



E.S.E
Hospital
Regional de Duitama

ESE Hospital Regional de Duitama
Manual: MANUAL DE CARTERA

	<p align="center">ESE Hospital Regional de Duitama</p> <p align="center">Proceso: Gestión Financiera Subproceso: Gestión de Cartera Manual: MANUAL DE CARTERA</p>	<table border="1"> <tr> <td>Código</td> <td>HRD-PA-GF-GCT-MA-01</td> </tr> <tr> <td>Fecha</td> <td>2024-10-04</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>2.0</td> </tr> </table>	Código	HRD-PA-GF-GCT-MA-01	Fecha	2024-10-04	Versión	2.0
		Código	HRD-PA-GF-GCT-MA-01					
Fecha	2024-10-04							
Versión	2.0							

Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación
--------------------	-----------------	--------------	-------------------

Introducción

Para la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA, es de vital importancia disponer de un documento que reglamente los procesos y procedimientos de cartera en cumplimiento de la Ley 1066 de 2006, y su reglamentación en el Decreto 4473 de 2006, y la ley 1122 de 2007 y demás normas concordantes. El manejo y administración adecuada 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.

Objetivo General

Ejecutar paso a paso las funciones establecidas en los procedimientos del área de cartera, a través de un manual dinámico que permita la administración eficiente de la cartera de la ESE Hospital Regional de Duitama, de tal manera que todo el comportamiento referente al proceso de cartera se ajuste conforme al presente Manual Interno de Recaudo de Cartera.

Objetivos Específicos

- Instaurar procesos y procedimientos definidos para la administración eficiente de la cartera de la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA.
- Establecer los recursos tecnológicos y jurídicos de que dispone la entidad para dinamizar y optimizar los procesos de cobro de cartera.
- Definir los lineamientos para la recuperación de los dineros adeudados por las diferentes entidades responsables de pago originados por la prestación de servicios de atención en salud y otros conceptos.
- Adelantar los procesos de cobro persuasivo, con el fin de invitar a las Entidades Responsables de Pago a realizar la cancelación de sus obligaciones de manera voluntaria, suscribir actas de conciliación y acuerdo de pago.

Alcance

Este Manual, tiene como finalidad adoptar el Estatuto de Cartera, y las competencias en la ESE Hospital Regional de Duitama para realizar el Cobro Persuasivo, Prejurídico y Jurídico, en aplicación de la Ley 1066 de 2006, y el Decreto Reglamentario 4473 del mismo año, en todo caso observando lo prescrito sobre la materia en el Estatuto Tributario y las preceptivas del Código General del proceso, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

Marco Legal y/o Teórico

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

- Decreto Ley 1281 de 2002, artículos 3 y 4 "Por el cual se expiden las normas que regulan los flujos de caja y la utilización oportuna y eficiente de los recursos del sector salud y su utilización en la prestación"
- Resolución Interna No. 062 del 14 de febrero de 2007 "Por medio de la cual se expide el reglamento interno del recaudo de cartera de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama"
- Resolución Interna No. 150 del 13 de septiembre de 2013 "Por medio del cual se deroga la Resolución No. 062 de 2007 y se expide un nuevo Reglamento Interno del Recaudo del Cartera, para la ESE Hospital Regional de Duitama"

- Resolución Interna No. 142 del 20 de junio de 2019 "Por medio del cual se expide un nuevo Reglamento Interno de Cartera, para la ESE Hospital Regional de Duitama"
- 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 1122 de 2007 "Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones."
- 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".
- Ley 1437 de 2011, 14 Parte Primera, Título IV Artículos 98 a 101, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1438 de 2011, "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad en Salud y se dictan otras disposiciones"
- 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" emanada por la Superintendencia Nacional de Salud.
- Circular Externa 16 de 2015 "Prácticas Indevidas 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" emanada por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Decreto 780 del 06 de mayo de 2016 Este compila y simplifica todas las normas reglamentarias preexistentes en el sector de la salud, tiene como objetivo racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector y contar con un instrumento jurídico único.
- Resolución Interna No. 110 del 26 de abril de 2017 "Por medio del cual se crea el Comité de Cartera, de la ESE Hospital Regional de Duitama".
- Resolución Interna No. 102 del 26 de mayo de 2022 "Por medio del cual se actualiza el Comité de Cartera, de la ESE Hospital Regional de Duitama".

