


|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 1 de 19           |



2025

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 2 de 19           |

## CAPITULO I

### GENERALIDADES

#### 1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto incorporar las disposiciones normativas y establecer los lineamientos que deben seguirse en el proceso administrativo para el recaudo de cartera a cada una de las diferentes Entidades Responsables de pago, para garantizar la sostenibilidad Financiera de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ESE POPAYÁN, y el cumplimiento de la gestión que permita un flujo de caja, señalando los parámetros a seguir para la aplicación de las causales de depuración de cartera, de tal manera, que le permitan a la Entidad, reflejar derechos ciertos, que revelen la realidad financiera.

#### 2. ALCANCE


El proceso de cobro de cartera que inicia desde que se radican las cuentas por cobrar en cada una de las diferentes E.R.P., gestionando su recuperación y/o pago hasta su terminación, registro contable y archivo del documento.

#### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Reglamento interno del recaudo de cartera establece un conjunto de condiciones para adelantar la gestión de recaudo de cartera mediante la gestión de cobro, tendiente a hacer efectivas las obligaciones claras, expresas y exigibles, según lo previsto en el artículo 5º de la Ley 1066 de 2006 y las demás normas vigentes que le sean aplicables.

#### 4. PRINCIPIOS

El procedimiento Administrativo de Cobro se regirá por los principios que regulan la Administración Pública, contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 3 de 19           |

igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización de funciones y/o la delegación.

El recaudo de las obligaciones se deberá realizar de manera ágil, eficaz y oportuna con el fin de obtener liquidez; y lo que compete al artículo 29 de la Constitución Política y 3 del Código Contencioso Administrativo.

## 5. DEFINICIONES:

**Acuerdos de Pago:** Son las fórmulas, o documentos firmados entre el deudor y la entidad para fragmentar el pago de cada una de las facturas pendientes.


**Cartera:** Es el conjunto de acreencias a favor de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Popayán E.S.E., consignadas en títulos ejecutivos que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y exigible, a cargo de una Entidad Responsable de Pago, (E.R.P.).

**Certificación de Pago:** Es el soporte cuando se descarga del sistema cada uno de los diferentes pagos realizados por las entidades prestadoras de servicio de salud. **Cobro jurídico:** Es el conjunto de acciones para consolidar y obtener el pago del valor adeudado, utilizando los mecanismos, o acciones judiciales previstas por la normatividad vigente, a través de un apoderado. Este proceso se fundamenta en una obligación clara, expresa y actualmente exigible.

**Cobro Persuasivo:** Son las actuaciones administrativas mediante las cuales la Entidad pretende el acercamiento con el deudor y lo invita a la cancelación de su obligación, previamente al inicio del proceso de cobro de manera voluntaria, con el fin de evitar el trámite judicial y los costos que conlleva ésta acción, por tanto, la finalidad es requerir amigablemente a la E.R.P.

**Cobro Pre jurídico:** Son las actuaciones administrativas, adelantadas por los responsables de cartera, mediante las cuales se requiere a las E.R.P. a resolver su cartera, de una forma consensuada y beneficiosa para las partes, con el fin de evitar el trámite judicial y los costos que conlleva ésta acción, por tanto, la finalidad es suscribir acuerdos o recibir pagos de los valores registrados como cartera.

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

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 4 de 19           |

**Cuentas Por Cobrar:** Conjunto de derechos a favor de una empresa frente a terceros por la prestación previa de un servicio o la venta de un producto. Producto de la actividad económica diaria de la empresa.

**Depuración:** Es el proceso administrativo que permite cruzar con las ERP, los valores registrados como cartera, en la búsqueda de obtener saldos coincidentes, registrar los conceptos que impiden su reconocimiento y si es del caso corregir las inconsistencias que se encuentren a efectos de mantener una información financiera real.

**Deterioro:** Pérdida de valor de las cuentas por cobrar (créditos) que una empresa tiene con sus clientes, debido a la posibilidad de que estos no paguen o no paguen la totalidad de la deuda. Es un concepto contable que refleja la disminución en el valor recuperable de estas cuentas.

**Factura:** Documento en el que se ratifica una transacción de compra, venta o prestación de un servicio. Documento negociable que hace parte de los documentos contables.

**Gestión de Cobro:** Proceso mediante el cual se incluyen 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 débito:** 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.

