

**HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA**
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

Código: 43-001
Versión: 003
Fecha: 08-05-2018
Página: 1 de 39

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA"
MONTENEGRO QUINDÍO**

**MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA Y TRATAMIENTO DE
GLOSAS**

MIRYAM BEJARANO PULIDO

Gerente

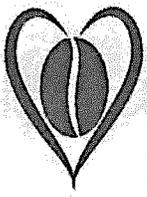
al

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 655.00.870 - Bogotá, D.C.
Línea Católica Nacional: 0180009 0388



Certificado No. SC-6868-1





HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

Código: 43-001
Versión: 003
Fecha: 08-05-2018
Página: 2 de 39


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6500670 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 0180009 0383



Certificado No. 3C-6958-1



01

Km 1 vía Montenegro Armenia . Conmutador 7535102 Ext 101 . hospital@esmontenegro.gov.co
www.esmontenegro.gov.co

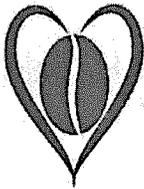


Tabla de contenido

CAPITULO I. GENERALIDADES 4

1..... 4
 INTRODUCCIÓN 4

2..... 4
 ANTECEDENTES 4

3..... 4
 OBJETIVO GENERAL 4

4..... 5
 OBJETIVOS ESPECIFICOS Y ALCANCE 5

5..... 5
 MARCO LEGAL 5

6..... 6
 PRINCIPIOS 6

7..... 6
 RESPONSABILIDADES ÁREA DE CARTERA..... 6

8..... 7
 RESPONSABLE (implementación, sensibilización y ejecución) 7

9..... 7
 DESCRIPCION DE PROCESOS 7

CAPITULO II DE LA CARTERA ADEUDADA 7

10..... 7
 CLASIFICACION DE CARTERA 7

10.1 CLASIFICACIÓN DE CARTERA POR CUANTIA 8

10.2 CLASIFICACION DE CARTERA POR ANTIGUEDAD 8

10.3 CLASIFICACION EN CUANTO A LA NATURALEZA DE LA OBLIGACION 8

10.4 CLASIFICACION POR LAS CONDICIONES DEL DEUDOR..... 8

10.5 CLASIFICACION SEGÚN EL RIESGO DE LA CARTERA 10

10.6 CLASIFICACION POR EL COMPORTAMIENTO DEL DEUDOR 11

11. INTERVENCION EN PROCESOS LIQUIDATORIOS O DE REESTRUCTURACION 11

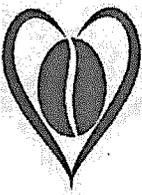
12. CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS ENTIDADES EN PROCESO DE LIQUIDACION Y/O REESTRUCTURACION 11

13. TRÁMITE DE GLOSAS..... 11

VIGILADO Supersalud
 Línea de Atención al Usuario: 800290 - Bogotá, D.C.
 Línea Gratuita Nacional: 01600097038



am



14. DEFINICION DE DEDUCCION POR DETERIORO DE CARTERA DE DUDOSO O DIFICIL COBRO.....	12
15. ELEMENTOS PARA LA DEDUCCION POR DETERIORO DE CARTERA DE DUDOSO O DIFICIL COBRO	12
16. POLITICA DE DEDUCCION POR DETERIORO DE CARTERA PARA NIIF	12
16.1 TASA DE INTERÉS DE MERCADO PARA EL CÁLCULO DE LA DEDUCCIÓN POR DETERIORO DE CARTERA DE DUDOSO O DIFÍCIL COBRO	13
16.2 INDICIOS PARA REALIZAR EL RECONOCIMIENTO DE LA DEDUCCIÓN POR DETERIORO DE CARTERA DE DUDOSO O DIFÍCIL COBRO	14
16.3 AJUSTES VA	14
16.4 POR LA EDAD DE LA CARTERA	15
16.5 CASTIGO DE CARTERA	15
17. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE NOTAS CONTABLES	16
17.1 POR ACEPTACIÓN DE GLOSAS	17
17.2 POR AJUSTES A FACTURACIÓN	17
17.3 DEVOLUCIÓN PARA REFACTURAR.	17
17.4 POR SERVICIOS FACTURADOS NO PRESTADOS	17
17.5 POR AJUSTES EN DEPURACIÓN	17
17.6 POR RE-FACTURACIÓN	17
18. COMITÉ TÉCNICO DE SOSTENIBILIDAD CONTABLE	17
CAPITULO II IMPLEMENTACIÓN DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA	19
19. ETAPA INICIAL	19
20. COBRO PERSUASIVO	19
20.1 PROCESO PARA EFECTUAR EL COBRO PERSUASIVO	20
20.2 MEDIOS PARA EFECTUAR EL COBRO PERSUASIVO.....	21
21. IMPOSIBILIDAD DE CULMINAR EL COBRO PERSUASIVO	25
22.DE LA PRESCRPCIÓN.....	26
23. REMISION DEL EXPEDIENTE A LA DEPENDENCIA EJECUTADORA.....	26
24. FORMACION DEL EXPEDIENTE	26
25. ETAPA DE COBRO PRE-JURIDICO	27
26. PROCEDIMIENTO PARA INICIAR EL COBRO PRE-JURIDICO	27

VIGILADO Supersalud
 Línea de Atención al Usuario: 8500870 - Bogotá, D.C.
 Línea Gratuita Nacional: 01800070388



Handwritten mark or signature.



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
 La Salud... Nuestro compromiso
 NIT. 890.000.400-2

Código: 43-001
 Versión: 003
 Fecha: 08-05-2018
 Página: 5 de 39

26.1 ACUERDO DE PAGO EN LA ETAPA DE COBRO PREJURIDICO.....28

26.2 PLAZOS28

26.3 COBRO DE INTERESES MORATORIOS28

26.4 CONCILIACIONES EN LA ETAPA DE COBRO PRE-JURIDICO28

27. COBRO JURIDICO28

28. INICIO DE COBRO JURIDICO.....29

CAPITULO IV DISPOSICIONES FINALES-VIGENCIA.....29

29. DISPOSICIONES FINALES29

30. GLOSARIO29

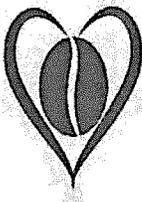
31. BIBLIOGRAFIA33

32. VIGENCIA.....33

VIGILADO Supersalud
 Línea de Atención al Usuario: 0604870 - Bogotá, D.C.
 Línea Gratuita Nacional: 01800070388



Handwritten signature or mark.



CAPITULO I GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. INTRODUCCIÓN. Para la E.S.E HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO 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.

ARTICULO 2. ANTECEDENTES. A partir de la vigencia de la Ley 1066 de 2006, se establece que todas las entidades públicas de todos los niveles que deben recaudar rentas o caudales públicos como es el caso de la HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, por lo tanto deben estructurar un procedimiento para el cobro de su cartera y, con base en el artículo 2° de la referida ley, se impone 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 determina criterios mínimos de contenido para el presente Manual.

ARTICULO 3. OBJETIVO GENERAL. El objetivo general del presente manual interno de recaudo de cartera es el de establecer un proceso administrativo de gestión adecuada del recaudo de cartera, con unos componentes claros y definidos.

ARTÍCULO 4: OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y ALCANCE.

4.1 Definir procesos y procedimientos para la gestión eficiente del recaudo de la E.S.E HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, 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.

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



4.3 Agilizar el proceso de recuperación de los recursos adeudados por los responsables de pago, entes territoriales, EPS, EPS-S, 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.

4.4. **ALCANCE DEL PRESENTE MANUAL:** El presente Manual Interno de Recaudo de Cartera, tendrá el presente alcance: desde la identificación del responsable de pago, clasificación y estado de cartera, hasta el momento de la recuperación, sentencia, castigo, y/o anotación contable que ponga fin al proceso.

ARTÍCULO 5: MARCO 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:

Acuerdo Municipal Nro 032 de septiembre 10 de 1995 *"Por medio del cual se transforma el Hospital San Vicente de Montenegro Quindío en Empresa Social del Estado"*.

