



**EMPRESA SOCIAL DEL
ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

Código: M-GA-M-034

Versión: 2

Fecha de Actualización: 29/11/2017

Fecha de revisión: 10/04/2015

Página: 1 de 16

**Nombre del
Documento:**

Manual de Cartera

**Unidad
Administrativa.**

Subgerencia de Planificación
Institucional

MANUAL DE CARTERA

UBICACIÓN: Financiera

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Octubre de
2021

REFLEXION: *“La buena gestión en el recaudo de la cartera, es fundamental para mejorar el flujo de caja y la sostenibilidad financiera de la Entidad”*

EJES TEMATICOS DE LA ACREDITACION

**SEGURIDAD DEL
PACIENTE**



HUMANIZACIÓN



**ENFOQUE DE
RIESGO**



**GESTIÓN DE LA
TECNOLOGIA**



Elaboró: Líder de Cartera

Revisó: Subgerencia de
Planificación Institucional

Aprobó: Gerente

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--


CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCION	2
2. OBJETIVO.....	3
3. GLOSARIO	3
4. ALCANCE	4
5. NORMATIVIDAD.....	5
6. COMPONENTES.....	7
6.1 CONTEXTO PROCESO DE CARTERA	7
6.2 RADICACION DE LAS FACTURAS ANTE LAS ENTIDADES RESPONSABLES DE PAGO	8
6.3 REGISTRO EN EL SOFTWARE DINAMICA GERENCIAL.NET DE LAS FACTURAS RADICADAS ANTE LAS ENTIDADES RESPONSABLES DE PAGO (SEGUNDO RADICADO)	9
6.4 PROCESO DE COBRO DE CARTERA	9
6.5 CASTIGO DE CARTERA	13
6.6 PRESENTACION DE INFORMES	14
6.7 INDICADORES CARTERA	15
7. PRECAUCIONES	16
8. BIBLIOGRAFIA.....	17
9. ANEXOS.....	17

1. INTRODUCCION

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

Uno de los grandes retos empresariales para las Empresas Sociales del Estado, a lo cual no escapa la E.S.E. RED SALUD ARMENIA, es el equilibrio entre el carácter constitucional del servicio frente a la sostenibilidad de la empresa en un mercado competitivo.

La buena gestión de la cartera es vital para el logro de metas y el cumplimiento de los compromisos en una organización, por ende este manual pretende acercarse a la toma de decisiones estructurales y operativas que hagan de este proceso un insumo ágil, rápido y eficaz.

2. OBJETIVO

Determinar el reglamento interno, es decir establecer la forma de cobro, las políticas del mismo y los procedimientos para el recaudo y control de la cartera de la Empresa, con el fin de facilitar a los usuarios el cumplimiento de las obligaciones a su cargo.


3. GLOSARIO

Factura o documento equivalente (Cuenta Médica): Es el documento que representa el soporte legal de cobro de un prestador de servicios de salud a una entidad responsable del pago de servicios de salud, por venta de bienes o servicios suministrados o prestados por el prestador, que debe cumplir los requisitos exigidos por la DIAN, dando cuenta de la transacción efectuada.

Contrato: El contrato es un acuerdo de voluntades, verbal o escrito, manifestado en común entre dos o más, personas con capacidad (partes del contrato), que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones relativas a una determinada finalidad o cosa, y a cuyo cumplimiento pueden compelerse de manera recíproca, si el contrato es bilateral, o compelerse una parte a la otra, si el contrato es unilateral.

Prestadores de servicios de salud: Se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados.

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

Pago por evento: Mecanismo en el cual el pago se realiza por las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos prestados o suministrados a un paciente durante un periodo determinado y ligado a un evento de atención en salud. La unidad de pago la constituye cada actividad, procedimiento, intervención, insumo o medicamento prestado o suministrado, con unas tarifas pactadas previamente.

Pago por cápita: La Unidad de Pago por Capitación (UPC) es el valor per cápita que reconoce el Sistema General de Seguridad Social en Salud a cada EPS por la organización y garantía de la prestación de los servicios de salud contenidos en el Plan Obligatorio de Salud, sin distinción o segmentación alguna por niveles de complejidad o tecnologías específicas. La UPC tiene en cuenta los factores de ajuste por género, edad y zona geográfica, para cubrir los riesgos de ocurrencia de enfermedades que resulten en demanda de servicios de los afiliados a cualquiera de los regímenes vigentes en el país.

EPS: Empresa Social del Estado.

IPS: Institución Prestadora de Servicios de Salud.


ERP: Entidad Responsable Del Pago

Celebración de acuerdos de pago. Los mismos generan credibilidad en la gestión y son ejecutables por la vía ejecutiva, por tanto el recurso tiene una altísima probabilidad de recuperarlo y de conservar el diente u usuario.

Saneamiento Contable. El representante legal de la entidad podrá en cualquier tiempo, previo estudio y recomendación del comité contable declarar mediante resolución motivada, el saneamiento contable de las obligaciones sin respaldo económico, bien sea a cargo de personas fallecidas o de obligaciones con más de cinco años de antigüedad sin respaldo o garantía alguna, aquellas que se recomienden por parte del comité de saneamiento contable y respecto de las cuales no se tenga noticia del deudor.

4. ALCANCE

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

El alcance del proceso de cartera empieza desde el momento en que se radica la factura ante una Entidad Responsable de Pago - ERP o un usuario particular y termina con el pago de la obligación o el castigo de la cartera. Este proceso aplica para el Líder de Cartera y su equipo de trabajo.

En este proceso interfieren las áreas de Facturación, Auditoría de Glosas, Jurídica, Tesorería, Financiera, Subgerencia de Planificación Institucional y la Gerencia, es de anotar que la gestión dentro de cada uno de estas áreas interfiere en la eficacia de la gestión del proceso de Cartera.

5. NORMATIVIDAD

El área de Cartera de Red Salud Armenia ESE, se debe ceñir a la siguiente normatividad:

Ley 100 de 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, rige desde el 23 de diciembre de 1993.

Ley 1438 de 2011: Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, rige desde el 19 de enero de 2011.


Resolución 0685 de 2012, por medio de la cual se adopta el manual de procedimiento administrativo para el cobro persuasivo y coactivo.

Resolución 5261 de 1994: Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Acuerdo 260 de 2004: Por el cual se define el régimen de pagos compartidos y cuotas moderadoras dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, rige desde el 27 de febrero de 2015.

Acuerdo 306 de 2005: Por medio del cual se define el Plan Obligatorio de Salud del

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

Régimen Subsidiado.

Acuerdo 415 de 2009: Por medio del cual se modifica la forma y condiciones de operación del Régimen Subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Ley 1122 de 2007: Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, rige desde el 09 de enero de 2007.

Decreto 4747 de 2007: Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones, Rige desde el 07 de diciembre de 2007

Resolución 3047 de 2008: Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007, rige desde el 14 de agosto de 2008.

Ley 1751 de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones, rige desde el 16 de febrero de 2015.

Resolución 6066 de 2016: Establece las condiciones, términos y fechas para la aclaración de cuentas y saneamiento contable entre las EPS del Régimen Contributivo y Subsidiado y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS.

Circular 16 de 2015: Prácticas indebidas relacionadas con el flujo de recursos, rige desde el 27 de agosto de 2015.

Código de procedimiento civil.

Ley 1066 de julio 29 de 2006, Por la cual se dictan normas para la normalización de la

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

cartera pública y se dictan otras disposiciones.

Ley 1797 de 2016, Red Salud Armenia E.S.E y las EPS deben depurar y conciliar permanentemente las cuentas por cobrar y por pagar entre ellas, y efectuar el respectivo saneamiento contable de sus estados financieros.

6. COMPONENTES

Contexto del proceso de Cartera.

A continuación se describen los componentes del proceso de Cartera:

1. **Radicación de las facturas ante las ERP.**
2. **Registro en el Sistema Dinámica Gerencial. Net de las facturas radicadas ante las ERP (Segundo radicado).**
3. **Proceso de Cobro de Cartera.**
4. **Castigos de Cartera**
5. **Presentación de informes.**
6. **Indicadores del proceso de Cartera.**


DESCRIPCION DE COMPONENTES

6.1 CONTEXTO PROCESO DE CARTERA

DEFINICIÓN DE CARTERA.