**Provisión:** En contabilidad, se refiere al mecanismo mediante el cual una empresa reserva una cantidad de dinero para hacer frente a gastos u obligaciones futuras, aun cuando aún no se conocen con exactitud el importe o la fecha en que se harán exigibles.

**Registro contable:** Asiento o anotación contable que debe ser realizada para reconocer una transacción contable o un hecho económico que afecte al ente público, y atiende las normas generales de causación y prudencia.

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 5 de 19           |


**Saneamiento de Cartera:** Procedimiento contable tendiente a definir la cartera no susceptible de acciones de cobro.

**Título Ejecutivo:** Es aquel documento al cual la ley le atribuye la suficiencia necesaria para exigir el cumplimiento forzado de una obligación que consta en él. Prestan mérito ejecutivo los documentos, actos administrativos y providencias que contengan obligaciones expresas, claras y exigibles, a favor de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E, de conformidad con lo establecido.

## 6. DOCUMENTOS QUE PRESTAN MERITO EJECUTIVO

De acuerdo a lo establecido en el artículo 99 de la ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo), los siguientes documentos prestan merito ejecutivo para cobro coactivo, siempre que en ellos conste una obligación clara, expresa y exigible:

1. Todo documento que reposa en un título valor (facturas, pagarés, o letras de cambio y cuotas de recuperación, actas de conciliaciones, etc.) a favor de la E.S.E.
2. Las sentencias y demás decisiones jurisdiccionales ejecutoriadas que impongan a favor de La E.S.E. la obligación de pagar una suma líquida de dinero.
3. Los contratos o los documentos en que constan sus garantías, Igualmente el acta de liquidación del contrato, o cualquier acto proferido con ocasión de la actividad contractual que ordene pagar una suma e dinero.
4. Las demás que consten en documentos que provengan del deudor.

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 6 de 19           |

## CAPITULO II

### PROCEDIMIENTO

**7. PERSONAL COMPETENTE PARA ADELANTAR LA GESTIÓN DE COBRO.** Son competentes para requerir el cobro de las deudas por concepto de cartera:

- Gerente
- Profesional que dirige el Área administrativa.
- Profesional que ejecute la coordinación del proceso de Cartera
- Profesional que ejecute las actividades de Tesorero
- Profesional que ejecute la coordinación del proceso de Facturación
- Profesional que ejecute la coordinación del proceso de Auditoría de cuentas
- Profesionales asignados al Área Jurídica previo otorgamiento de poder.

### 8. ACTIVIDADES GENERALES:


**A. Radicación:** Recibir las certificaciones de deuda, liquidaciones de EPS privadas u oficiales y radicarlas, registrando a partir de su llegada todas las actuaciones que se definan en el presente Reglamento.

Verificar previamente la existencia de otras obligaciones del mismo contribuyente.

**B. Clasificación:** Efectuar una clasificación preliminar de las obligaciones de acuerdo con los criterios y el procedimiento establecidos en el artículo 7º del presente Reglamento.

#### **C. Planeación de Gestión de Cobro:**

- A partir de la radicación de la cuenta de cobro ante el pagador, iniciar seguimiento y acciones de cobro persuasivo.

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 7 de 19           |

- Verificación de pagos contra facturas radicadas: Revisión de los reportes de tesorería referente a los pagos por transferencia electrónica, consignaciones o cheques girados  
Revisión de pagos.

- Gestión de Soportes de pago: Se programan visitas, notificaciones mensuales a cada una de las entidades prestadoras de servicio de salud solicitándoles el pago y/o soportes de pagos.

- Confirmación de los pagos recibidos: Consiste en confirmar si efectivamente el pago realizado ingresó a la Institución.

- Actualización de Estado de Cartera: Al recibir la confirmación de los diferentes pagos se hace el respectivo registro contable (Descargar Pagos, Notas Créditos, Notas Débito y Trámites de Glosas).

- Registro de Pagos: Se elabora el respectivo recibo de caja a cada una de las certificaciones de pagos generadas en la oficina de cartera a los pagos confirmados.


- Notificación al Profesional en derecho que presta apoyo en la oficina de cartera: Informar sobre la cartera que presenta mora con más de noventa (90) días para que se efectúe el respectivo cobro acompañado de un Oficio y relación de la Cartera en Mora.

