
	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 1 de 41

# MANUAL DE GESTIÓN DE CARTERA

## M-GF-01


Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
1	Emisión del documento	09/01/2020	Gerencia

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Cartera	Control Interno	Gerencia

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 2 de 41


## Tabla de contenido

CAPITULO I. GENERALIDADES.....	4
<b>ARTICULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>ARTICULO 2. OBJETIVO DEL MANUAL</b> .....	4
<b>ARTICULO 3. OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> .....	4
<b>ARTICULO 4. ALCANCE DEL MANUAL</b> .....	5
<b>ARTICULO 5. MARCO LEGAL</b> .....	5
CAPITULO II. PROCESO DE CARTERA.....	6
<b>ARTICULO 6. ANALISIS DOFA DEL PROCESO DE CARTERA</b> .....	6
<b>ARTICULO 7. MISIÓN</b> .....	7
<b>ARTICULO 8. VISION</b> .....	7
<b>ARTICULO 9. OBJETIVOS</b> .....	7
<b>ARTICULO 10. PRINCIPIOS</b> .....	7
<b>ARTICULO 11. POLÍTICAS DE CARTERA</b> .....	8
<b>ARTICULO 12. ESTRATEGIAS</b> .....	9
<b>ARTICULO 13. SISTEMA DE INFORMACIÓN</b> .....	9
<b>ARTICULO 14. OPERATIVIDAD DEL PROCESO</b> .....	10
<b>ARTICULO 16. PROFESIONAL JURIDICA:</b> .....	12
<b>ARTICULO 17. CLASIFICACION DE DEUDORES</b> .....	13
<b>ARTICULO 18. MODALIDAD DE CONVENIOS O CONTRATOS:</b> .....	13
<b>ARTICULO 19. FORMAS DE PAGO</b> .....	13
<b>ARTICULO 20. APLICACIÓN DEL GIRO DIRECTO –</b> .....	14
<b>ARTICULO 21. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE LA CARTERA Y PONDERACIÓN DEL RIESGO.</b> .....	17
<b>ARTICULO 22. FINANCIACION MEDIANTE PAGARES</b> .....	18
CAPITULO III. ETAPAS DE COBRO.....	22
<b>ARTICULO 23. COBRO PERSUASIVO</b> .....	22
<b>ARTICULO 24. COBRO PREJURIDICO</b> .....	22
<b>ARTICULO 25. COBRO JURIDICO</b> .....	25
<b>ARTICULO 26. COBRO COACTIVO</b> .....	25
CAPITULO IV. ESPECIFICIDADES.....	32

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 3 de 41

<b>ARTICULO 27. TRAZABILIDAD DE LA CARTERA .....</b>	<b>32</b>
<b>ARTICULO 28. PROVISIÓN DE CARTERA .....</b>	<b>36</b>
<b>ARTICULO 29. CASTIGO DE CARTERA .....</b>	<b>36</b>
<b>ARTICULO 30. INDICADORES DE CARTERA .....</b>	<b>38</b>
<b>ARTICULO 31. INCENTIVOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA.....</b>	<b>39</b>
<b>CAPITULO V. DISPOSICIONES FINALES.....</b>	<b>40</b>
<b>ARTICULO 33. GLOSARIO.....</b>	<b>40</b>
<b>ARTICULO 34. BIBLIOGRAFIA:.....</b>	<b>41</b>
<b>ARTICULO 35. VIGENCIA:.....</b>	<b>41</b>



	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 4 de 41

## **CAPITULO I. GENERALIDADES**

### **ARTICULO 1. INTRODUCCIÓN**

Dentro de los lineamientos establecidos por la normatividad en cuanto a la adopción del Manual Interno de Cartera que cada Institución deberá adoptar de acuerdo con la Ley 1066 de 2006 y su reglamentación en el Decreto 4473 de 2006. El manejo y administración adecuado de la cartera hace parte de una buena gestión, por lo que el presente manual se constituye en un instrumento de consulta y orientación para la ejecución del proceso Administrativo de cartera en sus etapas de Planeación, Organización, Coordinación y Control, para lograr una mayor eficacia y eficiencia en el recaudo.

Debido a que el problema de la cartera afecta el equilibrio financiero y en si el correcto funcionamiento de la E.S.E. Hospital Regional de Chiriguana, se hace necesario definir estrategias que permitan avanzar en la solución de dicho fenómeno, con impactos favorables a la situación financiera de la ESE. Lo dispuesto en el presente manual se establece de carácter obligatorio.

### **ARTICULO 2. OBJETIVO DEL MANUAL**


Garantizar la adecuada ejecución de los procesos de gestión de cartera, permitiendo el seguimiento, control y evaluación de esta.

### **ARTICULO 3. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Definir políticas y procedimientos para la administración eficiente de la cartera de la E.S.E. Hospital Regional de Chiriguana.

Utilizar los recursos Humanos, Jurídicos y tecnológicos 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 Entes territoriales, las EPS-C, EPS-S, las empresas de seguros, otras Empresas del Estado, Empresas particulares, personas jurídicas, otras IPS, originados por la prestación de servicios de atención en salud y en general por las diferentes Entidades Responsables de Pago (E.R.P) por servicios de salud prestados.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 5 de 41

#### **ARTICULO 4. ALCANCE DEL MANUAL**

Direccionamiento de los procesos de depuración y cobro permanente de la cartera de la ESE, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad.

#### **ARTICULO 5. MARCO LEGAL**


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: 1. 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 5° 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.

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


Resolución 006066 de 2016 modificada por la Resolución 000332 de 14 febrero 2017 mediante la cual se define condiciones, términos y fechas en la cual se debe realizar la depuración de las glosas entre las IPS y ERP, además de realizar el reporte de facturación y cartera cuya obligación es de las IPS y ERP reportándose la información pertinente como facturación, recobros, reclamaciones y novedades de pago referente a los servicios de salud que se prestan lo anterior se incluye en la plataforma PISIS de SISPRO según lo dispone la Ley 1797 de 2016 en su artículo 9 parágrafo 5.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 6 de 41

## CAPITULO II. PROCESO DE CARTERA

### ARTICULO 6. ANALISIS DOFA DEL PROCESO DE CARTERA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inexistencia clara de las edades de la Cartera</li> <li>➤ Inexistencia de adopción de los procesos de cartera en la ESE.</li> <li>➤ Deficiencia en los sistemas (SOFTWARE), en la ESE.</li> <li>➤ Inexistencia de elementos de comunicación por el responsable de cartera (Medios).</li> <li>➤ No descargue de pagos- Facturación por parte de la ESE.</li> <li>➤ Falta oportunidad en la respuesta a glosas y conciliación de estas.</li> <li>➤ Falta capacitación al personal involucrado en el proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Equipo motivado y comprometido para lograr mejorar los diferentes procesos de cobro de cartera.</li> <li>➤ Perfiles de profesionales de áreas complementarias al proceso de cobro y saneamiento de la cartera.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apoyo de la Dirección en la búsqueda de estrategias y mecanismos para la depuración y conciliación de la cartera.</li> <li>➤ Implementación de sistemas de información en la ESE, de acuerdo con las necesidades.</li> <li>➤ Apoyo y acompañamiento jurídico en los procedimientos que complementan el cobro de cartera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estado de Intervención y liquidación de las EPS, e incertidumbre en el panorama del SSS en Colombia.</li> <li>❖ Riesgos posibles al no cumplir la normatividad vigente tanto en cartera como en glosas.</li> <li>❖ Cartera con valores elevados que no concuerdan con los cruces con las ERP.</li> </ul>

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 7 de 41

## **ARTICULO 7. MISIÓN**

El área de **CARTERA** de la **ESE Hospital Regional de Chiriguaná**, enfoca su gestión a depuración y recaudo oportuno, eficiente y eficaz de las cuentas adeudadas a la ESE por sus servicios prestados en salud que conlleven a seguir manteniendo el flujo de efectivo que garantice la prestación de los servicios de salud de la población.

## **ARTICULO 8. VISION**

Para el año 2020, poseer una cartera depurada que le permita realizar el seguimiento, control y evaluación de esta, sin dejar de adoptar mecanismos que impidan su envejecimiento, al igual que su trazabilidad en la gestión de cobro.

## **ARTICULO 9.OBJETIVOS**


- ❖ Lograr el 100% de la depuración de la Cartera de la E.S.E.
- ❖ Lograr una eficiente rotación de cartera a 90 días.
- ❖ Mejorar los procesos de Facturación, glosas y preauditoria en la E.S.E.
- ❖ Lograr un mínimo porcentaje de cartera provisionada y cartera castigada.

## **ARTICULO 10. PRINCIPIOS**

La dependencia de cartera de la ESE Hospital Regional San Andrés debe adoptar, interpretar y finalmente dar aplicación de los procedimientos propios siempre como base los siguientes principios:

- ❖ Agilidad y transparencia
- ❖ Persistencia en el cobro iniciado
- ❖ Registro y trazabilidad del cobro
- ❖ Clasificación y análisis de Cartera
- ❖ Análisis de riesgo por entidad (Riesgo bajo, Riesgo medio y Riesgo Alto)




	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 8 de 41

Agilidad y transparencia, Persistencia en el cobro iniciado, Registro y Trazabilidad del cobro, Clasificación y análisis de cartera y Análisis de riesgo por entidad (Riesgo bajo, Riesgo medio, Riesgo Alto).