Para los efectos del presente reglamento, se define como cartera, toda obligación originada en la venta de servicios de salud ya sea con personas jurídicas o personas naturales.

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

CLASIFICACIÓN DE CARTERA.

La cartera se clasifica según la antigüedad, esto para efectos de iniciar y adelantar los cobros a través del mecanismo idóneo de recuperación.

En Red Salud Armenia ESE la cartera se clasifica en:

- Cartera inferior a 360 días: Para esta cartera aplica el proceso de conciliación, cobro persuasivo, glosas y conciliaciones de glosas, auditoria de recobros a cápita, conciliaciones de recobros a cápita, las conciliaciones de descuentos por cumplimiento de actividades de PYD.
- Cartera superior a 360 días: Etapa coactiva o jurídica donde se extreman las actuaciones de la entidad para evitar la pérdida del recurso.
- Mínima Cuantía: Corresponde a saldos de facturas inferiores a \$5.000 M/CTE y con mora superior a (360) días, esta clasificación se utiliza para la aplicación castigos de cartera.


6.2 RADICACION DE LAS FACTURAS ANTE LAS ENTIDADES RESPONSABLES DE PAGO

Después de la prestación de un servicio de salud, Facturación genera el documento equivalente a los usuarios particulares o a las Entidades Responsables de Pago respectivamente.

Para los usuarios particulares Facturación entrega mensualmente los documentos equivalentes con sus respectivos soportes a Cartera para su respectivo cobro.

Para las Entidades Responsables de Pago, Facturación radica a Cartera las Facturas según el siguiente cronograma establecido

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

ENTIDAD	FECHA LIMITE DE ENTREGA A CARTERA	FECHA DE ENVIO A LA ENTIDAD
COSMITET	HASTA EL 18 DE CADA MES EN DICIEMBRE HASTA EL 6	MIRAR PROGRAMACION
COMFACOR	HASTA EL 28 DE CADA MES	
POLICIA	HASTA EL 2 DE CADA MES	HASTA EL 5
SIPENSARIO		
SALUD TOTAL		
ASOC. MUTUAL BARRIOS UNIDOS		
EMDISALUD		
CAPRESOCA		
MALLAMAS EPS		
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA		
EMSSANAR		
CAJACOPI		
COOSALUD		
MUTUAL SER		
ASEGURADORAS	HASTA EL 5 DE CADA MES	HASTA EL 10
EPS		
COMFACHOCO		
SECRETARIAS	HASTA EL 10 DE CADA MES	HASTA EL 20
CAJAS DE COMPENSACION		

El auxiliar de cartera recibe y radica el total de las facturas entregadas por Facturación ante las Entidades Responsables de Pago, esta actividad se realiza del 1 al 20 de cada mes según las fechas establecidas por las ERP para la recepción de las mismas.


6.3 REGISTRO EN EL SOFTWARE DINAMICA GERENCIAL.NET DE LAS FACTURAS RADICADAS ANTE LAS ENTIDADES RESPONSABLES DE PAGO (SEGUNDO RADICADO)

Antes del cierre de cada mes, el auxiliar de cartera registra la facturación radicada ante las Entidades Responsables de Pago en el Sistema Dinámica Gerencial. Net – Módulo de Cartera, el registro debe realizarse con la fecha del sello de recibido de la ERP.

6.4 PROCESO DE COBRO DE CARTERA

La gestión de cobro realizada por el área de Cartera únicamente obedece a la etapa de cobro persuasivo, el cual hace referencia a motivar a las ERP a través de estructuras amigables, que faciliten el pago de su obligación, evitando con ello, llegar a requerir acciones jurídicas

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

en ley a través del procedimiento administrativo.

