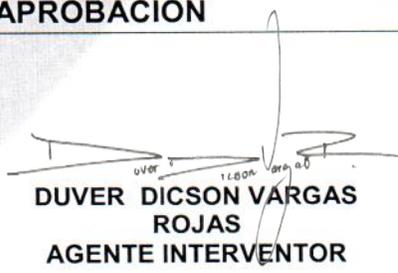




HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión N°1	Página 1 de 13
PROCESO Y PROCEDIMIENTO - COBRO DE PERSUASIVO, PRE-JURIDICO Y JURIDICO DE CARTERA	Fecha vigencia 27/10/2021	Código: PR-CAR-02

CONTENIDO

OBJETIVO	2
ALCANCE Y RESPONSABLES.....	2
MARCO NORMATIVO	2
DEFINICIONES	5
ASPECTOS PARA APLICAR	7
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	9
FLUJOGRAMA	11
CONTROL DE CAMBIOS.....	13

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
 JOSE ALBERTO FORTICH ARROYO JEFÉ CARTERA	 GLORIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ ASESORA PARA EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	 DUVER DICSON VARGAS ROJAS AGENTE INTERVENTOR
Fecha: 27/10/2021	Fecha: 28/10/2021	Fecha: 29/10/2021



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión N°1	Página 2 de 13
PROCESO Y PROCEDIMIENTO - COBRO DE PERSUASIVO, PRE- JURIDICO Y JURIDICO DE CARTERA	Fecha vigencia 27/10/2021	Código: PR-CAR-02

OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es garantizar el flujo de recursos por medio de las actividades de cobro persuasivo prejurídico y/o jurídico ante las entidades responsables de pago, por los servicios de salud prestados a los usuarios, de forma oportuna garantizando la sostenibilidad financiera del Hospital Regional de II Nivel San Marcos ESE.

ALCANCE Y RESPONSABLES

Este procedimiento inicia con la radicación en el sistema de las cuentas por parte del área de facturación y termina con el pago total de las cuentas y en los casos de cartera de difícil cobro se realizará el proceso de cobro prejurídico y/o jurídico como corresponda.

Los responsables para la elaboración del cobro de cartera del Hospital Regional San Marcos son los siguientes:

- Coordinador de Cartera
- Coordinador de facturación
- Radicación de cuentas
- Técnico cartera
- Auditoría Médica
- Contabilidad
- Tesorería
- Oficina jurídica
- Abogado externo

MARCO NORMATIVO

- **Ley 100 de 1993:** Por el cual se establece el Sistema General de Seguridad Social en Salud, desarrolla los fundamentos que lo rigen, determina su dirección, organización y funcionamiento, sus normas administrativas, financieras y de control y las obligaciones que se derivan de su aplicación.
- **Ley 1122 de 2007:** Por la cual se realizan ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, Y mejoramiento en la Prestación, de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión N°1	Página 3 de 13
PROCESO Y PROCEDIMIENTO - COBRO DE PERSUASIVO, PRE- JURIDICO Y JURIDICO DE CARTERA	Fecha vigencia 27/10/2021	Código: PR-CAR-02

de las funciones de, inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.

- **Ley 1797 de 2016:** por la cual se dictan disposiciones que regulan la operación del sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1438 de 2011:** por medio del cual se reforma el sistema general de seguridad social. Artículo 57°.
- **Ley 527 de 1999:** Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- **El Decreto ley Número 019 de 2012:** Ley anti trámites
- **La Ley 1066 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 2006:** "por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006".
- **Decreto 1011 de 2006:** Por medio del cual se modifica el Decreto 2309, estableciendo los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad: Sistema Único de Habilitación (condiciones mínimas para la prestación de un servicio de salud), Sistema Único de Acreditación.
- **Decreto 2423 de 1996:** establece manual de tarifas del ministerio de salud hoy protección social y de salud.
- **Decreto 4747 de 2007:** por medio del cual se regulan las relaciones de los prestadores de servicios de salud y los responsables del pago de los servicios.
- **Decreto 064 de 2020:** Por el cual se modifican los artículos 2.1, 3.11, 2.1.3. 2.1.5.1, 2.1.7.7, 2.1.7.8 y 2.1.3.17, y se adicionan los artículos 2,1.5.4 y 2.1,5.5 del Decreto 780 de en relación con los afiliados al régimen subsidiado. la afiliación de oficio y se dictan otras disposiciones".



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión N°1	Página 4 de 13
PROCESO Y PROCEDIMIENTO - COBRO DE PERSUASIVO, PRE- JURIDICO Y JURIDICO DE CARTERA	Fecha vigencia 27/10/2021	Código: PR-CAR-02

- **Decreto 2193 de 2004:** establece las condiciones y procedimientos para disponer de información periódica y sistemática que permita realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de las instituciones públicas prestadoras de servicios de salud.
- **Decreto 1636 de 2006:** Por medio del cual se reglamenta la forma y oportunidad de los giros de aportes patronales al sistema de seguridad social en salud.
- **Decreto 3260 de 2004:** por el cual se adoptan medidas para optimizar el flujo de recursos en el sistema general de seguridad social en salud.
- **Resolución 416 de 2009:** por medio de la cual se realizan algunas modificaciones a la resolución 3047 de 2008 y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 3047 de 2008:** por el cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimiento y términos a ser implementados entre los prestadores de servicios de salud y los responsables del pago de estos, y sus anexos.
- **Resolución 6066 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 Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones
- **Resolución 030 de 2019:** por la cual se señalan los requisitos de la factura electrónica de venta con validación previa a su expedición, así como. Las condiciones, términos y mecanismos técnicos y tecnológicos para su implementación.
- **Resolución 3815 de 2003:** Por el cual se establece el procedimiento y la forma para utilizar los excedentes de los aportes patronales anterior a la vigencia de la ley 715 de 2001.
- **Resolución 3374 de 2000:** el cual reglamenta los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados.



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión N°1	Página 5 de 13
PROCESO Y PROCEDIMIENTO - COBRO DE PERSUASIVO, PRE- JURIDICO Y JURIDICO DE CARTERA	Fecha vigencia 27/10/2021	Código: PR-CAR-02

- **Resolución 5261 de 2001:** la cual se establece el manual de actividades e intervenciones y procedimientos del plan obligatorio de salud en el sistema general de seguridad social en salud.
- **Resolución 2320 de 2011:** Por medio de la cual se establece el mecanismo de reporte de la información por parte de las Entidades Promotoras de Salud relacionada con los montos a girar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 4182 de 2011:** Por medio de la cual se modifica la Resolución 2320 de 2011 y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 1587 de 2016:** Por medio de la cual se establece el mecanismo para que las Entidades Promotoras de Salud que operan el Régimen Subsidiado reporten los montos a girar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones.
- **Manual interno de cartera:** Manual Interno de Cartera del Hospital Regional San Marcos MN-CAR-01 de septiembre de 2020.

DEFINICIONES

Entidades responsables del pago de servicios de salud: Se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas y las administradoras de riesgos profesionales.

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

Cartera: Conjunto de deudores por los servicios de salud prestados a los afiliados al Régimen Subsidiado.

Factura o Documento Equivalente: 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.



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión N°1	Página 6 de 13
PROCESO Y PROCEDIMIENTO - COBRO DE PERSUASIVO, PRE- JURIDICO Y JURIDICO DE CARTERA	Fecha vigencia 27/10/2021	Código: PR-CAR-02

Adquiriente: Es adquiriente la persona natural o jurídica y demás sujetos que adquieren bienes y/o servicios que se encuentran obligados a exigir y exhibir la factura de venta y/o documento equivalente a la factura de venta, en lo sucesivo documento equivalente.

Acuerdo de voluntades: acto por el cual una parte se obliga para con la otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. El acuerdo de voluntades estará sujeto a las normas que le sean aplicables, a la naturaleza jurídica de los partes que lo suscriben y cumplirá con las solemnidades, que las normas pertinentes determinen.

Obligación clara: es decir, que no da lugar a equívocos, se encuentran plenamente identificados el deudor, el acreedor, la naturaleza de la obligación y los factores que determinan.

Obligación exigible: cuando no media plazo ni condición para el pago de la misma.

Pago por capitación: pago anticipado de una suma fija que se hace por personas que tendrá derecho a ser atendida durante un periodo de tiempo, a partir de un grupo de servicios preestablecido. La unidad de pago estará constituida por una tarifa pactada previamente, en función del número de personas que tendrían derecho a ser atendidas.

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, intervenciones, insumo o medicamento prestado o suministrado, con unas tarifas pactadas previamente.

Acuerdos de pago: Son las fórmulas o acuerdos entre el deudor y la entidad para fragmentar el pago de cada una de las facturas pendientes.

Certificación de pago: Es el soporte cuando se descargan del sistema cada uno de los diferentes pagos realizados por las entidades prestadoras de servicio de salud.

Conciliación: Proceso administrativo en el que las partes identifican sus diferencias y pactan sus posibles soluciones.



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión N°1	Página 7 de 13
PROCESO Y PROCEDIMIENTO - COBRO DE PERSUASIVO, PRE- JURIDICO Y JURIDICO DE CARTERA	Fecha vigencia 27/10/2021	Código: PR-CAR-02

Depuración: Es el proceso administrativo que permite corregir las inconsistencias con el fin de mantener una información financiera real.

Gestión de cobro: Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar.

Nota crédito: Son todos los abonos efectuados por parte del banco por concepto de: descuentos de giros, pignoraciones, pagares, intereses a favor de la empresa, entre otros, pero que no se han cargado en nuestros libros.

Nota debito: Son cargos efectuados por el banco a la empresa por concepto de: cobro de intereses, comisiones, efectos descontados devueltos, entre otros, que por no haberse recibido la información respectiva del mismo no se ha abonado en los libros de la empresa.

Objeción: Facturas que han sido rechazadas por las E.P.S, por alguna causal de devolución.

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.

Calificación de la cartera: Conjunto de acciones mediante las cuales se pondera el nivel de viabilidad de cada obligación dentro de su clasificación, definidas en el Manual Interno de cartera MN-CAR-01.

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, definidas en el Manual Interno de cartera MN-CAR-01.

ASPECTOS PARA APLICAR

Este procedimiento inicia con la información suministrada por las diferentes áreas involucradas en este proceso, como son facturación, auditoría de cuentas médicas y tesorería se realiza la conciliación y cobro de la deuda registrada en los informes financieros de la Entidad de manera trimestral dando cumplimiento a la circular 030/2019, a través de medios telefónicos y escritos mediante circularización de cartera para el cobro persuasivo, de acuerdo a la Resolución 6066/2019 *“por medio de la cual se establecen las condiciones, términos y fechas para la aclaración de cuentas y saneamiento contable entre las Entidades Responsables de Pago y las IPS”*.



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión N°1	Página 8 de 13
PROCESO Y PROCEDIMIENTO - COBRO DE PERSUASIVO, PRE- JURIDICO Y JURIDICO DE CARTERA	Fecha vigencia 27/10/2021	Código: PR-CAR-02

De igual manera se realizarán las respectivas conciliaciones de cartera, identificación de pagos, depuración de las glosas aceptadas en respuesta y/o conciliación por parte del área de auditoría de cuentas médicas y termina con el recaudo de la cartera y/o procesos prejurídico y jurídicos llevados a cabo por la oficina jurídica en los casos en los que las ERP no den cumplimiento a los pagos que correspondan a la prestación de servicios de salud por parte del Hospital, incumplimiento a los acuerdos de pago o incumplimiento acuerdos transaccionales.

En el caso de la cartera de difícil cobro, la cartera irrecuperable se elevara al comité de sostenibilidad para realizar la respectiva reclasificación del deterioro de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Para El Cálculo Del Deterioro De la Cartera- Adopción Calculo Del Deterioro **PR-CAR-01** y/o castigo de la misma.



**HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE
SAN MARCOS ESE**

Versión N°1

**Página
9 de 13**

**PROCESO Y PROCEDIMIENTO -
COBRO DE PERSUASIVO, PRE-
JURIDICO Y JURIDICO DE CARTERA**

**Fecha
vigencia
27/10/2021**

**Código:
PR-CAR-02**

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Radicación	El procedimiento inicia una vez se generen los radicados en el sistema de información de las cuentas de cobro presentadas ante las respectivas Entidades Responsables de Pago	Coordinador de facturación/técnico de facturación
2	Actualización del estado de cartera	Realizar de manera periódica cruce de información con el área de auditoría médica y facturación (depuración Pagos, Notas Créditos, Notas Débitos y Trámites de Glosas) tener información clara para el respectivo cobro ante las ERP	Coordinador de cartera/coordinador de cuentas medicas/facturación
3	Depuración de pagos	Aplicar en el sistema los pagos por factura de acuerdo a los ingresos sustentados con el extracto de tesorería registrado en el sistema recaudado por cualquiera de los medios permitidos (transferencia electrónica, consignaciones, cheques girados a nombre del Hospital, giros Directos). Una vez se recibe en tesorería pago por parte de las ERP, se solicita por correo electrónico, oficio con la identificación de las facturas a afectar, en el caso de no recibir la respectiva notificación se realizara la solicitud por derecho de petición. Para los pagos recibidos por ADRES se realiza el cruce y depuración de pagos, de las facturas relacionadas en el giro directo.	Coordinador de cartera/ técnico analista de cartera/ líder de tesorería
4	Cobro persuasivo y/o pre jurídico	Realizar el cobro persuasivo (si se tiene contrato con la entidad a la cartera menor a 360 días) y cobro pre jurídico (si no se tiene contrato con la entidad a la cartera menor y mayor a 360 días), mediante circularización de la cartera depurada de acuerdo a la información trimestral reportada en la circular 030/2019 y Resolución 6066/2016, como se establece en el Manual Interno de Cartera MN-CAR-01.	Coordinador de cartera/ técnico analista de cartera
5	Seguimiento a cobros	Realizar seguimiento a la circularización de la cartera para la obtención del recaudo efectivo y/o conciliaciones, mediante llamadas y/o visitas realizadas a las ERP, para la consecución de pagos, identificación de pagos, conciliación de glosas y devoluciones dejando constancia de las mismas.	Coordinador de cartera/ técnico analista de cartera
6	Conciliación de cartera	Se realiza trimestralmente la clasificación de la cartera por edades y se solicita conciliación con las ERP. Si se logra tener acercamientos con la ERP se firman actas de conciliación contable, en caso de no recibir respuesta oportuna por parte de la ERP se realizará el análisis del estado de la cartera y se procederá a enviar derecho de petición.	Coordinador de cartera/ técnico analista de cartera



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE
SAN MARCOS ESE

Versión N°1

Página
10 de 13

PROCESO Y PROCEDIMIENTO -
COBRO DE PERSUASIVO, PRE-
JURIDICO Y JURIDICO DE CARTERA

Fecha
vigencia
27/10/2021

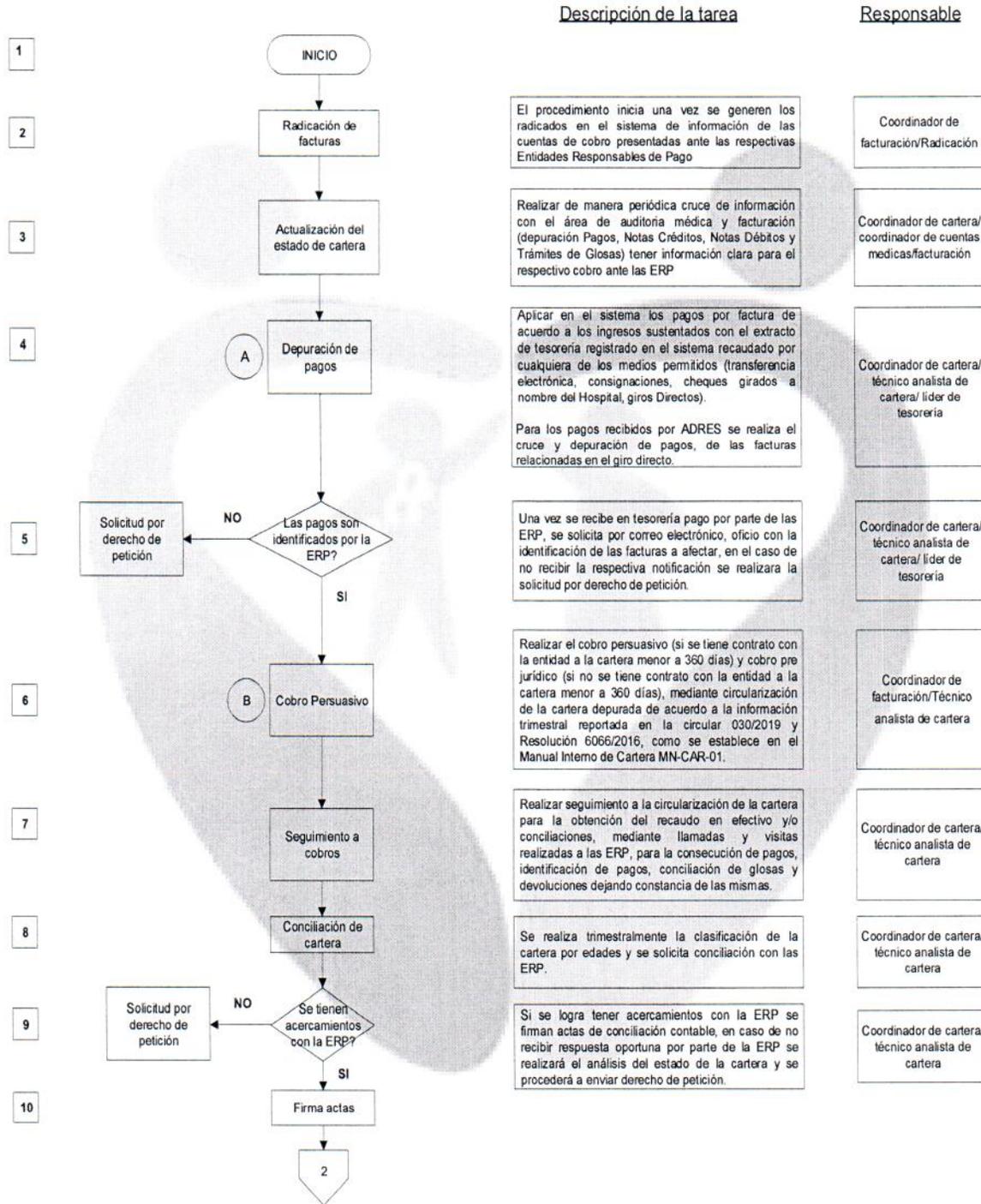
Código:
PR-CAR-02

7	Análisis cartera de difícil cobro	Realizar análisis de la cartera de difícil cobro de acuerdo a la clasificación de la misa establecida en el Manual Interno de Cartera MN-CAR-01.	Coordinador de cartera/ técnico analista de cartera
8	Cobro pre jurídico	Presentar al área jurídica la cartera de difícil cobro, para que se efectúe el respectivo cobro pre jurídico como agotamiento de la primera instancia de acuerdo a la normatividad vigente. Realizar la respectiva recolección de los soportes físicos (facturas, Cuentas de Cobros, Guías de envío Certificados, acuerdos de pagos, contratos transaccionales, actas de conciliaciones de glosas, etc.)	Coordinador de cartera/ técnico analista de cartera/facturación/ coordinador cuentas medicas/oficina jurídica
9	Acuerdo de pago	Realizar acta de acuerdo de pago y/o contrato transaccional en caso de existir voluntad de pago durante la etapa de cobro pre jurídico. En caso de incumplimiento de dos (2) cuotas se iniciará cobro jurídico.	Coordinador de cartera/ oficina jurídica
10	Cobro jurídico	Entregar al área jurídica los soportes (facturas, Cuentas de Cobros, Guías de envío Certificados, acuerdos de pagos, contratos transaccionales, actas de conciliaciones de glosas, etc.) que sean exigibles y se haya agotado la primera etapa de cobro pre jurídico sin respuesta por parte de la ERP, incumplimiento de los acuerdos de pago y/o acuerdo transaccional, quienes procederán a iniciar el cobro jurídico a través de demanda, previo análisis del comité de sostenibilidad financiera.	Coordinador de cartera/ oficina jurídica/comité de sostenibilidad financiera
11	Reclasificación de la cartera	Reclasificar a cuentas de difícil cobro la cartera irrecuperable realizando el respectivo deterioro de la cartera de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Para El Cálculo Del Deterioro De la Cartera- Adopción Calculo Del Deterioro PR-CAR-01 y/o castigo de la misma, previo análisis del comité de sostenibilidad.	Coordinador de cartera/ oficina jurídica/comité de sostenibilidad financiera
	FIN		



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión N°1	Página 11 de 13
PROCESO Y PROCEDIMIENTO - COBRO DE PERSUASIVO, PRE-JURIDICO Y JURIDICO DE CARTERA	Fecha vigencia 27/10/2021	Código: PR-CAR-02

FLUJOGRAMA





No.	Actividad	Descripción de la tarea	Responsable
11	<p>2</p> <p>Analisis cartera de difícil cobro</p>	Realizar análisis de la cartera de difícil cobro de acuerdo a la clasificación de la misa establecida en el Manual Interno de Cartera MN-CAR-01.	Coordinador de cartera/ técnico analista de cartera
12	<p>Es cartera de difícil cobro?</p>	Presentar al área jurídica la cartera de difícil cobro, para que se efectuó el respectivo cobro pre jurídico como agotamiento de la primera instancia de acuerdo a la normatividad vigente.	Coordinador de cartera/ técnico analista de cartera
13	<p>Cobro pre jurídico</p>	La oficina jurídica con la recolección de los soportes físicos (facturas, Cuentas de Cobros, Guías de envío Certificados, acuerdos de pagos, contratos transaccional, actas de conciliaciones de glosas, etc.) presentara ante la entidad el respectivo cobro jurídico de la cartera.	Coordinador de cartera/ técnico analista de cartera/facturación/ coordinador cuentas medicas/oficina jurídica
14	<p>Acuerdos de Pago</p>	Realizar acta de acuerdo de pago y/o contrato transaccional en caso de existir voluntad de pago durante la etapa de cobro pre jurídico. En caso de incumplimiento de dos (2) cuotas se iniciará cobro jurídico.	Coordinador de cartera/ oficina jurídica
15	<p>La ERP cumple con los acuerdos?</p>	En caso de incumplimiento de dos (2) cuotas se iniciará cobro jurídico.	Coordinador de cartera/ oficina jurídica
16	<p>Cobro Jurídico</p>	Entregar al área jurídica los soportes (facturas, Cuentas de Cobros, Guías de envío Certificados, acuerdos de pagos, contratos transaccionales, actas de conciliaciones de glosas, etc.) que sean exigibles y se haya agotado la primera etapa de cobro pre jurídico sin respuesta por parte de la ERP, incumplimiento de los acuerdos de pago y/o acuerdo transaccional, quienes procederán a iniciar el cobro jurídico a través de demanda, previo análisis del comité de sostenibilidad financiera.	Coordinador de cartera/ oficina jurídica/comité de sostenibilidad financiera
17	<p>Reclasificación de la cartera</p>	Reclasificar a cuentas de difícil cobro la cartera irrecuperable realizando el respectivo deterioro de la cartera de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Para El Cálculo Del Deterioro De la Cartera- Adopción Calculo Del Deterioro PR____ y/o castigo de la misma, previo análisis del comité de sostenibilidad.	Coordinador de cartera/ oficina jurídica/comité de sostenibilidad financiera
	<p>FIN</p>		



HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE	Versión N°1	Página 13 de 13
PROCESO Y PROCEDIMIENTO - COBRO DE PERSUASIVO, PRE- JURIDICO Y JURIDICO DE CARTERA	Fecha vigencia 27/10/2021	Código: PR-CAR-02

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
29/10/2021	01	Emisión Inicial