## **ARTICULO 11. POLÍTICAS DE CARTERA**

- ❖ Administración y consolidación mensual de las cifras de cartera.
- ❖ Asegurar la radicación oportuna de las cuentas en las entidades.,
- ❖ Realizar periódicamente conciliaciones de cartera, con los diferentes pagadores.
- ❖ Realizar circularización de saldos.
- ❖ Iniciar la trazabilidad de la cartera.
- ❖ Firmar acuerdos de pago.
- ❖ Reportar a la Contaduría General de la nación, los deudores morosos.
- ❖ Cobrar intereses por mora, a las deudas que lleguen a la instancia de cobro pre jurídico.
- ❖ Llevar a cabo el cobro persuasivo y coactivo.
- ❖ Entregar la información requerida por el comité de sostenibilidad financiera.



	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 9 de 41


## **ARTICULO 12. ESTRATEGIAS**

- ❖ Mejorar los procesos de radicación de cuentas en los diferentes deudores.
- ❖ Implementar y adoptar el Comité de Cartera de la E.S.E.
- ❖ Mejorar los procesos de preauditoria a las facturas generadas en el periodo para su posterior radicación.
- ❖ Organizar la función de cobranza e implementar controles operativos , informes y medidas de desempeño para lograr la eficiencia en la cobranza.
- ❖ Diseño de un sistema de Información para la gestión de cartera, como complemento al Software de la entidad.
- ❖ Implementar las Instancias de gestión de cobro persuasivo y coactivo.
- ❖ Monitoreo y conciliación de cuentas

## **ARTICULO 13. SISTEMA DE INFORMACIÓN**

Es necesario resaltar que una de las grandes debilidades que posee la E.S.E. Hospital Regional de Chiriguana, es la de NO contar con un Sistema de Información Confiable y parametrización con las áreas de facturación de cada una de los centros de salud (Manual), de manera que permita llevar una trazabilidad a la gestión de cobro y generar información útil y oportuna para la toma de decisiones.

Falencia anterior, que se quiere subsanar mediante la implementación del nuevo software Salud360- Software Integral de Salud, el cual permite reflejar la trazabilidad de la factura desde la generación hasta su cobro efectivo; por lo tanto para el área de cartera de la ESE es de gran apoyo, sin dejar atrás que el módulo contable será un complemento a la labor que se realiza dentro del marco de cobro efectivo.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 10 de 41

#### ARTICULO 14. OPERATIVIDAD DEL PROCESO


ENTRADAS	ACTIVIDADES DE GESTION	SALIDAS
----------	------------------------	---------

**FACTURACION /  
GLOSAS**

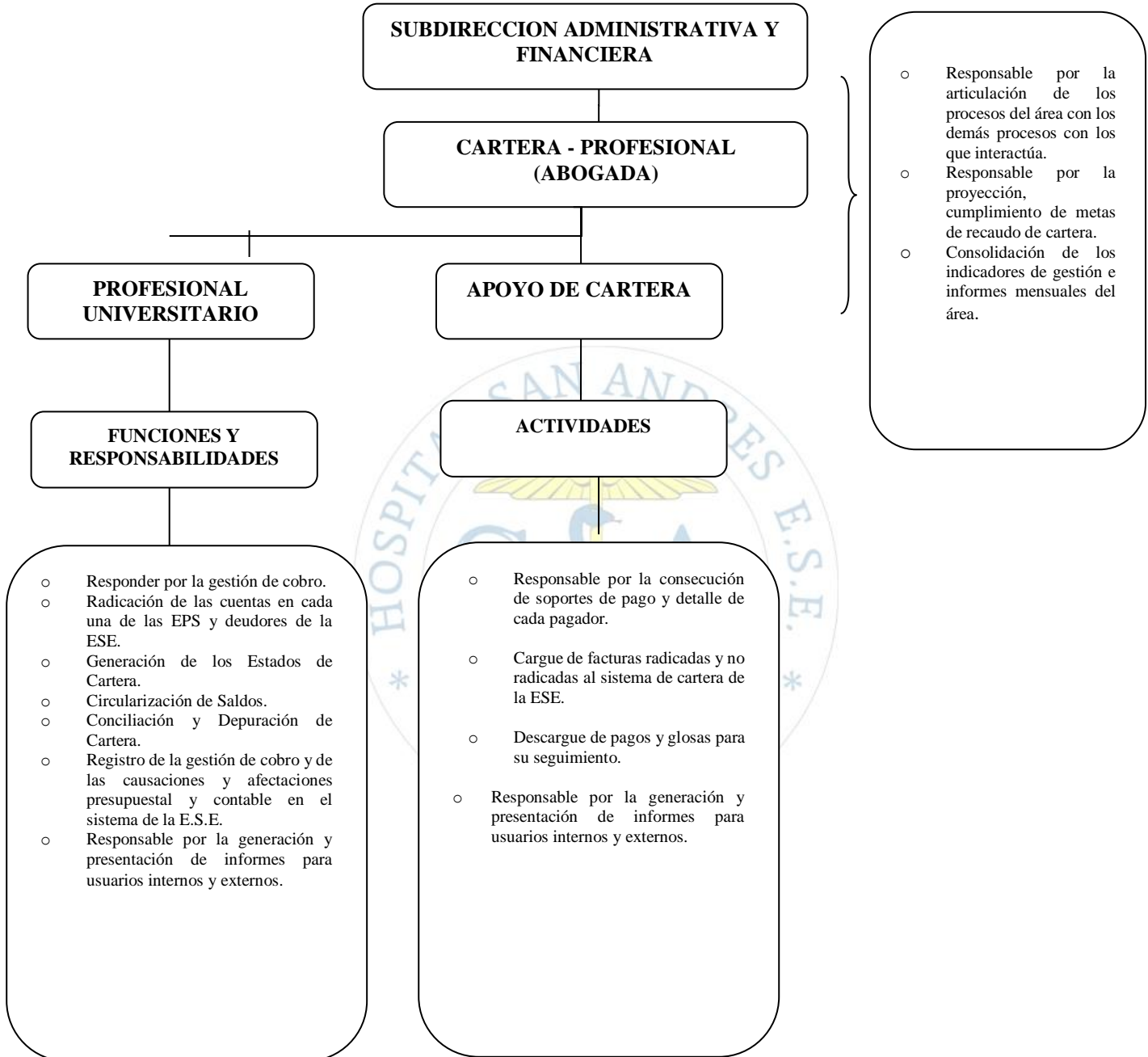
- ✓ **COBRO PERSUASIVO**
- ✓ **COBRO JURIDICO**
- ✓ **COBRO COACTIVO**
- ✓ **DEPURACION DE CARTERA**
- ✓ **PROVISION Y GESTION DE CARTERA**


