

**REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO
SAN JOSE DE POPAYAN**



Elaboró:

SONIA AMPARO ZAPATA MARÍN
Profesional Universitario GR-2

Revisó:

YOLY ALEXI VICTORIA HERRERA
Coordinadora Subproceso Cartera - A.P. Assesalud

MARTHA ISABEL ANDRADE PENAGOS
Subgerente Administrativa y Financiera

Aprobó:

JUAN CARLOS ARTEGA CIFUENTES
Gerente

POPAYAN 2026

Contenido

2.	INTRODUCCION	4
3.	OBJETIVO	4
4.	ALCANCE	4
5.	RESPONSABLES	4
6.	NORMATIVA VIGENTE	5
7.	DEFINICIONES	6
8.	GENERALIDADES Y DESARROLLO	9
8.1	Capítulo I generalidades	9
8.1.1	Política de Gestión de Cartera:	9
8.1.2	Definición y Ámbito de Aplicación:	9
8.2	Capítulo II procedimiento	10
8.2.1	Personal competente para adelantar la gestión de cobro	10
8.2.2	Responsabilidades subproceso de cartera:	11
8.3	Capítulo III clasificación y depuración de la cartera	11
8.3.1	Clasificación según la cuantía:	11
8.3.2	Clasificación según la antigüedad:	12
8.3.3	Clasificación del riesgo de la cartera según la edad.	12
8.3.4	Clasificación según la naturaleza:	12
8.3.5	Clasificación según las condiciones particulares del deudor (responsable del pago)	13
8.3.5.1	Debido a su naturaleza jurídica	13
8.3.5.2	Cartera persona natural	14
8.4	Capítulo IV Documentos que prestan merito ejecutivo	14
8.5	Capítulo V Funciones generales del proceso de recaudo de cartera	15
8.5.1	Título I Gestión de cobro – cobro persuasivo	16
8.5.1.1	Circularización	17
8.5.1.2	Control y seguimiento:	17
8.5.1.3	Duración:	17
8.5.1.4	Objeciones:	17
8.5.2	Título II Cobro prejudicial	17
8.5.3	Título III Cobro jurídico o por vía jurisdiccional	18
8.6	Capítulo VI acuerdos de pago	19
8.7	Capítulo VII deterioro y baja en cuentas de cartera	20



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ**
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
POPAYÁN

REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN	Código: CAR-MAN01	
	Versión: 3	Página 3 de 25

8.7.1	Deterioro de cartera.....	20
8.7.1.1	Indicios para realizar el reconocimiento del deterioro de cuentas por cobrar.....	20
8.7.2	Baja en cuentas.....	21
8.7.2.1	Condiciones de castigo:.....	21
8.8	Capítulo VIII otras disposiciones	22
8.8.1	Cobro coactivo.....	22
8.8.2	Informes	23
9.	ANEXOS.....	23
10.	CONTROL DE REGISTROS	24
11.	CONTROL DE CAMBIOS.....	24

COPIA NO CONTROLADA

**REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO DE
CARTERA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN
JOSE DE POPAYAN**

Código: CAR-MAN01

Versión: 3

Página 4 de 25

2. INTRODUCCION

El Reglamento Interno de Recaudo de Cartera del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. establecerá las pautas y procedimientos para el cobro de cartera, reglamentando procesos ágiles, eficaces, eficientes y oportunos, con el fin de obtener liquidez de los recursos provenientes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en cumplimiento de la Ley 1066 de 2006, el Decreto 1625 de 2016 y las Leyes 1122 de 2007, 1438 de 2011 y 1797 de 2016, así como de las demás normas concordantes que las modifiquen o adicionen.

Para tal efecto, se agotarán inicialmente los mecanismos básicos de cobro directo y, posteriormente, se avanzará en la recuperación de los valores adeudados mediante la etapa de cobro prejurídico, hasta instaurar las acciones por vía jurisdiccional que permitan lograr la recuperación efectiva de la cartera.

3. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, políticas, procedimientos y responsabilidades para la administración, el seguimiento, el control y la recuperación de la cartera del Hospital Universitario San José, garantizando una gestión eficiente y oportuna de las cuentas por cobrar derivadas de la prestación de servicios de salud y demás actividades institucionales, con el fin de asegurar la sostenibilidad financiera, la liquidez, el cumplimiento de la normatividad vigente y la adecuada protección de los recursos de la entidad.

4. ALCANCE

Desde: La radicación y aceptación de la facturación ante las diferentes empresas responsables de pago.

Hasta: El reconocimiento y pago efectivo de la deuda.

