E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: CAR-M-00	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	
VERSIÓN: 005		FECHA: 2024-02-08

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN

2. OBJETIVO GENERAL

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4. ALCANCE

5. MARCO LEGAL APLICABLE

6. RESPONSABLE

7. RECURSOS, MATERIALES, INSUMOS Y EQUIPOS

8. DESCRIPCIÓN/ IMPLEMENTACIÓN

9. EVALUACIÓN

10. DEFINICIONES Y/O GLOSARIO

11. DOCUMENTO SOPORTE /ANEXOS

12. SOPORTE /ANEXOS

13. BIBLIOGRAFÍA

14. CONTROL DE CAMBIOS

1. INTRODUCCIÓN Y/O JUSTIFICACIÓN

Para la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, es necesario contar con un Reglamento Interno de Recaudo de Cartera, el cual tiene como propósito optimizar y agilizar los procedimientos buscando hacer efectivas las obligaciones a favor del Hospital, obteniendo liquidez con los recursos provenientes del Sistema General de Seguridad Social en Salud en cumplimiento de la Ley 1066 de 2006, reglamentada por el Decreto 4473 de 2006 y la Ley 1122 de 2007, Decreto 4747 de 2007, Ley 1438 de 2011, Ley 1797 de 2016 y demás disposiciones legales y de orden administrativo vigentes en la materia.

El manejo y la administración adecuada de los recursos que provienen de la Facturación de Servicios de Salud hace parte de una buena gestión administrativa, por lo que el presente Manual se constituye en un instrumento de consulta y orientación para la ejecución de procesos administrativo de Recaudo de Cartera contemplando las políticas, directrices y acciones requeridas para reflejar en el Hospital, derechos ciertos, que revelen la realidad financiera, económica y social, en procura de lograr una mayor eficacia y eficiencia en el recaudo de cartera, mejorando la calidad de la información financiera y contable.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer y definir directrices claras, acorde con las disposiciones legales sobre la materia para instaurar un proceso administrativo de gestión adecuado para el recaudo de cartera

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

• Definir procesos y procedimientos para la gestión eficiente de Recaudo de Cartera de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, teniendo como ejes la planeación, organización, seguimiento, acciones jurídicas, cumplimiento de la normatividad aplicable, todo dentro de un marco de mejoramiento continuo.

• Determinar los recursos tecnológicos y jurídicos de que dispone la entidad para mejorar y/u optimizar los procedimientos de cobro de cartera.

• Agilizar y mejorar los tiempos de recuperación de los recursos adeudados por los responsables de pago, EPS, EPS-S, Entes territoriales, empresas aseguradoras, ESE, empresas particulares, IPS y en general cualquier persona jurídica y/o natural, originados por la prestación de servicios de atención en salud y otros conceptos relacionados.

Definir los lineamientos a seguir para la aplicación de las causales de depuración y castigo de cartera.

4. ALCANCE

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

5. MARCO LEGAL APLICABLE

El marco legal permite establecer el referente normativo que hace parte de este documento, normas que se relacionan a continuación:

- Ordenanza 044 de 2019 de la Asamblea de Boyacá mediante la cual se adopta " *E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA"* como nueva denominación del mismo.
- Decreto 1528 de 1995 modificado por el Decreto 050 de 1996, por el cual se transformó la E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA III Nivel de Atención en Empresa Social del Estado, dotada de personería Jurídica patrimonio propio y autonomía administrativa.
- ESTATUTO TRIBUTARIO
- 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."*
- El Decreto reglamentario 4473 de 15 diciembre de 2006, "*por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006*"
- Decreto 3990 de 2007, reglamentario de la subcuenta del ADRES
- La Ley 1122 de 2007 reglamentada por el Decreto 4747 de 2007, Resolución 3047 de 2008 y Decreto 313 de 2008, *por medio de la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.*
- Ley 1437 de 2011, *por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*
- La Ley 1438 de 2011, *por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones* .
- El Decreto ley Número 019 de 2012, *Ley anti trámites*.
- Decreto 056 de 2015 *Reglamentario del funcionamiento de la Subcuenta ECAT y demás normas complementarias*
- Ley 715 de 2001 *"Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros*".
- Decreto 2193 de 2004 "*Por el cual se reglamentan parcialmente los Artículos 42 de la Ley 715 de 2001 y 17 de la Ley 812 de 2003* ".
- 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"*
- 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".*
- Decreto 1095 de 2013 " *Por el cual se reglamenta el inciso 2 del artículo 3° de la Ley 1608 de 2013 y se dictan otras disposiciones.*
- Circular Externa 000014 de 2015 "*Por la cual se imparten instrucciones respecto del cumplimiento de los plazos del reporte de información relacionada con el Giro Directo de Recursos del Sistema General de seguridad Social en Salud" proferida* por la Superintendencia Nacional de Salud.
- Circular Externa N° 016 de 2015, de la Superintendencia Nacional de Salud, practicas indebidas relacionadas con el flujo de recursos.
- Resolución Externa 006066 de 2016 *"Por la cual se establecen las condiciones, términos y fechas para la aclaración de cuentas y saneamiento contable entre entidades responsables de pago e Instituciones Prestadoras de Salud y se dictan otras disposiciones*" proferida por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Resolución Interna No. 500 de diciembre 13 de 2017 *"Por medio de la cual se deroga la Resolución 385 de 2016 y se adopta el Manual de Políticas Contables en virtud del proceso de convergencia de las normas de Contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información en concordancia con las instrucciones impartidas por la Contaduría General de la Nación en la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA*".
- Resolución 416 de 29 de octubre de 2018, "*Por el cual se crea el comité de cartera con análisis de facturación de glosas, devoluciones y otros en la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA y se dictan otras disposiciones*".
- La Resolución 196 del 16 de julio de 2021, por la cual se deroga la Resolución 072 de 2020,
- La Resolución 070 del 04 de marzo de 2022, Por la cual se modifican los artículos 16 y 20 de la Resolución 196 del 16 de julio de 2021 – Manual Interno de Recaudo de Cartera.

