facilitan la contratación y actuación de apoderados especiales, sin que necesariamente deban ser abogados titulados.

Esto ha ampliado el acceso a profesionales especializados en la cobranza y ha permitido una mayor eficiencia en el proceso. La inexecutableidad de esta restricción abre la posibilidad de que se contraten y utilicen apoderados especiales con conocimientos específicos en la cobranza y en el uso de herramientas digitales para optimizar el proceso.

En conclusión, la Sentencia C-224/13 (2013) de Colombia declara las disposiciones legales que restringen la actuación y contratación de apoderados especiales en la cobranza. Esta decisión tiene implicaciones importantes en el contexto de la digitalización en el proceso de cobranza, ya que permite una mayor flexibilidad y utilización de tecnologías digitales para la representación y actuación de apoderados especiales.

La digitalización ofrece herramientas y sistemas que pueden facilitar la cobranza de deudas de manera eficiente, transparente y ajustada a los requerimientos legales. Las entidades financieras y los profesionales involucrados en la cobranza deben adaptarse a esta nueva realidad y aprovechar las oportunidades que brinda la digitalización para optimizar el proceso de cobranza y garantizar el respeto de los derechos de los deudores.

Análisis proyecto de la ley de cobranza

El Proyecto de Ley N° 384 de 2022 Senado - 017 de 2021 Cámara, aprobado en Sesión Plenaria de Senado, tiene como objetivo principal establecer medidas que

protejan el derecho a la intimidad de los consumidores en el contexto de la gestión de cobranza. El proyecto, presentado por el Representante Conservador Juan Carlos Wills, busca regular los canales de contacto y el horario en el que los consumidores pueden ser contactados por personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza.

El proyecto establece que los gestores de cobranza solo pueden contactar a los consumidores a través de los canales que estos autoricen. Esto implica que los consumidores tienen el control sobre la forma en que desean ser contactados, lo cual es una medida importante para garantizar la privacidad y evitar el acoso por parte de los cobradores.

Al proporcionar a los consumidores la posibilidad de elegir los canales de contacto, se les brinda una mayor protección de su intimidad y se les permite establecer límites en la comunicación. Además, el proyecto establece un horario específico en el que los gestores de cobranza pueden realizar los contactos. Establece que los contactos solo pueden llevarse a cabo de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m. y los sábados de 8 a.m. a 3 p.m.

Los domingos y festivos quedan prohibidos para cualquier tipo de contacto relacionado con la gestión de cobranza. Esta disposición protege el derecho de los consumidores a disfrutar de su tiempo libre y descanso, evitando interrupciones innecesarias y respetando su intimidad en momentos en los que no desean ser contactados.

Otro aspecto relevante del proyecto es la creación del "Registro de Números Excluidos", el cual será coordinado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Este registro permitirá a los consumidores inscribirse y expresar su deseo de no recibir llamadas, mensajes, correos u otros tipos de contactos de carácter comercial o publicitario.

Esta medida ofrece a los consumidores la posibilidad de proteger su intimidad y evitar el acoso constante de acciones de cobranza o publicitarias no deseadas. La aprobación final de este proyecto de ley representa un avance significativo en la protección y desarrollo del derecho a la intimidad de los consumidores.

Al establecer regulaciones claras sobre los canales de contacto, el horario de comunicación y la creación del Registro de Números Excluidos, se busca garantizar que los consumidores tengan el control sobre su privacidad y puedan evitar la intrusión en su vida personal. Esta iniciativa demuestra el compromiso de las autoridades y legisladores en la protección de los derechos de los consumidores y su adaptación a las necesidades y retos que plantea la era digital.

En conclusión, el Proyecto de Ley Cobranza aprobado en el Senado de Colombia busca proteger el derecho a la intimidad de los consumidores en el ámbito de la gestión de cobranza. Establece regulaciones sobre los canales de contacto, el horario de comunicación y la creación de un registro de exclusión para evitar el acoso y garantizar la privacidad de los consumidores.