- **RECAUDO CARTERA DEPURADA**
- **ACUERDO DE PAGO**
- **PROCESOS JUDICIALES**



	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 11 de 41

## ARTICULO 15. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

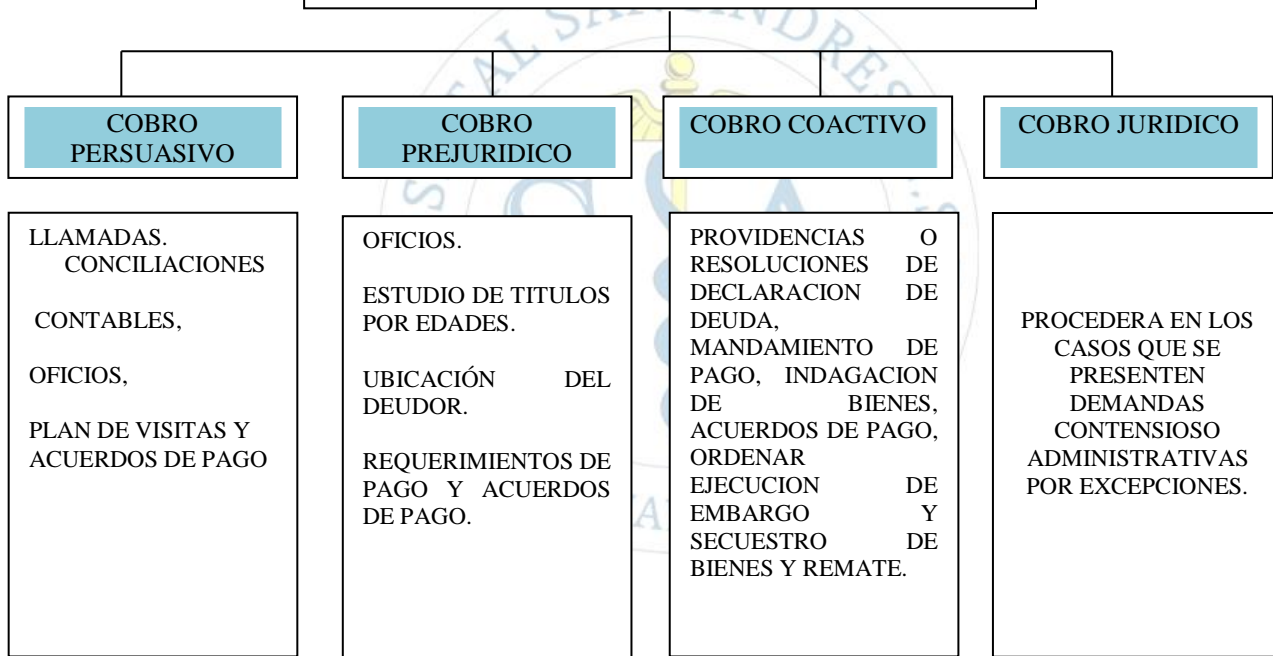


	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 12 de 41

**ARTICULO 16. PROFESIONAL JURIDICA:** Responsable por:


- ❖ El cobro pre jurídico y coactivo de la cartera de la E.S.E.
- ❖ Apoyo a la gestión de cobro persuasivo.
- ❖ Apoyo y coordinación en la depuración de cartera, provisionada y castigada.
- ❖ Presentar solicitudes de conciliación ante la Procuraduría y la Supersalud.
- ❖ Proyectar acuerdos de pago.
- ❖ Apoyar sobre los conceptos jurídicos de la cobrabilidad de la cartera
- ❖ Definir el inicio de procesos judiciales, hacer seguimiento e instaurar la demanda ejecutiva.

**11. ACTIVIDADES DE GESTION DE COBRO**



**1. CONCILIACION ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD O PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION.**

Estado de cartera, poder de representación del representante legal, certificado de representación legal y evidencia de la gestión de cartera.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 13 de 41

## ARTICULO 17. CLASIFICACION DE DEUDORES

**EPSS:** Empresas promotoras del Régimen Subsidiado.

**EPS:** Empresas Promotoras de Salud del Régimen Contributivo

**IPS:** PRIVADAS. Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de carácter privado.

**IPS: PUBLICAS.** Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud pertenecientes al sector público.

**EMPRESAS DE REGIMEN ESPECIAL:** (INPEC, POLICIA, EJERCITO).

**ENTES TERRITORIALES:** (Gobernaciones, Alcaldías, Secretarías de salud).

**EMPRESAS DE SEGUROS.**

**OTROS**

## ARTICULO 18. MODALIDAD DE CONVENIOS O CONTRATOS:

**CONTRATOS POR CAPITACIÓN:** Mediante la cual se destina un porcentaje la UPC, para la atención de un número definido de afiliados, basado en la directriz del Ministerio de Salud, porcentaje de mercado y costos de la Institución.

**CONTRATOS POR EVENTO:** Mediante la cual se determina la tarifa por cada uno de los bienes, servicios o procedimiento teniendo en cuenta como referencia las tarifas del mercado.


**PAGO POR PAQUETE O TARIFA INTEGRAL:** Consolida actividades e intervenciones, procedimientos y suministros, necesarios para resolver integralmente un problema o diagnóstico específico de salud, por un valor preestablecido en el mercado global prospectivo.

## ARTICULO 19. FORMAS DE PAGO

Actualmente se contemplan dos formas de pago por los servicios de salud prestados.

De acuerdo a la Ley 1122 de 2007 en su **ARTÍCULO 13. LITERAL d.** pagos de EPS y EPSS:

- ✓ **CAPITACION: 100%** Anticipado

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 14 de 41

- ✓ **OTRA MODALIDAD: 50%** anticipado dentro de los 5 días de su presentación. Saldo a 30 días, si NO hay glosas o dentro de los 15 días siguientes al recibo de pago por ET.

**Ministerio de Salud y Protección Social reglamentará: contratación por capitación, forma y tiempos de presentación, recepción, remisión y revisión de facturas, glosas y pagos e intereses de mora, asegurando que aquellas facturas que presenten glosas queden canceladas dentro de los 60 días posteriores a la presentación de la factura.**

Las Entidades Promotoras de Salud EPS de ambos regímenes, pagarán los servicios a los Prestadores de Servicios de salud habilitados, mes anticipado en un 100% si los contratos son por capitación. Si fuesen por otra modalidad, como pago por evento, global prospectivo o grupo diagnóstico se hará como mínimo un pago anticipado del 50% del valor de la factura, dentro de los cinco días posteriores a su presentación. En caso de no presentarse objeción o glosa alguna, el saldo se pagará dentro de los treinta días (30) siguientes a la presentación de la factura, siempre y cuando haya recibido los recursos del ente territorial en el caso del régimen subsidiado. De lo contrario, pagará dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción del pago. El Ministerio de Salud reglamentará lo referente a la contratación por capitación, a la forma y los tiempos de presentación, recepción, remisión y revisión de facturas, glosas y respuesta a glosas y pagos e intereses de mora, asegurando que aquellas facturas que presenten glosas queden canceladas dentro de los 60 días posteriores a la presentación de la factura.


**CUANDO LAS EPS -S HABIENDO RECIBIDOS LOS RECURSOS NO PAGUE EN LOS DIEZ (10) DIAS SIGUIENTES A LO PACTADO EN EL CONTRATO POR CAPITACION, LA ESE HOSPITAL REGIONAL SAN ANDRES SOLICITARÁ A LA SSS LA APLICACIÓN DE LA MEDIDA DEL GIRO DIRECTO.**

ARTICULO 20. APLICACIÓN DEL GIRO DIRECTO – (Aplica solo para contratos por capitación por regla general, pero en la ESE allí mismo se aplica la modalidad por evento y procesos compensatorios del régimen contributivo)

El sistema de giro directo se aplica cuando las EPS-S habiendo recibido los recursos del Ente territorial, no pagan a las IPS en los diez (10) días siguientes a lo pactado en el contrato.

Para esto la IPS debe solicitar la aplicación de la medida al ente territorial



	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 15 de 41

## **CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCESO DE SOLICITUD DE GIRO DIRECTO.**


Que las cuentas presentadas por la E.S.E. hayan sido aceptadas por la EPS-S es decir:

- ✓ Cuando la EPS-S ha reconocido la factura o cuenta de cobro presentada.
- ✓ Cuando en los contratos suscritos se ha establecido anticipos sobre las cuentas de cobro o facturas radicadas por la E.S.E.
- ✓ Cuando han transcurrido 30 días de entregada la factura y la EPS-S no la ha glosado.
- ✓ Cuando la EPS -S ha glosado la factura pero se ha determinado que una parte de la misma se acepta.
- ✓ Cuando la EPS-S ha glosado la factura y algunas o todas las glosas se han resuelto a favor de la IPS.
- ✓ Cuando la factura se relaciona con contratos de capitación y se presenta en el curso de los 10 primeros días del mes.
- ✓ Que la Entidad promotora de salud del régimen subsidiado (EPS-S) haya incurrido en mora.
- ✓ Se determina que una EPS-S ha incurrido en mora si han transcurrido más de diez (10) días calendario después del plazo en que deben efectuarse los pagos. Por lo tanto es preciso aclarar los plazos reglamentados.

**CONTRATOS POR CAPITACION** – La IPS debe entregar la cuenta de cobro o factura a la EPS-S al comienzo de cada mes y ésta debe pagarle en el curso de los diez (10) primeros días del mismo mes en curso.

- Que el contrato sobre el cual se vaya a aplicar la medida se encuentre vigente.
- Se aplica esta medida sobre los valores aún no girados a la EPS-S de la contratación vigente.
- Una vez se ha verificado el cumplimiento de las condiciones anteriores, también se debe tener en cuenta que es importante:
  - Entregar las cuentas de forma oportuna.
  - La aceptación (auditoria) de las facturas por la EPS-S.
  - La mora en que incurrió la EPS-S y la recepción de los recursos oportunamente por parte de la EPS-S; para iniciar el Proceso de SOLICITUD DE GIRO DIRECTO.



	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 16 de 41

## **DOCUMENTOS SOPORTES PARA LA SOLICITUD DEL GIRO DIRECTO A LA NACION**

Oficio dirigido al Ministerio de Salud y Protección Social acompañada de los siguientes documentos:

- ❖ Copia del contrato o contratos suscritos entre la EPS-S y la E.S.E. a partir de los cuales se realiza la solicitud.
- ❖ Certificado de existencia y representación legal de la IPS

Certificación del representante legal y del revisor fiscal de la IPS donde conste:

- El valor pagado del contrato
- El valor adeudado
- El tiempo de mora.
- Copia de las facturas o cuentas de cobro debidamente aceptadas por la EPS-S incluyendo las glosas efectuadas para soporte de la solicitud.

### **FORMALIZACION DE LA MEDIDA DE GIRO DIRECTO**

**1. PRIMERA NOTIFICACION:** El Ministerio (Designado) notificará personalmente tanto a la EPS-S como a la IPS-sobre el inicio de la investigación para posible giro excepcional y directo.