- Oficio de inicio de cobro pre jurídico: En éste se indicará el nombre del funcionario competente con el cual deberá entenderse en la EPS morosa, el valor adeudado, el término otorgado para ponerse en contacto con el personal del Área de Cartera. Copia de éste será el inicio de la gestión de cobro; de igual manera se les llama y se les envía por correo certificado a las entidades cuyo domicilio principal sea diferente al departamento del Cauca y dentro de éste departamento, se enviará por el correo interno de la Institución.

Surtido los anteriores procesos, se procederá a:

- Entrega de Cartera al abogado externo para Cobro Jurídico: Recolección de los soportes físicos (Facturas, Cuentas de Cobros, Guías de envío de Certificado, etc.)

-Elaboración de Actas de Entrega de Cartera a Abogados: Compromiso del abogado con la Institución para responder por la cartera entregada.

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 8 de 19           |

- Ingresar Acta de Abogado al Sistema (Dinámica): Consiste en generar consecutivo en sistema que permite separar la cartera entregada para cobro jurídico y aquella cartera que no está vencida.

**D. Notificaciones:** Efectuar las citaciones y notificaciones previstas en el proceso de cobro de acuerdo con su competencia.


**E. Acuerdos de pago:** Tal y como lo dispone el artículo 814 del Estatuto Tributario, en cualquier etapa del recaudo de cartera, el Señor Gerente podrá, autorizar hasta por un término de cuatro (4) años, se suscriban acuerdos para el pago de las obligaciones a favor de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN ESE.**, siempre y cuando el deudor o un tercero en su nombre ofrezca las garantías adecuadas que respalden la deuda a satisfacción de la administración.

Para el otorgamiento de las facilidades o acuerdos de pago el deudor deberá presentar solicitud escrita que deberá contener como mínimo:

- Plazo solicitado
- Periodicidad de las cuotas
- Descripción de las garantías ofrecidas o la denuncia de los bienes de su propiedad o de un tercero, según el caso.
- El personal adscrito a cartera deberá ejercer un estricto control sobre el cumplimiento de los acuerdos de pago concedidos y firmados así como de las demás obligaciones que surjan con posterioridad.
- En caso de incumplimiento se deberá proceder según lo establecido en el numeral 5 del artículo 2 de la Ley 1066 de 2006.
- Las facilidades o acuerdos de pago con plazo mayor a 12 meses y las garantías ofrecidas por el deudor o un tercero en su nombre, deberán constar por escrito, y presentadas en Comité de Cartera de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN ESE.**, en el otorgamiento de las facultades de pago previstas, se seguirán las previsiones de la Ley 1066 de 2006, del Decreto 4473 de 2006, y del Estatuto Tributario.

**F. Atención a personal:** Atender a los gerentes de las E.R.P. morosas, quienes pueden actuar personalmente o por medio de sus representantes o apoderados, en los términos previstos en el requerimiento y/o la ley.



|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 9 de 19           |

**G. Reportes:** Generar trimestralmente los reportes del monto total de cartera y, dentro del mismo, informe de seguimiento que elaborará el Profesional coordinador del Área, estableciendo su evolución, tanto en su monto global como por cada grupo de cartera de acuerdo con la clasificación establecida en el presente Reglamento.

**9. MEDICIÓN DE LA CARTERA:** Corresponde al Proceso de cartera, con el apoyo de la oficina de Auditoria y cuentas médicas, generar trimestralmente el reporte del monto total de cartera y, dentro del informe de seguimiento que elaborará el Profesional coordinador o a quien éste delegue, trimestralmente se establecerá su evolución, tanto en su monto global como por cada grupo de cartera de acuerdo a la clasificación establecida en el presente Reglamento.

**10. CLASIFICACIÓN Y DEPURACIÓN DE LA CARTERA:** Con el objeto de garantizar la oportunidad en el proceso de cobro, la oficina de cartera clasificará y depurará la cartera real pendiente de cobro y debidamente radicada y saneada por el área de auditoria y cuentas medicas de la E.S.E., teniendo en cuenta los siguientes criterios y parámetros:

1. Clasificación según el origen de los derechos:


- a. Cartera de Personas Naturales
- b. Cartera a cargo de Personas Jurídicas por aseguramiento del afiliado.