Capítulo 4. Propuesta

Estrategia de Cobranza Digital para Optimización y Respeto de Derechos del Consumidor Financiero

Objetivo

Desarrollar una estrategia de cobranza digital que optimice los procesos del sistema financiero, haciendo uso de tecnología y plataformas digitales para brindar una experiencia de autogestión al cliente sin violar sus derechos. La estrategia se centrará en un modelo mixto de autogestión en plataformas que permita al cliente simular alternativas de negociación, realizar copagos y obtener nuevos planes de pagos adaptados a sus necesidades, generando eficiencia en el banco, optimización de tiempo para el cliente y aumento en el recaudo de cartera.

Pasos de la Estrategia

1. Investigación y Análisis

Realizar un estudio exhaustivo del sistema actual de cobranza y de las necesidades de los clientes. Identificar áreas de mejora y oportunidades para la implementación de tecnología y plataformas digitales.

2. Desarrollo de Plataformas de Autogestión

Crear plataformas digitales seguras y fáciles de usar que permitan a los clientes acceder a simulaciones de alternativas de negociación. Estas plataformas deben ofrecer opciones claras y transparentes que se ajusten a las necesidades y capacidad de pago de cada cliente.

3. Implementación del Modelo Mixto de Autogestión

Integrar el modelo mixto de autogestión en las plataformas digitales, permitiendo a los clientes seleccionar la opción más adecuada para ellos y realizar copagos

directamente en la plataforma. El sistema debe responder automáticamente generando un nuevo plan de pagos adaptado a la nueva situación del cliente.

4. Asesoría Permanente por Agentes Especialistas

Establecer un equipo de agentes especialistas en recuperación que brinden asesoría permanente a los clientes en casos puntuales y situaciones de mora complejas. Estos agentes estarán capacitados para ofrecer soluciones personalizadas y adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente.

5. Promoción del Diligenciamiento Digital de Títulos Valores

Informar a los clientes sobre la posibilidad de diligenciar títulos valores de manera digital para evitar desplazamientos innecesarios a las oficinas físicas. Facilitar el acceso y la comprensión del proceso de diligenciamiento digital para una experiencia fluida y confiable.

6. Ampliación de Puntos de Pago y Soluciones PSE

Ampliar los puntos de pago disponibles y/o implementar soluciones de Pagos Seguros en Línea (PSE) para brindar opciones adicionales y flexibles a los clientes para realizar sus pagos de manera directa y segura a través de internet.

7. Promoción de la Educación Financiera y Digital

Incorporar campañas de educación financiera y digital dirigidas a los clientes, destacando la importancia de comprender y aprovechar eficazmente las opciones de cobranza digital disponibles. Facilitar recursos educativos y brindar orientación para mejorar la comprensión y el uso de las herramientas digitales.

8. Monitoreo y Mejora Continua

Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para medir la efectividad de la estrategia de cobranza digital. Realizar ajustes y mejoras según los resultados obtenidos para asegurar la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Con esta estrategia de cobranza digital, el banco podrá optimizar sus procesos, generar eficiencia en recursos humanos y aumentar el recaudo de cartera, mientras que los clientes disfrutarán de una experiencia de autogestión, opciones flexibles de pago y un servicio personalizado que respeta sus derechos como consumidores financieros. La educación financiera y digital será un pilar clave para que los clientes accedan a estos canales con confianza y responsabilidad.

En el entorno financiero actual, la digitalización del proceso de cobranza se ha convertido en una prioridad estratégica para las instituciones financieras y empresas que gestionan cartera crediticia. La adopción de herramientas tecnológicas y plataformas digitales en el proceso de recuperación de pagos representa un cambio significativo en la forma en que se lleva a cabo esta actividad tradicionalmente manual.