Definiciones

ACTO ADMINISTRATIVO: Es la expresión de la voluntad de la administración encaminada a crear, modificar y/o extinguir un derecho y en general tendiente a producir efectos jurídicos.

CARTERA: Conjunto de acreencias a favor de una entidad pública, consignadas en títulos ejecutivos que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y exigible. No forman parte de la cartera los valores que no hayan sido previamente liquidados en un acto administrativo debidamente ejecutoriado.

CLASIFICACIÓN DE CARTERA: Categorización u ordenamiento de la cartera teniendo en cuenta diferentes condiciones o aspectos relativos a la naturaleza misma de la obligación y/o a las particularidades del deudor, para identificar el tipo de cobro al cual debe ser sometida.

CLAUSULA 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.

COMPETENCIA: Es la facultad que la norma otorga a un funcionario para llevar adelante una actuación y producir un acto administrativo.

COSTO BENEFICIO: Aplicación de la metodología de estudio costo beneficio de reconocido valor técnico, que determina que los costos relacionados con el proceso de gestión de cobro de cartera son superiores a los beneficios estimados, es decir que no se obtenga beneficio alguno, por lo que procede a ordenar su depuración contable al resultar es favorable para las finanzas de la respectiva entidad. Es necesario tener en cuenta que la relación costo - beneficio es un criterio residual.

DOCUMENTO: Medio probatorio a través del cual se pretenden demostrar hechos o actos de naturaleza pública o privada.

DOCUMENTO PÚBLICO: El otorgado por un funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

EXCEPCIONES: Medio de defensa que tiene el ejecutado, el cual busca enervar la pretensión de la Administración, bien porque se considera que el derecho en que se basa nunca ha existido o porque, habiendo existido, se presentó una causa extintiva del derecho o porque a pesar de existir y no haberse extinguido, se pretende extinguirlo por las causas consagradas en la ley.

FACILIDAD DE PAGO: Figura que permite al deudor obtener un plazo para el pago de las obligaciones adeudadas, que se materializa en un Acuerdo de pago.

GARANTÍA: Garantía bancaria o de compañía de seguros; reales: hipotecas y prendas, fiducia en garantía, libranza o garantía personal que se ofrece para asegurar el cumplimiento de la obligación.

JURISDICCIÓN COACTIVA: Competencia de la Administración que consiste en la facultad de cobrar directamente, sin que medie intervención judicial, las deudas a su favor.

OBLIGACIÓN ACTUALMENTE EXIGIBLE: Es la obligación ejecutable, es decir, que puede demandarse su cumplimiento por no estar pendiente de plazo o una condición o de estarlo ya se cumplió y tratándose de actos administrativos, que estos no hayan perdido su fuerza ejecutoria o pérdida de competencia.

OBLIGACIÓN CLARA: Aquella que contiene 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 (entidad que emite el título), deudor (sujeto pasivo identificado de manera clara e inequívoca).

OBLIGACIÓN EXPRESA: La que contiene una suma líquida en dinero a cobrar, debidamente determinada o especificada, expresada en un valor exacto que no da lugar a ambigüedad).

OBLIGACIÓN NATURAL: Las obligaciones naturales son aquellas que no confieren derecho para exigir su cumplimiento, pero que, cumplidas por el deudor, autorizan para retener lo que se ha dado o pagado, por razón de ellas.

PRESCRIPCIÓN: Modo de extinguir las obligaciones por no haberse ejercido las acciones de cobro o cargas durante el lapso consagrado en las normas legales vigentes.

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.

EAPB: Entidades Administradoras de Planes de Beneficios en Salud.

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableció que las entidades públicas deben recaudar todas las obligaciones creadas a su favor y que consten en documentos que presten mérito ejecutivo, por lo que revisten a la E.S.E., de la prerrogativa de cobro Persuasivo y poder acudir ante los jueces competentes.

Desarrollo

La Subgerencia Administrativa en este caso ejerce el proceso de interventor y exigirá el cumplimiento pertinente al respectivo responsable del proceso, sea persona natural o jurídica contratista si lo hubiere, que adopte de forma inmediata los siguientes procedimientos:

1. El responsable del proceso de facturación debe garantizar que lo facturado en el mes sea radicado en el mes siguiente, en los tiempos estipulados en los contratos con las diferentes EAPB, o no superior a seis (06) meses desde el egreso del paciente de la institución, garantizando el cumplimiento a la normatividad vigente.

2. Dentro del trámite de radicación de facturas para el cobro de los servicios de salud, deberá en forma permanente documentar mediante oficio, memorial o acta, el vencimiento de los términos establecidos en el artículo 57 de la Ley 1438 de 2011 así:

a). Si pasados los veinte (20) días hábiles siguientes a la radicación de la factura con todos sus soportes, la entidad responsable del pago del servicio de salud no formula glosas a la respectiva factura, La oficina de Auditoría Médica le comunicará por correo certificado al responsable del pago, es decir, a la gerencia regional más próxima, el que dichas facturas quedaron en firme, y así mismo, se soportara internamente en las facturas físicas y reportes magnéticos.

b). Si dentro del término de veinte (20) días siguientes el responsable del pago de los servicios de salud formula glosas, la ESE Hospital Regional de Duitama, deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción indicando su aceptación o no aceptación y en este último caso justificando.

c) Si dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la justificación la entidad responsable del pago levanta la glosa totalmente, dichas facturas constituirán cartera cierta y así constará

documentalmente. Si se levanta parcialmente la glosa, el monto de la factura no glosada constituirá cartera cierta y así constará documentalmente.

d) El valor glosado definitivo por el responsable del pago será sometido a procedimiento de conciliación entre las partes. En caso de no lograrse conciliación total la suma pendiente de conciliación será sometida a conciliación en Segunda Instancia ante los representantes legales o sus apoderados.

e). Si al momento de dar respuesta a una glosa se considera que la misma es subsanable así se informará al responsable del pago dentro del término de respuesta, es decir, no sobrepasando los quince (15) días hábiles siguientes a la observación de la glosa y subsanando dentro de los siete (7) días hábiles siguientes al envío del escrito que así lo informó y se agotará el mismo procedimiento descrito en los literales a), b), e) y d) de este Numeral 2.

3. Las facturas que correspondan a cartera cierta que no haya sido motivo de glosa, generarán intereses moratorios a partir del día siguiente de la expedición del documento que las declaró en firme; o que, si glosada fue levantada la misma, generarán intereses moratorios iniciando el sexto (6) día hábil siguiente a su levantamiento.

4. Cuando se determine un abuso en el trámite de la glosa por parte del responsable del pago, así se informará inmediatamente ante la Superintendencia Nacional de Salud sin perjuicio del inicio de las acciones legales correspondientes para el pago.

5. En caso de devolución de las facturas, se deberá dar respuesta inmediata, respetando el periodo pactado para la recepción de la factura, subsanando las causales que impidan dar presentación de la factura correspondiente.

6. Toda diferencia entre la entidad y el responsable del pago deberá ser motivo de conciliación ante la Superintendencia de Salud en los términos establecidos por la ley.

Nota: En ningún caso se podrán aceptar glosas extemporáneas y así se hará saber al responsable del pago.

7. Una vez se identifican los pagos provenientes de las EAPB"S tesorería debe reportar de manera inmediata a líder de cartera, y el líder de cartera debe corroborar la información en la plataforma de los bancos para definir si corresponde a prestación de servicios de salud.

8. Una vez corroborado el pago, en las próximas 24 horas, el área de cartera, debe solicitar aclaración de pagos y afectación de facturas de manera formal a las EAPBS o entidad que genera el pago.

9. Una vez se reciban los soportes de pago con las facturas a afectar por parte de las diferentes Entidades Responsables de Pago, se debe llevar a cabo el respectivo traslado para aplicar el pago a cada una de las facturas y de esta forma tener actualizados los estados de cartera.

10. Si no se recibe respuesta por parte de las diferentes Entidades Responsables de Pago frente a los soportes de pago, el líder de cartera debe notificar a la oficina jurídica para dar inicio al trámite de acción de tutela.

Nota: En ningún caso se podrán aceptar glosas extemporáneas y así se hará saber al responsable del pago.

DEL PROCESO DE COBRO PERSUASIVO

ETAPA DE COBRO PERSUASIVO: El Cobro Persuasivo se adelanta como etapa previa al Cobro Jurídico, procurando obtener el pago inmediato y voluntario de los créditos a favor de la ESE Hospital Regional de Duitama, sin iniciar procedimientos de ningún orden, pues mediante comunicaciones del área cartera, se hacen llamados al deudor para que cancele el valor de la obligación o suscriba un acuerdo de pago que satisfaga dicho valor

En primera instancia es importante aclarar que esta etapa del cobro es la más indicada y constituye una medida discrecional ante la no obtención de resultados positivos en la gestión de cobro normal. Con esta etapa se busca la cancelación de la obligación en mora, a través de requerimiento expreso por parte del Abogado, a los deudores.

La gestión de cobro pre jurídico consistirá en el envío de una comunicación al domicilio del deudor por parte del abogado interno solicitándoles cancelar las cuotas en mora y sus honorarios en las oficinas de la E.S.E Hospital Regional de Duitama, entendiéndose que en esta etapa el abogado no está autorizado para recibir dinero, por lo que deberá remitir con quien vaya a efectuar el pago total de las cuotas en mora o abono a la obligación, indicando detalladamente los valores que se van a cancelar.

TÉRMINO: Se enviará comunicación al deudor.

- El día 90 calendarios de la presentación o radicación definitiva de las cuentas por prestación de servicios de salud.
- El día 90 calendario de exigibilidad de la obligación por cuentas de diferente naturaleza a la anterior.

ACCIONES DEL ÁREA DE CARTERA: El área de cartera deberá realizar las siguientes acciones en la etapa de cobro persuasivo.

1. Clasificación de la NATURALEZA de la Cartera:

- a). Prestación de servicios con las diferentes EAPB y otras entidades responsables del pago.
- b). Cuotas de recuperación de usuarios y usuarios sin seguridad social.
- c). Otros derechos.

2. Listado actualizado de los deudores con saldos a la fecha

3. Localización del deudor actualizada.

a). Llamada Telefónica: La gestión de cobro utilizando como herramienta el teléfono podrá realizarse en cualquier momento, pero siempre se dirigirá única y exclusivamente al deudor, en ningún momento se podrá enterar a personas ajenas al compromiso, teniendo en cuenta la reserva que implica la operación crediticia. Como se evidencia en el siguiente formato:

Copia no controlada

- Listado de facturas que hacen parte del acuerdo de pago.

GESTIÓN DE COBRO

1. Llamada Telefónica: La gestión de cobro utilizando como herramienta el teléfono podrá realizarse en cualquier momento, pero siempre se dirigirá única y exclusivamente al deudor, en ningún momento se podrá enterar a personas ajenas al compromiso, teniendo en cuenta la reserva que implica la operación crediticia.

2. Comunicaciones Escritas y/o Correos Electrónicos: Con el propósito de reforzar la gestión de Cobro se cuenta un modelo de carta, cuyo texto está de acuerdo con el grado de morosidad y que deben remitirse en los tiempos establecidos, tal como se indica posteriormente en el CRONOGRAMA DE LA GESTION DE COBRO

3. Acuerdo de Pago: Este acuerdo debe estar firmado por la Gerencia o Subgerencia Administrativa, quien puede conceder plazo de pago de las obligaciones pendientes del deudor. De este acuerdo se dejará constancia escrita con el fin de imprimir un sello de responsabilidad en el compromiso adquirido.

4. Utilización de Herramientas Jurídicas: De acuerdo con la Ley 79 de 1988 en su artículo 142, las Entidades pueden ordenar a los pagadores en las diferentes empresas retener a sus trabajadores los porcentajes de Ley por obligaciones contenidas en libranzas, títulos valores o cualquier otro documento suscrito directa o indirectamente (codeudor) con la Empresa, sin que para esto medie proceso judicial.

Para perfeccionar esta medida se requiere el envío de la carta de solicitud por parte de la Subgerencia Administrativa, de acuerdo con modelo adoptado.

Por último, la gestión no puede limitarse a remitir las comunicaciones a los pagadores de las empresas, si no que deberá realizarse seguimiento para conocer la efectividad de la medida, en caso de inobservancia por parte los mismos se les requerirá en un lapso no mayor a quince (15) días hábiles por incumplimiento de la Ley. Si los descuentos efectuados directamente y de conformidad a la Ley 79 de 1988 en su artículo 142 no son suficientes para superar la mora y cubrir la obligación se procederá con la siguiente etapa.

Debe considerarse que toda obligación respaldada con contrato y que se torna morosa le da al acreedor la posibilidad de hacer exigible todo el monto adeudado, no solo las cuotas en mora.

5. Reporte a Centrales de Riesgos: Semestralmente, se reportará al Boletín de Deudores Morosos del Estado la totalidad de las obligaciones adeudadas por los usuarios al Hospital, lo que permitirá efectuar una labor más eficaz de cobro. Conforme a la Ley 716 de 2001 modificada y prorrogada por la Ley 901 de 2004 y Artículo 2 de la ley 1066 de 2006.

6. Dación en Pago: En el evento de que el Deudor no tenga capacidad de pago para reestructurar la obligación y esté interesado en entregar un bien a cambio de la cancelación total o parcial de la obligación, deberá ser valorado y aceptado por la empresa.

7. Seguimiento de la Cartera: La Subgerencia Administrativa de la E.S.E Hospital Regional de Duitama, hará seguimiento mensual del estado de la cartera, con el propósito de ejercer control sobre la misma, e informará al Gerente de la E.S.E Hospital Regional de Duitama, para que autorice las operaciones de crédito que no se enmarquen dentro las líneas de crédito a nivel de plazos y tasas de interés.

SUSPENSIÓN DE SERVICIOS: Para los casos en que la entidad responsable de pago no dé respuesta satisfactoria ni demuestre la voluntad de conciliación ni pago y además exista un acuerdo de voluntades firmado entre las partes se procederá a notificar a la Gerencia informando dicho evento, para que éste, bajo su potestad determine si se procede a oficiar a la Entidad Responsable de Pago para llevar a cabo la terminación unilateral del contrato. Cabe aclarar que, sin el menoscabo de la atención inicial de urgencias, la cual no será afectada bajo ninguna circunstancia.

DEL PROCESO DE COBRO PREJURIDICO Y JURÍDICO

COBRO PREJURIDICO: Si pasados treinta (30) días calendario después de agotada la etapa persuasiva no hay resultados positivos en la gestión de cobro el área de cartera informará tal situación y buscará la cancelación de la obligación en mora, a través de un requerimiento expreso por parte de la oficina jurídica a la entidad deudora antes de iniciar ETAPA DE COBRO JURÍDICO.

La gestión de cobro Prejurídico consistirá en el envío de una comunicación al deudor por parte del abogado solicitándole el pago de las facturas adeudadas en aras de evitar el inicio del trámite de una demanda ejecutiva lo que conlleva a un cobro de interés moratorias, las costas del proceso, el embargo de bienes, cuentas bancarias etc.

ENVÍO DEL EXPEDIENTE PARA COBRO JURÍDICO: A partir del día 180 de exigibilidad de la obligación, agotadas la etapa de cobro persuasivo y una vez enviada la comunicación de cobro Prejurídico, sin obtener el pago de la deuda, se direccionará el expediente al Abogado de la ESE Hospital Regional de Duitama con toda la información necesaria y la recopilada en la etapa persuasiva, tales como documentos soportes de la obligación, correspondencia cruzada con el deudor acta de revisión e informes, facturas debidamente radicadas etc .. Además de un oficio remititorio de cartera firmado por el jefe correspondiente de esta área.

El área de cartera, previa solicitud del Abogado, realizará la liquidación de la obligación, en la cual incluirá el monto contenido en el título ejecutivo.

Estará a cargo del Comité de Cartera, analizar los casos remitidos por el área de cartera y establecer a que entidades se les debe iniciar Cobro Jurídico.

ACCIONES DEL ÁREA JURÍDICA: Se deberá realizar inventario de los documentos para encausar demanda ejecutiva o declarativa; elaboración del poder, presentación de la demanda con práctica de medidas cautelares y gestión de cobro con esfuerzo mutuo, buscando acercamientos para conciliar y transigir. El área Jurídica deberá informar trimestralmente al Comité de Cartera el estado de los procesos.

GESTIÓN DE COBRO CON ESFUERZO MUTUO: Es el término que dura la acción judicial desde la remisión al cobro jurídico hasta el pago total de la obligación.

No obstante, la radicación de la demanda, se deberán seguir haciendo acercamientos con el deudor, a fin de conciliar las cuentas y evitar el desgaste judicial. No puede dejarse solo el abogado, teniendo en cuenta que el cobro permanente es igual de representativo a la gestión jurídica y ello es lo que genera en el deudor la presión. La entidad debe tener la facultad de conciliar con o sin el abogado, por lo tanto, es importante una buena contratación.