La EPS-S contará con cinco (5) días hábiles para rendir sus descargos con respecto del no pago de sus obligaciones para con la red de prestadores aún cuando ya se ha surtido el desembolso del recurso por parte del ente territorial.

Si la EPS-S responde y su respuesta es satisfactoria, es decir que desvirtúa lo que sirvió de base para motivar la iniciación del giro directo, la Secretaria de Salud expide un acto administrativo negando la solicitud a la E.S.E.

Si la EPS -S no contesta o su respuesta no es satisfactoria el Ministerio (Designado) expide un acto administrativo motivado ordenando la medida de giro excepcional y de giro directo. Este acto administrativo debe expedirse dentro de los 10 días calendario siguientes al primer plazo que se concedió a la IPS -S , y procede recurso de reposición.

### **2. SEGUNDA NOTIFICACION**

El Ministerio (designado) procede a la notificación personal tanto a la EPS-S como a la IPS. Para el caso de pasar cinco (5) días del envío de la notificación personal y no se logre hacer la notificación., esta se fijará por edicto por el término de diez (10) días.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 17 de 41

Si la EPS-S no interpone recurso alguno, queda en firme el acto administrativo y procede su ejecución.

Si la EPS-S interpone recurso se procede a resolverlo.

## EJECUCIÓN DE LA MEDIDA


El Ministerio (designado) le gira a la E.S.E. los valores mensuales correspondientes a los contratos por capitación que tenga vigente con la EPS-S y que han sido objeto de aplicación de la medida de giro directo.

Esta medida permanecerá durante todo el tiempo contractual y solo podrá levantarse en el siguiente periodo, siempre y cuando la EPS-S haya acreditado el pago de las obligaciones que le dieron lugar.

De igual forma resaltar que según el Decreto 1095 de 2013 indica que las Entidades Promotoras de Salud, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del giro directo por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPS, proveniente de recursos de la Liquidación Mensual de Afiliados establecida en el Decreto 971 de 2011, modificado por los Decretos 1700 y 3830 de 2011 y 1713 de 2012, o los que a cualquiera otro título sean girados directamente a las IPS en nombre de las Entidades Promotoras de Salud-EPS, a través del mecanismo creado por el Decreto 4962 de 2011, o por las Entidades Territoriales, deberán remitir a las IPS la información de las facturas y los valores del giro directo autorizado que deben aplicar a cada factura.

## ARTICULO 21. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE LA CARTERA Y PONDERACIÓN DEL RIESGO.

CRITERIO	PUNTAJE
EDAD DE LA CARTERA CON MAYOR CONCENTRACION	EDAD MENOR A 60 DIAS :1
	EDAD ENTRE 61 Y 90 DIAS :2
	EDAD ENTRE 91 Y 180 DIAS :3
	EDAD ENTRE 181 Y 360 DIAS :4
	EDAD MAYOR A 360 DIAS :5
TIPO DE PAGADOR	ENTIDAD PUBLICA :1
	EMPRESA PRIVADA :2
	PERSONA NATURAL :3


	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 18 de 41

EVIDENCIA DE GESTION DE COBRO	REGISTROS DE GESTION EN LOS ULTIMOS 3 MESES :1 REGISTRO DE GESTION EN EL ULTIMO AÑO :2 SIN REGISTRO DE GESTION :3
CRUCE DE CARTERA CON EL PAGADOR	EN EL ULTIMO TRIMESTRE :1 EN EL ULTIMO AÑO :2 MAYOR A UN AÑO :3
COMPORTAMIENTO DE PAGOS	PAGO DENTRO DE LOS 30 DIAS SIGUIENTES A LA RADICACION :1 PAGO DENTRO DE LOS 60 DIAS SIGUIENTES A LA RADICACION :2 PAGOS DESPUES DE 60 DIAS :3 NO REGISTRO PAGO EN EL ULTIMO SEMESTRE NO REGISTRA NINGUN PAGO EN EL ULTIMO AÑO :4

PUNTAJE	CALIFICACION DEL RIESGO	ACCION A SEGUIR
PUNTAJE MENOR A 8	RIESGO BAJO	MANEJO DE COBRO PERSUASIVO
PUNTAJE IGUAL A 9	RIESGO MEDIO	MANEJO DE COBRO PERSUASIVO Y/O PREJURIDICO
PUNTAJE IGUAL O MAYOR A 10	RIESGO ALTO	MANEJO COBRO JURIDICO Y COACTIVO

## ARTICULO 22. FINANCIACION MEDIANTE PAGARES

Es un mecanismo que la E.S.E. ha diseñado para asegurar el pago de copagos y cuotas moderadora para personas naturales que manifiestan su incapacidad de pago ó para financiar servicios prestados a personas naturales que no tienen ninguna afiliación al sistema de seguridad social en salud y que manifiestan su incapacidad de pago.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 19 de 41

## ESTUDIO SOCIO ECONOMICO

La necesidad de una financiación nace cuando el facturador del servicio médico en que se encuentra el paciente, genera el estado de cuenta que corresponde a la prestación de servicios de salud brindado al usuario, y este o su acompañante manifiesta su incapacidad de pago.


Este usuario o su acompañante, se remite a SIAU (Servicio información y atención al usuario) , para poner en conocimiento su condición económica, la cual debe ser estudiada mediante la aplicación de la ficha socioeconómica que contiene las condiciones sociales, familiares, económicas. Una vez identificada su incapacidad de pago, el usuario o su acompañante es remitido al área de facturación (de lunes a viernes de 7.00 am a 5:00 pm.)

NOTA: Los fines de semana y en las noches, el encargado de evidenciar las condiciones socioeconómicas del usuario será el profesional de enfermería a cargo del servicio

Facturación atiende al usuario y aplica las siguientes políticas internas de financiación, para la posterior suscripción del pagare:

- 1.) Todo paciente debe contar con un estudio socioeconómico que refleje la incapacidad de pago para acceder a la financiación mediante pagaré.
- 2.) La financiación obedece solo a pacientes que evidencian no tener capacidad de pago.
- 3.) Antes de tomar decisión de financiar, se le solicite al usuario por lo menos el 60% de la cuenta, en todo caso el paciente siempre debe hacer un abono.
- 4.) Debe informarse al Usuario con claridad la importancia del cumplimiento de los pagos, creando así la cultura de pago.
- 5.) Financiar el saldo en cuotas mensuales por el número de meses que por su capacidad de pago pueda asumir, en todo caso no mayor a seis (6) meses.
- 6.) Solicitar al usuario los documentos que permitan evidenciar su ubicación para garantizar el recaudo de la cuenta

- Fotocopias de cédulas del paciente y del responsable del paciente
- Fotocopia de último recibo de servicios públicos.
- Quien diligencie el pagaré tiene la responsabilidad de confirmar los datos suministrados por el usuario y dejar la anotación en el estado de cuenta del paciente, la cual hace parte de los soportes del pagaré.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 20 de 41

## CASOS ESPECIALES

En estos casos, siempre se deberá proceder a una financiación.

- a.- Cuando el paciente este autorizado para ser remitido y la ambulancia se encuentra en condición de espera.
- b.- Si el paciente debe ser intervenido con urgencia y se encuentra certificado por el médico tratante con sello superpuesto en la orden medica o remisión.
- c.- Si el paciente ha fallecido y los funcionarios de la Fiscalía se encuentran en espera de retirar el cuerpo.
- d.- Si el paciente se encuentra represado por más de un día y persiste la condición de incapacidad de pago.


## DILIGENCIAMIENTO DEL PAGARE

El documento base para el diligenciamiento del pagare, es la factura, cuyo valor se consigna dentro del pagare, registrando también el valor a financiar. Es importante que el pagaré este respaldado por un responsable diferente al paciente cuando el valor a financiar supere el millón de pesos (\$1.000.000.), quien debe estar plenamente identificado con cédula de ciudadanía o de extranjería, de la cual se anexa fotocopia y en lo posible un recibo de servicio público del lugar de residencia del usuario o responsable.

Se procede a conciliar el acuerdo de pago procurando que el saldo sea cancelado en el menor tiempo posible (Nunca mayor a seis (6) meses) y finalmente firma el responsable con huella impresa del índice derecho y se entrega al usuario o familiar desprendible, donde se estipulan los valores de las cuotas y las fechas de pago.

Dentro del pagare se contempla la carta de instrucciones para que la E.S.E. Diligencie los espacios en blanco. Posterior a estos pasos, se registra el pagaré en la base de datos, teniendo en cuenta los siguientes ítems:

- Número consecutivo del Pagare.
- Fecha de la factura y su valor.
- Valor del saldo que adeuda a la E.S.E.
- Nombre del Usuario.
- Nombre del responsable.
- Números de Identificación de estos.
- Datos en general, como dirección, teléfono fijo y o móvil.
- Fechas y valores de las cuotas a cancelar.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 21 de 41

Anexo al pagaré el usuario debe diligenciar formato de la manifestación de insolvencia económica.

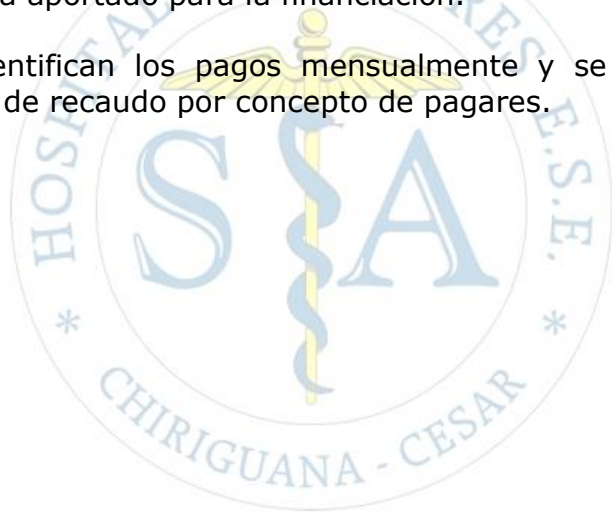
Se realiza seguimiento al cumplimiento de los pagos acordados y se identifican mensualmente las moras presentadas por los usuarios.

En caso de incumplimiento se iniciará el cobro, aplicando los medios y las etapas contemplados en el presente Manual.


El usuario realizará la cancelación de la cuota -copago en cualquiera de las cajas de la E.S.E.

Una vez cancelada la deuda, el Usuario presenta el recibo de caja en Cartera, donde se verifica la aplicación correcta en el sistema, en el rubro respectivo, haciéndole entrega del pagaré original con anotación de CANCELADO y las fotocopias que haya aportado para la financiación.

Por último, se identifican los pagos mensualmente y se confrontan con la proyección y meta de recaudo por concepto de pagares.





	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 22 de 41

### **CAPITULO III. ETAPAS DE COBRO**

- a) COBRO PERSUASIVO
- b) COBRO PREJURIDICO
- c) COBRO JURÍDICO

#### **ARTICULO 23. COBRO PERSUASIVO**

Es la etapa en la cual se invita al deudor, de la E.S.E. Hospital Regional de Chiriguana, a través de un requerimiento, a cancelar el valor correspondiente a la prestación del servicio de salud, objeto de la obligación, Se dará aplicación al cobro persuasivo, en los casos de cuentas con mora entre 31 a 90 días. Durante esta etapa el deudor puede cancelar la obligación a través del pago total, que incluye saldo a capital e intereses de mora causados o acceder a un acuerdo de pago, el cual sólo podrá concederse por una sola vez.

Medios para efectuar el cobro persuasivo:

- ❖ Llamadas, las cuales se registrarán en el formato de gestión de cobro.
- ❖ Oficios, hasta dos (2) veces, con intervalos máximos hasta 20 días.
- ❖ Circularización de saldos.
- ❖ Conciliación contable (cartera corriente)
- ❖ Plan de visitas, registrando la actividad en el formato de Gestión de cobro.
- ❖ Acuerdos de pago, actividad realizada por ejecutivo de cuenta apoyada por el Profesional Universitario de Cartera y el abogado del área, gestión que debe quedar registrada en el formato de gestión de cobro.

El período de cobro persuasivo es de noventa (90) días, que se contará a partir de la fecha del Informe de Cartera sobre la edad de la cuenta.


#### **ARTICULO 24. COBRO PREJURIDICO**

Se realiza sobre cuentas con edad entre 91 días y 180 días de mora. Esta etapa de cobro lo realizará el Profesional Universitario y Técnico de cartera.

Medios para efectuar el cobro Prejurídico

Requerimientos de pago. Abogada y el Profesional Universitario y el apoyo de cartera, requerirá al deudor para que cancele la deuda a su cargo y a favor de la E.S.E. Hospital Regional de Chiriguana, mediante oficio, hasta por dos (2) veces con intervalos de hasta quince (15) días.



	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 23 de 41

El resultado del cobro prejurídico puede ser un Acuerdo de Pago.

### ETAPAS DEL COBRO PREJURIDICO

- ✓ **Ubicación del deudor:** La Abogada, Profesional Universitario de cartera, en caso de ser necesario, solicitarán información sobre la última dirección registrada y números telefónicos del deudor a las siguientes entidades: Cámara de Comercio Instituto Geográfico Agustín Codazzi, DIAN, DAS, EPS, entre otras.
- ✓ **Acuerdos de pago.** Si el deudor comparece ante el Profesional Universitario (Abogada) y el Apoyo de cartera, y manifiesta por escrito su voluntad de pago, se procurará la concertación de pago.

Cuando los acuerdos de pago se realicen con entidades públicas, se verificará previamente la competencia o facultad de los funcionarios de dichas instituciones para realizar este tipo de actos. En todos los Acuerdos de Pago se tendrán en cuenta los siguientes criterios:


- Que mediante solicitud de facilidad de pago suscrita por el deudor.
- Que el deudor no se encuentre reportado en el Boletín de Deudores Morosos por incumplimiento de acuerdos de pago.
- Que quien suscriba el acuerdo de pago tenga expresas facultades para tal efecto.

El Acuerdo de Pago debe contener como mínimo los siguientes aspectos:

- Plena identificación de las partes.
- Identificación de la obligación incluyendo valor y concepto de la misma.
- Plazo, número de cuotas y valor de cada cuota.
- Clase de garantía con la cual el deudor respalda la obligación, de conformidad con las establecidas en el -Código Civil, Código de Comercio y Estatuto Tributario Nacional.
- Inclusión de la cláusula aceleratoria, la cual se hará efectiva a partir del incumplimiento de dos (2) cuotas, en consecuencia se iniciará el proceso de cobro coactivo.
- Dirección y teléfono del deudor para notificaciones.

**Plazos:** Para la realización de los acuerdos de pago, la profesional jurídica con apoyo del profesional de cartera debe tener en cuenta factores de plazo, cuantía y garantía exigible, deberá sujetarse a los siguientes criterios:

- a. Cuando el valor de la acreencia no supere los cinco (5) SMLMV el plazo no excederá de tres (3) meses.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 24 de 41

- b. Cuando el valor de la acreencia supere los cinco (5) SMLMV, sin exceder de cuarenta (40) SMLMV, el plazo podrá ser hasta de seis (6) meses.
- c. Cuando la acreencia supere los cuarenta (40) SMLMV, sin exceder de ciento cincuenta (150) SMLMV, el plazo podrá ser hasta de nueve (9) meses.
- d. Cuando la acreencia supere los ciento cincuenta (150) SMLMV, sin exceder de cuatrocientos (400) SMLMV, el plazo podrá ser hasta de un (1) año.
- e. Cuando la acreencia supere los cuatrocientos (400) SMLMV, el plazo máximo podrá ser hasta de un año y medio (1.5) años.


Se deberán tener en cuenta las siguientes disposiciones sobre las garantías:

- 1.- Personales: Cuando la obligación no sea superior a diez millones de pesos (\$10.000.000), si se trata de personas naturales la garantía personal será suscrita tanto por el ejecutado, como por un codeudor solvente que posea finca raíz y/o certificado laboral.
- 2.- Reales: Cuando la obligación sea superior a diez millones de pesos (\$10.000.000), el ejecutado fiscal deberá constituir garantía real.
- 3.- Con las Entidades Públicas: Se podrán suscribir acuerdos de pago con otras entidades públicas siempre y cuando lo que allí se estipule esté sujeto a lo dispuesto en el certificado de disponibilidad presupuestal de la respectiva entidad y ésta cuente con la autorización de vigencias futuras, conforme con el Estatuto Orgánico del Presupuesto.

**Cobro de Intereses Moratorios.** En los acuerdos de pago que celebre la E.S.E. Hospital Regional de Chiriguana, con sus deudores, **PODRA** estipularse el cobro de intereses moratorios, sin que estos afecten las políticas de conciliación de la deuda. La tasa del interés moratorio no podrá en ningún caso exceder al interés bancario corriente aumentado en la mitad, y en ningún caso podrá ser inferior al IPC anual acumulado.

Verificación en el Boletín de Deudores Morosos, el incumplimiento en acuerdos de pago. Si el deudor aparece reportado en el Boletín de Deudores Morosos, se consulta a la entidad el motivo del reporte. Si el reporte obedece a incumplimiento de un acuerdo de pago, la E.S.E. Hospital Regional de Chiriguana, se abstendrá de suscribir acuerdo de pago.

**Indagación de bienes:** La indagación de bienes se realizará cuando el deudor no comparezca o no pague, o incumpla el acuerdo de pago. Para lograr la ubicación de bienes del deudor, La Abogada y el Profesional Universitario de cartera, solicitará información a las siguientes entidades: Cámara de Comercio, Supersociedades, Entidades financieras, Oficinas de Registro e Instrumentos Públicos, Catastro Distrital, DIAN, entre otras.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 25 de 41

## **ARTICULO 25. COBRO JURIDICO**

Se realiza acciones ante instancias judiciales cuyo fin es el inicio de las demandas ejecutivas teniendo como base el titulo valor que en este caso pueden llegar a ser acuerdos de pagos, conciliaciones, contratos de transacción o cualquier otro titulo que preste merito ejecutivo suscrito por los deudores (Empresas Responsables de Pago) relacionado con la prestación del servicio de salud.