6.4.1 ETAPA INICIAL COBRO

Una vez radicada la facturación ante las EPR, estas quedan notificadas para su respectivo pago, mediante oficio en el cual se adjunta el texto del Artículo 13, literal D, de la ley 1122 de 2007, *“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 la Protección Social 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.”*

6.4.2 GESTIÓN DE COBRANZAS


La gestión de cobranza de las obligaciones a favor de la Empresa, se desarrollará en tres (3) etapas, dependiendo de la edad de mora de la obligación vencida. Se deberán adelantar labores preventivas a través de campañas que incentiven la cultura de pago de los servicios en Salud.

6.4.1 Etapa Pre jurídica - Cobro Persuasivo.

Esta etapa se desarrolla en virtud del principio de economía consagrado en el Código Contencioso Administrativo y busca obtener el pago voluntario de la obligación antes de iniciar el cobro coactivo.

Para la totalidad de la cartera vencida, independiente de la cuantía y con una edad de mora

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

entre 1 y 360 días. Se desarrollan todas las labores preventivas de cartera y de acercamiento al usuario en busca de obtener el recaudo de los valores facturados, evitando tener que ingresar a la etapa persuasiva, lo que se refleja en una disminución de los costos en las labores de recaudo y cobro.

Se realiza un acercamiento al usuario mediante la remisión de comunicaciones en la cuales se relaciona la deuda existente con la Empresa, visitas, llamadas y demás pertinente.

Competencia: Son competentes para adelantar labores de cobro persuasivo el Área de Cartera.

Mecanismos del Cobro Persuasivo: Cada uno de los funcionarios competentes adelantará una gestión persuasiva que contendrá como mínimo las siguientes acciones:

Realización de comunicaciones telefónicas y escritas: En estas comunicaciones se informará de manera clara la forma, lugar y oportunidad de realizar el pago.

De las comunicaciones telefónicas se dejará constancia de la fecha, hora y persona con la que se habló. Las comunicaciones deberán enviarse ya sea por:


- Correo certificado.
- Correo personalizado.
- Entregados directamente por el funcionario delegado para tal función.

De lo anterior se dejará constancias en el expediente.

Realización de visitas: Si se conoce el domicilio del deudor, al criterio del Líder de Cartera, se podrán realizar visitas con el propósito de brindar al deudor la información relativa a la obligación pendiente con la entidad, así como las diferentes opciones de facilidades de pago para suscribir una de éstas, y las implicaciones que ocasionaría el inicio de un proceso coactivo por el no pago de la deuda o el incumplimiento del acuerdo realizado.

Cuando las ERP no pagan de acuerdo a lo establecido según la Ley 1122 de 2007, se sigue aplicando el cobro persuasivo mediante oficios de cobro trimestral, semestral y anualmente, bajo el acompañamiento de las Secretarías Departamentales en cumplimiento a la Circular

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

030 de 2013, dichos oficios son realizados por el técnico de cartera bajo la supervisión del Líder de Cartera.

6.4.1.1 Reporte de deudores morosos en la página de la Contaduría General de la Nación

El Boletín de Deudores Morosos del Estado - BDME es la relación de las personas naturales y jurídicas que a cualquier título, a una fecha de corte, tienen contraída una obligación con una entidad pública de cualquier orden o nivel, cuya cuantía supera los cinco salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) y más de seis (6) meses de mora, o que habiendo suscrito un acuerdo de pago, lo haya incumplido. Estos deudores deben ser reportados en los 10 primeros días de los meses de Junio y de Diciembre con fecha de corte 31 de Mayo y 30 de Noviembre respectivamente.

Término para el cobro persuasivo: El término total para adelantar el proceso de cobro persuasivo no podrá exceder de sesenta (360) días calendarios desde la segunda radicación de la facturación.

Luego de agotados todos los procedimientos, el grupo de cobro persuasivo remitirá mediante oficio al jefe de la oficina jurídica cada uno de los expedientes de las ERP que siguen presentando una cartera superior a 360 días, con el fin de dar inicio al cobro jurídico o coactivo.


6.4.2 Cobro jurídico o coactivo.

El cobro jurídico es cuando se dispone de un abogado para que realice los trámites de cobro y en ausencia o renuencia de pago del deudor, se le otorga plena viabilidad al acreedor de perseguir mediante proceso judicial y solicitarle al Juez que ordene el pago de la obligación al deudor.

El cobro coactivo corresponde a la oficina jurídica, la cual obrara conforme al debido proceso y las garantías constitucionales del caso.

La cartera superior a (360) días deberá enviarse para cobro jurídico o coactivo al área Jurídica.

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

Los soportes que debe entregar el área de Cartera al área Jurídica para el proceso de cobro coactivo son los siguientes:

- La prueba de la radicación de la facturación a cada ERP.
- Base de datos con la relación de facturas, glosas, abonos y pagos.
- Oficios enviados de cobro de cartera a las ERP. (trimestrales, semestrales y anuales).
- Acuerdos de conciliación, depuración o de pago firmados entre las partes.
- El reporte al boletín de deudores morosos.
- Los demás que solicite el área Jurídica para su respectivo proceso.

6.5 CASTIGO DE CARTERA

Para efectos del castigo se tendrán en cuenta criterios como, antigüedad de la cuenta, cuantía de la obligación, exigibilidad del título que la contiene o aquellos cuyo estudio arroje que la relación costo - beneficio es negativa, es decir, obligaciones jurídicamente exigibles, pero económicamente improcedentes por el costo de los procesos coactivos.


Así mismo, el castigo se hará respecto de obligaciones a las cuales se les hayan adelantado todas las gestiones de cobro tanto en la etapa pre jurídica como en la persuasiva y se le han aplicado las medidas de suspensión o corte del servicio, sin que tales gestiones hayan redundado en pago o acuerdo de pago. Así como aquellas obligaciones cuyo cobro es económicamente improcedente por insolvencia total de los deudores.

TERMINO DE PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE COBRO: El término de prescripción de las obligaciones de los acreedores de la Empresa, es de cinco (5) años, contados a partir del momento en que se hizo legalmente exigible de la obligación.

Pasos para el castigo de Cartera:

- **Por cartera en mora y entidades en liquidación**

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

- a) El área de Cartera envía al área Jurídica solicitud de evaluación y emisión de concepto jurídico que respalde las obligaciones que deban ser castigadas.
- b) Concepto jurídico: El área jurídica analiza la cartera propuesta para castigar y emite concepto relacionando los castigos que se deban realizar.
- c) Dicha información es presentada al comité de Sostenibilidad Contable para su análisis y aprobación.
- d) De acuerdo a las decisiones tomadas en el comité de Sostenibilidad, el área de cartera realiza los castigos aprobados, como evidencia reposa el acta de comité debidamente firmada por los integrantes, el soporte del concepto jurídico y la cartera castigada en el sistema contable de la Entidad.

- **Por proceso de auditoría y respuestas a objeciones**

- a) Cuando se presentan errores en la facturación emitida por la entidad por motivos como; mayor valor facturado, facturación de servicios no pertinentes a la atención y falta de evidencia del servicio prestado.
- b) Se presenta una objeción por parte de la ERP.
- c) En el proceso de glosas se da una respuesta favorable a la ERP.
- d) El área de cartera realiza el castigo de la cartera que presenta la objeción, como evidencia queda el soporte de la glosa y la cartera castigada en el sistema contable de la Entidad.

6.6 PRESENTACION DE INFORMES

Cartera debe presentar los siguientes informes:

- **Circular 030 de 2013**, Informe que se presenta de forma trimestral en la plataforma “*sispro*” en la página del Ministerio de Salud y Protección Social, este informe contiene el movimiento del trimestre de la cartera relacionando cada factura.
- **Decreto 2193 de 2004**, Trimestralmente se presentan los estados financieros a nivel de subcuenta bajo norma internacional en la plataforma del Ministerio de Salud y

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

Protección Social bajo el decreto 2193, el cual consolida la parte financiera y asistencial de la institución. Al área de Cartera le corresponde presentar información de las glosas, la facturación sin radicar y las cuentas por cobrar por edades, por entidad y el deterioro de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera.

- Además de los otros informes que sean solicitados por los entes de control y la Gerencia.