En todo caso, mes a mes y mientras dure la obligación vigente, deberá invitarse al deudor en cobro jurídico a cancelar las obligaciones.

PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE COBRO: La acción de cobro de las obligaciones a favor de la ESE Hospital Regional de Duitama, tiene una prescripción de tres (3) años, según artículo 789 del Código de Comercio única y exclusivamente si La ESE Hospital Regional de Duitama no ha realizado ninguna acción de cobro sobre las facturas objeto de prescripción. De lo contrario no existe prescripción alguna cuando por malas prácticas por parte de la Entidad Responsable de Pago y a pesar de los múltiples cobros no ha querido cumplir con su obligación.

La Oficina de Cartera, Jurídica y la Subgerencia Administrativa y Financiera, prestarán el apoyo necesario a fin de hacer efectiva la gestión contenida en el presente acto administrativo.

INDICADORES

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Eficiencia consignaciones sin identificar	(Total de consignaciones identificadas dentro del mes/Numero de consignaciones realizadas del mes) *100	MENSUAL
Recaudo de cartera por periodos de facturación	(Valor del recaudo en el mes / Valor total Facturación Radicada en el mes *100 (el mes inmediatamente anterior)	MENSUAL
Conciliaciones cartera	(Número de Actas de conciliación/Número Total de entidades con contrato)*100	TRIMESTRAL
Rotación de cartera	(Valor total anual de Ventas*360 / total anual recaudado)	ANUAL
Celeridad saneamiento cartera	(No Fichas de Saneamiento/ No Entidades objeto de saneamiento)*100	ANUAL
Cumplimiento al Plan Financiero	(Valor del recaudo de la vigencia / Valor del recaudo según meta del PF)*100	TRIMESTRAL

Bibliografía

- * Superintendencia Nacional de Salud. (2017). Catálogo de Información financiera. Recuperado de <https://www.supersalud.gov.co/es-co/delegadas/supervision-institucional/direcciondelegada-supervision-institucional/estadisticas-ips/estadisticas-financieras-ips>
- * Bardey, d. (2017). El sistema de salud colombiano: ¿bueno o malo?. Universidad de los Andes. Recuperado de <https://uniandes.edu.co/noticias/derecho/el-sistema-de-salud-colombianobueno-o-malo>
- * Centro de estudios económicos. (2016). Retos del sector Salud en Colombia. Recuperado de <http://anif.co/sites/default/files/jul27-16.pdf>

Anexos

Reglamento Interno de Cartera

Control de Cambios

Control de Cambios			
Versión	Fecha	Elaboro	Descripción del Cambio
01	20/03/2023	Yeny Esperanza Cárdenas Orozco Coordinadora Cartera	Realización del manual de cartera

Revisión y Aprobación		
Elaborado/Modificado por:	Cargo:	Fecha:
Yeny Esperanza Cárdenas Orozco	Coordinadora Cartera	20/03/2023
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Erika Natalia Sánchez Medina	Subgerente Administrativo	20/03/2023
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:
Dayana Fabiola Gil Amézquita	Líder gestión de calidad	30/03/2023

Historial

Versión 2.0 (Actual)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Yeny Esperanza Cardenas Orozco Coordinador Cartera (Cartera) 2024-10-04 08:00 AM	Julian David Cepeda Piñeros Lider de Excelencia Operacional y Gestion por Procesos (Excelencia Operacional y Gestión por Procesos) 2024-10-04 11:00 AM	Jairo Mauricio Santoyo Gutiérrez Gerente (Gerencia) 2024-10-04 02:00 PM
Actualización de desarrollo del manual, se incorpora en la primera sección, numerales 7 a 10.	Nidia Moreno Cadena Subgerente Administrativo	

Versión 1.0 (Obsoleta)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Julian David Cepeda Piñeros Profesional Apoyo Calidad (Gestión de la Calidad) 2023-04-14 01:24 PM	Julian David Cepeda Piñeros Profesional Apoyo Calidad (Gestión de la Calidad) 2023-04-14 01:24 PM	Julian David Cepeda Piñeros Profesional Apoyo Calidad (Gestión de la Calidad) 2023-04-14 01:24 PM

Copia no controlada