La importancia del proceso de digitalización de cobranza radica en su capacidad para mejorar significativamente la eficiencia y efectividad de la gestión de morosidad, optimizando los procesos para el sistema financiero y haciendo uso de la tecnología y plataformas digitales de autogestión sin violar los derechos de los consumidores financieros.

En primer lugar, la digitalización de cobranza ofrece una mayor eficiencia y agilidad en la gestión de la morosidad, mediante la automatización de tareas rutinarias, como el envío de recordatorios de pago y la generación de planes de pago personalizados, se reduce considerablemente el tiempo dedicado a la gestión manual, permitiendo una recuperación más rápida de la cartera vencida.

Esto no solo mejora la liquidez de la institución financiera, sino que también optimiza los recursos humanos, liberando personal para otras tareas estratégicas y operativas. Asimismo, la digitalización de cobranza conlleva una reducción significativa de los costos operativos. Al eliminar la necesidad de personal dedicado exclusivamente a la gestión manual de cobros, las instituciones financieras pueden optimizar sus recursos y disminuir los gastos asociados con la cobranza.

Esto se traduce en una mejora en la rentabilidad y eficiencia financiera, lo que beneficia tanto a la entidad financiera como a sus clientes. Además, la digitalización brinda a los clientes una mayor flexibilidad y autogestión en el proceso de negociación y pago de sus deudas. A través de plataformas digitales, los clientes pueden acceder a simulaciones de alternativas de pago y seleccionar la que mejor se ajuste a su capacidad financiera y necesidades.

Esta autonomía genera un sentido de control y empoderamiento en el cliente, lo que aumenta la probabilidad de cumplir con sus obligaciones financieras de manera oportuna. La personalización de la experiencia del cliente es otro aspecto fundamental de la digitalización de cobranza.

Gracias a análisis de datos y algoritmos inteligentes, las instituciones financieras pueden ofrecer un trato más individualizado a cada cliente, teniendo en cuenta su comportamiento de pago y preferencias. Esta personalización fortalece la relación entre el cliente y la entidad financiera, mejorando la percepción del cliente hacia la marca y generando un mayor compromiso para cumplir con sus obligaciones financieras.

La seguridad y confidencialidad de la información son aspectos críticos en el entorno digital. Sin embargo, con los avances en tecnología de seguridad y cifrado, los sistemas digitales de cobranza pueden garantizar un alto nivel de protección de datos y minimizar el riesgo de acceso no autorizado a información sensible del cliente.

La implementación de medidas de seguridad sólidas es esencial para generar confianza en los clientes y asegurar el cumplimiento normativo, protegiendo así los derechos de los consumidores financieros. Otro beneficio clave de la digitalización de cobranza es el acceso a información en tiempo real. Los sistemas digitales proporcionan a los equipos de cobranza información actualizada sobre el estado de la cartera y los procesos de cobranza.

Esto permite tomar decisiones más informadas y oportunas para abordar casos específicos de morosidad y actuar rápidamente en situaciones críticas, mejorando la eficiencia y eficacia de la gestión de cobranza. Por último, la digitalización del proceso de cobranza puede ser diseñada y ajustada para garantizar el cumplimiento normativo y respetar los derechos de los consumidores financieros.

Es posible incorporar mecanismos que permitan a los clientes recibir notificaciones claras y completas sobre su situación de morosidad y brindarles opciones de pago que se ajusten a sus necesidades y capacidad de pago. El respeto de los derechos del consumidor fortalece la reputación de la institución financiera y contribuye a una relación sostenible y ética con los clientes.

En conclusión, la digitalización del proceso de cobranza ofrece una serie de ventajas y beneficios significativos para las instituciones financieras y sus clientes. La eficiencia en la gestión de morosidad, la reducción de costos operativos, la flexibilidad y autogestión para el cliente, la personalización de la experiencia, la seguridad de la información, el acceso en tiempo real a datos relevantes y el cumplimiento normativo son algunos de los aspectos que hacen que la digitalización sea una estrategia crucial para mejorar la gestión de cobranza y contribuir con la liquidez de la entidad financiera.