2. Clasificación según la naturaleza: Las obligaciones se clasifican de acuerdo al origen de las mismas, esto es,

- a. Cartera por prestación de servicios de salud por ingreso urgencias del usuario
- b. Cartera por contratación con entidades de derecho público.
- c. Cartera por prestación de servicios de salud bajo contrato a una entidad responsable de pago

3. Clasificación según la fecha de vencimiento:

- a. De 1 a 60 días.
- b. De 61 a 90 días.
- c. De 91 a 180 días.
- d. De 181 a 360 días (Se envía cobro pre jurídico).

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 10 de 19          |

e. Mayor a 360 días (Se presenta el riesgo de cobrabilidad, superior a 360).

#### 4. En razón a la cuantía:

- a. Cartera de mínima cuantía
- b. Cartera de menor cuantía
- c. Cartera de mayor cuantía

#### 5. Calificación según el riesgo de la cartera:

- a. De difícil recaudo o alto riesgo.

Cuando contra el ejecutado se adelante también procesos de insolvencia.

Por Pre judicialidad

Por declararse terminado el proceso de liquidación sin saldo.


En resultado de la fórmula de deterioro.

- b. Cartera Vigente o de bajo riesgo.

**11. CONCILIACIÓN DE CARTERA:** La cartera susceptible de gestión de cobro jurídico deberá ser cierta y depurada liquidando para cada entidad el monto de lo adeudado, arraigando la información que la sustente, en los títulos y los soportes idóneos de las obligaciones, con el fin de adelantar las conciliaciones administrativas con las E.R.P.,

El análisis, cruce y depuración de la cartera corriente se encuentra a cargo del coordinador, el profesional del área de Cartera, o las personas que prestan sus servicios en esa área y/o quienes tengan delegada ésta atribución, según sea el caso.

**12. DETERIORO DE CARTERA.** Representa el valor de las estimaciones que debe realizar la E.S.E., para cubrir contingencias de perdidas, como resultado del riesgo de incobrabilidad de bienes y cuentas derivadas de la prestación de servicios de salud.

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 11 de 19          |

Con dos cortes anuales, el responsable del proceso e cartera, debe efectuar la revisión de las cuentas por cobrar mayores a 360 días, realizando la homologación de la cuenta 14 deudores y las subcuentas del arco anterior del régimen de contabilidad pública a la cuenta 13 cuentas por cobrar y las subcuentas de la Resolución 414 de 2014, *previa revisión de los niveles de riesgo y criterios jurídicos para la aplicación de la formula contable establecida por la ESE.*

### CAPITULO III

#### GESTION DE COBRO


##### 13. GESTION DE COBRO.

El proceso inicia originando el Estado de Cartera y se determina: edad de la misma de acuerdo a su radicación; para cruce con la E.R.P., quien determinara la glosa y/o devolución registrada, debe confirmar esos aspectos con Facturación y auditoria, requiriendo un informe actualizado de Gestión y su registro en el sistema por esas áreas, adicionalmente solicitar certificación escrita sobre la existencia o no de las glosas pendientes de subir al sistema.

Una vez efectuadas las verificaciones y contando con el insumo base para iniciar las etapas de cobro que se relacionan a continuación.

**14. COBRO PERSUASIVO O CIRCULARIZACIÓN:** Ésta etapa la adelantará el funcionario de cartera asignado para ésta función. Este procedimiento se adelantará con las facturas con un vencimiento mayor a 60 días y se enviará vía correo electrónico, procurando obtener la pronta y voluntaria cancelación; El oficio contendrá el nombre del representante de la entidad, el valor adeudado y los días de vencimiento.

- Cobro por vía telefónica: Se realizan las llamadas a las personas encargadas en las EPSs, a los números telefónicos aportados y contenidos en la base de datos de la E.S.E., diligenciando una planilla con fechas y resultado

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 12 de 19          |

Esta etapa tendrá un término de 90 días contados a partir del envío del correo electrónico.

Este proceso será adelantado por parte del encargado de realizar la circulación de la oficina de cartera.


**15. COBRO PREJURÍDICO:** Ésta etapa se inicia una vez agotada la etapa del cobro persuasivo con el fin del recaudo oportuno de cartera, después de verificado si existe pronunciamiento a cerca del anterior requerimiento donde se procederá a verificar las facturas por pagar y el tiempo que llevan de vencidas con el fin de oficiar al encargado de la EPS y además se verificarán las glosas o pagos presentados en las cuentas radicadas.

A las EPSs a las que se les aplique éste procedimiento, se les otorgará un plazo máximo de 60 días calendario con el fin de que se pronuncien a cerca del mismo o que en su defecto se realice el respectivo pago.

En caso de recibir respuesta y/o pago se adelantarán las diligencias que correspondan a efectos de depurar la cartera y definir saldos exigibles sobre los que se pueden suscribir acuerdos, fórmulas de pago o archivar el expediente abierto para tal fin, el cual podrá ser reabierto y continuado al momento de presentarse un nuevo incumplimiento por parte de la EPS o la presentación de valores saneados exigibles.

Identificadas las facturas vencidas, no devueltas y libres de objeciones conciliables a través del responsable de Auditoria, el profesional del derecho contratista de la oficina de Cartera, procederá a notificar a la EPS del inicio de Cobro Pre jurídico, en espera de una respuesta que comprometa el pago en un acuerdo ante la desatención a la circularización mensual de cobro directo que efectúa la oficina de cartera.

**16. COBRO JURÍDICO:** Según lo previsto en la Ley 1066 de 2006 en su artículo 5, si no se recibe respuesta alguna por los acreedores, se tomará la medida dentro de los noventa (90) días siguientes al envío del oficio del cobro pre jurídico, de iniciar un proceso ejecutivo, el cual será interpuesto en el domicilio principal de la EPSs; dicho procedimiento

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 13 de 19          |

estará bajo la responsabilidad del profesional en derecho que la oficina jurídica contrate o asigne previo otorgamiento de poder para ello

Esta etapa se registrará según lo estipulado en el Código General del Proceso y bajo los siguientes parámetros:

Cumplido el plazo de espera, resultado del Cobro Pre jurídico, se revisará nuevamente el ESTADO DE CARTERA en los mismos términos definidos en este manual y se procederá a preparar el COBRO JURIDICO.

a. La preparación del Cobro Jurídico implica: Originar el nuevo estado de cartera donde se evidencie el valor real adeudado por la EPS a demandar; anexar la totalidad de los títulos valores que serán incorporados en el cobro jurídico, los cuales deben cumplir con los requisitos contemplados y exigidos por la ley, que reza que los títulos deben claros, expresos y actualmente exigibles, además debe contener;

- La inicial y/o firma por el facturador responsable de la elaboración de la factura.

- La inicial o la forma del auditor de cuentas si el valor de la factura lo amerita.

- El sello de recibido (Aceptación) y fecha de radicación por parte de la aseguradora o en ausencia del sello, la copia de la guía de envío postal en la cual se observe claramente el sello de recibido, fecha y si es posible el nombre del funcionario que obra en representación de la EPS o entidad notificada de su radicación.


b. La totalidad de las facturas que se entregan para el cobro jurídico, se relacionarán en un formato Excel, el cual contendrá, entre otras:

- El número de la factura

- Fecha de origen de la factura.

- Glosa inicial, glosa aceptada y/o glosa levantada.

- Objeción pendiente, saldo a favor y saldo actual o la fecha.

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 14 de 19          |

- Número de radicado y fecha de radicación.
- Objeciones básicas sobre el estado del proceso en el evento de novedades reportadas.


Preparado el Cobro Jurídico, se le presenta para la revisión del coordinador de la Oficina de Cartera y sustentación ante el comité de la ESE.

Posteriormente con su aprobación se le hace entrega al profesional del derecho del Área jurídica oficialmente de los títulos valores y sus anexos a la firma contratista, en original y dos copias, de las cuales una es devuelta a la oficina de Cartera con el correspondiente radicado, con fecha de recibido y la constancia de radicación en la oficina de reparto del domicilio donde se hubiere radicado la demanda, con fecha de recibido y constancia de reparto.

- El auxiliar administrativo del Área de Cartera, siendo el encargado de la realización del proceso de preparación del Cobro Jurídico en coordinación con el profesional del derecho, realizarán el seguimiento de la Gestión del Cobro.
- El auxiliar administrativo de Cartera, en formato excel preparará un registro detallado de la Cartera objeto de entrega para cobro jurídico, registrando todas las novedades reportadas por la firma de abogados.
- En una carpeta AZ según la necesidad de la oficina, archivará la totalidad de anexos impresos, producto de gestión de Proceso Jurídico desde su inicio hasta finalizarlo, incluyendo la correspondencia recíproca que se curse entre las partes, incluida la de la entidad deudora demandada.

c. El profesional del derecho oficiará al coordinador de la oficina de Auditoria y cuentas médicas, a fin de que certifique acerca de las glosas pendientes por conciliar y a la Oficina de Facturación y Radicación sobre las devoluciones sin resolver que presentan a la fecha las entidades.

El profesional del derecho del área le hará seguimiento a las demandas instauradas ante la Jurisdicción competente y, en el evento de que no sean admitidas dentro y fuera del departamento del Cauca, se someterán las obligaciones a una nueva clasificación.

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 15 de 19          |

De ser admitida la demanda por el Juzgado del domicilio principal de la EPS o deudor, el profesional del derecho que preste apoyo en la oficina de cartera o sus abogados externos, según sea el caso, ejercerán la representación de la E.S.E, previo poder otorgado por el gerente en procura de la recuperación de la obligación.

Se suspenderá el proceso de cobro jurídico en los siguientes casos;

- Cuando haya pago efectivo de la obligación por parte de la EPS demandada.
- Cuando se realice un acuerdo de Pago (Previa autorización expresa del Profesional Coordinador del Área de Cartera).
- Falta de ejecutoria del título.

**17. ACUERDOS DE PAGO:** Se podrán concretar acuerdos de pago con las EPSs morosas en cualquier etapa en cuyo caso se suspenderá el procedimiento y si ya se ha iniciado el proceso ejecutivo, si fuese posible se retirará la demanda teniendo como causal el pago de lo debido, sin perjuicio de la exigibilidad de las garantías, el anterior procedimiento podrá ser autorizado por el Gerente, Subgerente administrativo y/o coordinador del Área de Cartera de la ESE.


Cuando se declare el incumplimiento del acuerdo de pago se reanudará el procedimiento si aquellas no son suficientes para cubrir el pago de la totalidad de la obligación.

La competencia para realizar dichos acuerdos estará bajo responsabilidad del Coordinador del Área de cartera o de quien éste delegue.

De las garantías personales:

1. Si el Garante es persona natural: Consiste en la manifestación expresa, en virtud de la cual la persona se compromete para con por la E.S.E a cumplir en todo o parte con la obligación adquirida. Para que la persona pueda obligarse es necesario:

- Que sea capaz legal y jurídicamente.

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 16 de 19          |

- Que consienta en el acto o declaración y su consentimiento no adolezca de vicios.
- Que recaiga sobre un hecho ilícito.
- Que tenga causa lícita.

Se aceptarán garantías, al momento de la presentación de la solicitud; El documento que contenga el compromiso de pago deberá ser auténtico, mediante el cual el garante expresa su decisión de garantizar la deuda y obligarse como deudor solidario, que deberá contener:

- La aceptación expresa.
- La obligación que se garantiza y la cuantía.
- Autorización para decretar las medidas cautelares pertinentes sobre los bienes que respaldan el cumplimiento de la deuda u obligación adquirida, cuando a ello hubiere lugar.


2. Si el Garante es persona jurídica: Cuando la garantía personal sea otorgada por personas jurídicas, se deberán cumplir los requisitos señalados para el garante persona natural, además de lo siguiente:

- Certificado de Cámara de Comercio del domicilio social con una vigencia no mayor a tres (3) meses de expedición, con la facultad para garantizar a terceros.
- Acta de la Junta directiva, según sea el caso en donde se autorice expresamente la facultad de otorgar la garantía y su cuantía cuando en el Certificado de Cámara y Comercio no conste dicha facultad o ésta sea limitada a una determinada cuantía, así como la autorización para garantizar con los bienes de la sociedad, las deudas del tercero.

El Acuerdo deberá contener además:

- Fecha de la firma de los créditos.
- Fechas y montos de los desembolsos que se van a realizar mensualmente.
- Fecha a capital a la fecha de presentación de la solicitud de acuerdo de pago.
- Pagos acumulados de intereses de capital.
- Proyección de pagos de intereses y capital hasta la amortización total de cada de las facturas pendientes de pago y todos los valores a que hubiere lugar.



|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 17 de 19          |

## 18. TRÁMITE DE LA FACILIDAD DE PAGO:

El deudor o un tercero a su nombre podrán solicitar se le conceda facilidad para el pago de la obligación por medio de una solicitud escrita al Área de Cartera de la E.S.E y deberá ser radicado en la misma dependencia a nombre propio o por intermedio de apoderado.