5. RESPONSABLES

Gerente

Subgerente Administrativa y Financiera o quien haga sus veces

Profesional que ejecute la coordinación del Subproceso de Cartera

Profesionales de apoyo al subproceso de cartera

Profesionales asignados al Área Jurídica previo otorgamiento de poder

6. NORMATIVA VIGENTE

N°	NORMA	EXPEDIDA POR	DESCRIPCIÓN
1	Constitución Política de Colombia	Asamblea constituyente	Constitución Política de Colombia
2	Ley 489 de 1998	Congreso de Colombia	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
3	Ley 1066 de 2006	Congreso de Colombia	Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones.
4	Ley 1122 de 2007	Congreso de Colombia	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones
5	Ley 1150 de 2007	Congreso de Colombia	Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
6	Ley 100 de 2013	Congreso de Colombia	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
7	Ley 1437 de 2011	Congreso de Colombia	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
8	Ley 1438 de 2011	Congreso de Colombia	Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones
9	Ley 1564 de 2012	Congreso de Colombia	Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.
10	Ley 1797 de 2016	Congreso de Colombia	Por la cual se dictan disposiciones que regulan la operación del sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.
11	Decreto Ley 624 de 1989	Presidencia de la Republica	Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuesto Nacionales.
12	Decreto Ley 019 de 2012	Presidencia de la Republica	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO DE
CARTERA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN
JOSE DE POPAYAN**

Código: CAR-MAN01

Versión: 3

Página 6 de 25



N°	NORMA	EXPEDIDA POR	DESCRIPCIÓN
13	Decreto 410 de 1971	Presidencia de la Republica	Código de comercio de Colombia
14	Decreto 971 de 2011	Presidencia de la Republica	Por medio del que se define el instrumento a través del cual el Ministerio de la Protección Social girará los recursos del Régimen Subsidiado a las Entidades Promotoras de Salud, se establecen medidas para agilizar el flujo de recursos entre EPS e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones.
15	Decreto 780 de 2016	Presidencia de la Republica	Incorpora las modificaciones introducidas al Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social a partir de la fecha de su expedición.
16	Decreto 1625 de 2016	Presidencia de la Republica	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria.
17	Resolución 2794 de 2021	Ministerio de Hacienda y Crédito Público y de Salud y Protección Social	Por la cual se imparten instrucciones para la programación, elaboración y ejecución de los presupuestos de las Empresas Sociales del Estado que no se encuentren catalogadas en riesgo financiero, o que no sean objeto de planes o medidas de saneamiento fiscal y financiero.
18	Circular conjunta 030 de 2013	Superintendencia de salud	Procedimiento de aclaración de cartera, depuración obligatoria de cuentas, pago de facturación por prestación de servicios y recobros.
19	Circular No.002 de marzo 21 de 2023	Procuraduría General de la Nación	Los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud son inembargables - Las Empresas Sociales del Estado carecen de competencias para adelantar procesos de cobro coactivo en contra de las EPS, las ERP y la ADRES.

7. DEFINICIONES

ABONO: Pago parcial destinado a la amortización de una deuda.

ACREEDOR: Persona natural o jurídica que tiene derecho exigir el pago o cumplimiento de una obligación contraída con anterioridad.

ACTA: Documento escrito a través del cual, se registran temas que han sido tratados, como también las conclusiones o acuerdos que han resultado adoptados finalizada la asamblea, reunión, sesión, o reunión de cualquier naturaleza.

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.

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.

CARTERA: Conjunto de acreencias a favor de una entidad pública, consignadas en títulos ejecutivos que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y exigible.

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.

COBRO PREJURÍDICO: Es la etapa que se inicia una vez agotada la etapa de cobro persuasivo con el fin de lograr el recaudo oportuno de cartera, verificando los títulos valores pendientes de pagar con el fin de oficiar con carácter de “Cobro pre jurídico” a la entidad responsable de pago.

COBRO JURIDICO: Es el conjunto de acciones que busca que se consolide y se genere el pago del valor adeudado utilizando diferentes métodos jurídicos por vía jurisdiccional para dicho propósito. Este proceso se fundamenta en una obligación clara, expresa y exigible.

CADUCIDAD: Es la pérdida del derecho a pronunciarse con respecto a una actuación, por cuanto el responsable de ejercerlo, no lo hizo dentro del término legal.

CONCILIACION: Proceso administrativo en el que las partes identifica sus diferencias y pactan sus posibles soluciones. La cartera deberá ser cierta y depurada, liquidando para cada entidad el monto de lo adeudado, arraigándola información que la sustente, los títulos y los soportes idóneos de las obligaciones.

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

DEVOLUCION: No conformidad que afecta totalmente la factura por prestación de servicios hallada por el ente pagador en la revisión preliminar y que impide dar por presentada la factura. Las causales de la devolución son taxativas y referidas a falta de competencia para el pago, de autorización o de epicrisis, hoja de atención de urgencia, factura o documento equivalente sin

**REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO DE
CARTERA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN
JOSE DE POPAYAN**

Código: CAR-MAN01

Versión: 3

Página 8 de 25

cumplir requisitos legales, servicio electivo no autorizado y servicio ya cancelado. El deudor debe informar causales.