La digitalización se presenta como un imperativo en el contexto actual, donde la tecnología y la evolución digital han transformado la manera en que las instituciones financieras interactúan con sus clientes y gestionan sus operaciones. Su implementación exitosa puede llevar a una mejora sustancial en la eficiencia, rentabilidad y experiencia del cliente, convirtiéndose en un factor diferencial para el éxito y la sostenibilidad de la entidad financiera en un entorno competitivo y cambiante.

Conclusiones

La digitalización del proceso de cobranza representa una oportunidad estratégica para mejorar la eficiencia y efectividad de las actividades de recuperación de cartera en las instituciones financieras. La implementación de herramientas tecnológicas y plataformas digitales permite una mayor agilidad en la gestión de la mora, optimizando tiempos y recursos, lo que contribuye a un incremento significativo en el recaudo de la cartera vencida.

La estrategia de cobranza basada en la autogestión digital empodera al cliente, al permitirle simular diferentes opciones de negociación y seleccionar la que mejor se adapte a su situación financiera. Esto fomenta una mayor responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones y genera una percepción positiva hacia la entidad financiera, al brindar opciones flexibles y transparentes para resolver su mora.

La asesoría permanente por parte de agentes especialistas en recuperación resulta fundamental para atender casos puntuales y situaciones complejas de mora. La atención personalizada y adaptada a cada cliente permite una gestión más efectiva de los casos, buscando soluciones adecuadas y evitando el incremento de la cartera vencida.

La educación financiera y digital juega un papel fundamental en el éxito de la digitalización del proceso de cobranza. Es imprescindible que los clientes comprendan cómo acceder y utilizar los canales digitales de manera efectiva y segura. La promoción de la educación financiera fomentará una mayor comprensión de las implicaciones de la mora y motivará a los clientes a tomar decisiones financieras más informadas y responsables.

Recomendaciones

Inversión en Tecnología y Plataformas Digitales: Se sugiere a las instituciones financieras invertir en el desarrollo y actualización constante de tecnología y plataformas digitales para la gestión de cobranza. La integración de sistemas automatizados y la incorporación de herramientas de inteligencia artificial facilitarán la toma de decisiones basadas en datos y mejorarán la eficiencia del proceso de recuperación.

Capacitación Continua del Personal: Es fundamental que el personal encargado del proceso de cobranza reciba capacitación constante en el uso de las herramientas tecnológicas y plataformas digitales implementadas. Una formación adecuada permitirá a los colaboradores aprovechar al máximo las ventajas que ofrece la digitalización y brindar una asesoría especializada y efectiva a los clientes.

Campañas de Educación Financiera y Digital: Se recomienda desarrollar campañas de educación financiera y digital dirigidas a los clientes, enfocadas en explicar el uso y beneficios de los canales digitales de cobranza. Estas campañas pueden incluir material educativo, tutoriales y sesiones informativas para fomentar una mayor comprensión y adopción de estos canales.

Monitoreo y Evaluación Constante: Es importante establecer mecanismos de monitoreo y evaluación constante de la estrategia de digitalización del proceso de cobranza. El análisis de indicadores clave y la retroalimentación de los clientes permitirán identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios para garantizar la efectividad y el éxito de la estrategia implementada.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, Y., Vega, J., y Guarín, C. (2022). Facturación, recaudo y costos por la atención de pacientes víctimas de accidente de tránsito, un análisis en la Unidad Hospitalaria Metrosalud de Belén año 2019. *Repositorio Institucional Universidad de Antioquia*, 1(1). <https://doi.org/https://hdl.handle.net/10495/31388>
- Alviz, P. (2022). Asimetría informativa y la información relevante al consumidor de créditos prendario en Caja Sullana S.A, Arequipa, 2021. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*, 1(1). <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/89154>
- Arias, K., Fajardo, M., y Chávez, G. (2020). La responsabilidad gerencial: nuevo enfoque en los sistemas de información financiera en las asociaciones de pequeños productores agropecuarios de la provincia de El Oro. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4). https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400303
- Aroca, A. (2020). El consumidor y su régimen de protección en el contexto de los microcréditos otorgados a las microempresas. *Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Javeriana*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.10554.51408>
- Baquero, K. (2021). Identificación de los requerimientos de un sistema de información financiero y contable que apoye la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operacionales, en las dinámicas propias de la gerencia administrativa y financiera de la UNAD. *Repositorio de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD*, 1(1). <https://doi.org/https://repository.unad.edu.co/handle/10596/44383>

- Callalla, J. (2019). Vulneración del Derecho del Consumidor por Ineficacia en los Procesos Indemnizatorios Administrativos del Sistema Financiero ante INDECOPI de Ilo, Años 2012 – 2015. *Repositorio de la Universidad Privada de Tacna* , 1(1). <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12969/1305>
- Carmona, D. (2016). FACTORES DE RIESGO DETERMINANTES EN LAS PYMES EN COLOMBIA, FRENTE A LA AUSENCIA DE PROCESOS DE CONTROL INTERNO. *Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada* , 1(1), 20. https://doi.org/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/87442876/GarciaPinaYasminCristina2016-libre.pdf?1655124573=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DFactores_de_riesgo_determinantes_en_las.pdf&Expires=1677345236&Signature=MS9WR5ed4oWVq8-J~ny5YjKKwAupN7JUqH
- Chiroque, C. (2022). Análisis económico de la duración del proceso de ejecución de garantía hipotecaria y las consecuencias en el comportamiento del consumidor. *Repositorio de la Universidad PUCP*, 1(1). <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12404/21292>
- Delgado, E., y Rupay, G. (2022). El sistema contable Starsoft para el proceso de información financiera en la empresa Textile Business Corporation S.A.C. ubicada en el distrito de San Miguel – 2019. *Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú* , 1(1). <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.13067/2079>
- Espinioza, W., y Guadalupe, R. (2022). La contratación electrónica y su incidencia en los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 - 2020. *Repositorio de la Universidad César Vallejo* , 1(1). <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/99682>
- Fonseca, L. (2021). Análisis comparativo entre Colombia y México sobre el uso de la banca digital en MiPymes entre 2018 y 2020. *Repositorio de la Universidad de La Salle*, 1(1), 63.

https://doi.org/https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=4150&context=administracion_de_empresas

García, O. (2022). El derecho de protección al consumidor en las gestiones de cobranza de deudas castigadas durante el Covid-19. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*, 1(1).
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/97436>

García, S., Castro, J., y Ríos, Z. (2020). Impacto de las normas internacionales de información financiera en empresas pymes de la ciudad Medellín. *Repositorio Digital TDEA*, 1(1).
<https://doi.org/https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/1609>

Gil, E. (2019). El nuevo enfoque de regulación y supervisión para el mercado fintech en Colombia. *Repositorio Institucional Séneca*, 1(1).
<https://doi.org/http://hdl.handle.net/1992/44216>

Huamán, C. (2019). La Regulación Jurídica del Fondo de las Asociaciones de Fondos Contra Accidentes de Tránsito y la Afectación a los Derechos del Consumidor. *Repositorio de la Pontificia Universidad Catolica del Peru*, 1(1).
<https://doi.org/https://www.proquest.com/openview/98ec862d887722cd8bf18c35a6a7149c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>

Lindarte, Y. (2020). OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA DE LA EMPRESA CONSULTORES G Y C S.A.S. *Repositorio institucional UNIMINUTO*, 1(1).
<https://doi.org/https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/12366>

Lizarazo, M., y Sandoval, C. (2019). El impacto de la implementación del nuevo catálogo del clasificador presupuestal en el Sistema Integral de Información Financiera – SIIF Nación. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD*, 1(1). <https://doi.org/https://repository.unad.edu.co/handle/10596/30960>

- López, C., y Cruz, J. (2021). Propuesta para la disminución del riesgo en el otorgamiento de crédito. Un estudio de caso en el sector salud colombiano. *Cooperativismo & Desarrollo*, 29(121), 57-88. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8355289>
- Martínez, L. (2021). Aportes conceptuales de Rafael Franco Ruiz, al sistema Tributario. *Simposio Internacional de Teoría Contable*, 5(4), 147-156. <https://doi.org/https://archivo.consejo.org.ar/publicacionesedicon/IV-Simposio-Internacional-de-Teoria-Contable.pdf#page=148>
- Mejía, A., y Mercado, V. (2022). Efectos de la aplicación de la contabilidad de fondos de acuerdo con la NIIF para las Pymes en el reconocimiento contable de los recaudos de los aportes parafiscales y sus apropiaciones en COMFASUCRE. *Repositorio Institucional Universidad de Antioquia*, 1(1). <https://doi.org/https://hdl.handle.net/10495/32178>
- Montealegre, M., y Leyton, L. (2020). Responsabilidad civil del contador público en la preparación de los impuestos nacionales: un caso de estudio con el impuesto de renta y complementarios para Personas Jurídicas. *Repositorio de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Ibagué*, 1(1), 40. <https://doi.org/https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/8324adcf-f81a-4c23-a720-b2d3b79bde16/content>
- Niño, C., y Campos, C. (2022). Planeación estratégica en la gestión de cobranzas – “DASHBOARD TACTICO”. *Repositorio institucional UNIMINUTO*, 1(1). <https://doi.org/https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/14521>
- Niño, N. (2021). Propuesta para el mejoramiento de políticas y procedimientos del sistema de recaudo tributario del Municipio de Palmas del Socorro, Santander, Colombia. *Repositorio UMECIT*, 1(1). <https://doi.org/https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/4656>
- Olaya, F., Cumbe, y Valentina. (2022). Análisis de la NIIF 9 sobre instrumentos financieros en la información contable a diciembre del 2021 de las empresas

Grupo Sura y Grupo Bolívar. *Economía y Administración*, 1(1).
<https://doi.org/https://repository.ucc.edu.co/items/f4cf5b41-2c27-4c29-b94e-8864c30b77df/full>

Ortíz, T. (2021). Análisis comparativo de los problemas tributarios según la legislación de impuestos en los países de Colombia, Chile y México. *Economía y Administración*, 1(1). <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12494/43296>

Oslo, J. (2021). Carencia en el control de pasivos a corto plazo (pagos por identificar) recurrentes en las secretarías de hacienda del departamento de boyacá. *Repositorio Institucional Universidad Santo Tomás*, 1(1).
<https://doi.org/http://hdl.handle.net/11634/35166>

Patiño, M., y Aguirre, L. (2022). Herramientas financieras utilizadas por las IPS oncológicas de la Ciudad de Pereira. *Journal of Research of the University of Quindío*, 34(9), 289-297.
<https://doi.org/https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=1794631X&AN=156988481&h=ce4FhfNGHpD%2f0i7HMiNmQ68NUaWzelU9ijGkOdkRONmjDhWJXPnQTADvPOQRwFj8%2bRbQos49p0SEaE1mA7YUw%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLoca>

Peña, M. (2020). Los Efectos en la Información Financiera que Generan el Reconocimiento, Medición y Revelación de Instrumentos Financieros, Bajo los Requerimientos de las Normas Internacionales de Información Financiera Aplicadas en Colombia. *Repositorio de la Universidad de Santander*, 1(1), 170.
<https://doi.org/https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/4be2f319-dacc-4f13-8bb2-caf78c373857/content>

Ramírez, S., y Rojas, C. (2019). La información financiera en el municipio de Yalí: interpretación y utilidad para la toma de decisiones en el sector público.