Si el deudor es un tercero, a nombre del deudor deberá manifestar expresamente que se compromete solidariamente al pago de la deuda incluyendo intereses, la actualización y todo lo que se llegare a generar.


A demás se deberá anexar a la solicitud:

- Certificado de existencia y representación legal expedido por la entidad competente, cuando se trate de personas jurídicas.
- Acta de la Junta Directiva, mediante la cual se autoriza al administrador para celebrar esta clase de actos, cuando se trate de sociedades de hecho.

**19. GARANTÍAS:** Las garantías para el otorgamiento de facultades o acuerdos de pago se exigirá con base en las siguientes reglas previstas en el artículo 814 del Estatuto Tributario, En cualquier caso, el monto de las garantías ofrecidas o de los bienes denunciados, deberá cubrir el valor de la obligación adeudada, los intereses, y los gastos procesales si a ello hubiere lugar.

**Tipos de Garantías:** Según lo dispuesto por el Estatuto Tributario, el Código Civil y el Código de Comercio, se podrán exigir, entre otras, las siguientes garantías:

- Fideicomisos de garantías
- Fideicomiso en administración
- Hipoteca
- Prenda
- Garantías Bancarias
- Pólizas expedidas por compañías de seguro que operen en la región.

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 18 de 19          |


Los costos que representen el otorgamiento de la garantía para la facilidad o acuerdo de pago deben ser cubiertos en su totalidad por el deudor o el tercero que el designe en su nombre.

La anterior solicitud deberá ser resuelta dentro de los veinte (20) días siguientes a la fecha de su presentación, donde se analizará y se dará respuesta al peticionario o representante.

Si analizada la solicitud se determina que no cumple con los requisitos para su otorgamiento, el funcionario competente o delegado para dicha labor, mediante escrito solicitará al peticionario las aclaraciones y/o documentos que deberán allegarse, para lo se le concederá un término de máximo diez (10) días.

Si transcurrido ese término, si no se allegare a la oficina de cartera los documentos faltantes, se entenderá que se ha desistido de dicha solicitud.

**20. CONTROL DE FACILIDAD DE PAGO.** Sobre las facilidades del pago se deberá realizar el seguimiento y en caso de incumplimiento en pago de las cuotas y las obligaciones surgidas posteriormente, el funcionario competente emitirá un requerimiento al deudor o a su apoderado otorgándole un término para ponerse al día.

|   |                      |  |         |                   |
|---|----------------------|--|---------|-------------------|
|  | Proceso              | GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS DE SALUD  | Código  | APO-GSS-CA-MAN-01 |
|   | Subproceso           | CARTERA  | Versión | 00                |
|   | Nombre del documento | <b>MANUAL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.</b> | Fecha   | DICIEMBRE 2025    |
|   |                      |  | Página  | 19 de 19          |

| ELABORÓ SUBPROCESO CARTERA  | REVISÓ  | REVISÓ PROCESO PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD  |
|---|---|--|
| <p>ORIGINAL FIRMADO<br/><b>ANA PATRICIA PRADO OJEDA</b><br/>Cargo: Profesional designado como Apoyo del Subproceso de cartera Afiliado participe SINTRAUNPROS</p> | <p>ORIGINAL FIRMADO<br/><b>MARIA JOHANA MILLAN</b><br/>Cargo: Lider Subproceso Cartera-ESE Popayán- Afiliada Participe SINTRAUNPROS</p> | <p>ORIGINAL FIRMADO<br/><b>MARÍA CATALINA MANCILLA RAMIRÉZ</b><br/>Cargo: Profesional Designada como Líder Proceso de Planeación y Gestión de Calidad Afilada Participe SINTRAUNPROS</p> |
| Fecha: 24 /12/2025  | Fecha: 24/12/2025   | Fecha: 24/12/2025  |
| <b>APROBÓ</b>   |   |  |
| <p>ORIGINAL FIRMADO<br/><b>JUAN CARLOS COTAZO URREA</b><br/>Gerente<br/>Empresa Social del Estado Popayán E.S.E.</p>  |   |  |