Acuerdo Municipal Nro. 033 de octubre 23 de 1995 *"Por medio del cual se modifica el Acuerdo Nro. 032 de septiembre 10 de 1995."*

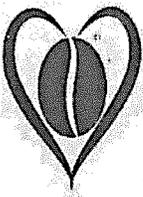
Acuerdo 02 de julio 7 de 1997 de la Junta Directiva de la Entidad *"Por medio de la cual se adopta el estatuto de la Empresa Social del Estado, Hospital san Vicente del Municipio de Montenegro Quindío."*

Acuerdo del Concejo No 010 de 2016, *mediante el cual se modifica la denominación del Hospital San Vicente.*

Acuerdo de la Junta Directiva No.. 03 de 2017, *mediante el cual se modifica la denominación del Hospital San Vicente E.S.E. en Hospital Roberto Quintero Villa Montenegro.*

Circular no. 030 de 2013 Ministerio de Salud.

La Ley 1066 de 2006 *"Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública"*, en su artículo 2°, 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 y dar cumplimiento a lo expuesto en los siguientes compendios normativos:

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

La Ley 1122 de 2007 reglamentada por el decreto 4747 2007, Resolución 3047 de 2008 y Decreto 313 de 2008, por medio de la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

La Ley 1438 de 2011, por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

El Decreto ley Número 019 de 2012, Ley anti trámites.

Ley 1564 de 2012, Código General del Proceso.

La Resolución Interna Nro. 1087 de Diciembre 21 de 2015 "Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Cartera del hospital San Vicente ESE Montenegro Quindío".

Decreto 1095 de 2013, reglamenta el inciso 2º, Del artículo 3º. De la Ley 1608

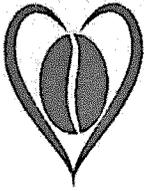
INTERPRETACIÓN DE LAS NORMAS PROCESALES. Al interpretar la Ley procesal el funcionario debe tener en cuenta que el objeto de los procedimientos es la efectividad de los derechos reconocidos por la Ley sustancial. Las dudas que surjan en la interpretación de las normas procesales deberán aclararse mediante la aplicación de los principios generales del derecho procesal, de manera que se cumpla la garantía constitucional del debido proceso, y se respete el derecho de defensa. (Código General del Proceso, artículo 11).

ARTÍCULO 6. 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.
5. Valoración del riesgo por entidad.

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 85 03 870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 01 800 09 0388





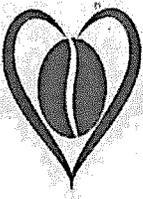
ARTÍCULO 7. RESPONSABILIDADES AREA DE CARTERA. Son responsabilidades del área de cartera de obligatorio cumplimiento:

- . Identificación de los pagos realizados por ARL y reporte al área de tesorería para el descargue.
- . Consolidación mensual de las cifras de cartera.
- . Realizar periódicamente conciliaciones de cartera, con los diferentes pagadores.
- . Realizar circularización de saldos.
- . Iniciar la trazabilidad de la gestión del cobro de cartera.
- . Preparar la información necesaria para la suscripción de acuerdos de pago o contratos de transacción, según la necesidad planteada.
- . Reportar la información al contador de la E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO para que él a su vez, reporte a la Contaduría General de la Nación, los deudores (Responsable del pago) morosos al Boletín de Deudores Morosos de Estado.
- . Llevar a cabo el cobro persuasivo
- . Entregar la información requerida por el Comité Técnico de Sostenibilidad Contable. Establecer los lineamientos para la deducción por deterioro de cartera de dudoso o difícil cobro, para ser presentados a Comité Técnico de Sostenibilidad Contable, y así poder recomendar a la Gerencia la mejor deducción de cartera.
- . Informar saldo por edades en % de cartera sana y cartera en glosa.

ARTÍCULO 8. RESPONSABLE. El responsable de la implementación y ejecución del presente manual interno de recaudo de la cartera de la E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, por delegación directa de la Gerencia, es el encargado de procesos judiciales en coordinación con las áreas de: Cartera, Auditoría de Cuentas Médicas, Facturación, así:

1. **Implementación:** Oficina jurídica a través del profesional jurídico asignado al proceso de Cartera.
2. **Ejecución:** Área de cartera, Auditoría de cuentas médicas, Facturación, Oficina jurídica y Área administrativa y financiera.
3. **Vigilancia y seguimiento:** Área Financiera.

ARTÍCULO 9.- DESCRIPCIÓN DE PROCESOS: El presente manual de recaudo de cartera implementará los siguientes procesos Organizar las actividades de cobranza e implementar controles operativos, informes y medidas de desempeño para lograr la eficiencia en la cobranza.



Definir las instancias de gestión de cobro:

1. **Cobro Persuasivo** (notificación de facturación en mora, circularización de cartera, conciliaciones contables), será realizado por el encargado del área de cartera.
2. **Cobro Pre jurídico** (solicitudes de conciliación extrajudicial, acuerdos de pago, contratos de transacción), encargado el asesor jurídico asignado al proceso de cartera.
3. **Cobro Jurídico** (Demanda ejecutiva ante la jurisdicción ordinaria). Será realizado por el abogado encargado de procesos jurídicos asignado al proceso de Cartera.

CAPITULO II- DE LA CARTERA ADEUDADA

ARTÍCULO 10. CLASIFICACIÓN DE CARTERA Clasifíquese la cartera de la E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, para el cumplimiento del presente y además de lo preceptuado en el numeral 3º del artículo 2º del decreto 4473 de 2006, 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.
6. Clasificación por el comportamiento del deudor

10.1 CLASIFICACIÓN DE CARTERA POR CUANTÍA. El profesional del Área de Cartera será el responsable del procedimiento de clasificar la cartera de la E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, según su cuantía así:

- Mínima cuantía: inferiores a 23 smmlv
- Menor cuantía: mayor de 23 smmlv e inferior a 114 smmlv
- Mayor cuantía: superior a 114 smmlv.



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

10.2 CLASIFICACIÓN DE CARTERA POR ANTIGÜEDAD. Clasifíquese la cartera de la E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, 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 E.S.E; se le dará prioridad a la que se encuentre más cercana al término de prescripción

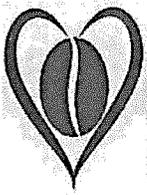
10.3 CLASIFICACIÓN EN CUANTO A LA NATURALEZA DE LA OBLIGACIÓN Clasifíquese la cartera de la E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, según, si la obligación proviene de facturación de prestación de servicios de salud, sanciones disciplinarias o administrativas (multas), condena en costas o gastos, reintegros, títulos valores, actos administrativos, prestación de servicios de salud, convenios docentes asistenciales y otros como: reciclaje, venta por bajas de bienes, arriendo de espacios físicos o equipos, 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

10.4 POR LAS CONDICIONES DEL DEUDOR. Clasifíquese la cartera de la E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, 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 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.
- 1.6 IPS Privadas: De la prestación de servicios de salud a la población afiliada a regimenes 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, ADRES, 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 PBS – 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 PBS – 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 de pago) con voluntad de pago por facilidades solicitadas.

10.5 CLASIFICACION SEGÚN EL RIESGO DE LA CARTERA La E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, para realizar la



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

- **CARTERA EN RIESGO BAJO:** 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 10% 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 15% 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.
- **DEUDAS DE DIFÍCIL RECAUDO:** serán clasificadas como deudas de difícil recaudo los saldos de cartera que registren entidades que pese a las gestiones efectuadas no se ha logrado el reconocimiento y pago de los valores, esta clasificación será sometida a análisis del Comité Técnico de Sostenibilidad Contable, según esta verificación particular que el comité de cartera realice respecto de la entidad responsable de pago emitirá recomendación del valor a provisionar; valor que deberá ser aprobado por el gerente de la E.S.E Hospital "Robero Quintero Villa" Montenegro.
- **ESPECIAL:** Según el estado en que se encuentren las entidades responsables de pago se provisionara realizando análisis según probabilidad de recuperación, en donde se afectará el valor provisionado excepcionando los ítems anteriormente mencionados, teniendo en cuenta los saldos de cartera que registren estas entidades a favor de la E.S.E Hospital "Roberto Quintero Villa" Montenegro, se tendrán en cuenta acuerdos de pago, valores reconocidos, entre otros.