Demás normatividad vigente aplicable.

6. RESPONSABLE

Son responsabilidades de la Gestión administrativa - Área de Cartera las siguientes:

1. Consolidar mensualmente los estados de cartera de cada cliente asignado para gestión de cobro.
2. Establecer Estado de Cartera una vez conciliados los saldos con contabilidad.
3. Realizar periódicamente depuración de cartera con las entidades responsables de pago y demás deudores.
4. Realizar la circularización de saldos que se asumirán como requerimientos de pago.

5. Solicitar y realizar cruces de cartera con los diferentes pagadores.
6. Identificar y aplicar los pagos factura a factura una vez se cuente con la información por parte de las Entidades Responsables de Pago.
7. Conciliar los saldos del módulo de cartera con contabilidad realizando los ajustes que se consideren necesarios y justificados.
8. Realizar la trazabilidad de los cobros de cartera.
9. Preparar información necesaria para suscribir acuerdos de pago, contratos de transacción o documentos que genere un compromiso de pago, según la necesidad planteada.
10. Generar información para reportar a los entes de control de acuerdo a los parámetros establecidos por cada uno de ellos y en las respectivas plataformas informáticas.
11. Reportar al Contador de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, el archivo con la base de datos de los deudores morosos, según lo establecido en el CAR – PR – 10, para que a su vez se reporte en el boletín de deudores morosos del estado.
12. Efectuar el cálculo de deterioro de cartera según lo establecido en el procedimiento CAR-PRE-09.
13. Entregar información requerida por el Comité de Cartera y Comité de Sostenibilidad Financiera o a quien la requiera en virtud de sus competencias y funciones.

PARÁGRAFO: Lo anterior sin perjuicio de las actividades que desarrollan con anterioridad y afectan el proceso de cartera, que son los procesos:

1. **Comercial:** Interrelación con las diferentes entidades administradoras de planes de beneficios, generación de acuerdos de voluntades para prestación de servicios de salud, entre otros.
2. **Facturación**: Garantizar el cobro de la totalidad de los servicios prestados a los usuarios atendidos en la institución, armado y radicación de cuentas dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, entre otras.
3. **Auditoría de cuentas**: Recepción, análisis, soporte y respuesta de glosas y devoluciones dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, entre otras.
4. **Auditoria integral:** Desde la concurrencia identificar casos que puedan impactar el flujo de recursos en cuanto a pertinencia médica, en cuanto a seguridad del paciente mitigar los casos que puedan ser susceptibles de glosa por parte de las entidades administradoras de planes de beneficios, garantizar la revisión de la facturación previa a su radicación del 100% de los eventos de alto costo y mínimo el 70% de los demás servicios identificando situaciones que puedan generar glosas y devoluciones y desde el proceso de auditoría de cuentas médicas, generar la retro alimentación a todos los servicios involucrados por conceptos de glosas y devoluciones recibidas en la institución, entre otras.

7. RECURSOS, MATERIALES, INSUMOS Y EQUIPOS

N/A

8. DESCRIPCIÓN/ IMPLEMENTACIÓN

El presente manual de recaudo de cartera implementará los siguientes procesos:

1. **Cobro Persuasivo:** Circularización de cartera, conciliaciones contables requerimientos electrónicos o en físico a terceros por medio del cual se solicite el pago de cartera, pago del 50% de facturación y/o glosas con copia a entes de control competentes en el área de salud. Las acciones mencionadas serán materializadas por el equipo del área de Cartera de acuerdo a las competencias de sus integrantes.
2. **Cobro Pre - jurídico**: Solicitudes de conciliación extrajudicial, acuerdos de pago, abonos parciales, reiteración de requerimientos de pago, serán proyectados por parte judicante, tecnólogo o técnico jurídico asignado al área de cartera y serán suscritos por los abogados asignados al proceso de Cartera.
3. **Cobro Jurídico:** (Demanda ejecutiva/declarativa ante la jurisdicción ordinaria). Será realizado por los abogados asignados al proceso de Cartera, quienes realizarán el seguimiento y trazabilidad de la misma, con la revisión del Asesor Jurídico de la E.S.E.