6.7 INDICADORES CARTERA

Los indicadores de Cartera deben ser evaluados de acuerdo a su periodicidad, esto debido a que su oportuno análisis es de vital importancia para una adecuada toma de decisiones en la organización, a continuación se detallan los indicadores:

Porcentaje de efectividad del recuperación de cartera mayor a 360 días

Objetivo: Permite medir el porcentaje de gestión realizada para la recuperación de la cartera de difícil cobro.

Estándar esperado: Se espera recaudar dentro de la vigencia el 50% de la cartera de la vigencia anterior (trabajo conjunto con jurídica)

- Cartera superior a 360 recaudada durante la vigencia / Cartera superior a 360 días de la vigencia anterior

Porcentaje de recaudo: mínimo el 80%

Objetivo: Recaudar mínimo el 80% del monto radicado ante cada institución.


Estándar esperado: 80% de la facturación radicada debe ser recaudada en el mismo trimestre.

- Total cartera recaudada en el trimestre / total de facturación radicada en el trimestre

Porcentaje de traslado de cartera para cobro coactivo: Se trasladara el 100% de la cartera superior a 360 días al área jurídica

Objetivo: Enviar el 100% de la cartera superior a 360 días de difícil cobro al área jurídica con

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

el objetivo de que esta área evalúe y defina el proceso que se debe realizar con cada ERP según sea el monto de la cartera y/o el caso.

Estándar esperado: 100% de las cuentas identificadas como de difícil cobro en el periodo evaluado.

No. de cuentas de difícil cobro trasladadas a la oficina de jurídica/Total de cuentas por trasladar de difícil cobro identificadas

Se debe trasladar mínimo semestralmente las cuentas de difícil cobro al área jurídica.

Porcentaje de efectividad en radicación de facturas: Se espera sea el 100% de la facturación entregada para dicho proceso por parte del área de Consolidación y facturación.

Objetivo: Radicar antes las ERP el 100% de la facturación recibida del proceso de consolidación y facturación.

Estándar esperado: Se debe radicar mensualmente el 100% de las facturas entregadas para gestión de cobro ante las distintas entidades responsables de pago (ERP).

- Número de facturas efectivamente radicadas con oportunidad en un periodo de tiempo / Número facturas entregadas para gestión en un periodo de tiempo

Porcentaje de circularización de la cartera: se realizara circularización del 100% de la cartera cada trimestre.

Objetivo: Realizar envío de gestión de cobro de cartera de forma trimestral mínimo dos veces al año teniendo en cuenta la rotación de las ERP en las mesas de conciliación de la circular 030 de 2013.


Estándar esperado: mínimo reportarles a las ERP trimestralmente el estado de la cartera con la Institución.

- ERP notificadas en un periodo de tiempo / Total de ERP por notificar en un periodo de tiempo

Circularización del estado de la cartera con todas las entidades responsables de pago (ERP) trimestral conforme a la Circular 030 de 2013.

7. PRECAUCIONES

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GA-M-034
		Versión: 2
		Fecha de Actualización: 29/11/2017
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 16

Nombre del Documento:	Manual de Cartera	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------	-------------------------------	--

Dar cumplimiento a la normatividad vigente y lo descrito en el manual con el fin de mejorar los resultados institucionales del área de cartera.

8. BIBLIOGRAFIA

- **Resolución 0685 de 2012**, por medio de la cual se adopta el manual de procedimiento administrativo para el cobro persuasivo y coactivo.
- **Ley 100 de 1993**: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, rige desde el 23 de diciembre de 1993.
- **Ley 1066 de julio 29 de 2006**, Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1797 de 2016**, Red Salud Armenia E.S.E y las EPS deben depurar y conciliar permanentemente las cuentas por cobrar y por pagar entre ellas, y efectuar el respectivo saneamiento contable de sus estados financieros.

9. ANEXOS

- **FORMATO DE ACUERDO A PARTICULARES.**

Elaboró: Líder de Cartera	Revisó: Subgerencia de Planificación Institucional	Aprobó: Gerente
---------------------------	--	-----------------