El valor de las provisiones constituidas y la metodología utilizada para el cálculo, serán presentados y avalados por el Comité Técnico de Sostenibilidad Contable y revelarse en notas a los estados contables.



El informe de riesgo hará parte del plan de gestión del gerente de la respectiva entidad a la Junta Directiva y a otras entidades que lo requieran, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes. (Ley 1438 de 2011, art. 80).

10.6 CLASIFICACIÓN POR EL COMPORTAMIENTO DEL DEUDOR. Se aplica en los plazos otorgados en los acuerdos de pago y/o compromisos, fechas y facilidades de pago.

Deudores renuentes. Además de omitir el deudor el cumplimiento voluntario de la obligación, de manera reiterada no responde a las acciones persuasivas de cobro o que realiza acuerdos de pago y/o compromisos que incumple en forma sucesiva.

Deudores reincidentes. Cuando en el transcurso del tiempo el deudor mantiene un comportamiento reiterado de falta de cumplimiento en el pago de las acreencias por la generación de nueva obligaciones.

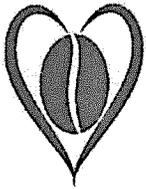
ARTÍCULO 11. INTERVENCIÓN EN PROCESOS LIQUIDATORIOS O DE REESTRUCTURACIÓN. En caso de que el deudor se encuentre en proceso de liquidación obligatoria o acuerdo de reestructuración, la E.S.E. deberá hacerse directamente parte de masa o mediante apoderado, dentro de los términos que dicte la respectiva norma y/o del acto administrativo que ordena la liquidación, a fin de salvaguardar los intereses de la entidad.

ARTÍCULO 12. CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS ENTIDADES EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN Y/O REESTRUCTURACIÓN. El control y seguimiento de los procesos administrativos con las entidades que se encuentren en proceso de liquidación y/o reestructuración estarán a cargo del abogado encargado de la Defensa Judicial.

13. TRAMITE DE GLOSAS: Las entidades responsables del pago de Servicios de Salud dentro de los Veinte (20) días hábiles siguientes de la presentación de la factura con todos sus soportes, formularán y comunicarán a los prestadores de servicios de salud las glosas a cada factura, con base en la codificación y alcance definidos en la normatividad vigente. Una vez, formuladas las glosas a una factura no se podrán formular nuevas glosas a la misma factura, salvo las que surjan de hechos nuevos detectados en la respuesta dada a la glosa inicial.

El prestador de servicios de salud deberá dar respuesta a las glosas presentadas por las entidades responsables del pago de servicios de salud, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, indicando su aceptación o justificando la no aceptación.

La Entidad responsable del pago, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta, decidirá si levanta total o parcialmente las glosas o las deja como definitivas.



Si cumplidos los quince (15) días hábiles, el prestador de servicios de salud considera que la glosa es subsanable, tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles para subsanar la causa de las glosas no levantadas y enviar las facturas enviadas nuevamente a la entidad responsable del pago.

Los valores por las glosas levantadas total o parcialmente deberán ser cancelados dentro del mismo plazo de los cinco (5) días hábiles siguientes, a su levantamiento, informando al prestador la justificación de las glosas o su proporción, que no fueron levantadas. Una vez vencidos los términos, y en el caso de que persista el desacuerdo se acudirá a la Superintendencia Nacional de Salud, bien sea en uso de la facultad de conciliación o jurisdiccional a elección del prestador, en los términos establecidos por la ley. El Gobierno Nacional reglamentará los mecanismos para desestimular o sancionar el abuso con el trámite de glosas por parte de las entidades responsables del pago. (Ley 1438 de 2011, art. 57)

ARTÍCULO 14. DEFINICIÓN DE DEDUCCIÓN POR DETERIORO DE CARTERA DE DUDOSO O DIFÍCIL COBRO. Representa el valor de las estimaciones que debe efectuar la E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, para cubrir contingencias de pérdidas, como resultado del riesgo de incobrabilidad de bienes y cuentas derivadas de la prestación de servicios de salud.

ARTÍCULO 15. ELEMENTOS PARA LA DEDUCCIÓN POR DETERIORO DE CARTERA DE DUDOSO O DIFÍCIL COBRO. El cálculo de la provisión de cartera se realizará teniendo en cuenta la edad de los valores adeudados, el estado de las entidades deudoras (Responsable del pago), y el resultado de las acciones de cobro que se han adelantado por lo cual se calculara así:

De 0 A 90 DÍAS: No se calculara provisión, teniendo en cuenta que la facturación se encuentra en términos de cobro persuasivo e inclusive de radicación.

De 91 A 180 DÍAS: Se efectuará provisión del 5% del total de la cartera clasificada en este rango.

De 181 A 360 DÍAS: Se efectuara provisión del 10% del total de la cartera clasificada en este rango.

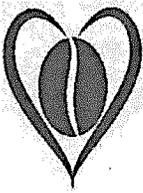
MAYOR A 360 DÍAS: La cartera que se encuentre registrada en este rango será provisionada en un 15%.

ARTÍCULO 16. POLITICA DE DETERIORO DE CARTERA PARA NIIF. La E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, presenta las siguientes clases de cuentas por cobrar identificando los plazos normales de cobro así:



Certificado No. SC-6958-1





Tipo de cuenta por cobrar	Término de recaudo normal	Observaciones
Prestación de servicios de salud	180 días	Según el comportamiento histórico de recuperación de cartera
Arrendamientos	60 días	Sujeto a las condiciones contractuales
Convenios docente-	60 días	Sujeto a las condiciones contractuales

Teniendo en cuenta el ciclo operativo del Hospital, el promedio de los días de rotación de la cartera por prestación de servicios de salud, se ha definido 180 días como su corto plazo y se medirán al costo de transacción; si el instrumento financiero supera los 181 días dicha cuenta será medida a costo amortizado.

Los flujos proyectados por la parte deudor (Responsable del pago) se realizarán a más de un año, por tal razón los intereses generados por medio del costo amortizado, se tendrán en cuenta en el estado de resultado en el momento de la afectación.

Cabe aclarar que para la E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, la cartera se considera exigible una vez se cumplan los plazos determinados en el Decreto 4747 de 2007 y Ley 1122 de 2007.

No existen precios diferenciados para clientes específicos, todo se encuentra sujeto a las condiciones contractuales por lo tanto se clasifican al Costo para medición del precio de la transacción.

16.1 TASA DE INTERÉS DE MERCADO PARA EL CÁLCULO DE LA DEDUCCIÓN POR DETERIORO DE CARTERA DE DUDOSO O DIFÍCIL COBRO: La tasa de interés que se establecerá será la tasa vigente al momento de hacer el cobro.

Riesgos y Ventajas de Cuentas por Cobrar en los casos de negociación de la cartera con miras a la Baja en Cuentas:

Riesgos:



Certificado No. SC-8858-1



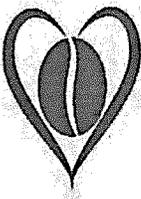
- Disminución de los activos
- Imposibilidad de la recuperación generando reducción en el flujo de recursos
- Posibilidad de requerimientos por parte de los entes de Control.

Ventajas:

- Depuración de la información en los estados de cartera
- Disminución de reproceso y optimización del tiempo en el cobro de cartera
- Presentación de valores razonables en los estados financieros

16.2 INDICIOS PARA REALIZAR EL RECONOCIMIENTO DE LA DEDUCCIÓN POR DETERIORO DE CARTERA DE DUDOSO O DIFÍCIL COBRO: La E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, tendrá en cuenta para realizar el reconocimiento del deterioro de cartera lo siguiente:

- Cartera superior a 360 días de las Entidades que no realicen reconocimiento de la cartera y por consiguiente genere incremento en la edad de la cartera. Su valor se deteriora en su totalidad.
- Las Entidades Responsables de Pago que entren en proceso de vigilancia administrativa o intervención de la Supersalud, generando una reducción en la posibilidad de recuperación de cartera. Se estimará el valor recuperable descontando la glosa aceptada como devoluciones aceptadas.
- Las Entidades que entran en Intervención forzosa administrativa para liquidar por Supersalud, creando incertidumbre en el reconocimiento de la deuda. Su valor se deteriorará en su totalidad.
- Personas naturales que manifiestan su incapacidad de pago y por consiguiente generan incertidumbre para recuperación de la deuda, siempre y cuando se haya efectuado cobro persuasivo y para la entidad sea más oneroso seguir realizando el cobro.
- Cuando la factura no haya sido radicada dentro de los términos de la norma, su valor se deteriorará en su totalidad.
- Determinación de glosas y devoluciones no recuperables teniendo en cuenta el histórico de aceptación o promedio de aceptación según sea el caso. Su valor se deteriorará en su totalidad.
- Acuerdos de pago.
- Facturación conciliada.



16.3 AJUSTE VA (Valor neto realizable): Se refiere al ajuste calculado entre la cartera que se estima recuperable (la cartera inicial descontando lo estimado no recuperable en glosas y devoluciones más la facturación evidenciada no radicada en los estados) y el valor calculado de la cartera a través del método de valor presente neto, dados unos criterios de periodos de recuperación y tasa de interés.

Para el criterio de **periodo de recuperación** se estimó el número de periodos en meses en el cual la entidad responsable de pago lograría saldar la cartera reportada recuperable según la tendencia de pagos que tuvo con la E.S.E en años anteriores.

Para el **cálculo del deterioro de cartera** se realizará, teniendo en cuenta la edad de los valores adeudados, el estado de las entidades DEUDOR (Responsable del pago), y el resultado de las acciones de cobro que se han adelantado por lo cual se calculara así:

16.4 POR LA EDAD DE LA CARTERA:

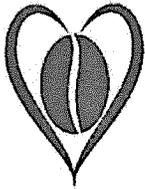
De 0 a 360 días: Se efectuará trayendo a valor presente según los días de probabilidad de recaudo con la tasa de interés (Superfinanciera) del total de la cartera clasificada en este rango.

Mayor a 360 días: La cartera que se encuentre registrada en este rango será evaluada por el comité correspondiente para determinar su exigibilidad

CASOS ESPECÍFICOS:

DEUDAS DE DIFÍCIL RECAUDO: Serán clasificadas como deudas de difícil recaudo, los saldos de cartera que registren entidades que pese a las gestiones efectuadas no se ha logrado el reconocimiento y pago de los valores, esta clasificación será sometida a análisis del Comité Técnico de Sostenibilidad Contable y serán objeto de deterioro en un 100%.

ESPECIAL: Según el estado en que se encuentren las entidades responsables de pago se deteriorara realizando análisis según probabilidad de recuperación, en donde se afectará el valor deteriorado excepcionando los ítems anteriormente mencionados, teniendo en cuenta los saldos de cartera que registren estas entidades a favor de la



E.S.E. HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA MONTENEGRO, se tendrán en cuenta acuerdos de pago, valores reconocidos.

ENTIDADES EN LIQUIDACIÓN: Se deteriora en un 100% las entidades que se encuentren en estado de liquidación debido a la posibilidad de no reconocimiento de la deuda según el orden de calificación y los activos disponibles para el mismo, previo estudio del caso particular que así lo determine, por parte del abogado asignado a Defensa Judicial.

PAGARÉS: Teniendo en cuenta las políticas del manual de recaudo de cartera y la dificultad en el cobro que se tienen con los pagarés suscritos en la E.S.E, el deterioro total de esta cartera es porcentual, de acuerdo a lo reportado, debido que al momento de suscripción del título valor el usuario o CODEUDOR manifestaron incapacidad de pago, lo que genera incertidumbre para el pago del mismo.

16.5 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. (Ley 1797 de 2016 artículo 9º. #ral f).

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

CONDICIONES DE CASTIGO: Para el castigo de una deuda a favor de la E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, se observarán las siguientes condiciones:

- 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.
- Cuando el derecho o la obligación a cobrar ostente causal de extinción.
- 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.
- Cuando no haya sido legalmente posible imputarle la deuda a una entidad o a una persona.



- Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio, resulte más oneroso adelantar el proceso de cobro que el monto a recaudar.
- Saldos de cartera registrados con cargo a empresas liquidadas legalmente.
- Incapacidad económica del deudor (Responsable del pago).
- 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.
- 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 documentados los procesos de cobro, la incobrabilidad de los saldos a favor de la E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO, serán objeto de análisis por el Comité Técnico de Sostenibilidad Contable, escenario en el cual se recomendará a la gerencia el castigo de dicha cartera, de ser aprobado pasará al análisis del área financiera, la cual recomendará o no el castigo de la cartera al Gerente de la Entidad; 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.

ARTÍCULO 17. PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE NOTAS CONTABLES: Se podrá realizar notas crédito a las facturas radicadas o no radicadas que lo requieran, teniendo en cuenta el concepto por el cual la va a afectar, en los siguientes casos:

- 17.1 POR ACEPTACIÓN DE GLOSAS** .Se generaran notas crédito por aceptación de glosas debidamente soportadas (Conciliación) con el fin de ajustar la facturación afectada. Esta actividad será realizada por el área de Cartera y Glosas.
- 17.2 POR AJUSTES A 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.
- 17.3 DEVOLUCIÓN PARA REFACTURAR.** Cuando una factura es devuelta por el deudor por error en línea de pago o cuando corresponde a otro plan de atención, su aceptación es total y generará una Nota crédito. Actividad de Registro en el Sistema de Información Institucional, Software Institucional la cual será realizada por el área de facturación y Glosas.



- 17.4 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.
- 17.5 POR AJUSTES EN DEPURACIÓN.** Cuando se realicen cruces de cartera y se requiera ajuste en los valores revisados, se podrán realizar Notas Crédito con posterioridad al cruce. Software institucional la cual será realizada por el área de Cartera.
- 17.6 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.

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.

ARTÍCULO 18. COMITÉ TÉCNICO DE SOSTENIBILIDAD CONTABLE. El objeto del Comité Técnico de Sostenibilidad Contable será el acompañamiento a la Gerencia en la determinación de las políticas, montos objeto de la depuración contable y procedimientos que sobre saneamiento contable se deben cumplir, estableciendo la existencia de derechos y obligaciones que afectan el patrimonio del HOSPITAL, depurando y castigando los valores que presenten un estado de cobranza o pago incierto a fin de buscar su eliminación o incorporación en la respectiva contabilidad.

En las actas de Comité se consignará la recomendación al representante de la entidad para aplicar o no, de acuerdo con el análisis realizado y la documentación presentada por el área responsable, la depuración o saneamiento contable y/o la remisión de las obligaciones no tributarias estudiadas en el mismo.

Se ordenará la depuración contable y saneamiento de cartera en los casos en que se determine su difícil cobro o cuando se compruebe que la relación costo-beneficio sea



desfavorable para las finanzas del Hospital, siempre que exista el fundamento normativo que autorice este tipo de depuración y saneamiento, y procederá cuando se demuestre, mediante un método de reconocido valor técnico y políticas definidas por el Hospital, que no se obtendrá beneficio alguno, es decir, que el valor del beneficio esperado sea nulo.

PROCEDIMIENTO CONTABLE PARA LA DEPURACIÓN DE CARTERA.

Sostenibilidad del sistema contable público. De conformidad con lo dispuesto en el procedimiento adoptado por el Contador General de la Nación mediante Resolución 357 del 23 de julio de 2008, las entidades públicas cuya información contable no refleje su realidad financiera, económica, social y ambiental, deben efectuar todas las veces que sea necesario las gestiones administrativas para depurar las cifras y demás datos contenidos en los estados, informes y reportes contables, de tal forma que éstos cumplan las características cualitativas de confiabilidad, relevancia y comprensibilidad de que trata el marco conceptual del Plan General de Contabilidad Pública.

En todo caso, las entidades deben efectuar, en forma permanente, las acciones Administrativas necesarias para evitar que la información contable presente:

- Valores que afecten la situación patrimonial y no representen derechos, bienes u obligaciones ciertos para la entidad.
- Derechos u obligaciones que, no obstante su existencia, no es posible realizarlos mediante la Jurisdicción coactiva.
- Derechos u obligaciones respecto de los cuales no es posible ejercer su cobro o pago, por cuanto opera alguna causal relacionada con su extinción, según sea el caso.
- Derechos u obligaciones que carecen de documentos soporte idóneos, a través de los cuales se puedan adelantar los procedimientos pertinentes para obtener su cobro o pago.
- Valores respecto de los cuales no haya sido legalmente posible su imputación a alguna persona por la pérdida de los bienes o derechos que representan.

Cuando la información contable pública se encuentre afectada por una o varias de las anteriores situaciones, deberá efectuarse las gestiones administrativas correspondientes para concretar su respectiva depuración. En todo caso, el reconocimiento y revelación de este proceso se hará de conformidad con el Régimen de Contabilidad Pública.



CAPITULO III-
IMPLEMENTACIÓN DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA
ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DEL COBRO DE CARTERA.

ARTÍCULO 19. ETAPA INICIAL. Corresponde a la verificación de las facturas por concepto de prestación de servicios en salud, en cumplimiento de sus fines misionales, y en general toda obligación que se constituya a favor del Hospital y se encuentre pendiente de pago y cumpliendo las condiciones de exigibilidad, previo al inicio de procedimiento administrativo de cobro. Termina con la radicación de facturas, sea por presentación inicial o respuesta oportuna de glosas y devoluciones; lo anterior conforme al Decreto 4747 de 2007, Resolución 3047 de 2008 y artículo 56 y 57 de la Ley 1438 de 2011. En lo que respecta al trámite de objeciones, no se aceptarán facturas con causales de glosa y/o devoluciones generadas por los diferentes deudores si las mismas se radican extemporáneamente ante el hospital.

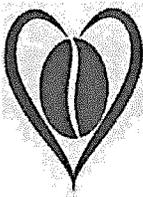
Garantizar la gestión de cobro con cada uno de los pagadores tal como está establecido en el manual de cartera del Hospital.

Garantizar la gestión escrita ante la entidad deudora recordando los saldos que presenta a la fecha de corte.

En todo caso el funcionario encargado del recaudo se abstendrá de remitir cartera que no contenga soportes y no se constituya como una obligación expresa, clara y exigible. Todo valor generado a favor del HOSPITAL debe ser cobrado, controlado y calificado, debiendo cada cuenta estar soportada frente a cada valor a favor del HOSPITAL. Por tanto, en ningún caso pueden existir cuentas por cobrar que no tengan acción de recuperación en máximo dos meses al vencimiento de la misma.

En relación a la celebración de compromisos y acuerdos de pago con los diferentes deudores, generados en el transcurso del proceso persuasivo, la suscripción y seguimiento será realizado por el área de cobro de cartera con el acompañamiento de profesional jurídico a cargo y con pleno conocimiento del área de cartera.

ARTÍCULO 20. COBRO PERSUASIVO. 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 y Gerencia. El procedimiento de cobro persuasivo de cartera estará a cargo del profesional de planta o de prestación de servicios del área jurídica delegado por la gerencia del Hospital, para estos efectos.

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, los cuales estarán a cargo del asesor jurídico asignado al proceso de cartera, 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 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.

20.1. PROCEDIMIENTO PARA INICIAR EL COBRO PERSUASIVO. Para efectos de una correcta gestión por la vía persuasiva, se deberán cumplir las siguientes etapas:

Localización del deudor: Entendiendo por tal las referencias en las cuales sea posible contactar al deudor para efectos de comunicaciones y notificaciones. Comprende además la determinación de su domicilio, lugar de trabajo, direcciones y teléfonos, principales y secundarios.

Realización de comunicaciones telefónicas y/o escritas: recordando el cumplimiento de las obligaciones derivadas del título ejecutivo. En estas comunicaciones se informará de manera clara la forma, lugar y oportunidad de realizar el pago.



Identificación cuentas bancarias: Certificación de Tesorería de todas las cuentas que se conozcan.

Término. El término para realizar la gestión persuasiva no debe superar, a criterio de la entidad, los sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha del traslado del expediente por parte de la Oficina de Recaudo. Vencido éste sin que el deudor se haya presentado y pagado la obligación a su cargo, o se encuentre en trámite la concesión de plazo para el pago, deberá realizar la pertinencia de la etapa de cobro jurídico e iniciar la misma toda vez que se establezca necesario.

20.2 MEDIOS PARA EFECTUAR EL COBRO PERSUASIVO:

. En el momento de la radicación se debe efectuar el cobro del 50% de la facturación radicada de conformidad con la ley 1122 de 2007:

. Llamadas las cuales se registran en el formato de gestión de cobro

. Si la entidad responsable del pago transcurrido diez (10) días posteriores a la radicación no ha efectuado el pago a la facturación radicada, la oficina de cartera notificará cobro de la facturación junto con los intereses de mora causados.

. En caso de que la empresa responsable de pago de los servicios de salud se niegue a efectuar la radicación de la facturación, procederá derecho de petición informándole el deber legal que se tiene para la misma-

. Circularización de saldos el área de cartera debe garantizar por lo menos dos en la vigencia o cada vez que se requiera.

. Respuesta a la circularización del cobro persuasivo. En todo caso, siempre se dejará el término dado para las peticiones según lo consagrado 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 encargado 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 y enviará informe mensual al área Financiera y a la Gerencia de la E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO.



- . Conciliación contable, este proceso debe contener la totalidad de la obligación que la ESE registre, discriminando el estado de cada factura. (Exigible, no Exigible).
- . Visitas a las entidades debiendo registrar los resultados de dicha actividad.
- . Si la entidad responsable de pago, transcurridos treinta (30) días posteriores a la radicación no ha efectuado el pago de la facturación radicada, la oficina de cartera efectuará una segunda notificación para el cobro de facturación no glosada junto con los intereses de mora causados.

Invitación Formal: Se efectúa por medio del envío de un oficio de cobro persuasivo al deudor, enviado por correo certificado recordándole la obligación pendiente a su cargo y la necesidad de su pronto pago, se efectúan llamadas telefónicas para verificar que el deudor recibió carta de cobro, para constancia de esta última se establecerá una bitácora de llamadas

En este comunicado se le informará que será atendido por la JURIDICA y se le señalará plazo límite de cinco (05) días hábiles para que concurra a aclarar su situación, informándole que puede suscribir acuerdos de pago, a fin de lograr los dineros adeudados, so pena de proseguir con el cobro administrativo coactivo.

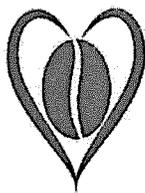
Entrevista: El Jefe de la Oficina Jurídica informara de las modalidades de pago que pueden ser aceptadas, su término y los requisitos que deberá cumplir para la suscripción de un acuerdo de pago.

Como consecuencia de los anteriores pasos, el deudor puede proponer las siguientes alternativas:

Pago de la obligación: Para el efecto se indicarán las gestiones que debe realizar y la necesidad de comprobar el pago que efectúe anexando copia del documento que así lo acredite. Al liquidar la obligación, la cuantificación debe ser igual al capital más los intereses moratorios en la fecha prevista para el pago.

Solicitud de plazo para el pago: Se podrán conceder plazos mediante "Acuerdo de Pago". El plazo, deberá ser negociado teniendo en cuenta las siguientes directrices:

CONDICIONES PARA OTORGAR ACUERDOS DE PAGO: Se suscribirá Acuerdos de Pago con los deudores que así lo soliciten, en el cual se estipulará con claridad el nombre, identificación y domicilio actual del deudor(es), el valor total de la obligación, los intereses durante el plazo, el número de cuotas y fechas de pago, la determinación expresa de la cuota inicial, con la advertencia por escrito que en caso de incumplimiento



de tres (3) cuotas se dará inicio al proceso de cobro ejecutivo para exigir el monto total de la obligación.