Para el proceso judicial ante jurisdicción ordinaria se requiere previo estudio y consenso del comité de cartera y posterior colaboración de la asesora jurídica del área de cartera de la E.S.E, iniciado el proceso ejecutivo a la par se tendrá en cuenta la solicitud de las respectivas medidas cautelares con el objetivo de establecer una garantía real del pago de la acreencia a la E.S.E.


El inicio del cobro jurídico se realizará mediante profesionales idóneos en este caso abogados, al día siguiente del vencimiento del plazo estipulado para el cobro pre jurídico con aprobación del comité de cartera y el Agente Especial Interventor o Gerente de la E.S.E Hospital Regional San Andrés se dará inicio a la demanda ejecutiva.

PARAGRAFO: Sin desestimar ninguna de las etapas anteriores, la falta de respuesta de las ERP con análisis del área de cartera y aprobación del Agente Especial Interventor o Gerente de la institución se podrá dar inicio inmediato a la etapa de cobro jurídico, ya que se trata de obligaciones claras, expresas y exigibles por lo tanto prestan mérito ejecutivo.

## **ARTICULO 26. COBRO COACTIVO**

El procedimiento para realizar es un cobro administrativo y no judicial, lo cual conlleva que lo determinado por la E.S.E se le da carácter de actos administrativos ya sea de tramite o definitivos. Finiquitada la instancia de cobro persuasivo sin llegar a recuperar el saldo de la deuda por medio de este proceso se realizará la emisión de la providencia que declare la existencia de la deuda cuyo acto debe estar debidamente motivado donde se establezca detalladamente que la E.S.E es acreedora del monto estipulado, debe identificarse plenamente al deudor (ERP), origen de la deuda la anterior debe ser notificada al deudor (ERP) ya sea personalmente o por edicto y expresar la procedencia del recurso de reposición ante la misma Coordinación Financiera y el de apelación ante la Subdirección Administrativa y oficiar a la Contaduría General de la Nación, solicitando la inclusión en el boletín de deudores morosos.

Para el inicio de cobro coactivo se establece como máximo 12 meses siguientes a partir del día después de proferirse la providencia en la cual se establece la

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 26 de 41

declaración de la deuda y establece que se avoca conocimiento del procedimiento a realizarse de cobro coactivo.

## **PROCESO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO**

Procederá el Proceso Administrativo de cobro coactivo, en los siguientes casos:

- ✓ Cuando la deuda presente una mora superior a 181 días;
- ✓ Cuando el deudor sea demandado para el cobro de otras obligaciones
- ✓ Cuando el deudor entrare en cesación de pagos que implique la apertura de acuerdo de reestructuración o liquidación obligatoria.
- ✓ Cuando se incumplan Acuerdos de pago o se hayan agotado las etapas de administrativo, persuasivo y pre jurídico, sin que se haya efectuado el pago total de la deuda requerida, se iniciará de forma inmediata por parte de la Abogada y el Profesional Universitario, el correspondiente cobro coactivo.
- ✓ Se emitirá constancia de ejecutoria de los títulos ejecutivos y se dictará auto por medio del cual se avoca el conocimiento, por parte de la Abogada de la E.S.E. junto con el acompañamiento del Profesional Universitario de cartera; y a su vez solicitar la información económica.
- ✓ Se procede a Librar Mandamiento de Pago.
- ✓ Circularización al proceso de cobro coactivo.


## **ETAPAS DEL COBRO**

**Mandamiento de Pago:** La Abogada del área de Cartera, librará mandamiento de pago dentro del cual se ordenará el pago inmediato de la obligación con los respectivos intereses que se hubieren generado, previstos en la norma o respectivo título ejecutivo (lo anterior soportado con la previa liquidación).

**Notificación del Mandamiento de Pago:** Se hará de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1438 de 2011 el cual expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que establece lo siguiente:

*“ **Artículo 66. Deber de notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto.** Los actos administrativos de carácter particular deberán ser notificados en los términos establecidos en las disposiciones siguientes.*

***Artículo 67. Notificación personal.** Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a*

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 27 de 41

*la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.*

*En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.*

*El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.*

*La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:*


*1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.*

*La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.*

*2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.*

**Artículo 68. Citaciones para notificación personal.** *Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes*



	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 28 de 41

*a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.*


*Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.*

**Artículo 69. Notificación por aviso.** *Si no pudiere 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 obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, 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.*

*Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica 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.*

*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.*

**Artículo 70. Notificación de los actos de inscripción o registro.** *Los actos de inscripción realizados por las entidades encargadas de llevar los registros públicos se entenderán notificados el día en que se efectúe la correspondiente anotación. Si el acto de inscripción hubiere sido solicitado por entidad o persona distinta de quien aparezca como titular del derecho, la inscripción deberá comunicarse a dicho titular por cualquier medio idóneo, dentro de los cinco (5) días siguientes a la correspondiente anotación”*

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 29 de 41

**Termino para pagar o presentar excepciones:** (15) quince días posteriores a la notificación del mandamiento de pago, el deudor deberá cancelar el monto de la deuda, incluidos los intereses generados, si hay lugar a ello. En el mismo termino tendrá oportunidad de proponer mediante escrito las excepciones.

**Excepciones:** Contra el mandamiento de pago procederán las siguientes excepciones:

- Pago Efectivo.
- Existencia de Acuerdo de Pago
- Falta de Ejecutoria del Título
- La prescripción de la acción de cobro.
- La falta de Título Ejecutivo.
- La incompetencia del funcionario que lo profirió.

Contra el mandamiento de pago que vincule a los deudores solidarios procederán, además, las siguientes excepciones:

La calidad de deudor solidario y La indebida tasación del monto de la deuda.


**Trámite de excepciones:** Dentro del mes siguiente a la presentación del escrito, mediante el cual se proponen las excepciones, la Abogada y Profesional Universitario de cartera, decidirán sobre ellas, ordenando previamente la práctica de las pruebas cuando sea el caso.

**Efecto de las excepciones probadas:** Si se encuentran probadas las excepciones, el Profesional (Abogada) y Profesional Universitario de cartera, así lo declarará y ordenará la terminación del proceso, cuando fuere del caso y el levantamiento de las medidas preventivas cuando se hubieren decretado. En igual forma, procederá si en cualquier etapa del procedimiento el deudor cancela la totalidad de las obligaciones.

Cuando la excepción probada, lo sea respecto de uno o varios de los títulos comprendidos en el mandamiento de pago, el procedimiento continuará en relación con los demás sin perjuicio de los ajustes correspondientes.

**Recurso contra el auto que decide las excepciones:** En el auto que rechace las excepciones propuestas, se ordenará adelantar la ejecución y remate de los bienes embargados y secuestrados. Contra dicho auto procede únicamente el recurso de apelación ante el superior funcional, que en este evento es el Subdirector Financiero y Administrativo, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación, quien tendrá a partir de su interposición en debida forma, un (1) mes para resolver.



	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 30 de 41

**Notificación del auto que resuelve excepciones y del recurso de apelación:** Las providencias que decidan recursos, se notificarán personalmente, o por edicto de conformidad con los artículos 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, previa citación enviada a la dirección que figure en el título ejecutivo o sus anexos, para que comparezca dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la comunicación.

**Intervención del Contencioso Administrativo:** Dentro del proceso administrativo de cobro coactivo, solo se demandarán ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, las providencias que fallan las excepciones y ordenan llevar adelante la ejecución; la admisión de la demanda no suspende el proceso de cobro, pero el remate no se realizará hasta que exista pronunciamiento definitivo de dicha jurisdicción.


**Orden de ejecución:** Si vencido el término para excepcionar, el deudor no propuso excepción alguna, o el deudor no se allanó a pagar la obligación, el Grupo funcional de cobro persuasivo y coactivo, mediante la providencia, ordenará la ejecución y remate de los bienes embargados y secuestrados. Contra esta providencia no procede recurso alguno.

El Profesional (Abogada) y Profesional Universitario, realizará la liquidación de la obligación, en la cual incluirá el monto contenido en el título ejecutivo, los intereses a que haya lugar y demás emolumentos.

Cuando previamente a la orden de ejecución de que trata el presente párrafo, no se hubiesen dispuesto medidas preventivas, en dicha providencia se decretará el embargo y secuestro de los bienes del deudor, si los bienes estuviesen identificados; en caso de desconocerse los mismos, se ordenará la investigación de ellos, para que una vez identificados se embarguen, secuestren y se prosiga con el remate.

**Gastos en el procedimiento administrativo coactivo:** En el procedimiento administrativo de cobro, el deudor deberá cancelar, además del monto de la obligación, los gastos en que incurrió la administración para hacer efectivo el pago de la obligación.

**Medidas Cautelares:** Previa o simultáneamente con el mandamiento de pago, el Profesional (Abogada) y Profesional Universitario en coordinación con el asesor jurídico, podrán decretar el embargo y secuestro preventivo de los bienes del deudor que se hayan establecido como de su propiedad producto de la investigación patrimonial, Para efectos de decretar las medidas preventivas, se seguirá lo señalado en el Estatuto Tributario Nacional y, lo no regulado allí, con lo dispuesto en el Código General del Proceso.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 31 de 41

Si han sido decretadas las medidas cautelares, y el deudor demuestra que se ha admitido demanda contra el título ejecutivo y que ésta se encuentra pendiente de fallo ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, se ordenará levantarlas.

