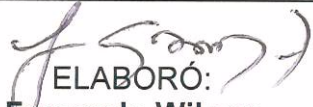
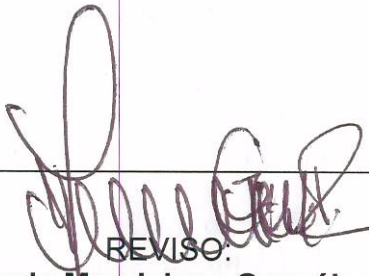
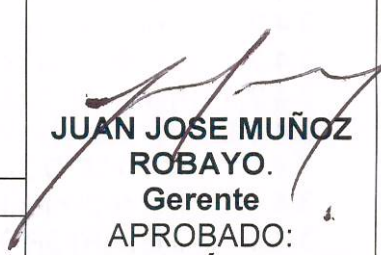



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 1 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		



# CARTERA

 <b>ELABORÓ:</b> <b>Fernando Wilson Camargo</b> Cartera	 <b>REVISÓ:</b> <b>Gloria Magdalena González Rojas</b> Subgerente Administrativa y Financiera	 <b>JUAN JOSE MUÑOZ ROBAYO.</b> Gerente <b>APROBADO:</b> <b>RESOLUCIÓN No.550 de 2020/09/18</b>
<b>FECHA:</b> 2020/09/14	<b>FECHA:</b> 2020/09/16	
<b>Vo. Bo:</b> <b>Martha Elena Amaya Cruz</b> <b>Oficina de Calidad</b> 	<b>FECHA:</b> 2020/09/17	



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 2 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO	5
1.1	OBJETIVO GENERAL	5
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2.	ALCANCES Y RESPONSABLES	5
3.	GENERALIDADES	6
3.1	MARCOL LEGAL	6
3.2	PRINCIPIOS	7
3.3	RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE CARTERA:	7
3.4	OPERATIVIDAD DEL PROCESO:	8
3.4.1	COBRO PERSUASIVO	9
3.4.1.1	Procedimiento para efectuar el cobro persuasivo	10
3.4.1.2	Estado de cartera de las obligaciones a favor de la entidad, en la etapa de cobro persuasivo.	11
3.4.1.3	Notificación del cobro persuasivo.	11
3.4.1.4	Respuesta a la circularización del cobro persuasivo:	12
3.4.1.5	Acuerdo de pago:	13
3.4.1.6	Investigación preliminar del responsable de pago.	13
3.4.1.7	Citación al deudor (responsable del pago).	13
3.4.1.8	Entrevista y requerimiento del deudor (responsable del pago).	14
3.4.1.9	Consignación.	14
3.4.1.10	Suscripción del acuerdo de pago.	14
3.4.1.11	Incumplimiento del acuerdo de pago.	17
3.4.1.12	Imposibilidad de culminar el cobro persuasivo.	17
3.4.1.13	Remisión del expediente a la dependencia ejecutora.	17
3.4.1.14	Formación del expediente.	18
3.4.2	ETAPA DE COBRO PRE JURÍDICO:	18
3.4.2.1	Procedimiento para efectuar el cobro prejuridico	18
3.4.2.2	Acuerdo de pago en la Etapa de cobro prejuridico	19
3.4.2.3	Plazos	20
3.4.2.4	Cobro de Intereses Moratorios	20
3.4.2.5	Conciliaciones en la Etapa de cobro Prejuridico	20
3.4.3	COBRO JURÍDICO.	20
3.4.3.1	Inicio del Cobro Jurídico	20
3.4.3.2	Formas de notificación	21
3.4.4	CRUCE DE CUENTAS	22
3.4.4.1	Procedimiento de aplicación de notas contables	22
3.4.5	DETERIORO	22
3.4.5.1	Retiro y baja en cuentas	23
3.4.5.2	Presentación y revelación	24
3.5	SISTEMA DE INFORMACIÓN:	24

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 3 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

3.5	SISTEMA DE INFORMACIÓN:	24
3.6	DE LOS DEUDORES	29
3.6.1	CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA	29
3.6.1.1	Clasificación de la cartera por cuantía	29
3.6.1.2	Clasificación de la cartera por antigüedad.	30
3.6.2	CRITERIOS EN CUANTO A LA NATURALEZA DE LA OBLIGACIÓN.	30
3.6.3	CONDICIONES DEL DEUDOR (RESPONSABLE DEL PAGO):	30
3.6.4	CLASIFICACIÓN SEGÚN EL RIESGO DE LA CARTERA - LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD	31
3.6.5	CASTIGO DE CARTERA.	32
3.6.5.1	Condiciones de castigo	32
3.6.6	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE NOTAS CONTABLES:	33
4.	FLUJOGRAMA.	35
4.1	FLUJOGRAMA GESTION DE COBRO	35
4.2	FLUJOGRAMA CRUCE DE CUENTAS	36
4.3	FLUJOGRAMA PROVISION DE CARTERA	37
5.	ANEXOS	38
6.	TERMINOS Y DEFINICIONES	38
7.	REGISTRO DE CALIDAD.	38
8.	NORMATIVIDAD	38
9.	BIBLIOGRAFIA	38
10.	CONTROLES	39

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 4 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## INTRODUCCIÓN.



Para la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, es necesario contar con un manual que reglamente los procesos y procedimientos ágiles, eficaces, eficientes y oportunos, con el fin de obtener liquidez de los recursos provenientes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en cumplimiento de la Ley 1066 de 2006, reglamentada por el Decreto 4473 de 2006, y la ley 1122 de 2007 y demás normas concordantes.

El manejo y administración adecuada de los recursos que provienen de la facturación de servicios de salud hace parte de una buena gestión administrativa, por lo que el presente manual se constituye en un instrumento de consulta y orientación para la ejecución del proceso Administrativo de recaudo de cartera en sus etapas; Planeación, Organización, Coordinación, Control y Seguimiento, para lograr una mayor eficacia y eficiencia en el recaudo.

## ANTECEDENTES.

La **A EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD"** a partir de la vigencia de la Ley 1066 de 2006, indica que todas las entidades públicas de todos los niveles que recauden rentas o caudales públicos como es el caso de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, deberá dar aplicación al procedimiento de cobro administrativo coactivo establecido en el Estatuto Tributario. Por su parte, el artículo 2° de la referida ley, establece la obligatoriedad de adoptar el reglamento interno de recaudo de cartera, reglado por el Decreto 4473 del 15 de diciembre del año 2006, el cual establece criterios mínimos para el presente Manual.

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableció que las entidades públicas deben recaudar todas las obligaciones creadas a su favor y que consten en documentos que presten mérito ejecutivo, por lo que revisten a la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, de la prerrogativa de cobro coactivo o podrán acudir ante los jueces competentes.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 5 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## 1. OBJETIVO

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Instaurar un proceso administrativo de gestión adecuada del recaudo con unos componentes claros y definidos.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Definir procesos y procedimientos para la gestión eficiente del recaudo de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD", teniendo como ejes la planeación, organización, seguimiento, acciones jurídicas, cumplimiento de la normatividad aplicable y control de resultados, dentro de un marco de mejoramiento continuo.



Determinar los recursos tecnológicos y jurídicos de que dispone la entidad para dinamizar y optimizar los procesos de cobro de cartera.

Agilizar el proceso de recuperación de los recursos adeudados por los responsables de pago, entes territoriales, EPS, las empresas aseguradoras, otras Empresas del Estado, Empresas particulares, personas jurídicas, personas naturales, IPS y Otros, originados por la prestación de servicios de atención en salud y otros conceptos.

## 2. ALCANCES Y RESPONSABLES

El presente Manual Interno de Recaudo de Cartera, inicia con la identificación del responsable de pago, estado de la cartera e ira hasta el momento de la recuperación, sentencia, castigo, y/o anotación contable que ponga fin al proceso.

Es responsabilidad del personal del área de Cartera el análisis y la depuración de Estados de Cuenta Conciliación de aplicación de pagos, saneamiento, circularización, identificación de pagos, generación de informes sobre cartera para las distintas áreas internas de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD, que lo requieran así como para las Entidades Responsables de Pago, y Entes de Control y de la Oficina Jurídica la cobranza e implementación de controles operativos, informes y medidas de desempeño para lograr la eficiencia en la cobranza, definir las instancias de gestión de cobro como lo es el Cobro Persuasivo (cobro Pre jurídico, solicitudes de conciliación extrajudicial, acuerdos de pago, contratos de transacción) y el cobro Jurídico (Demanda ejecutiva ante la jurisdicción ordinaria), termina en el momento en que la empresa se encuentre a paz y salvo.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 6 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

### 3. GENERALIDADES

El presente manual, busca garantizar la efectividad en el cobro a las Empresas Responsables de Pago de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD".

#### 3.1 MARCOL LEGAL

El marco legal permite establecer el referente normativo que hace parte integral del presente Manual Interno de Recaudo de Cartera, el cual se plasma a continuación:



La EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD con Nit 822.006.595-1, fue creada mediante decreto N.0307 de agosto de 2003, como entidad descentralizada, con patrimonio propio y autonomía administrativa vinculada a la secretaria departamental de salud.

Presta sus servicios en los municipios de Barranca de Upiá, Cabuyaro. Cumaral, El Calvario, El Castillo, La Macarena, Lejanías. Mapiripán. Mesetas, Puerto concordia, Puerto Gaitán, Puerto Lleras, Restrepo, San Juan de Arama, San Juanito, Uribe y Vista Hermosa.

LEY 1066 "Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública".

En su artículo 2º, dispuso que cada una de las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado y que dentro de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos del nivel nacional o territorial deberán entre otros: Establecer mediante normatividad de carácter general, por parte de la máxima autoridad o representante legal de la Entidad Pública el "Reglamento Interno del Recaudo de Cartera" con sujeción a lo dispuesto en esta Ley, el cual deberá incluir las condiciones relativas a la celebración de acuerdos de pago.

Así mismo el artículo 5º de la Ley 1066 de 2006, prescribe, que las entidades públicas que de manera permanente tenga a su cargo el ejercicio de actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado colombiano y que en virtud de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos, del nivel nacional, territorial, incluidos los órganos autónomos y entidades con régimen especial otorgado por la Constitución Política, tienen la facultad y jurisdicción coactiva para hacer efectivas las obligaciones exigibles a su favor y, para estos efectos deberán seguir el procedimiento descrito en el Estatuto Tributario.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 7 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

Decreto reglamentario 4473 de 15 diciembre de 2006, "por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006".

Resolución No. 1299 de 2 agosto de 2010, "Por medio del cual se crea y se reglamenta el comité Técnico de Sostenibilidad Contable de la ESE Solución Salud del Meta y se establece el procedimiento para el castigo de las deudas de difícil cobro".