Para estipular el plazo en los acuerdos de pago, se tendrá en cuenta la cuantía establecida en así:

- a) Mínima cuantía: obligaciones menores o igual a 23 SMMLV., hasta 12 meses de plazo.
- b) Menor cuantía: obligaciones mayores a 23 SMMLV y menor o igual a 114 SMMLV hasta 24 meses de plazo.
- c) Mayor cuantía: obligaciones mayores a 114 SMMLV, hasta 36 meses de plazo.

En caso de autorizar acuerdos de pago por un plazo superior o igual a (36) meses y/o por un monto mayor a 114 SMMLV, se deberá obtener previamente el aval del Comité Técnico de Sostenibilidad Contable o cuando requiera autorizar plazos diferentes a los señalados en los literales a) al c) del presente artículo.

En el evento de suscribirse un acuerdo de pago mientras se encuentre activa una medida cautelar, el funcionario executor podrá solicitar con la suspensión del proceso y el levantamiento de la mencionada medida.

Requisitos para solicitud de acuerdos de pago: Para el otorgamiento del acuerdo de pago, el deudor y/o el interesado deberán presentar la siguiente documentación:

- Solicitud por escrito que contenga la siguiente información:
- Nombre completo o razón social del deudor.
- Identificación del deudor. (Cédula o NIT)
- Nombre completo e identificación del solicitante o (Representante legal) cuando el deudor sea persona Jurídica.
- Dirección, teléfono y domicilio del deudor y representante.
- Cuantía de la deuda, manifestando su voluntad para que el Acuerdo de pago, cobije los intereses causados y los que se causen durante el plazo.
- Período cuando sea el caso.
- Plazo solicitado hasta 36 meses dependiendo la cuantía.

Plazos de las facilidades de pago. El HOSPITAL concederá facilidades de pago, teniendo en cuenta los plazos y condiciones que se señalan a continuación:
Para facilidades de pago hasta doce (12) meses:

- Solicitud del deudor o un tercero a su nombre.



- Acreditar el pago inicial de un porcentaje de la deuda.
- Denuncia de bienes para embargo y secuestro.

Para facilidades de pago superior a doce (12) meses:

- Solicitud del deudor o un tercero a su nombre.
- Acreditar el pago inicial de un porcentaje de la deuda.
- Garantías ofrecidas: garantía bancaria o de compañía de seguros; reales: hipotecas y prendas, fiducia en garantía, libranza o garantía personal.

El pago inicial a acreditar será de un 10%, sobre el valor total de la obligación para personas naturales, y de un 20% sobre el valor total de la obligación para personas jurídicas, porcentaje que podrá variar en un 5% por encima o por debajo, de acuerdo con el flujo de caja del deudor, la cuantía de la obligación y el estado del proceso, que contra él se adelante.

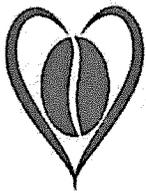
En los anteriores casos si la periodicidad de la facilidad es superior a un mes, la cláusula aceleratoria deberá pactarse en razón de los dos meses siguientes al incumplimiento. Se entiende que la cláusula aceleratoria es a partir del vencimiento de la segunda cuota, sin que se hubiera puesto al día el deudor.

Exigibilidad de garantías. Para suscribir acuerdos de pago con la finalidad de diferir el pago de la deuda hasta por un (1) año, no será necesaria la constitución de garantías y el deudor deberá denunciar bienes para su posterior embargo y secuestro, a menos que se compruebe objetivamente que el deudor no tiene capacidad de pago; en caso contrario, para suscribir el acuerdo de pago se le exigirá al deudor la constitución de alguna de las garantías señaladas en el presente Manual y en todo caso de conformidad con lo regulado al respecto por el Código Civil, Código de Comercio y Estatuto Tributario.

El Asesor Jurídico podrá solicitar al deudor la documentación que acredite sus ingresos y gastos o consultar la información que repose en las centrales de riesgo, de conformidad con las normas legales, a fin de determinar objetivamente su solvencia y capacidad de pago. Dicha información tendrá el carácter de reservada.

Teniendo en cuenta la naturaleza jurídica del HOSPITAL y su objeto social, así como los derechos fundamentales de los ciudadanos, no se podrá constreñir de forma alguna a los usuarios que de conformidad con el informe de trabajo social o partiendo del principio de la buena fe de la información que dé el familiar o usuario, de no tener capacidad de pago o bienes para generar acuerdo de pago, exigirles como requisito para el egreso la constitución de garantías.

Garantía suficiente y realizable. Se entenderá que una garantía respalda suficientemente la deuda a satisfacción de la entidad, cuando cubra como mínimo el doble



del monto total de la obligación principal y los intereses causados si a ello hubiere lugar, hasta la fecha en que se profiera la resolución de la facilidad para el pago.

Adicionalmente, la garantía debe ser realizable, es decir que cada abogado responsable, previo al otorgamiento de la facilidad de pago, deberá adelantar un estudio de títulos de los bienes ofrecidos cuando éstos sean muebles y/o inmuebles, verificando aspectos como: tipo de bien, titularidad, avalúo, afectaciones, limitaciones de dominio, derechos sucesorales, mutaciones, entre otros.

Si se trata de derechos, deberá tener en cuenta el objeto, la vigencia, el tomador, el beneficiario, la cláusula de revocación y la efectividad de la póliza, entre otras.

No obstante lo anterior, de conformidad con el inciso 2 ° del artículo 814 del Estatuto Tributario Nacional, podrán concederse facilidades de pago sin garantía cuando el plazo no sea superior a un (1) año y el deudor denuncie bienes para su posterior embargo y secuestro.

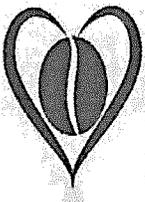
Incumplimiento del acuerdo de pago: Cuando el beneficiario de la facilidad de pago dejare de pagar tres (3) cuotas, se proferirá un acto administrativo por medio del cual se deja sin efecto el acuerdo de pago, el cual se notificara personalmente, siendo procedente el recurso de reposición ante el mismo funcionario que lo profirió dentro de los cinco (5) días siguientes de su notificación y se deberá resolver dentro del mes siguiente a su interposición.

Renuncia en el pago: Si el deudor a pesar de la gestión persuasiva no está interesado en el pago de la deuda, es imperioso iniciar de inmediato la labor de investigación de bienes con el fin de obtener la mayor información posible sobre el patrimonio e ingresos del deudor, que permitan adelantar en forma eficaz y efectiva el cobro por vía ejecutiva.

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 (en estas últimas se requerirá para el levantamiento de medidas previas, reportes y demás, de la aprobación del Juez competente.).

Parágrafo tercero: cláusulas aceleratorias. Todos los acuerdos de pago deberán contener una cláusula en la cual se indique que el incumplimiento en el pago de una o más cuotas será causal para declarar extinguido el plazo y hacer efectiva tanto la garantía



como la totalidad del saldo insoluto, se declarará mediante acto administrativo el incumplimiento del acuerdo de pagos, el cual deja sin vigencia el plazo concedido y en el evento en que se hayan otorgado garantías, ordenará hacerlas efectivas hasta la concurrencia del saldo insoluto o para el caso de aquellas facilidades de pago que se otorgaron con base en una relación detallada de bienes, se ordenará el embargo, secuestro y avalúo de los bienes denunciados por el deudor, para su posterior remate.