Las medidas cautelares también podrán levantarse cuando ha sido admitida la demanda, ante la Jurisdicción Contencioso Administrativo, contra la providencia que falla las excepciones y ordena llevar adelante la ejecución y cuando se presta garantía bancaria o de una Compañía de Seguros, por el valor adeudado.


**Límite de los embargos:** El valor de los bienes embargados no podrá exceder del doble de la deuda más los intereses a que haya lugar. Si efectuado el avalúo de los bienes, éstos excedieren la suma indicada, el embargo debe reducirse si ello fuere posible, hasta dicho valor, de oficio o a solicitud del interesado.

El avalúo de los bienes embargados se hará teniendo en cuenta el valor comercial de los mismos y se notificará personalmente o por correo certificado. Si el deudor no está de acuerdo, podrá solicitar dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación, un nuevo avalúo, caso en cual, el deudor debe asumir los honorarios correspondientes. Contra este avalúo no procede recurso alguno.

**Registro del embargo:** De la providencia que decreta el embargo de bienes sujetos a registro, se enviará una copia a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos correspondiente. Cuando sobre dichos bienes ya existe registrado otro embargo, y el crédito que originó el embargo anterior es de grado inferior al decretado por esta dependencia, continuará con el procedimiento. Si el crédito que originó el embargo anterior es de grado superior al de la E.S.E. Hospital Regional de San Andrés, se hará parte en el proceso ejecutivo respectivo y procurará que se garantice la deuda con el remanente del remate del bien embargado.

**Remate de bienes:** En firme el avalúo de los bienes, el Profesional (Abogada) y Profesional Universitario en coordinación con el asesor jurídico, efectuará el remate de los bienes directamente o a través de entidades de derecho público y cancelará la obligación a favor de la E.S.E. Hospital Regional San Andrés y adjudicará los bienes a favor de la Nación en caso de declararse desierto el remate después de la tercera licitación o aviso, en los términos que establezca el reglamento.

**Suspensión por acuerdo de pago:** En cualquier etapa del procedimiento administrativo coactivo, el deudor podrá celebrar un acuerdo de pago con la E.S.E., en cuyo caso se suspenderá el procedimiento y se podrán levantar las medidas preventivas que hubieren sido decretadas.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 32 de 41

Sin perjuicio de la exigibilidad de garantías, cuando se declare el incumplimiento del acuerdo de pago, deberá reanudarse el procedimiento si aquéllas no son suficientes para cubrir la totalidad de la deuda.

**Prescripción de la acción de cobro:** La acción de cobro de las obligaciones a favor de la E.S.E., prescribe en el término de cinco (5) años, contados a partir de la fecha en que se hicieron legalmente exigibles o los que señalen las normas específicas para cada caso.

**Interrupción y suspensión del término de la prescripción:** El término de la prescripción de la acción de cobro se interrumpe por la notificación del mandamiento de pago, por el otorgamiento de acuerdos de pago y por las demás causales legales.

**Cláusula Aceleratoria:** Cuando el deudor incumpla con el pago de dos (2) cuotas estando en vigencia el acuerdo de pago, se aplicará la cláusula aceleratoria y en consecuencia se iniciará el proceso de cobro coactivo, llevándolo hasta su terminación.

**Acciones ante la jurisdicción contencioso administrativa:** Dentro del proceso de cobro administrativo por jurisdicción coactiva, sólo serán demandables ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, las resoluciones que fallan las excepciones y ordenan llevar adelante la ejecución; la admisión de la demanda no suspende el proceso de cobro coactivo, pero el remate no se realizará hasta que exista pronunciamiento definitivo de dicha jurisdicción.

**Terminación anticipada del proceso:** Cuando el deudor en este caso las Entidades Responsables de Pago (ERP) es notificado y realiza el pago de la obligación de inmediato, la ESE dará por culminado el proceso y archivara mediante el auto correspondiente.


**Régimen jurídico aplicable al proceso de cobro coactivo:** La normatividad que se establece es la siguiente:

- a) El presente manual
- b) Artículos 98, 99,100 y demás que disponga en C.P.A.C.A
- c) Estatuto tributario
- d) Código General del Proceso
- e) Demás normas concordantes

## **CAPITULO IV. ESPECIFICIDADES**

### **ARTICULO 27. TRAZABILIDAD DE LA CARTERA**

Para dar cumplimiento al principio de Registro y trazabilidad del cobro, y como complemento al software de cartera de la E.S.E. se desarrollarán herramientas,

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 33 de 41

que permitan identificar y hacer trazabilidad de la gestión de cobro, a cada uno de los deudores de la **E.S.E. Hospital Regional de San Andrés**, generando información útil y oportuna para la toma de decisiones que contenga los siguientes items:


NOMBRE EMPRESA	(2) NIT	(3) Nro. CONTRATO	(4) REGIMEN	(5) MES	(6) MODALIDAD DE PAGO	(7) CTA DE COBRO	(8) VALOR FACTURADO	(9) FECHA DE ENTREGA PARA GENERACION DE RIPS
----------------	---------	-------------------	-------------	---------	-----------------------	------------------	---------------------	--

(10) FECHA ENTREGA DE LA FACTURA EN CARTERA	(11) VLR FACTURADO O RADICADO	(12) FECHA RADICACION EN LA EMPRESA	(13) PLAZO DE PAGO	(14) FECHA PROYECTADA DE PAGO	(15) FECHA REALIZACION DE PAGO	(16) EDAD DE LA CARTERA	(17) VALOR GLOSADO
---	-------------------------------	-------------------------------------	--------------------	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------	--------------------

(18) FECHA DE PAGO DEL VLR SOPORTADO O DE LA GLOSA (10) DIAS	(19) PAGO POR CONCILIACION (30) DIAS	(20) VLR GLOSA FINAL	(21) RESPONSABILIDAD FISCAL	(22) GESTION DE COBRO PERSUASIVO	(23) COBRO PREJURIDICO (OFICIO, REQUERIMIENTO DE PAGO)	(24) COBRO COACTIVO	(25) COBRO JURIDICO
--	--------------------------------------	----------------------	-----------------------------	----------------------------------	--	---------------------	---------------------

### TRAZABILIDAD DEL COBRO PREJURIDICO

1. Ubicación del deudor	2.- Requerimiento de pago	3. Acuerdos de pago (se accede por dos veces)	4. Indagación de bienes
Se solicitará información a la Cámara de Comercio, Secretaria Departamental de Salud, EPS y entidades	(hasta por 2 veces, con intervalos hasta de 15 días)	Si el deudor acude al Área de Gestión de Pagos, debe manifestar por escrito su voluntad de pago.	A la Cámara de Comercio, Supersociedades, Entidades financieras entre otros.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
		Versión: 1
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Fecha: 09/01/2020
		Página: 34 de 41

bancarias entre otras.			
------------------------	--	--	--


### TRAZABILIDAD DEL COBRO COACTIVO

1. Se inicia la etapa de cobro Coactivo	2.- Se libra mandamiento de pago	3. Notificación del mandamiento de pago.	4. Termino para pagar o presentar excepciones
Agotadas las etapas de cobro persuasivo y prejurídico. El Área de Gestión de Cobro persuasivo y coactivo emitirá constancia de ejecutoria de los títulos. Avoca conocimiento	Ordena la cancelación de la Obligación, más los intereses que haya lugar.	De conformidad con los art. 66 y siguientes del C.C.A. (Notificación personal o por edicto), para que comparezca dentro de los 5 días hábiles siguientes al envío de la comunicación.	Dentro de los 15 días siguientes a la notificación.

5. Tramite de las Excepciones	6. Efecto de las excepciones probadas.	7. Recurso contra el auto que decide las excepciones.	8. tramite de las excepciones
Se decidirá dentro del mes siguiente a la presentación del escrito.	Si se encuentran probadas, así se declara y se ordena la terminación del proceso	Procede el recurso de apelación, ante el superior (Subdirector Administrativo), dentro de los 5 días siguientes a la notificación.	Se decidirá dentro del mes siguiente a la presentación del escrito.