### 3.2 PRINCIPIOS



Son principios del presente manual interno de recaudo de cartera:

1. Agilidad y transparencia.
2. Persistencia en el cobro iniciado.
3. Registro y trazabilidad del cobro.
4. Clasificación y análisis de cartera.

### 3.3 RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE CARTERA:

Son RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE CARTERA de obligatorio cumplimiento:

1. Descargar estado de cartera a Excel del aplicativo Seven - Hosvital para cierre mensual.
2. Realizar cruce para conocer el estado de cartera mensual utilizando tres archivos Siweb- Seven\_Hosvital.
3. Informar a cada una de las áreas involucradas en el cruce de cartera los hallazgos encontrados así: Pagos aplicados a tesorería, facturas no radicadas y devoluciones a facturación, glosas a auditoría médica, facturación capitada pendiente por liquidar contratos a mercadeo; con copia a subgerencia administrativa y financiera.
4. Elaborar oficio de circularización de cartera a cada una de las entidades responsables del pago.
5. Realizar cruce contable de aclaración y depuración de cartera con cada una de las entidades responsables de pago.
6. Recibir oficios externos al área y revisar los correos electrónicos del área para registrar cronológicamente en la carpeta de recepción de documentos.
7. Responder los oficios y los correos electrónicos que se reciben de cada una de las entidades responsables de pago.
8. Responder los oficios y correos que reciben de parte de gerencia-subgerencia administrativa y financiera, demás oficinas y entes de control.
9. Apoyo a la elaboración de los informes de ley solicitados por los entes de control y de gestión solicitados por gerencia y subgerencia administrativa y financiera; igualmente del apoyo a reportes del programa de plan de saneamiento fiscal y financiero.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 8 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

10. Organizar por cada entidad y cronológicamente el archivo físico en carpetas.
11. Identificar las facturas de los pagos que realizan las entidades responsables de pago y que tesorería no ha podido identificar.
12. Mantener actualizada la base de datos de cada una de las entidades responsables de pago que incluye portal Web- contactos para cruce de cartera e identificación de pagos.
13. Asistir a los comités de cartera – glosas, preparar información y elaborar la correspondiente acta.
14. Asistir a las reuniones solicitadas por la gerencia y demás entes de control al igual que eventos y capacitaciones donde se requiera el área de cartera.
15. Presentar informe de depuración de cartera efectiva de dos (2) ERP.
16. Atender y responder afirmativamente las solicitudes que se reciban de las otras dependencias de la entidad.
17. Realizar cruces contables cartera contra contabilidad, cartera contra tesorería; cartera contra facturación, cartera contra auditoría.
18. Elaborar ajustes a facturas mediante nota débito y crédito en seven una vez revisado mediante cruce contable las facturas anuladas, glosas no cargadas al sistema, facturas incompletas que quedan en la interfaz y no pasan de Hosvital a Seven.
19. Coayudar en el cumplimiento de indicadores y metas del PEI y Plan de Acción vigente en lo que respecta al área de Cartera.
20. Apoyo cruce operaciones reciprocas con las entidades que lo soliciten.
21. Demás obligaciones asignadas por el supervisor.



### 3.4 OPERATIVIDAD DEL PROCESO:

Este proceso inicia a través del analista del área de cartera, ingresando al Sistema de Información Institucional SEVEN, en el módulo de gestión Comercial - Consulta - Cuentas por Cobrar para el análisis, revisión por factura, para la generación de Estados de Cuenta y demás reportes en módulo de gestión Comercial Conciliación Facturación Cartera, se procede a descargar el Estado de Cuenta en formato Excel, se le realiza los ajuste necesarios para poder validar los datos, realizando los informes sobre la cartera para el análisis de cobro.

Una vez elaborado el informe se procede a realizar circularización de las Entidades que presentan Cartera vencida, anexando el respectivo Estado de Cuenta por las vigencias en mora reportada.

Se realiza el seguimiento al Estado de Cuenta enviando con el fin de obtener cruce de datos para el saneamiento contable el cual incluye la gestión de depurar la cartera reporte de glosas pendientes por conciliar, glosas aceptadas, glosas conciliadas,



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 9 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

devoluciones, facturación que no se ha radicado, facturas pendiente para pago, facturas ya pagadas y pendientes por aplicar por cuanto la ERP realiza el pago pero no presenta la relación de las facturas a las cuales se les va a causar el giro realizado y para la aplicación del pago en nuestra base de datos es necesario contar con esta información, así mismo el Estado de Cuenta después de la gestión de cruce realizado se puede establecer la obtención del recaudo de efectivo.

Realizar un análisis de cartera de difícil cobro

Se informa al área jurídica sobre la cartera de difícil cobro de acuerdo a la normatividad vigente, realizando la recolección de soportes físicos (Facturas, Cuentas de Cobro, guías de envío de certificado etc.

Analizar la cartera incobrable para pasarla al comité de Cartera para hacer los respectivos ajustes.

Realizar informes sobre cartera para Gerencia, Subgerencia Administrativa y Financiera, Entidades Responsables de Pago y Entes de Control.



Se contacta con el cliente para realizar un cruce de información y depurar la cartera en el cual se pueden generar reporte de glosas, glosas aceptadas, glosas conciliadas, devoluciones, facturas ya pagadas y pendientes por aplicar, facturación que no se ha radicado, facturas para pago, el ente realiza el pago y se debe reconocer las facturas a la cual se le va a aplicar el pago por parte de tesorería.

El presente manual de recaudo de cartera implementará los siguientes procesos para los cobros.

### 3.4.1 COBRO PERSUASIVO

Es la Notificación de la cartera en mora, circularización de cartera, conciliaciones contables, será realizado por los Profesionales del área de cartera.

La etapa de cobro persuasivo es el proceso de gestión de cartera que se adelantará previo a la etapa de cobro pre jurídico e inicia con la notificación de la facturación en mora a las entidades responsables del pago (ERP) a través de circularización de la obligación (Cobro persuasivo de cartera) que deberá anotar que se trata de agotamiento de cobro persuasivo, sin que supere el día 180 de antigüedad de la obligación, en este periodo de igual manera se adelantarán procesos de conciliación contable, que permitan determinar la exigibilidad de los saldos y estos a su vez servirán como insumo para los procesos de auditoría de cuentas, Facturación, Comercial, Financiera,

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 10 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

Subgerencia Administrativa y Financiera y Gerencia. El procedimiento de cobro persuasivo de cartera estará a cargo del profesional líder del área de cartera de la Entidad.

Durante esta etapa, se correrán los intereses de qué trata el artículo 56 de la Ley 1438 de 2011 y será prescriptiva, por lo que una vez cerrada, se emitirá un informe de gestión al Comité de Cartera, con la trazabilidad de las comunicaciones emitidas e informando al Asesor Jurídico asignado al proceso de Cartera, la finalización del cobro persuasivo, indicando fecha de finalización y fecha de emisión del cierre, o el continuar con el siguiente paso de cobro pre-jurídico; en caso de requerirse se podrá solicitar un nuevo plazo hasta por un término igual y por única vez para gestionar arreglo directo con el responsable de pago.



En caso dado que las comunicaciones surtidas al responsable de pago sean devueltas, por no existencia de la dirección o porque no reside el destinatario, se dará cierre a la etapa de cobro persuasivo con la primera devolución y se dará inicio según corresponda, al proceso ejecutivo o el Cobro Coactivo, los cuales estarán a cargo del asesor jurídico asignado al proceso de cartera o Cobro Coactivo, dependiendo del procedimiento que se vaya a adelantar.

Durante esta etapa el deudor (Responsable del pago), puede cancelar la obligación a través del pago total, o parcial de la obligación, en esta última deberá realizar Acuerdo de Pago definido en el artículo 33 del presente Manual, una vez suscrito el acuerdo se suspenderá la etapa de cobro y el reporte ante Boletín de Deudores Morosos del Estado, en todo caso con cualquier incumplimiento se hará uso de la cláusula obligatoria aceleratoria y se pasará al Cobro Ejecutivo o Coactivo.

#### **3.4.1.1 Procedimiento para efectuar el cobro persuasivo**

En la etapa de cobro persuasivo se debe desarrollar el siguiente procedimiento:

1. Citación al deudor (Responsable del pago) mediante comunicación escrita en la que se le requiere para el pago de la obligación. Esta actividad estará a cargo del personal líder del área de cartera.
2. En el evento en que el deudor (Responsable del pago) se presente en la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, se llevará a cabo una entrevista con el fin de informarlo sobre el pago de la obligación. Esta actividad estará a cargo del profesional líder del área de cartera.
3. Consignación. Esta actividad estará a cargo del deudor.
4. Suscripción acuerdo de pago, por parte del Gerente de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, o a quien este delegue mediante poder; el cual será proyectado y revisado por el Asesor

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 11 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

Jurídico de Cartera y la Interventoría de Gestión administrativa.

### 3.4.1.2 Estado de cartera de las obligaciones a favor de la entidad, en la etapa de cobro persuasivo.

El profesional líder de cartera enviará informe mensual de la correspondiente circularización, a la Subgerencia Administrativa y Financiera y a la Gerencia de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**.



Del consolidado de estado de la cartera de la E.S.E; el Profesional Líder del área de cartera, rendirá informe trimestral al Comité de Cartera institucional.

**PARÁGRAFO:** Dentro de los términos dados por la norma, el Profesional Líder del Área de Cartera, reportará al Contador de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, quien deberá hacer el reporte al Boletín de Deudores Morosos de Estado, para que, en el término, realice el mismo, con las salvedades que la misma ley trae.

### 3.4.1.3 Notificación del cobro persuasivo.

Una vez suscrita la circularización por el Profesional Líder de Cartera de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, para que notifique al deudor (Responsable del pago), procederá conforme a lo previsto en los artículos 68 y 69 del C.P.A.C.A, así:

1. Dentro de los treinta (30) días siguientes, a cuando se establezca el estado de cartera conciliado con el área de contabilidad, se deberá citar por correo certificado al Responsable del pago, anexando constancia del envío al expediente. Esta actividad está a cargo del profesional líder de cartera de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**.
2. Si el Responsable del pago, comparece por sí o por apoderado, se dejará constancia de ello en la notificación y si lo solicita, se le entregará copia íntegra, auténtica de los documentos que hagan parte del cobro. Esta actividad está a cargo del profesional líder de cartera de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**.
3. Si no pudiese hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 12 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia del estado de cartera. El aviso deberá indicar la fecha y el estado de cartera a favor de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, los recursos que legalmente proceden, el momento en que se podrá realizar cruce de depuración cartera, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Esta actividad está a cargo del asesor jurídico asignado al proceso de cartera de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia del estado de cartera, se publicará en la página web de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD"** y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

**NOTA.** En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal, en todo caso el aviso deberá ser suscrito por el Subgerente Administrativo y Financiero, con la proyección del mismo por parte del asesor jurídico asignado al proceso de cartera.

#### **3.4.1.4 Respuesta a la circularización del cobro persuasivo:**

En todo caso, siempre se dejará el término dado para las peticiones, en lo enmarcado en la Ley 1755 de 2016, y se permitirá una única oportunidad para que el responsable de pago, se presente a realizar cruce de cartera, cruce contable, entrega de estado de pagos, resolución de glosas y/o devoluciones que se hayan presentado en término del artículo 56 de la ley 1438 de 2011, y se proyectara un acta de depuración de cartera, la cual quedará en firme desde el mismo momento de la firma de quien se presente a nombre de uno y de otro.

El profesional líder del área de cartera es el responsable de la realización de las sesiones de depuración de cartera con los diferentes deudores y es quien suscribirá actas de depuración de cartera con los diferentes deudores (RESPONSABLES DE PAGO), en todo caso estas actas de depuración de cartera deberán tener el visto bueno de la Interventoría de Gestión Administrativa.

El profesional líder de cartera enviará informe mensual a la Subgerencia Administrativa y Financiera y a la Gerencia de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 13 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

#### 3.4.1.5 Acuerdo de pago:

Toda acta y/o acuerdo de compromiso de pago, contendrá clausula aceleratoria, salvo las que se trate y/o adelante en cumplimiento de la circular 0030 de 2013, y las conciliaciones ante la Superintendencia de Salud; igualmente se indicará que el trámite de cobro continuará en la etapa en que se presentó el deudor (Responsable del pago).

#### 3.4.1.6 Investigación preliminar del responsable de pago.

La investigación preliminar consiste en la identificación del sujeto pasivo de la obligación (responsable de pago), la ubicación del domicilio, de la residencia, del número telefónico y la conformación de la relación de bienes muebles e inmuebles de propiedad del deudor (Responsable del pago).

La investigación se iniciará con base en la documentación que existe en la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, y la información que suministren instituciones como las siguientes:



1. Cámaras de Comercio
2. Registraduría Nacional del Estado Civil
3. Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos
4. Superintendencia Financiera
5. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
6. Secretarías de Tránsito
7. Otros establecimientos públicos y privados

Esta actividad estará a cargo del asesor jurídico asignado al proceso de cartera.

#### 3.4.1.7 Citación al deudor (responsable del pago).

Se realizará comunicación escrita que se remite a la última dirección registrada por el deudor (Responsable del pago), o la dirección obtenida en la investigación preliminar de acuerdo a lo establecido en el artículo 29 del presente manual, con el objeto de invitarlo para que se presente a la hora y fecha señaladas a cancelar la obligación que tiene con la entidad, a fin de evitar el inicio del proceso administrativo de Cobro Coactivo.

La primera citación al deudor (Responsable del pago), se realizará por escrito y podrá ser reiterada por teléfono, por medios electrónicos, dejando constancia de todo lo anterior en el expediente, actividad que estará a cargo del asesor jurídico asignado al proceso de cartera.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 14 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

### 3.4.1.8 Entrevista y requerimiento del deudor (responsable del pago).

En el evento en que el Responsable del pago, deudo, su representante legal o apoderado, concurren a la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, como consecuencia de la citación a que hace referencia el artículo precedente, se llevará a cabo una entrevista con el objeto de requerirlo para que cancele la obligación que tiene a favor de la entidad, advirtiéndole que el no pago de la misma originará el respectivo cobro ejecutivo o coactivo, actividad que estará a cargo del asesor jurídico asignado al proceso de cartera.

### 3.4.1.9 Consignación.



En el evento en que el **DEUDOR (Responsable del pago)** durante la entrevista manifieste su voluntad de pagar la obligación, se le emitirá una autorización para consignar, señalando el banco, nombre y número de cuenta de la institución, copia de la cual formará parte del expediente correspondiente.

### 3.4.1.10 Suscripción del acuerdo de pago.



Si el deudor, (**Responsable del pago**) en desarrollo de la entrevista solicita por escrito, facilidades o acuerdo de pago, se realizará la suscripción del acuerdo de pago, por parte del Gerente de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, o a quien este delegue mediante poder; el cual será proyectado y revisado por el Asesor Jurídico asignado al proceso de cartera y la Interventoría de Gestión administrativa.

El acuerdo de pago será proyectado y revisado por el Asesor Jurídico asignado al proceso de cartera y la Interventoría de Gestión administrativa y se concederá bajo los términos que se relacionan a continuación:

1. Otorgará la autorización de la Subgerencia Administrativa y Financiera a la solicitud realizada por el deudor (**Responsable del pago**), en caso de personas naturales. En todo caso, el único que podrá autorizar la solicitud de acuerdos de pago con persona jurídica es el Gerente de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**.
2. El acuerdo de pago debe comprender el capital, los intereses, las posibles costas que resulten del proceso y la indexación si hay lugar a ella.
3. Se concederán facilidades para el pago al deudor (**Responsable del pago**) o a un tercero a su nombre, en las cuales se incluirán los intereses y demás sanciones a que haya lugar, siempre que los mismos constituyan fideicomiso de garantía, ofrezcan bienes para su embargo y secuestro, garantías personales, reales, bancarias o de compañías de seguros, o cualquier otra garantía que respalde

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 15 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

- suficientemente la deuda a satisfacción de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**.
4. El deudor (Responsable del pago) firmará un documento, previo al acuerdo de pago, mediante el cual autoriza a la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD"** para reportarla ante los órganos de control, así como ante la Contaduría General de la Nación, como deudor en caso de incumplimiento del acuerdo de pago.
  5. Para determinar el plazo del acuerdo de pago, se sigue como único criterio la cuantía de la obligación, así:
    - Mínima cuantía (hasta 40 S.M.L.V.M.): Hasta cuatro (4) meses de plazo.
    - Menor cuantía (desde 40 S.M.L.V.M.+ \$1 y Hasta 150 (S.M.L.M.V.) Hasta ocho (8) meses de plazo.
    - Mayor cuantía (mayor a 150 S.M.L.V.M + \$1 y Hasta doce (12) meses de plazo.
  6. En todo caso el deudor (Responsable del pago) deberá cubrir el pago del 25% de la deuda en un solo contado, consignado a la cuenta que la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**., haya definido para este fin dentro del acuerdo y la financiación solamente recaerá sobre el 75% de la deuda.
  7. Los plazos y pagos establecidos para las obligaciones descritas en los numerales 5° y 6° del presente artículo podrán ser ampliados por la Gerencia de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, teniendo en cuenta las condiciones particulares del deudor (Responsable del pago) y las garantías que ofrezca, en todo caso estos plazos no podrán ser superiores a cinco (5) años, y deberá contener renuncia expresa a prescripción de términos.
  8. Para determinar las garantías que se deben exigir en cada caso particular, se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:
    - Monto de la obligación
    - Antigüedad de la deuda
    - Tiempo para diferir el pago
    - Condiciones particulares del DEUDOR (Responsable del pago)
  9. El acuerdo de pago fijado en cuotas será respaldado con garantía bancaria, pero la Gerencia de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, podrá eximir la constitución de la misma, a la entidad pública deudor (Responsable del pago), que ofrezca pagar en un término inferior a un (1) año, en dos contados equivalentes al 50 % de la deuda; para tal evento bastará que la entidad informe los datos exactos y comprobables de sus cuentas corrientes.
  10. Para el caso de las personas naturales y jurídicas de derecho privado, la Gerencia de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD"** evaluará las garantías que propongan y el profesional Líder de Cartera de la E.S.E. responderá por la vigencia y/o actualización de ellas.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 16 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		



11. Cuando el término no sea superior a un (1) año, teniendo en cuenta el tipo de acreencia y la capacidad de pago demostrada por el deudor (Responsable del pago), para otorgar la facilidad de pago se exigirá al deudor, (Responsable del pago) como mínimo una relación detallada de bienes de su propiedad o de un tercero que a su nombre garantice la deuda, con el compromiso expreso de no enajenarlos, ni afectar su dominio en cualquier forma, durante el tiempo de vigencia del acuerdo de pago, actividad que estará a cargo del asesor jurídico asignado al proceso de cartera.
12. Para las entidades públicas que adeuden concurrentemente varias vigencias, se tendrán en cuenta la antigüedad de la Cartera y la renuncia a términos.
13. Los particulares podrán solicitar una financiación o refinanciación, teniendo en cuenta los intereses de plazo y moratorios.
14. Los costos que represente el otorgamiento de la garantía para la suscripción de la facilidad de pago, deben ser cubiertos por la entidad pública o privada, o la persona deudora (Responsable del pago).
15. En los acuerdos de pagos, se liquidarán intereses a una tasa igual del DTF, causados entre la fecha en que se generó la obligación y la fecha de reembolso a favor de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**. La liquidación se efectuará con la DTF aplicable para cada mes de mora.
16. Cláusulas aceleratorias en caso de incumplimiento.

La interventoría de Gestión Administrativa y el asesor jurídico asignado al proceso de cartera, presentarán informe mensual a la Gerencia, Subgerencia Administrativa y Financiera y Comité de Cartera, de la suscripción y del cumplimiento de pago a los acuerdos suscritos quienes serán los responsables del seguimiento al cumplimiento a los términos establecidos en los acuerdos de pago suscritos.

**PARÁGRAFO PRIMERO-** De acuerdo con los lineamientos del numeral 6° del artículo 2° de la Ley 1066 de 2006, *no podrán celebrarse acuerdos de pago con deudores (Responsable del pago) que aparezcan reportados en el boletín de deudores morosos del Estado, por el incumplimiento de acuerdos de pago, salvo que se subsane el incumplimiento y la Contaduría General de la Nación expida la correspondiente certificación.*

**PARÁGRAFO SEGUNDO-** El presente artículo se aplicará a las etapas de Cobro persuasivo, pre- jurídico e incluso jurídico y/o coactivo *(en estas últimas se requerirá para el levantamiento de medidas previas, reportes y demás, de la aprobación del Juez competente o del funcionario ejecutor del cobro coactivo).*



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 17 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

#### 3.4.1.11 Incumplimiento del acuerdo de pago.

En el evento de presentarse incumplimiento por parte del deudor (Responsable del pago) en las obligaciones adquiridas en el acuerdo de pago, el contador de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META “ESE SOLUCIÓN SALUD”** reportará a la Contaduría General de la Nación, en las condiciones establecidas en el numeral 5º del artículo 2º de la Ley 1066 de 2006, en concordancia con la Ley 901 de 2004, al deudor (Responsable del pago) que haya incumplido los acuerdos de pagos, con el fin de que dicha entidad los identifique por esa causal en el Boletín de deudores Morosos del Estado.

#### 3.4.1.12 Imposibilidad de culminar el cobro persuasivo.



Se entenderá que no hay posibilidad de culminar satisfactoriamente la etapa de cobro persuasivo en los siguientes casos:

1. Cuando el deudor (Responsable del pago) comparece y manifiesta su intención de no cumplir con la obligación.
2. Cuando suscribiendo un compromiso o acuerdo de pago, éste haya sido incumplido total o parcialmente.
3. Cuando haya indicios de que el deudor (Responsable del pago) realiza actos tendientes a insolventarse con el objeto de burlar el pago de la obligación.
4. Cuando no fuere posible recaudar información sobre el deudor (Responsable del pago).
5. Cuando no haya sido posible la comparecencia del deudor (Responsable del pago), ni la cancelación de la obligación, a pesar de habersele requerido para tal efecto.

El asesor jurídico asignado al proceso de cartera, será el encargado de vigilar las actividades descritas en los numerales anteriores y deberá notificar de ellos a la subgerencia administrativa y financiera de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. “SOLUCIÓN SALUD”**, con el fin de iniciar cobro jurídico o coactivo, según el análisis que la oficina jurídica realice.

#### 3.4.1.13 Remisión del expediente a la dependencia ejecutora.

El Subgerente Administrativo y Financiero, remitirá el expediente a la oficina Jurídica de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. “SOLUCIÓN SALUD”**, para que inicie inmediatamente el cobro jurídico o coactivo, cuando se presente cualquiera de las circunstancias señaladas en el artículo anterior, o cuando se incumpla con los pagos pactados en el acuerdo de pago. En todo caso el asesor jurídico asignado al proceso de cartera, deberá notificar a la subgerencia administrativa y financiera respecto de los hallazgos encontrados ante la imposibilidad de culminar el cobro persuasivo.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 18 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

#### 3.4.1.14 Formación del expediente.

Consiste en la organización de los documentos que constituirán la base para el inicio del proceso administrativo de cobro coactivo, entre los cuales están:

1. El título ejecutivo.
2. Constancia de la citación del deudor (Responsable del pago) en la etapa de cobro persuasivo, con la verificación de recibido y la comunicación telefónica o electrónica correspondiente.
3. La información sobre el domicilio, la residencia y el teléfono del deudor (Responsable del pago).
4. La información relacionada con la propiedad, posesión y demás derechos del DEUDOR (Responsable del pago) sobre bienes muebles o inmuebles susceptibles de ser embargados, contenida en certificados de libertad, matrículas inmobiliarias, tarjetas de propiedad de vehículos, títulos valores, derechos sociales, etc.

#### 3.4.2 ETAPA DE COBRO PRE JURÍDICO:



Una vez finalizada la etapa de cobro persuasivo, la oficina jurídica a través del Asesor Jurídico asignado al proceso de cartera, iniciará el proceso de cobro pre jurídico, teniendo como insumo:

1. El acta de conciliación de saldos de cartera que se adelanten con las entidades responsables pagos.
2. El contrato de transacción, además
3. El documento que ponga fin a la etapa de cobro persuasivo suscrito por el profesional Líder de Cartera, que debe contener de manera clara, expresa y exigible los valores que la entidad reconoce como deuda a fin de que preste merito ejecutivo.

De igual manera se pueden efectuar solicitudes de conciliación ante las entidades autorizadas para tal fin, o los procesos de jurisdicción administrativa ante la Superintendencia Nacional de Salud según sea el caso.

**PARÁGRAFO-** Sin embargo, no es requisito el agotamiento de la etapa de cobro persuasivo si el asesor Jurídico asignado al proceso de cartera, estima que se debe dar inicio al proceso de cobro pre jurídico en cualquier estado en que se encuentre el cobro, sustentando debidamente su solicitud ante el comité de cartera o el de sostenibilidad financiera según sea del caso.

#### 3.4.2.1 Procedimiento para efectuar el cobro prejudicial

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 19 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

El proceso pre jurídico se realizará en un plazo máximo de 90 días por la oficina jurídica a través del Asesor Jurídico asignado al proceso de cartera, con apoyo del área de cartera.

Para iniciar el cobro pre jurídico el líder del proceso de cartera, enviará a la oficina jurídica los documentos expresamente exigibles y cruces de cartera o conciliaciones contables; si el deudor (Responsable del pago) se niega a realizar el respectivo cruce o conciliación se procederá de manera inmediata al derecho de petición, indicando que se ha agotado la etapa de cobro persuasivo e indicando que se ha dado inicio al cobro pre jurídico.



#### 3.4.2.2 Acuerdo de pago en la Etapa de cobro prejudicial

Si el DEUDOR (Responsable del pago) comparece y manifiesta por escrito su voluntad de pago, se procurará la concertación de un CONTRATO DE TRANSACCIÓN que será proyectado por el Asesor Jurídico asignado al proceso de cartera o el Profesional Líder del Área de Cartera, para su autorización por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**.

Para la suscripción de CONTRATOS DE TRANSACCIÓN se verificará previamente la competencia o facultad de los funcionarios de las instituciones deudoras (Responsable del pago), para realizar este tipo de actos.

En todos los CONTRATOS DE TRANSACCIÓN se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

1. Que medie solicitud de facilidad de pago suscrita por el DEUDOR (Responsable del pago).
2. Plena identificación de las partes.
3. Identificación de la obligación incluyendo el valor y concepto de la misma.
4. Plazo, número de cuotas y valor de cada cuota y fecha en la que se hará efectiva.
5. Garantía para cubrir la obligación
6. Inclusión de la cláusula aceleratoria, la cual se hará efectiva a partir del incumplimiento de dos (2) cuotas, en consecuencia, se hará efectiva tanto la garantía y se adelantará el cobro de la totalidad del saldo insoluto.
7. Dirección y teléfono del DEUDOR (Responsable del pago) para las notificaciones

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 20 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

### 3.4.2.3 Plazos

Estos serán aprobados por la gerencia, y dependerán de las negociaciones que se efectúen con las entidades deudoras (Responsable del pago).

### 3.4.2.4 Cobro de Intereses Moratorios

En los contratos de transacción que celebre la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, con sus deudores (Responsable del pago), podrá estipularse el cobro de intereses moratorios a la tasa del interés moratorio de acuerdo a la tasa establecida para los impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

### 3.4.2.5 Conciliaciones en la Etapa de cobro Prejurídico

Dentro de la Etapa del cobro pre jurídico también se harán solicitudes de conciliaciones extrajudiciales ante la superintendencia nacional de salud o ante la procuraduría general de la nación, según sea el caso.

### 3.4.3 COBRO JURÍDICO.



Son todas las acciones judiciales ante la jurisdicción ordinaria mediante demandas ejecutivas, teniendo como soporte el título valor.

Agotadas las dos etapas anteriores, y vencidos los plazos estipulados en las conciliaciones, los acuerdos de pago, contratos de transacción o cualquier otro título que preste mérito ejecutivo suscrito por los deudores (Responsable del pago), previo estudio en el comité de cartera, la oficina jurídica a través del asesor jurídico asignado al proceso de cartera, iniciará el cobro jurídico por medio de demandas ejecutivas ante la jurisdicción ordinaria, teniendo como base el respectivo título valor y solicitando las respectivas medidas cautelares con el fin de garantizar el pago de la deuda a la institución.

#### 3.4.3.1 Inicio del Cobro Jurídico

El cobro jurídico se iniciará por la oficina jurídica, a través del asesor jurídico asignado al proceso de cartera, el día siguiente en que se agote el plazo otorgado para el cobro pre jurídico y previo análisis del comité de cartera y aprobación del Gerente de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**.

**PARAGRAFO.** En todo caso, la falta de respuesta en cualquiera de las etapas anteriores,

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 21 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

y como quiera que se trata de obligaciones claras, expresas y exigibles, previo análisis del comité de cartera y aprobación del Gerente de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, se podrá dar inicio sin agotamiento de las etapas de cobro persuasivo y pre jurídico.

### 3.4.3.2 Formas de notificación



Se notificará personalmente o por edicto si el deudor (Responsable del pago) no compareciere dentro del término de los diez (10) días siguientes, contados a partir de la fecha de envío de la citación.

**NOTIFICACIÓN POR CORREO.** La notificación por correo se practicará mediante entrega de una copia del acto correspondiente en la dirección informada por el deudor (Responsable del pago) a la dependencia ejecutora.

**NOTIFICACIONES DEVUELTAS POR EL CORREO.** Las actuaciones de la dependencia ejecutora notificadas por correo, que por cualquier razón sean devueltas, serán notificadas mediante aviso en un periódico de amplia circulación nacional; la notificación se entenderá surtida para efectos de los términos de la dependencia ejecutora, en la primera fecha de envío de la notificación por correo, pero para el deudor (Responsable del pago), el término para responder o impugnar se contará desde la publicación del aviso o de la corrección de la notificación.

**EJECUTORIA.** Las providencias quedan ejecutoriadas y cobran firmeza, tres (3) días después de notificadas, cuando carecen de recursos o han vencido los términos sin haberse interpuesto los recursos que fueren procedentes, o cuando queda ejecutoriada la providencia que resuelva los recursos interpuestos. No obstante, en caso de que se pida aclaración o complementación de una providencia, su firmeza sólo se producirá una vez ejecutoriada la que la resuelva. Lo anterior de conformidad con lo previsto en el artículo 331 del Código de Procedimiento Civil, modificado por el artículo 31 de la Ley 794 de 2003.

1. Número de conciliaciones ante la Superintendencia de Salud, presentados por vigencia.
2. Número de procesos en función jurisdiccional ante la Superintendencia de Salud, presentados por vigencia.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 22 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

### 3.4.4 CRUCE DE CUENTAS

#### 3.4.4.1 Procedimiento de aplicación de notas contables

Se podrá realizar notas crédito a la facturación que lo requiera teniendo en cuenta el concepto por el cual la va a afectar, en los siguientes casos:



1. **Por aceptación de glosas:** Se generarán notas crédito por aceptación de glosas debidamente soportadas con el fin de ajustar la facturación afectada. Esta actividad será realizada por el área de auditoría de cuentas médicas.
2. **Ajustes a la facturación:** Por procesos de Auditoría Administrativa cuando una factura con inconsistencias, debe ajustarse en un mes diferente a la generación de la misma. Esta actividad será realizada por el área de facturación.
3. **Por servicios facturados no prestados:** En caso de ajustes en cantidad o generación de la nota crédito por el 100% de la factura según el caso. Esta actividad será realizada por el área de facturación.
4. **Por re-facturación:** Por procesos de auditoría administrativa, por devoluciones o glosas de facturas de servicios que corresponden a otro plan o responsable. Esta actividad será realizada por el área de facturación.
5. **Errores administrativos o generados por SEVEN:** Una vez facturado un servicio de salud, a un usuario y/o Entidad Responsable del pago ERP, se podrá realizar nota crédito posterior a su emisión, por la cual se disminuirá el valor, siempre y cuando se verifique que el valor radicado sea inferior al valor que registra la cartera, y se requiera ajuste en los valores para depuración. Solo procederán en este caso de manera directa las notas crédito en cuantías no superiores a cinco (5) S.M.L.M.V., siempre y cuando no supere el veinticinco (25%) por ciento del valor de la factura. Esta actividad será realizada por el área de facturación.

Se podrán realizar notas débito en casos de trámite de glosas y devoluciones según requerimientos previamente soportados. Esta actividad será realizada por el área de facturación. En todo caso que se requiera la realización de notas contables debe existir el soporte.

### 3.4.5 DETERIORO

Las cuentas por cobrar serán objeto de estimaciones de deterioro cuando exista evidencia objetiva del incumplimiento de los pagos a cargo del emisor o del desmejoramiento de alguna de las siguientes condiciones:

- Incumplimiento de los pagos en plazo > a 360 días.
- La entidad inicie proceso de liquidación o restructuración.
- Dificultades financieras o legales de las condiciones normales de negociación.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 23 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

El deterioro corresponderá al exceso del valor en libros de la cuenta por cobrar con respecto al valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados de la misma (excluyendo las pérdidas crediticias futuras en las que no se haya incurrido). Para tal efecto, se utilizará, como factor de descuento, la tasa de interés de mercado. El deterioro se reconocerá de forma separada, como un menor valor de la cuenta por cobrar, afectando el gasto del periodo. Este proceso deberá realizarse.

Las cuentas por cobrar de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, son clasificadas al costo y su deterioro se determinará de la siguiente forma:

Se evaluará de manera trimestral el saldo total de cartera menos la glosa aceptada, de manera individual, es decir, cliente por cliente y respetando las edades, se estimará el valor a recaudar y la fecha estimada de pago, tasa de descuento (tasa TES) con el fin de determinar el valor actual del dinero que se espera recuperar.

El valor de deterioro de la cartera menos la glosa, corresponderá a la diferencia entre saldo en libros y el cálculo del valor actual, el cual será reconocido como deterioro en cuentas por cobrar contra un gasto por deterioro.



El saldo glosado se evaluará de manera independiente teniendo en cuenta que su comportamiento de recuperación es diferente a la cartera menos la glosa, siguiendo la misma metodología para la determinación de deterioro.

El saldo de la cartera de entidades en liquidación y cartera con expectativa de recuperación futura cero, se deteriora en un 100%, cuando la Entidad ya se encuentra liquidada y como resultado su liquidación se logre determinar que saldo no es recuperable previo fallo o documento oficial.

El valor en libros de las cuentas por cobrar se reduce mediante una subcuenta de carácter contrario denominado DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR (CR), el importe de la pérdida por deterioro se reconocerá contra el gasto o costo de los resultados del periodo.

#### **3.4.5.1 Retiro y baja en cuentas**

Se dejará de reconocer una cuenta por cobrar cuando expiren los derechos o cuando se transfieran los riesgos y las ventajas inherentes a la propiedad de la misma. Para el efecto, se disminuirá el valor en libros de la cuenta por cobrar y la diferencia con el valor recibido se reconocerá como ingreso o gasto del periodo. La **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**,

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 24 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

reconocerá separadamente, como activos o pasivos, cualesquiera derechos u obligaciones creados o retenidos en la transferencia.

La **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. “SOLUCIÓN SALUD”**, no efectuará ningún tipo de negociación de la cartera con miras a la baja en cuentas. Durante la vigencia la entidad analizará y evaluará la irrecuperabilidad de la cartera mediante el análisis de los soportes, gestiones administrativas y demás documentos que se alleguen al comité de cartera y al de sostenibilidad contable, con el fin de estudiar los casos que se presenten.

Cuando las entidades en proceso de liquidación pasan a liquidadas, su saldo se dará de baja (Previo análisis de soportes por parte del comité de sostenibilidad contable y sugerencias o recomendaciones a la Gerencia y junta directiva de la Entidad), posterior a ello para realizar los registros contables de baja de los saldos de cuentas por cobrar, la Administración o Gerencia deberá emitir un Acto Administrativo (resolución) donde se ordene al área de cartera y contabilidad realizar los registros pertinentes para afectación de los Estados Financieros de lo cual se deberá dejar los soportes en las respectivas áreas para posteriores revisiones o auditorías por parte de los entes de control interno o externo.

#### **3.4.5.2 Presentación y revelación**



La presentación en los estados financieros y las revelaciones en las notas relacionadas con los saldos de cuentas por cobrar, se efectuará atendiendo las siguientes consideraciones:

- Para cada categoría de las cuentas por cobrar, información relativa al valor en libros y a las condiciones de la cuenta por cobrar, tales como: plazo, tasa de interés, vencimiento y restricciones, que las cuentas por cobrar le impongan a la empresa.
- El valor de las pérdidas por deterioro, o de su reversión, reconocidas durante el periodo contable, así como el deterioro acumulado. Adicionalmente, se revelará un análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar que estén en mora, pero no deterioradas, al final del periodo y un análisis de las cuentas por cobrar que se hayan determinado individualmente como deterioradas al final del periodo, incluyendo los factores que la empresa haya considerado para determinar su deterioro.

### **3.5 SISTEMA DE INFORMACIÓN:**

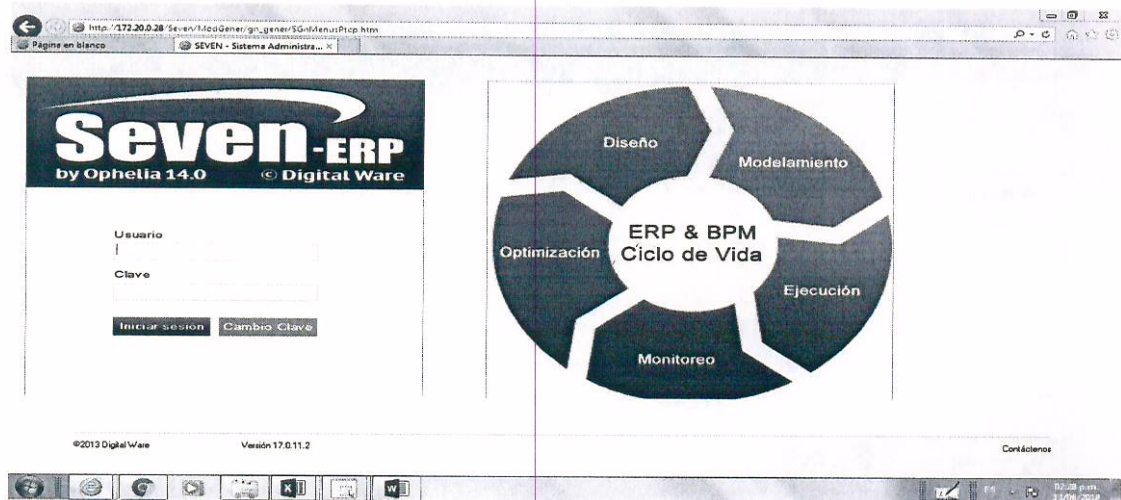
La administración de los estados de cuenta de cada uno de los deudores (Responsable del pago) de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. “SOLUCIÓN SALUD”**, se realizará mediante el sistema de información SEVEN



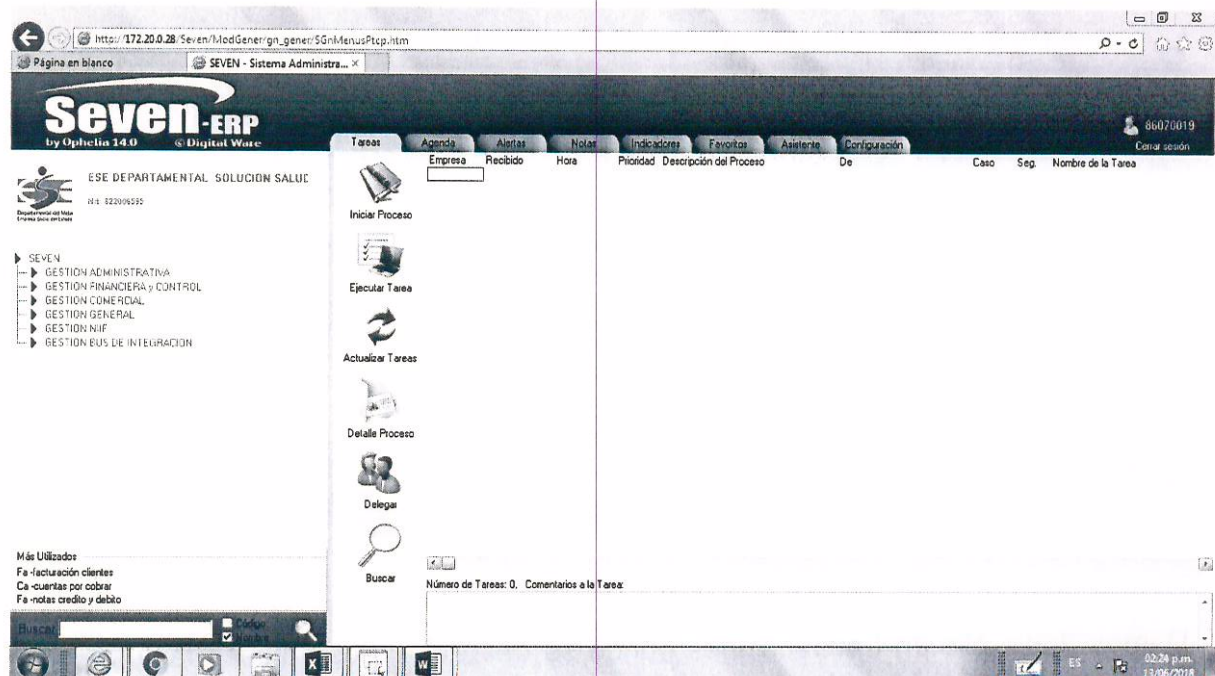
	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 25 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		



mediante el siguiente proceso.

El área de sistema le asignara un usuario y una contraseña para el ingreso

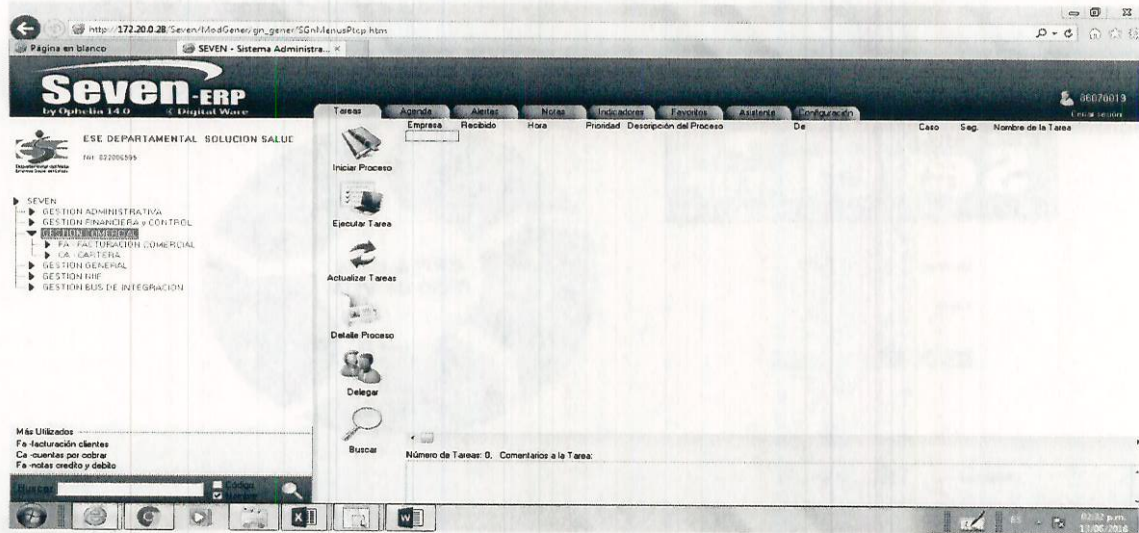


Ya ingresando al sistema damos doble CLIC en SEVEN y se le desplegara todas las funciones del sistema

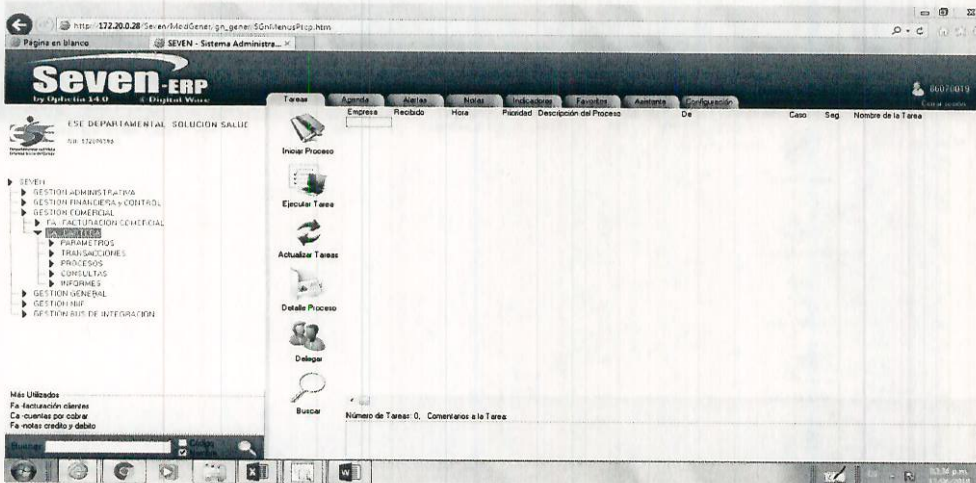


	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 26 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		



Enseguida damos doble clic en GESTION COMERCIAL

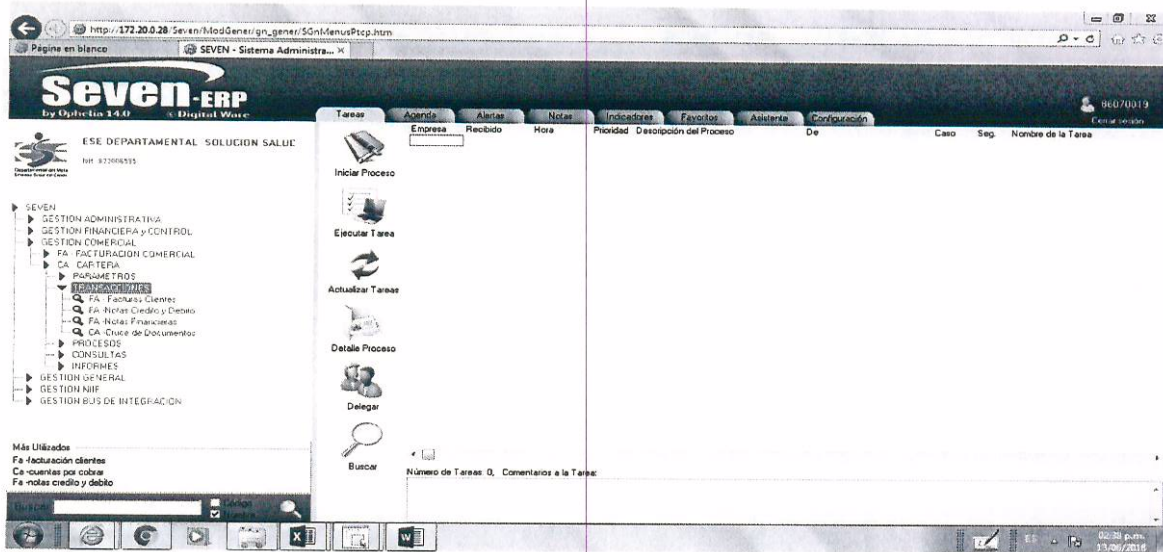


Luego damos doble clic en cartera, se despliega las funciones de parámetros, transacciones, procesos, consultas, informes.



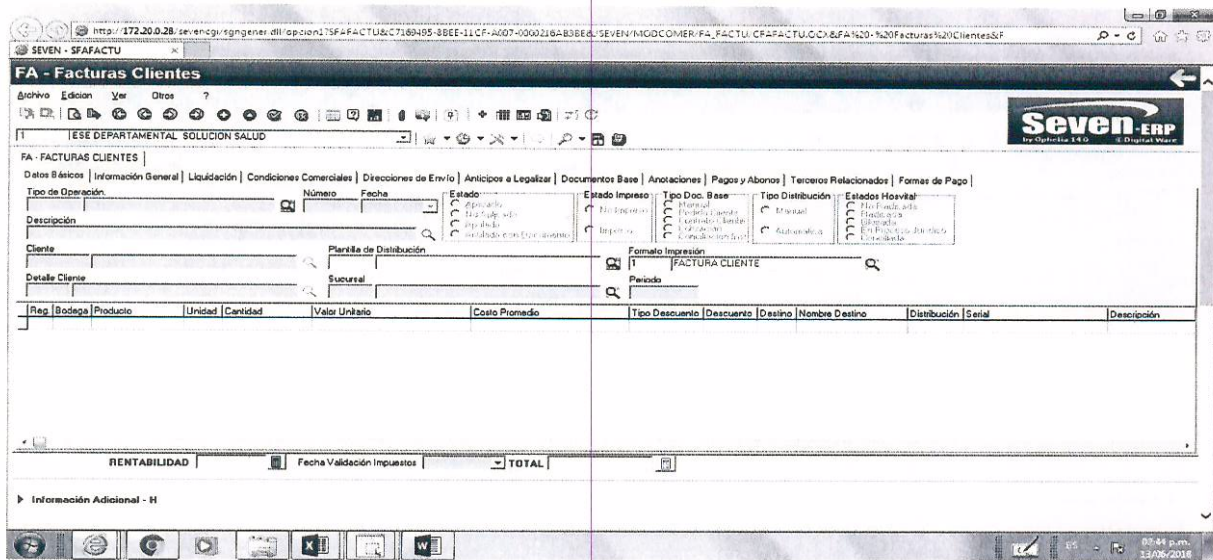
Damos doble clic en transacciones donde se despliegan los enlaces facturas clientes, notas crédito y débito, notas financieras, cruce de documentos,

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 27 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		





The screenshot shows the main interface of the Seven-ERP system. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Tareas', 'Agenda', 'Alertas', 'Notas', 'Indicadores', 'Favoritos', 'Asistencia', and 'Configuración'. Below this, a sidebar menu lists various modules such as 'GESTIÓN ADMINISTRATIVA', 'GESTIÓN FINANCIERA y CONTROL', 'GESTIÓN COMERCIAL', and 'FACTURACIÓN COMERCIAL'. The 'FACTURACIÓN COMERCIAL' module is expanded, showing sub-options like 'FA Facturas Clientes', 'FA Notas Crédito y Débito', and 'FA Notas Financieras'. The main content area displays a 'Número de Tareas: 0' and a search bar. The system logo 'Seven-ERP by Optima 14.0' is visible in the top left corner.

**FACTURACION CLIENTE:** en este módulo podemos realizar y revisar las facturas.



The screenshot displays the 'FA - Facturas Clientes' module. The interface includes a top navigation bar with 'Archivo', 'Edición', 'Ver', and 'Otros' options. Below the navigation bar, there are several tabs for different views: 'Datos Básicos', 'Información General', 'Liquidación', 'Condiciones Comerciales', 'Direcciones de Envío', 'Anuncios y Legalizar', 'Documentos Base', 'Anotaciones', 'Pagos y Abonos', 'Terceros Relacionados', and 'Formas de Pago'. The main area contains a form for entering invoice details, including 'Tipo de Operación', 'Número', 'Fecha', 'Estado', 'Estado Impreso', 'Tipo Doc. Base', 'Tipo Distribución', and 'Estados Hospital'. A table at the bottom is used for listing items, with columns for 'Reg', 'Bodega', 'Producto', 'Unidad', 'Cantidad', 'Valor Unitario', 'Costo Promedio', 'Tipo Descuento', 'Descuento', 'Destino', 'Nombre Destino', 'Distribución', 'Setial', and 'Descripción'. The system logo 'Seven-ERP' is visible in the top right corner.

**NOTAS CREDITO Y DEBITO:** en este módulo se realiza los ajustes contables a las facturas.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 28 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

SEVEN - SFAFACTU

FA - Notas Credito y Debito

Archivo Edición Ver Otros ?

SEVEN-ERP

ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD

FA-NOTAS CREDITO Y DEBITO

Datos Básicos | Información General | Liquidación | Condiciones Comerciales | Direcciones de Envío | Cruces Automáticos | Documentos Base | Anotaciones | Pagos y Abonos | Terceros Relacionados | Formas de Pago

Tipo de Operación: [ ]    Número: [ ]    Fecha: [ ]    Estado: [ ]    Estado Impreso: [ ]    Tipo Doc. Base: [ ]    Tipo Distribución: [ ]    Tipo de Nota: [ ]    Estados Mensual: [ ]

Descripción: [ ]    Planilla de Distribución: [ ]    Formato Impresión: [ ]

Cliente: [ ]    Detalle Cliente: [ ]    Sucursal: [ ]    Periodo: [ ]

Reg.	Bodega	Producto	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Costo Promedio	Tipo Descuento	Descuento	Destino	Nombre Destino	Distribución	Serial	Descripción

RENTABILIDAD    Fecha Validación Impuestos    TOTAL

Información Adicional - H

## NOTAS FINANCIERAS

SEVEN - SFAFACTU

FA - Notas Financieras

Archivo Edición Ver Otros ?

SEVEN-ERP

ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD

FA-NOTAS FINANCIERAS

Datos Básicos | Información General | Liquidación | Condiciones Comerciales | Direcciones de Envío | Cruces Automáticos | Documentos Base | Anotaciones | Pagos y Abonos | Formas de Pago

Tipo de Operación: [ ]    Número: [ ]    Fecha: [ ]    Estado: [ ]    Estado Impreso: [ ]    Tipo Doc. Base: [ ]    Tipo Distribución: [ ]    Tipo de Nota: [ ]    Estados Mensual: [ ]

Descripción: [ ]    Planilla de Distribución: [ ]    Formato Impresión: [ ]



Cliente: [ ]    Detalle Cliente: [ ]    Sucursal: [ ]    Periodo: [ ]

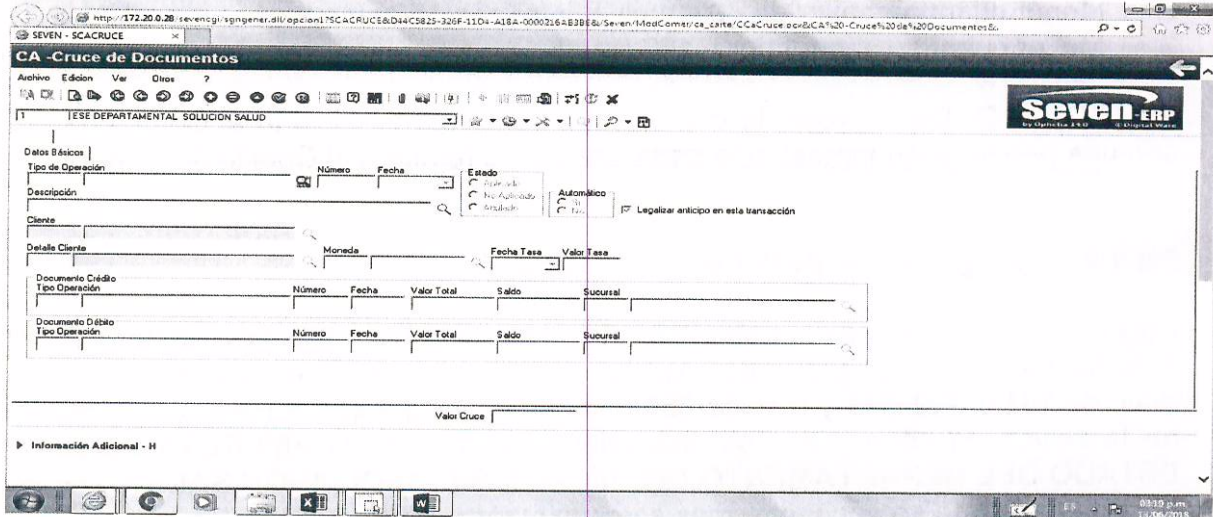
Reg.	Producto	Valor Unitario	Tipo Descuento	Descuento	Destino	Distribución	Serial	Descripción	Cliente	Nombre

RENTABILIDAD    Fecha Validación Impuestos    TOTAL

Información Adicional - H

## CRUCE DE DOCUMENTOS:

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 29 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		



### 3.6 DE LOS DEUDORES

#### 3.6.1 CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA



Clasifíquese la cartera de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, para el cumplimiento del presente y además de lo preceptuado en el numeral 3° del artículo 2° del decreto 4473 de 2006, el Líder de Cartera presentará al Comité de cartera cada tres (3) meses la clasificación de la cartera morosa que por cualquier concepto le adeuden a la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, en prioritaria y no prioritaria, en atención a:

1. La cuantía
2. La Antigüedad
3. La Naturaleza de la obligación
4. Condiciones particulares del deudor (Responsable del pago)
5. Según el riesgo de la cartera.

##### 3.6.1.1 Clasificación de la cartera por cuantía

El profesional líder del Área de Cartera será el responsable del procedimiento de clasificar la cartera de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, según su cuantía así:

1. Mínima cuantía: inferiores a 40 smmlv

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 30 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

2. Menor cuantía: mayor de 40 smmlv e inferior a 150 smmlv
3. Mayor cuantía: superior a 150 smmlv.

**PARÁGRAFO:** De la presente clasificación se surtirá un reporte al Comité de Cartera con una periodicidad trimestral, o cada vez que lo requiera el Comité de Cartera.

### 3.6.1.2 Clasificación de la cartera por antigüedad.

Clasifíquese la cartera de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, de 31 a 60 días, de 61 a 90 días, de 91 a 180 días, de 181 a 360 días y más de 360 días, en consideración al término de prescripción de la acción de cobro para las obligaciones a favor de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**; se le dará prioridad a la que se encuentre más cercana al término de prescripción.



### 3.6.2 CRITERIOS EN CUANTO A LA NATURALEZA DE LA OBLIGACIÓN.

Clasifíquese la cartera de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, según, si la obligación proviene de facturación de prestación de servicios de salud, sanciones disciplinarias o administrativas (multas), actos administrativos, convenios interadministrativos y otras obligaciones por conceptos diferentes a los mencionados, esta clasificación tiene el fin de hacer seguimiento en su recuperación por el encargado de la etapa y el proceso responsable.

### 3.6.3 CONDICIONES DEL DEUDOR (RESPONSABLE DEL PAGO):



Clasifíquese la cartera de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, según los criterios referidos a la naturaleza jurídica y al comportamiento del Responsable del pago, respecto de la obligación así:

1. **En razón de su naturaleza jurídica.**
  - 1.1. Cartera de Persona Jurídica de Derecho Privado
  - 1.2. Empresas privadas.
  - 1.3. EPS – Contributiva
  - 1.4. EPS – Subsidiada: pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
  - 1.5. ARP: Derivadas de la prestación de servicios de salud a la población víctima de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 31 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

- 1.6. IPS Privadas: De la prestación de servicios de salud a la población afiliada a regímenes especiales o atenciones captadas de un asegurador, las cuales pueden darse de contratación o atención de urgencias vitales y el direccionamiento del sistema de referencia y contra referencia por el nivel de complejidad.
- 1.7. Aseguradoras SOAT, ECAT, ADRESS, Seguros de Vida: Derivadas de la prestación de servicios de salud a la población víctima de accidentes de tránsito y eventos catastróficos, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- 2. Cartera de Persona Jurídica de Derecho Público:**
- 2.1. IPS Públicas: Derivadas de la prestación de servicios de salud por convenios interadministrativos o por préstamos de insumos médicos quirúrgicos, medicamentos y equipos biomédicos.
- 2.2. Entidades territoriales, Departamentales y Municipales: Derivadas de la prestación de servicios de salud a la población pobre y vulnerable que no presenta ningún tipo de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, eventos no POS – S de la población al régimen subsidiado, población de régimen especial, las cuales pueden resultar de contratación o atención de urgencias vitales.
- 2.3. Establecimientos públicos.
- 2.4. Otras formas de empresa estatal: Como los de régimen especial de Policía Nacional, Fuerzas Militares, Congreso, INPEC y demás entes que requieran la prestación de servicios de salud, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- 2.5. Secretarías de Salud Departamentales y Municipales: Derivadas de la prestación de servicios de salud a la población pobre y vulnerable que no presentan ningún tipo de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, eventos no POS – S de la población afiliada al régimen subsidiado, población de régimen especial, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales y convenios interadministrativos realizados.
- 3. Cartera Persona Natural.**
- 3.1. En razón al comportamiento del Deudor (Responsable del pago)
- 3.2. Cartera producto de glosas.
- 3.3. Cartera de Deudor (Responsable del pago) es con voluntad de pago, por facilidades solicitadas.
- 3.6.4 CLASIFICACIÓN SEGÚN EL RIESGO DE LA CARTERA - LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META “ESE SOLUCIÓN SALUD**

Para realizar la clasificación del riesgo de la cartera derivada de la prestación de servicios de salud utilizara las siguientes escalas de valoración:

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 32 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

**CARTERA EN RIESGO BAJO:** Estará constituido por la cuenta por cobrar registradas a cargo de entidades que no representen proceso de intervención administrativa por parte de la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD y que el 85% de la cartera se concentre de edades menores a 180 días.

**CARTERA EN RIESGO MEDIO:** Estará constituido por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades que no presenten proceso de intervención administrativa por parte de la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD y que el 85% de la cartera se concentre en edades mayores a 181 días e inferiores a 360 días

**CARTERA EN RIESGO ALTO:** Estará constituida por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades que presenten procesos de intervención administrativa por parte de la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD para LIQUIDAR y por aquellas cuentas por cobrar que presenten mora mayor a 361 días.

### 3.6.5 CASTIGO DE CARTERA.

Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo cuando el proceso de cobro pre jurídico sea infructuoso y así mismo cuando se encuentre documentada la incapacidad de pago del deudor (Responsable del pago), desde el proceso de cobro administrativo persuasivo, sin necesidad de haber sido iniciada acción legal alguna, luego del análisis de la situación concreta del deudor (Responsable del pago) por el área de Cartera.



Cuando se establezca que una deuda es cobrable solo en parte, debe castigarse la cantidad correspondiente a la parte no cobrable.