Repositorio institucional UNIMINUTO, 1(1).
<https://doi.org/https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/11261>

Rico, J., Galviz, D., Jiménez, A., y Aristizábal, L. (2022). Sistema de indicadores de eficiencia financiera para las pymes del sector textil de Medellín-Colombia. *Revista de ciencias sociales*, 28(6), 441-460.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8598068>

Rodríguez, J. (2022). Impacto contable-fiscal de la Norma Internacional de Información Financiera 16 en el sector energético colombiano. *Repositorio Institucional Universidad Santo Tomás*, 1(1).
<https://doi.org/http://hdl.handle.net/11634/47078>

Sánchez, O. (2021). Diseño de Políticas de Recaudo de Cartera para la Empresa Toyorenault Gr. *Repositorio institucional UNIMINUTO*, 1(1).
<https://doi.org/https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/11497>

Sentencia C-224/13, C-224/13 (Corte Constitucional República de Colombia 2013). Retrieved 12 de Julio de 2023, from <https://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2013/C-224-13.htm>

Sentencia T-027/22, T-027/22 (Corte constitucional república de Colombia 2022). Retrieved 12 de Julio de 2023, from <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2022/T-027-22.htm>

Sentencia T-077/18, T-077/18 (Corte constitucional República de Colombia 2018). Retrieved 12 de Julio de 2023, from [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/T-077-18.htm#:~:text="1\)%20El%20de%20petición%20es,expresión%20y%20la%20participación%20política](https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/T-077-18.htm#:~:text=%20El%20de%20petición%20es,expresión%20y%20la%20participación%20política).

Sentencia T-172/22, T-172/22 (Corte Constitucional República de Colombia 2022). Retrieved 12 de Julio de 2023, from <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2022/T-172->

22.htm#:~:text=T-172-

22%20Corte%20Constitucional%20de%20Colombia&text=Las%20cuentas%20maestras%20de%20recaudo,por%20lo%20tanto%2C%20son%20inem bargables.

Sentencia T-386/12, T-386/12 (Corte Constitucional República de Colombia 2012). Retrieved 12 de Julio de 2023, from <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/T-386-12.htm>

Surco, M. (2019). El procedimiento administrativo sancionador y la vulneración de los principios constitucionales. *Repositorio de la Universidad Autonoma del Perú* , 1(1). <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.13067/679>

Tobón, U. (2021). Estructuración de la empresa Preactivos S.A.S como un BPO competitivo y sostenible de procesos de cobranza en el sector financiero. *Repositorio Institucional Universidad EAFIT* , 1(1). [https://doi.org/Repositorio Institucional Universidad EAFIT](https://doi.org/Repositorio%20Institucional%20Universidad%20EAFIT)

Tovar, L. (2019). Limitaciones contables en el reconocimiento, medición y revelación de intangibles en la información financiera de empresas productoras de cine en Colombia. Caso de estudio. *Repositorio Universidad Nacional* , 1(1). <https://doi.org/https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/76085>

Valdés, F. (2020). Gestión de la información financiera de la secretaría de hacienda de la Alcaldía de Medellín como parte de su gobernanza, usando técnicas de modelamiento multidimensional para la sostenibilidad de la ciudad. *Repositorio UPB* , 1(1). <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.11912/6055>

Valverde, F. (2019). Factores que inciden en el cambio de la cultura organizacional generado tras la implementación del sistema de información financiero y administrativo en Indervalle. *Repositorio Universidad Nacional* , 1(1). <https://doi.org/https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/76568>

Villamizar, S., y López, J. (2021). Diseño de un sistema presupuestal para la organización JS SAS. *Repositorio Institucional Unilibre*, 1(1).
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/10901/19827>