PARAGRAFO ÚNICO: Se podrá tener en simultánea las diferentes instancias de gestión de cobro sobre la cartera, a fin de evitar prescripciones según procedimiento CAR-PR-12 Proceso de Cobro.

9. EVALUACIÓN

Indicadores e infiormes trimestrales, semestrales y anuales. Comites de Cartera mensuales.

10. DEFINICIONES Y/O GLOSARIO

a. **Cartera:** Conjunto de acreencias a favor de una entidad, consignadas en títulos ejecutivos que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y exigible. Estado de las acreencias a favor de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.
b. **Cuantía:** Valor o Suma que representa en pesos o en salarios mínimos legales un monto determinado.
c. **Exigible:** Es la que no está sujeta a plazo o condición suspensiva para su efectivo cobro, adicionalmente tratándose de actos administrativos se requiere que se encuentre agotada la vía gubernativa y que no se haya perdido su ejecutoria por las causas establecidas en el Código Contencioso Administrativo.
d. **Clara:** Aquella que tiene todos los elementos de la relación jurídica inequívocamente señalados en el documento a saber; Naturaleza o concepto de la deuda, sujetos de la obligación: Acreedor (Que emite el título), Deudor (Sujeto pasivo identificado de manera clara e inequívoca).
e. **Expresa:** La que contiene una suma liquida dineraria a cobrar, debidamente determinada o especificada en un valor exacto que no da lugar a ambigüedad.
f. **Calificación de la cartera:** Conjunto de acciones mediante las cuales se pondera el nivel de viabilidad de cada obligación dentro de su

clasificación.

g. **Clasificación de la cartera:** Categorización u ordenamiento de la cartera teniendo en cuenta diferentes condiciones o aspectos relativos a la naturaleza misma de la obligación y/o particularidades del deudor, para identificar el tipo de cobro al cual debe ser sometida.
h. **Pre jurídico:** Etapa administrativa de cobro, consistente en la circularización de la cartera a los responsables de pago para que puedan presentar sus observaciones y realizar el pago oportuno de sus obligaciones.
i. **Responsable de pago:** Es toda persona Natural o jurídica que está obligado a asumir el pago de la acreencia.
j. **Cláusula aceleratoria:** Es aquella en virtud de la cual tratándose de obligaciones cuyo pago debe hacerse por cuotas, el acreedor tiene la facultad de declarar vencido el plazo por presentarse incumplimiento por parte del deudor.
k. **Competencia:** Facultad que la norma otorga a un funcionario para llevar a delante una actuación y producir un acto administrativo.
l. Documento: medio probatorio a través del cual se pretenden demostrar hechos o actos de naturaleza pública y privada.
m. **Facilidad de pago:** Figura que permite al deudor obtener un plazo para el pago de la obligación adeudada.
n. **Prescripción:** Modo de extinguir las obligaciones por no haberse ejercido las mismas durante un lapso consagrado en las normas legales vigentes.
o. **Procedimiento administrativo:** Conjunto de formalidades, etapas, actuaciones o trámites que debe seguir la administración para producir un acto administrativo, que también comprende los medios de impugnación de que dispone el ejecutado para controvertir tales actos administrativos.
p. **Título valor:** Documento necesario para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en ellos se incorpora.

11. DOCUMENTO SOPORTE /ANEXOS

Resolución 519 de 2023

"Por la cual se deroga la resolución 196 del 16 de julio de 2021 y la resolución 070 del 04 de marzo de 2022, que modificaba los artículos 16 y 20 de la resolución 196 del 16 de julio de 2021 y se adopta el nuevo Manual Interno de "Recaudo de Cartera"

12. SOPORTE /ANEXOS

Resolución 519 de 2023

"Por la cual se deroga la resolución 196 del 16 de julio de 2021 y la resolución 070 del 04 de marzo de 2022, que modificaba los artículos 16 y 20 de la resolución 196 del 16 de julio de 2021 y se adopta el nuevo Manual Interno de "Recaudo de Cartera"

13. BIBLIOGRAFÍA

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

14. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	**FECHA**	**ELABORÓ**	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**
01	03/12/2018	ERIKA SANCHEZ	EXPEDICIÓN MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA
02	10/03/2020	ERIKA SÁNCHEZ	EXPEDICIÓN MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA
03	14/02/2022	JAVIER SLAMANCA	ACTUALIZACIÓN MANUEAL DE RACAUDO DE CARTERA
04	10/03/2023	JAVIER SALAMANCA	MODIFICACIÓN MANUAL DE RECAUDO DE CARTERA
05	05/02/2024	JAVIER SALAMANCA	EXPEDICIÓN MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA

Elaboró	Revisión Técnica	Socialización	Revisión General	Aprobó

Nombre: JAVIER BARRETO Cargo: LIDER CARTERA	Blanca Nelly Castiblanco Sierra Apoyo a Gestión por Procesos	Luis Javier Salamanca Alvarez Lider de Cartera Blanca Nelly Castiblanco Sierra Apoyo a Gestión por Procesos	Oscar Argelio Cely Avila Subgerente Administrativo y Financiero	German Francisco Pertuz Gonzalez Gerente

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS.