



|  |         |            |
|--|---------|------------|
| Procedimiento  | Código  | PR_01_GF-5 |
| Realización cobro de Cartera en primera instancia.<br>(Personas Jurídicas) | Versión | 3          |
|  | Fecha   | 2017-07-26 |

## 1. OBJETIVO

Realizar el cobro oportuno de las cuentas por cobrar a personas jurídicas usuarias de los servicios que presta la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Contratación y/o Acuerdos.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a la Oficina de Cartera (Cuentas por Cobrar) de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

## 3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Son responsables de la ejecución de este procedimiento el Coordinador de Cartera, los Profesionales Universitarios (Área de Cartera) y Auxiliar Administrativo (Área de Cartera).

## 4. DEFINICIONES

**Cobro Persuasivo:** Es la etapa que se adelanta previa al cobro por jurisdicción coactiva, procurando obtener el pago inmediato y voluntario de los créditos a favor de la entidad pública.

**Cuenta de Cobro:** Es la relación escrita que el vendedor entrega al comprador, detallando las facturas que contiene los servicios que ha prestado con su precio y demás condiciones de la prestación del servicio.

**Deudor:** Para efectos de este procedimiento, son las personas jurídicas con las cuales la ESE tiene algún tipo de contrato y/o relación, que se derivan principalmente de: contratos por

|  |  |   |
|--|--|---|
| Elaboró:<br>Liliana María Ricaurte<br>Coordinador Cartera-Jurídica | Revisó:<br>Diva Amparo Castaño V.<br>Profesional de Planeación | Aprobó:<br>Carlos Fredy Carmona R.<br>Gerente |
| Firma:<br>   | Firma:<br>   | Firma:<br>                                    |
| Fecha: 2017-10-24  | Fecha: 2017-10-26  | Fecha: 2017-10-26                             |



**6. CONTENIDO**

| ACTIVIDAD  | DESCRIPCION   | RESPONSABLE   | REGISTROS   |
|--|---|---|---|
| <b>Generación y análisis de los Estados de Cartera</b> | <b>Realización de cobro de cartera por concepto de prestación de servicios de salud:</b> Ingresar al software, generar los estados de cartera detallados y proceder a exportarlos a Excel para su análisis.   | Coordinador de Cartera ó Profesional Universitario (Asignado a Cartera) | "Estado de cartera detallado por concepto de la prestación de servicios de salud (Deudores) (F_01_GF_5)"          |
|  | Analizar y ajustar el reporte de estado de cartera detallado, tomando como referencia los abonos pendientes por aplicar, pagos de las entidades, actas de conciliación, acuerdos de pago, cesiones de crédito y estados de las facturas al igual que sus edades, entre otros. Continuar con la actividad <i>"Remisión de los estados de cartera derivados de la prestación de servicios de salud u otros conceptos"</i> | Coordinador de Cartera ó Profesional Universitario (Asignado a Cartera) | "Estado de cartera detallado por concepto de la prestación de servicios de salud (Deudores) (F_01_GF_5)" ajustado |
|  | <b>Realización de cobro de cartera por concepto diferente a la prestación de servicios de salud:</b> Revisar la información contenida en el formato "Estado de cartera detallado por concepto diferente a la prestación de servicios de salud (Deudores)" e identificar aquellas cuentas o facturas que se encuentran pendientes de pago. <i>Continuar con la siguiente actividad.</i>                                  | Coordinador de Cartera ó Profesional Universitario (Asignado a Cartera) |   |