9. Notificación del Auto que resuelve las excepciones y el recurso de apelación	10. intervención del Contencioso Administrativo	11. Orden de ejecución
Se notificara según lo dispuesto en el C.P.A.C.A.	Solo se demandarán las providencias que fallan excepciones y	Si dentro del término legal no propuso excepciones, o no se allano a pagar la




	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 35 de 41

	<p>ordenan llevar adelante la ejecución. La admisión de la demanda no suspende el proceso de cobro. El remate se realizará hasta que exista pronunciamiento definitivo.</p>	<p>obligación, se emitirá providencia que ordenará la ejecución y remate de los bienes embargados. Contra esta providencia no procede recurso alguno.</p>
--	---	---

### TRAZABILIDAD DEL COBRO JURIDICO

1. Define título valor que será objeto de reclamación.	2. Inicia demanda ejecutiva jurisdicción ordinaria- Se puede solicitar medidas cautelas	3. Se libra mandamiento de pago	4. Recurso contra el auto que dicta mandamiento de pago
Se debe realizar análisis de cuáles son los títulos valores que serán objeto de cobro jurídico.	Debe cumplir con lo dispuesto en la Ley 1564 de 2012 Código general del Proceso. Medidas cautelares pueden adoptarse antes, durante o después del proceso ejecutivo pero lo ideal es solicitarlo antes cuyo fin es garantizar pago de la deuda.	Se da orden al deudor de cumplir con la obligación adquirida la cual soporta el título ejecutivo que esta anexado a la demanda. Por otra parte, las medidas cautelares son decretadas o negadas según sea el caso.	El demandado puede interponer recurso de reposición al auto que dicta mandamiento de pago dentro de los 3 días siguientes a la notificación del auto. Artículo 318 CGP

5. Excepciones	6. Auto que ordena seguir adelante- Fija fecha audiencia inicial	7. Audiencia inicial – Audiencia instrucción juzgamiento	8. Sentencia
Excepciones previas: Art.100 CGP, interpuestas en el recurso de	Si las excepciones no prosperan, el proceso seguirá y se ordenará	Art. 372 CGP Art. 373 CGP	Decidiendo excepciones de mérito, condena de perjuicios,

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 36 de 41

reposición art. 318 CGP	Excepciones de mérito: A disposición del demandado que proceda según el derecho reclamado o lo pertinente al titulo ejecutivo.	seguir la ejecución.	ordenando pago de la obligación contenida en el titulo valor anexo a la demanda.
-------------------------	--	----------------------	--

## ARTICULO 28. PROVISIÓN DE CARTERA

**Concepto:** Representa el valor de las estimaciones que debe efectuar la E.S.E. Hospital Regional San Andrés, para cubrir contingencias de pérdidas, como resultado del riesgo de incobrabilidad de bienes y cuentas de servicios de salud.

El cálculo de la provisión debe corresponder a una evaluación técnica individual por pagador, que permita determinar la contingencia de pérdida o riesgo por la eventualidad insolvencia del prestatario y deberá efectuarse por lo menos al cierre del período contable en cada trimestre.

Como resultado del grado de incobrabilidad originado en factores tales como antigüedad e incumplimiento, debe provisionarse el valor de los derechos que se estimen incobrables y ajustarse permanentemente de acuerdo con su evolución. Se aplicará a deudas con edad mayor a tres (3) años, en un porcentaje del 100% siempre y cuando no se encuentre en un proceso conciliatorio.

El valor de las provisiones constituidas se presentan como un menor valor de los deudores, debiendo revelarse en notas a los estados contables, los métodos y criterios utilizados para su estimación.


No se reconoce el carácter de difícil cobro a deudas contraídas entre sí por empresas o personas económicamente vinculadas, o por los socios para con la sociedad o viceversa.

Provisión que debe ajustarse a lo dispuesto en el Decreto 1625 de 2016.

## ARTICULO 29. CASTIGO DE CARTERA

Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo cuando el proceso de cobro prejudicial sea infructuoso y, así mismo, cuando se encuentre



	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 37 de 41

documentada la incapacidad de pago del deudor 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 por el área de Cartera.

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


❖ **Condiciones de Castigo:** Para el castigo de un crédito se observarán las siguientes condiciones:

- Cuando los derechos u obligaciones que no obstante su existencia no es posible realizarlos mediante la jurisdicción coactiva.
- Cuando el derecho o la obligación a cobrar no ostente de causal de extinción.
- Cuando el derecho o la obligación carecen de soportes idóneos a través de la cual se pueda adelantar el procedimiento de cobro jurídico.
- 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 que lo que se pueda recaudar.
- Empresa liquidada legalmente
- Incapacidad económica del deudor.
- Ausencia total del deudor y codeudor o codeudores.

Se podrá someter a castigo , las deudas a cargo de personas que hubieren muerto sin dejar bienes para esto se debe allegar previamente al expediente la partida de defunción del deudor 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 la deuda tenga una antigüedad de más de cinco (5) años.

Tanto la provisión y el castigo se presentarán al Comité de Sostenibilidad financiera.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 38 de 41

### ARTICULO 30. INDICADORES DE CARTERA


NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	META	NIVEL DE DESAGREGACION
PORCENTAJE DE EJECUCION DEL RECAUDO EN EL PERIODO	MEDIR LA EFICIENCIA DEL RECAUDO	Valor recaudo del periodo * 100/ Valor recaudado proyectado	100%	RECAUDO DE LOS E.T. y Ministerio y SIN E.T. y Ministerio.
PORCENTAJE EJECUCION RECAUDO DE VIGENCIAS ANTERIORES	MEDIR LA EFICIENCIA EN EL RECAUDO DE LAS VIGENCIAS ANTERIORES	Valor de recaudo correspondiente a vigencias anteriores / Valor proyectado a recaudar de la vigencia *100	80%	NA
NIVEL DE AVANCE DEPURACION DE CARTERA	MEDIR LA EFICIENCIA EN LA DEPURACION DE CARTERA	Total depurado / Total plan de trabajo depuración de cartera	80%	NA
ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA POR EDADES	VISUALIZAR EL COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA TOTAL Y POR EDADES DE UN PERIODO A OTRO.	Cartera por edades del mes inmediatamente anterior comparativa cartera por edades del mes de cierre (peso porcentual)	100%	NA

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1
		Fecha: 09/01/2020
		Página: 39 de 41

### **ARTICULO 31. INCENTIVOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA**

La E.S.E. podrá diseñar mecanismos para incentivar el recaudo de la cartera para cada vigencia, por cumplimiento de las metas proyectadas de acuerdo a la proyección de recursos, estimándola en un valor fijo por cumplimiento de la meta y un valor fijo adicional por sobre cumplimiento de la meta ( se excluye el recaudo del Giros Directos - y las capitas).



	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 40 de 41

## CAPITULO V. DISPOSICIONES FINALES

### ARTICULO 33. GLOSARIO.

**ACUERDO DE PAGO:** Documento en el cual el deudor manifiesta su voluntad de pago, junto con el acreedor se procura a la concertación de pago.

**CADUCIDAD.** El término caducidad hace referencia al vencimiento del término o plazo que la Ley señala para reclamar un derecho sustantivo a través del ejercicio de la acción judicial.

**CLAÚSULA ACELERATORIA:** Es una facultad consignada en el título o acuerdo de pago, la cual permite al acreedor, la facultad de declarar vencida anticipadamente la totalidad de la obligación, dando así por extinguido el plazo convenido y haciendo exigibles el saldo o cuotas pendientes.

**COBRO COACTIVO:** Busca el pago de la deuda a través del poder coactivo que la ley otorga, a las entidades públicas.

**COBRO PERSUASIVO:** Mecanismo que busca convencer al deudor con argumentos positivos para la cancelación de la deuda. Persigue el pago de la deuda y normalización de la cartera para continuar prestándole servicios.


**COBRO PREJURIDICO:** Es el último esfuerzo que la entidad hace para evitar con el deudor la acción Coactiva o Judicial.

**GESTION DE COBRO:** Actividades realizadas tendientes a lograr el efectivo pago de la deuda.

**TITULO VALOR O EJECUTIVO:** Son documentos necesarios para legitimar el ejercicio del derecho, los cuales deben tener una obligación clara expresa y actualmente exigible para la E.S.E. Hospital Regional San Andrés de Chiriguana.

**PAGARE:** El Pagaré es un título valor contentivo de la promesa incondicional hecho por escrito, por la cual una persona se obliga bajo su firma para con otra a pagar a la presentación, a un término fijo o determinable, una suma cierta de dinero a la orden o al portador.

**PRESCRIPCION:** La prescripción es el término o plazo señalado en la Ley para la adquisición o extinción de derechos, el cual es susceptible de suspenderse y de interrumpirse.

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: M-GF-01
	<b>MANUAL DE GESTION DE CARTERA</b>	Versión: 1 Fecha: 09/01/2020 Página: 41 de 41

**REQUERIMIENTO DE PAGO:** Es un medio escrito por el cual se requiere al deudor, para que cancele la deuda a su cargo y a favor de la E.S.E. Hospital Regional de San Andrés.

**MANDAMIENTO DE PAGO:** Documento donde se ordena la cancelación de la obligación más los intereses respectivos a que haya lugar, previstos en la norma o el título ejecutivo.

**ARTICULO 34. BIBLIOGRAFIA:** La referencia bibliográfica del Manual se encuentra detallada en el marco normativo que estipula el procedimiento administrativo / procesal de la recuperación de la cartera de la E.S.E, sin dejar de lado la normatividad vigente que se aplica en cada caso.

**ARTICULO 35. VIGENCIA:** El presente manual rige a partir del nueve (08) de Enero de dos mil veinte (2020).

El presente Manual de Gestión de Recaudo de Cartera, se ajustará a los cambios o modificaciones que se profieran a las normas que lo regulan