#### 3.6.5.1 Condiciones de castigo

Para el castigo de una deuda a favor de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META "ESE SOLUCIÓN SALUD"** se observarán las siguientes condiciones:

1. Cuando el derecho o la obligación carecen de soportes idóneos (título ejecutivo o cualquier documento que emane del deudor (Responsable del pago) reconociendo la existencia de la deuda que preste mérito ejecutivo) a través de la cual se pueda adelantar el procedimiento de cobro jurídico.
2. Cuando el derecho o la obligación a cobrar ostente causal de extinción.
3. Cuando opere el fenómeno de la prescripción sobre el Título valor, sin perjuicio de la investigación correspondiente sobre la causa de ésta y la determinación de las acciones a que haya lugar.
4. Cuando no haya sido legalmente posible imputarle la deuda a una entidad o a una persona.



	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 33 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		



5. Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio, resulte más oneroso adelantar el proceso de cobro que el monto a recaudar.
6. Saldos de cartera registrados con cargo a empresas liquidadas legalmente.
7. Incapacidad económica del deudor (Responsable del pago).
8. Se podrá someter a castigo, las deudas a cargo de personas fallecidas y se evidencie no dejar bienes, para esto se debe allegar previamente al expediente la partida de defunción del deudor (Responsable del pago) y las pruebas que acrediten satisfactoriamente la circunstancia de no haber dejado bienes.
9. Podrá igualmente castigar las deudas que, no obstante las diligencias que se hayan efectuado para su cobro, estén sin respaldo alguno por no existir bienes embargados, ni garantía alguna, siempre que, además de no tenerse noticia del deudor (Responsable del pago) la deuda tenga una antigüedad de más de cinco (5) años.

Una vez documentado por los procesos de cobro la incobrabilidad de los saldos a favor de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DEL META E.S.E. "SOLUCIÓN SALUD"**, serán objeto de análisis por el comité de cartera, escenario en el cual se recomendará a la gerencia el castigo de dicha cartera, de ser aprobado pasará al análisis del comité de sostenibilidad financiera, el cual recomendará o no el castigo de la cartera al Gerente de la Institución; de ser aceptado el castigo por parte del Gerente, este deberá emitir acto que debe ser motivado y soportado mediante resolución interna, la cual será el único soporte válido para los registros correspondientes, el cual se imputará contablemente con cargo a la provisión constituida previamente.

### 3.6.6 PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE NOTAS CONTABLES:

Se podrá realizar notas crédito a la facturación que lo requiera teniendo en cuenta el concepto por el cual la va a afectar, en los siguientes casos:

1. **Por aceptación de glosas:** Se generarán notas crédito por aceptación de glosas debidamente soportadas con el fin de ajustar la facturación afectada. Esta actividad será realizada por el área de auditoría de cuentas médicas.
2. **Ajustes a la facturación:** Por procesos de Auditoría Administrativa cuando una factura con inconsistencias, debe ajustarse en un mes diferente a la generación de la misma. Esta actividad será realizada por el área de facturación.
3. **Por servicios facturados no prestados:** En caso de ajustes en cantidad o generación de la nota crédito por el 100% de la factura según el caso. Esta actividad será realizada por el área de facturación.
4. **Por re-facturación:** Por procesos de auditoría administrativa, por devoluciones o

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 34 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

glosas de facturas de servicios que corresponden a otro plan o responsable. Esta actividad será realizada por el área de facturación.

- 5. Errores administrativos o generados por SEVEN:** Una vez facturado un servicio de salud, a un usuario y/o Entidad Responsable del pago ERP, se podrá realizar nota crédito posterior a su emisión, por la cual se disminuirá el valor, siempre y cuando se verifique que el valor radicado sea inferior al valor que registra la cartera, y se requiera ajuste en los valores para depuración. Solo procederán en este caso de manera directa las notas crédito en cuantías no superiores a cinco (5) S.M.L.M.V., siempre y cuando no supere el veinticinco (25%) por ciento del valor de la factura. Esta actividad será realizada por el área de facturación

Se podrán realizar notas débito en casos de trámite de glosas y devoluciones según requerimientos previamente soportados. Esta actividad será realizada por el área de facturación. En todo caso que se requiera la realización de notas contables debe existir el soporte.



#### 4. FLUJOGRAMA.

##### 4.1 FLUJOGRAMA GESTION DE COBRO

PROCEDIMIENTO		GESTION DE COBRO				
ACTIVIDAD		QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
1	INICIO	INICIO				
2	Ingresar factura	ingresa factura	Auxiliar de facturación	Cuando se genera	Facturación	SEVEN-SFAFACTU
3	Crea cuenta por cobrar	Crea cuenta por cobrar	Sistema	Cuando se ingresa una factura	Cartera	Automático
4	Realiza gestión de cobro	Realiza gestión de cobro	Auditar administrativo de cartera	Una vez la cuenta de cobro esta en mora	Cartera	SEVEN-SCAGCOBR
5	Realiza gestión de cobro	Hace acuerdo de pago	Auditar administrativo de cartera	Una vez inicia la gestión de cobro	Cartera.	SEVEN-SCAGCOBR
6	Hacer acuerdo de pago	Genera recibo de caja	tesoreria	Una vez se recibe el pago	Tesoreria	
7	Cumple	Realiza cruce de documentos	Auditar administrativo de cartera	Una vez se genera recibo de caja	Cartera.	SEVEN-SCACRUCR
8	Emite saldo de la cuenta	Emite saldo de la cuenta	Auditar administrativo de cartera	Cuando se hace el cruce del documento	Cartera.	SEVEN-SCACRUCR
9	Genera recibo de caja	Inicia proceso jurídico	Auditar administrativo de cartera	si no cumple acuerdo de pago	Cartera.	Area de facturación nivel central
10	Realiza cruce de documento	Realiza seguimiento	Auditar administrativo de cartera	Una vez inicia proceso jurídico	Cartera.	Area de facturación nivel central
11	Emite saldo de la cuenta	Fallos conciliaciones	Auditar administrativo de cartera	Durante proceso el	Cartera.	Area de facturación nivel central
12	FIN	Castiga cartera	Auditar administrativo de cartera	Si no hay conciliación para pagar	Cartera.	Area de facturación nivel central
13	FIN	FIN				



#### 4.2 FLUJOGRAMA CRUCE DE CUENTAS

PROCESO		CARTERA				
PROCEDIMIENTO		CRUCE DE CUENTAS				
Nº	ACTIVIDAD	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
1	INICIO	INICIO				
2	Ingresar factura	Ingresar factura.	Facturación	Cuando se genera	Facturación	SEVEN - SFAFACTU
3	Crea cuenta por cobrar	Crea cuenta por cobrar	Sistema	Cuando se ingresa una factura	Cartera	automático
4	Realiza cruce de documentos	Genera nota crédito, débito o recibo de caja	Facturación/tesorería	Luego de la facturación	Facturación/tesorería	SEVEN - STSRECAJ
5	Emite saldo de la cuenta	Realiza cruce de documentos	Auxiliar administrativo de Cartera	Cuando hay una nota o un recibo	Cartera	SEVEN - SCACRUCE
6	FIN	Emite saldo de la cuenta	Auxiliar administrativo de Cartera	Luego de realizar el cruce	Cartera	SEVEN - SCACRUCE
7		FIN				

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 37 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

#### 4.3 FLUJOGRAMA PROVISION DE CARTERA

PROCESO		CARTERA				
PROCEDIMIENTO		PROVISION DE CARTERA				
Nº	ACTIVIDAD	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
1	INICIO	INICIO				
2	Ingresar factura	Identifica cuenta por cobrar en mora	Auxiliar administrativo de cartera	Los primeros cinco días del mes	Cartera	Revisando las cuentas por cobrar
3	Realiza cruce de cuentas	Hace provisión	Auxiliar administrativo de cartera	Una vez identificadas las cuentas de mora	Cartera	SEVEN SCAPROVI
4	Realiza cruce de cuentas	Verifica provisión	Auxiliar administrativo de cartera	Una vez hecha la provisión	Cartera	verifica si la provisión ha sido aprobada o rechazada
5	Emite saldo de la cuenta	Reversa provisión	Auxiliar administrativo de cartera	Provisión rechazada	Cartera	SEVEN-SCAREPRO
6	Realiza cierre de la cuenta	Realiza cierre de cartera	Auxiliar administrativo de cartera	Provisiones aprobadas	Cartera	SEVEN - SCACIERR
7	FIN	FIN				

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 38 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## 5. ANEXOS

No aplica

## 6. TERMINOS Y DEFINICIONES

**Título ejecutivo:** Todo documento que represente una obligación clara, expresa y exigible

**Cartera:** Estado de acreencia a favor de la ESE.

**Cuantía:** Valor o suma que representa en pesos o en salarios mínimos un monto

**Cobro:** Proceso de recuperación según la etapa en que se encuentre la acreencia

**Persuasivo:** Etapa administrativa del cobro por parte de profesionales, consiste en la circularización de la cartera a los responsables de pago para que puedan presentar sus anotaciones y acceder de manera oportuna al pago.

**Responsable del pago:** Es toda persona natural o jurídica que está obligado a asumir el pago de la acreencia.

## 7. REGISTRO DE CALIDAD.

Nombre formato	Código	Proceso	Responsable del Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición Final
No aplica					

## 8. NORMATIVIDAD

Ley 901 de 2004,

Ley 1122 de 2007

Ley 1066 de 2006 artículo 2 y 5

Resolución No. 1299 de 2 agosto de 2010

Decreto 4473 de 2006 numeral 3º del artículo 2



Ley 794 de 2003 artículo 31.

Ley 1755 de 2016

1438 de 2011

## 9. BIBLIOGRAFIA

Tómese como referencia bibliográfica del presente manual la descrita en el marco normativo que rige los procesos administrativos y procesales de la recuperación de cartera de toda entidad pública, además de las normas vigentes y aplicables a los casos en concreto.

	<b>ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Código PR-CART-01</b>	<b>Página 39 de 39</b>	
	<b>CARTERA</b>	<b>Fecha Vigencia 2020/09/18</b>	<b>Documento Controlado</b>		

## 10. CONTROLES

Se realiza cruce por el personal asignado entre áreas complementarias al proceso de cartera (Contabilidad, Facturación, Auditoría Médica, Tesorería, Mercadeo, Presupuesto) mensualmente para verificar los valores de las facturas, movimientos y saldos de la cartera de acuerdo a los reportes del sistema de Información vigente, hallando diferencias y ajustando según sea el caso.

### CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	Se elabora la primera versión del procedimiento	Gerencia	2010/12/27
2	Se actualiza el manual incluyendo los procesos que genera la aplicación del Sistema de Información vigente en la Entidad, Se delega responsabilidad al personal del área de cartera en coordinación con el responsable del proceso.	Gerencia	2020/09/18