| ACTIVIDAD   | DESCRIPCION  | RESPONSABLE   | REGISTROS                             |
|---|--|---|---------------------------------------|
| por<br>concepto de<br>la prestación<br>de servicios<br>de salud | <b>No pago por motivo de glosas persistentes ó devoluciones:</b> Remitir la respuesta de la entidad al Área de Auditoría de Cuentas y facturación dejando copia del comunicado en el Área de Cartera, ya sea que ingrese de manera física ó electrónica. | Coordinador de Cartera ó Profesional Universitario (Asignado a Cartera)                             | Copia comunicación escrita            |
|   | <b>No pago por ausencia de facturas:</b> Revisar en el software si la factura fue radicada en la entidad deudora, o en su defecto, identificar el estado en el cual se encuentra la misma.   | Coordinador de Cartera ó Profesional Universitario (Asignado a Cartera)                             |                                       |
|   | Remitir la respuesta de la entidad al Área de Archivo Administrativo para que procedan a la búsqueda de las facturas, dejando copia del comunicado en el Área de Cartera, ya sea que ingrese de manera física ó electrónica.                             | Coordinador de Cartera ó Profesional Universitario (Asignado a Cartera)                             | Copia comunicación escrita            |
|   | Recibir comunicación escrita y factura respectiva del Área de Archivo Administrativo. En aquellos casos en que no se encuentre la factura se procede con la siguiente actividad.   | Coordinador de Cartera ó Profesional Universitario (Asignado a Cartera)                             | Copia comunicación escrita<br>Factura |
|   | Proponer a la entidad deudora la posibilidad de reconstruir la factura con todos sus soportes.   | Coordinador de Cartera, Coordinador de Facturación ó Profesional Universitario (Asignado a Cartera) |                                       |

| ACTIVIDAD   | DESCRIPCION  | RESPONSABLE  | REGISTROS   |
|---|--|--|---|
|   | <p><b>No pago por ausencia de facturas:</b> Remitir copia de la respuesta de la entidad al Área de Contabilidad para que procedan a aportar al deudor, la copia de la factura con sello radicado ó a reconstruir la misma, así como los soportes, en caso de pérdida.</p> <p>Verificar el envío por parte del Área de Contabilidad, de la factura solicitada y los soportes (en aquellos casos en que se requiera) a la entidad deudora.</p> | <p>Coordinador de Cartera ó Profesional Universitario (Asignado a Cartera)</p> | <p>Copia comunicación escrita</p>   |
| <p><b>Realización de cobro en primera instancia</b></p> | <p><b>NO pago por parte de la entidad deudora:</b> Proceder nuevamente con el cobro a aquellas entidades que a la fecha no han realizado el pago, mediante llamada telefónica y remitir en los casos que aplique, correo electrónico o comunicación escrita (derecho de petición).</p>   | <p>Coordinador de Cartera ó Profesional Universitario (Asignado a Cartera)</p> | <p>"Registro de llamadas cuentas de cobro (F_03_GF_5)"</p> <p>Copia de correo electrónico</p> <p>Comunicación escrita (Derecho de petición)</p> |

## 7. SALIDAS

| PRODUCTO O RESULTADO     | CLIENTES                             | REQUISITOS   |
|--------------------------|--------------------------------------|--|
| <p>Cobros realizados</p> | <p>Deudor<br/>(Persona Jurídica)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta de cobro o factura con todos los soportes.</li> <li>- Remisión oportuna del estado de cartera detallado por concepto de la prestación de servicios de salud (Deudores).</li> <li>- Trámite oportuno de glosas ó devoluciones.</li> <li>- Remisión de factura(s) faltante(s) ó reconstrucción de la(s) misma(s).</li> </ul> |



E.S.E. HOSPITAL  
**San Rafael**  
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

PR\_01\_GF-5

**Realización cobro de Cartera en  
primera instancia.  
(Personas Jurídicas)**

Versión

3

Página

2017-10-26

| CÓDIGO  | NOMBRE   |
|---|--|
|   | Salud y se dictan otras disposiciones.   |
| Resolución No. 122 de 27 de diciembre de 2012 | Por la cual se compila el procedimiento para el cobro persuasivo, el cobro coactivo del recaudo interno de cartera y las competencias para su ejecución de la ESE Hospital San Rafael de Itagüí. |
| No aplica                                     | Manual del software  |
| No aplica                                     | Contratos y convenios contraídos en la ESE   |

#### 10. CAMBIOS

| FECHA         | NATURALEZA DEL CAMBIO                    | SOLICITANTE                                      |
|---------------|--|--|
| 2017- 10 - 15 | Necesidad de actualizar el procedimiento | Liliana María Ricaurte<br>Coordinador de Cartera |

#### 11. ANEXOS

| CÓDIGO    | NOMBRE  |
|-----------|---|
| F_01_GF-5 | Estado Cartera por Cliente (Servicios de Salud) |
| F_02_GF-5 | Estado Cartera por Cliente (Diferente a Salud)  |
| F_03_GF-5 | Registro de llamadas cuentas de cobro           |

**COPIA CONTROLADA**