Si la garantía o los bienes del deudor, no fueren suficientes para cubrir la obligación se continuará con el proceso de cobro. En todo caso, se deberá reportar a la Contaduría General de la Nación, en las mismas condiciones establecidas en la Ley 901 de 2004, aquellos deudores que hayan incumplido los acuerdos de pagos, con el fin de que dicha entidad los reporte por esa causal en el Boletín de Deudores Morosos del Estado

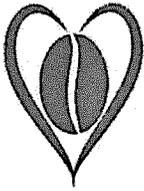
ARTÍCULO 21. IMPOSIBILIDAD DE CULMINAR EL COBRO PERSUASIVO. Se entenderá que no hay posibilidad de culminar satisfactoriamente la etapa de cobro persuasivo en los siguientes casos:

- Cuando el deudor (Responsable del pago) comparece y manifiesta su intención de no cumplir con la obligación.
- Cuando suscribiendo un compromiso o acuerdo de pago, éste haya sido incumplido total o parcialmente.
- 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.
- Cuando no fuere posible recaudar información sobre el deudor (Responsable del pago).
- 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 subproceso de cartera, será el encargado de vigilar las actividades descritas en los numerales anteriores y deberá notificar de ellos a la Gerencia y área financiera de la E.S.E. HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO, con el fin de iniciar cobro jurídico o coactivo, según el análisis que la oficina jurídica realice.

ARTÍCULO 22. DE LA PRESCRIPCIÓN:

La titularidad de la Acción de cobro le corresponde a la autoridad administrativa que en este caso se encuentra radicada en la ESE HOSPITAL "ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO QUINDÍO.



Prescripción de la acción de cobro

De conformidad con el artículo 17 de la Ley 1066 y de los incisos 1 y 2 del artículo 820 del Estatuto Tributario, le corresponde al Representante legal de la ESE Hospital mediante resolución debidamente motivada dar por terminado el correspondiente proceso que se esté tramitando por prescripción de la acción de cobro, de oficio o por solicitud debidamente motivada presentada por el deudor y/o por el funcionario encargado del Cobro Persuasivo.

El Asesor Jurídico debe dar especial relevancia a la antigüedad de la deuda, conforme a los términos de prescripción de las obligaciones establecidas en la ley.

Interrupción de la prescripción.

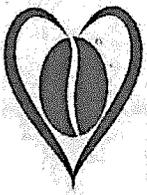
La Prescripción de las obligaciones cuyo cobro se inicia mediante el procedimiento de cobro persuasivo o jurídico se interrumpe de los siguientes eventos:

- Con la celebración de acuerdo de Pago: El término de prescripción se interrumpe desde la notificación de la resolución que concede la facilidad de pago y empieza a correr nuevamente desde la ejecutoria de la resolución que declara el incumplimiento.
- Con la aceptación escrita de la deuda por parte del deudor.
- Una vez librado el mandamiento de pago, siempre que el mismo se notifique al demandado dentro del término de un (1) año contado a partir del día siguiente a su expedición.

ARTÍCULO 23. REMISIÓN DEL EXPEDIENTE A LA DEPENDENCIA EJECUTORA. El Gerente y Responsable Financiero, remitirá el expediente a la oficina Jurídica de la E.S.E. HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO, 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.

ARTÍCULO 24. FORMACION DEL EXPEDIENTE. Consiste en la organización de los documentos que constituirán la base para el inicio del proceso ejecutivo, entre los cuales están:

- El título ejecutivo.



- 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.
- La información sobre el domicilio, la residencia y el teléfono del deudor (Responsable del pago).
- 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.

ARTÍCULO 25. 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:

- El acta de conciliación de saldos de cartera que se adelanten con las entidades responsables pagos.
- El contrato de transacción.
- El documento que ponga fin a la etapa de cobro persuasivo suscrito por el encargado del área 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 o el encargado del 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.

ARTÍCULO 26. PROCEDIMIENTO PARA INICIAR EL COBRO PREJURÍDICO. El proceso pre jurídico se realizará en un plazo máximo de 90 días por la oficina jurídica a través del Asesor Jurídico asignado al subproceso de cartera, con apoyo del área de cartera.

Para iniciar el cobro pre jurídico el encargado del subproceso 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.

26.1 ACUERDO DE PAGO EN LA ETAPA DE COBRO PREJURIDICO. Si el DEUDOR (Responsable del pago) comparece y manifiesta por escrito su voluntad de pago, se procurará la concertación mediante un acuerdo de pago y/o contrato de transacción que será proyectado por el Abogado asignado a defensa judicial o el encargado del área de Cartera, para su autorización por parte del Comité Técnico de Sostenibilidad Contable.

Para la suscripción de los acuerdos de pago y/o 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.

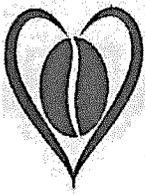
En todos los acuerdos y/o contratos de transacción se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Que medie solicitud de facilidad de pago suscrita por el DEUDOR (Responsable del pago).
- Plena identificación de las partes.
- Identificación de la obligación incluyendo el valor y concepto de la misma.
- Plazo, número de cuotas y valor de cada cuota y fecha en la que se hará efectiva.
- Garantía para cubrir la obligación.
- 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.
- Dirección y teléfono del DEUDOR (Responsable del pago) para las notificaciones.

26.2 PLAZOS. Estos serán aprobados por la gerencia, y dependerán de las negociaciones que se efectúen con las entidades deudoras (Responsable del pago). *01*

26.3 COBRO DE INTERESES MORATORIOS. En los CONTRATOS DE TRANSACCIÓN que celebre la Institución, con sus deudores (Responsable del pago), podrá estipularse el cobro de intereses moratorios a la tasa del interés vigente al momento de suscribir el contrato.

26.4 CONCILIACIONES EN LA ETAPA DE COBRO PREJURIDICO. Dentro de la etapa del cobro pre jurídico también procederán solicitudes de conciliaciones extrajudiciales



ante la superintendencia nacional de salud o ante la procuraduría general de la nación, según sea el caso.

27. COBRO JURIDICO. Son todas las acciones judiciales ante la jurisdicción ordinaria mediante demandas ejecutivas, teniendo como soporte el título ejecutivo o título valor con el lleno total de los requisitos de Ley.

Una vez finalizada la etapa de cobro prejurídico 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 Técnico de Sostenibilidad Contable, profesional asignado para la defensa judicial, 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.

28. INICIO DEL COBRO JURIDICO. El cobro jurídico se iniciará por la oficina jurídica, a través del profesional encargado de procesos jurídicos asignado, el día siguiente en que se agote el plazo otorgado para el cobro pre jurídico y previo análisis del Comité Técnico de Sostenibilidad Contable.

PARAGRAFO. En todo caso, la falta de respuesta en cualquiera de las etapas anteriores, y como quiera que se trata de obligaciones claras, expresas y exigibles, previo análisis del Comité Técnico de Sostenibilidad Contable, se podrá dar inicio al cobro jurídico, sin agotamiento de las etapas de cobro persuasivo y pre jurídico.

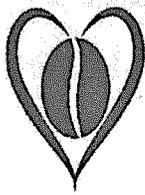
er

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6500970 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 0180009 9038

CAPÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES

29. DISPOSICIONES FINALES. Las disposiciones contenidas en el presente Manual se aplicarán sin perjuicio a las actividades que desarrollen las áreas de Facturación, Auditoría de Cuentas Médicas, Jurídica, área Financiera, y la Gerencia de la E.S.E. HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA" MONTENEGRO.





30. GLOSARIO.

ABONO: Pago parcial destinado a la amortización de una deuda en dinero. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

ACCIÓN: Mecanismo procesal requerido para el cobro respectivo. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

ACCIÓN EJECUTIVA: Es la ejercida ante la jurisdicción de lo Contencioso Administrativo y la Justicia Ordinaria para que por mandato legal se obtenga el pago de la obligación. Es aquella actividad para cuyo ejercicio se requiere la existencia de un documento que constituya título ejecutivo. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

ACCIÓN PROCESAL: Facultad de promover la actividad de un órgano jurisdiccional y mantenerla en ejercicio, buscando la satisfacción de lo pretendido, hasta lograr que éste cumpla su función de hacer justicia. El fundamento de la acción es el derecho constitucional de petición. En toda acción procesal hay, conforme a la doctrina, cuatro elementos: sujeto activo, sujeto pasivo, objeto y causa. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

ACCIONANTE O EJECUTANTE: Entidad que ejerce la acción de cobro en contra del deudor en mora. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

ACCIONADO O EJECUTADO: Persona contra quien se ejerce la acción de cobro. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

ACCIONAR: Ejercer el derecho procesal de acción. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

ACREEDOR: Persona que tiene derecho o acción para exigir el cumplimiento de una obligación. Es por lo tanto, el sujeto activo. Aunque por regla general el acreedor es una sola persona, puede existir pluralidad de acreedores. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

ACTA: Documento escrito, por quien funge de secretario, en el que hace constar la relación de lo acontecido durante la realización de una visita administrativa, de la Junta, vista judicial, reunión de cualquier naturaleza y de los acuerdos y decisiones tomados. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

ACTO ADMINISTRATIVO: Declaración de voluntad de un órgano de la Administración Pública. Es uno de los medios a través del cual se cumple la actividad administrativa, susceptible de crear con eficacia general o particular efectos jurídicos. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

ACUERDO DE PAGO: Figura jurídica que permite al deudor del HOSPITAL, cancelar la deuda en cuotas, por solicitud presentada ante la entidad, (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

ARCHIVAR: Indica la acción de guardar un documento en forma temporal o definitiva. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)



AUTO: Providencia emitida por autoridades judiciales o administrativas y puede ser de impulsión o de trámite y/o interlocutorios. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

CADUCIDAD: Tiempo requerido para la extinción de las acciones; este concepto está vinculado a la parte adjetiva o procesal del derecho. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

CALIFICACIÓN DE LA CARTERA: Conjunto de acciones mediante las cuales se pondera el nivel de viabilidad de cada obligación dentro de su clasificación.

CARTERA: Para los efectos del presente manual de cartera, se define como cartera, el conjunto de acreencias a favor del HOSPITAL, consignadas en títulos ejecutivos simples y complejos que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y exigible. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

CONVENIO O ACUERDO DE PAGO: Es un documento que establece un conjunto de condiciones por las cuales un deudor se compromete saldar su deuda con un acreedor a través de pagos programados. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

CITACIÓN: Llamamiento a persona o personas determinadas para que se presenten a una determinada dependencia de la Entidad con el fin de poner en conocimiento el contenido de un auto dentro del trámite del procedimiento administrativo de cobro persuasivo y/o coactivo. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007).

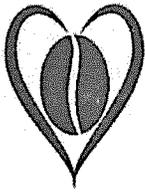
COBRO PERSUASIVO: Son las actuaciones que pretenden el acercamiento con el deudor, con el fin de procurar la cancelación de su obligación de manera voluntaria o por lo menos celebrar un acuerdo de pago, antes de iniciar el proceso de cobro jurídico atendiendo la naturaleza de la obligación. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

COBRO JURIDICO: Consiste en un conjunto de actividades jurídicas que buscan obtener o recuperar la comparecencia de un deudor para el pago líquido y exigible de una obligación o la proposición estricta de un acuerdo de pago frente a la misma. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

CUANTÍA: Valor o suma que representa en pesos o en salarios mínimos un monto determinado

DEVOLUCIÓN: Es una no conformidad que afecta en forma total la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión preliminar y que impide dar por presentada la factura. Las causales de devolución son taxativas y se refieren a falta de competencia para el pago, falta de autorización, falta de epicrisis, hoja de atención de urgencias u odontograma, factura o documento equivalente que no cumple requisitos legales, servicio electivo no autorizado y servicio ya cancelado. La entidad responsable del pago al momento de la devolución debe informar todas las diferentes causales de la misma. (Ministerio de la protección social, 2008)

EMBARGO: Afectación decretada por un juez a ciertos bienes de un deudor, como forma de asegurar el cumplimiento futuro de una obligación a favor de su acreedor. Saca el bien del comercio. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)



EXCEPCIÓN: Medio de defensa conferido al ejecutado con el propósito de enervar la acción o proceso. Para los efectos del proceso de cobro coactivo aplican las excepciones que prescribe el artículo 831 del Estatuto Tributario. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007).

FACILIDAD DE PAGO: Para efectos de trámite interno en Hospital , consiste en la figura jurídica que permite al deudor de Hospital , cancelar la deuda en cuotas mensuales, por solicitud presentada ante la entidad. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

FACTURA: Es un documento administrativo de carácter contable que emite la entidad para realizar, formalmente, el cobro de las obligaciones que con ocasión de la prestación del servicio de salud y/o otras actividades. República de Colombia. , 1971)

FACULTAD: Atribución para actuar que la ley, el reglamento, el contrato o la Resolución conceden a una persona natural o jurídica, como titular de un derecho subjetivo o como parte de una relación jurídica o administrativa, para que opte por una entre varias opciones. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

GLOSA: Es una no conformidad que afecta en forma parcial o total el valor de la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión integral, que requiere ser resuelta por parte del prestador de servicios de salud. (Ministerio de la protección social, 2008).

MANDAMIENTO DE PAGO: Es el acto procesal, que consiste en la orden de pago que dicta el funcionario ejecutor para que el ejecutado pague la suma líquida de dinero adeudada, contenida en el título ejecutivo, junto con los intereses desde cuando se hicieron exigibles y las costas del proceso. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

MEDIDA CAUTELAR: Son las dictadas mediante autos, con el fin de asegurar que cierto derecho podrá ser hecho efectivo, en el caso de un litigio en el que se reconozca la existencia y legitimidad de tal derecho. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

OBLIGACIÓN: Vínculo jurídico por el cual una persona queda sujeta a realizar a favor de otra una prestación lícita, posible y determinable. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

PAGO: Cumplimiento normal de una obligación. Entrega del deudor al acreedor de la cantidad de dinero que le debe. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

PROCEDIMIENTO: Descripción de la secuencia lógica, de los distintos pasos de que se compone un producto. El procedimiento es pues, una rutina de trabajo. Igualmente, se entiende como procedimiento, el conjunto de formalidades o trámites a que está sujeta la realización de los actos jurídicos en las distintas áreas del derecho. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

PROCEDIMIENTO EJECUTIVO: Conjunto de formalidades procesales señaladas por el legislador para el trámite del juicio ejecutivo. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 66501870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 01 8000910388



Certificado No. SC-6458-1





PROCESAL: Pertenece o relativo al proceso. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

PROCESO: Conjunto de actos regulados por la Ley y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación del derecho objetivo y la satisfacción consiguiente del interés tutelado, mediante decisión de autoridad competente. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007).

PROVISIÓN DE LA CARTERA: Representa el valor de las estimaciones que debe efectuar la E.S.E. HOSPITAL, para cubrir contingencias de pérdidas, como resultado del riesgo de incobrabilidad de bienes y cuentas derivadas de la prestación de servicios de salud.

PUBLICACIÓN: Conocimiento dado en general, o a persona o personas determinadas, de un acto jurídico, administrativo o disposición legal, que constituye requisito indispensable para que surta efecto. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

RECIBIR Y RADICAR: Indica la acción de recepción o entrada de documentos y su anotación en un libro. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

RECURSOS: Medios establecidos por el legislador para obtener la revocación, aclaración, reforma o modificación de una providencia judicial o de una decisión administrativa. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

REMATE DE BIENES: Adjudicación de los bienes del deudor a quien haya hecho la mejor postura en la subasta pública. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

REMISIÓN: Condonación en todo o en parte de una deuda u obligación. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)

TÍTULOS EJECUTIVOS: Documentos que permiten incoar una acción procesalmente denominada ejecutiva, o el procedimiento administrativo de cobro. Para que un determinado documento pueda ser considerado formalmente como título ejecutivo, debe provenir del deudor y constituir plena prueba contra él. En cuanto a sus condiciones de fondo, la obligación que contenga el documento en cuestión debe ser expresa, clara y de inmediata exigibilidad. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2007)



31. **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 en especial de las Empresas Sociales del Estado, además de las normas vigentes y aplicables a los casos en concreto.

32. **VIGENCIA.** El Presente manual rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CUMPLÁSE

MIRYAM BEJARANO PULIDO
Gerente



Certificado No. SC-5858-1