FACTURA: Es un título valor que el prestador del servicio genera y entrega o remite al beneficiario de este. La factura la libra el Hospital Universitario San José de Popayán ESE y se la entrega a la entidad responsable del pago y no a su beneficiario. Siendo así, las facturas libradas por los prestadores de servicios de salud deben cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 621, 774 del Código de Comercio y 617 del Estatuto Tributario, por lo tanto, para que tengan validez deben cumplir con las formalidades señaladas.

GESTIÓN COBRO PERSUASIVO: Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar. Son las actuaciones administrativas mediante las cuales la entidad pretende el acercamiento con el deudor y lo invita a la cancelación de su obligación de manera voluntaria o a celebrar un acuerdo de pago antes de iniciar acciones por vía jurisdiccional, por tanto, la finalidad es resolver el asunto de una forma consensuada y beneficiosa para las partes.

GLOSA: No conformidad que afecta parcial o totalmente el valor de la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable de pago en la revisión integral, que debe resolver el prestador de servicios de salud.

OBJECION: Facturas que han sido rechazadas por las EPS por alguna causal de devolución.

OBLIGACIÓN 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).

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.

REGISTRO CONTABLE: Asiento o Anotación contable que debe ser realizada para reconocer una transacción contable o un hecho económico que afecte al Hospital, y atiende las normas generales de causación y prudencia.

TITULO EJECUTIVO: Es el documento al cual la ley le atribuye la suficiencia necesaria para exigir el cumplimiento forzada de una obligación que consta en él. Prestan mérito ejecutivo los documentos, actos administrativos y providencias que contengan obligaciones expresas, claras

**REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO DE
CARTERA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN
JOSE DE POPAYAN**

Código: CAR-MAN01

Versión: 3

Página 9 de 25

y exigibles, a favor del Hospital Universitario San José de Popayán ESE, de conformidad con lo establecido en la ley 1437 de 2011.

8. GENERALIDADES Y DESARROLLO

8.1 Capítulo I generalidades

8.1.1 Política de Gestión de Cartera: Gestionamos la recuperación de los recursos adeudados por las entidades responsables de pago, logrando un impacto favorable en la situación financiera del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

El Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., dentro de su visión institucional, contempla ser una empresa financieramente estable; para ello, debe implementar un conjunto de acciones y estrategias encaminadas a generar ingresos, sostenibilidad financiera y rentabilidad social a través de los servicios prestados.

En consecuencia, se hace necesario ejecutar los lineamientos de la Política de Gestión de Cartera en los siguientes aspectos:

1. Fortalecer las estrategias de recaudo ante las entidades responsables de pago.
2. Consolidar mensualmente las cifras contenidas en la cartera del Hospital.
3. Brindar soporte a los requerimientos efectuados por las entidades responsables de pago y demás actores involucrados.
4. Elaborar los informes que reflejen el estado de cartera, de acuerdo con la normatividad vigente.
5. Registrar los valores correspondientes a los pagos efectuados por las entidades responsables de pago.
6. Clasificar la cartera por edades y efectuar las recomendaciones según su comportamiento.
7. Recepcionar, archivar y custodiar las facturas físicas, que lleguen al subproceso de cartera.

8.1.2 Definición y Ámbito de Aplicación: El presente Reglamento Interno de Recaudo de Cartera establece las condiciones, lineamientos y mecanismos para adelantar la gestión de

**REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO DE
CARTERA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN
JOSE DE POPAYAN**

Código: CAR-MAN01

Versión: 3

Página 10 de 25

recaudo y recuperación de cartera, con el fin de hacer efectivas las obligaciones claras, expresas y exigibles a favor del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

Para efectos de este reglamento, se entenderá por:

- **Obligación clara:** aquella que contiene de manera inequívoca la existencia de una obligación dineraria.
- **Obligación expresa:** aquella que consta en un documento que reconoce o determina de forma precisa el valor adeudado.
- **Obligación exigible:** aquella cuyo plazo para el cumplimiento se encuentra vencido y respecto de la cual no existe impedimento legal para exigir su pago.

Lo anterior, de conformidad con lo previsto en la Ley 1066 de 2006, el artículo 101 de la Ley 1437 de 2011 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, así como aquellas disposiciones vigentes aplicables a los procesos de cobro y recuperación de cartera por vía administrativa o jurisdiccional.

Principios: Son principios del presente reglamento interno de recaudo de cartera:

1. Agilidad y transparencia.
2. Depuración contable permanente y sostenible.
3. Registro y trazabilidad del cobro realizado.
4. Clasificación y análisis de cartera.
5. Valoración del riesgo por entidad.

8.2 Capítulo II procedimiento

8.2.1 Personal competente para adelantar la gestión de cobro: Son competentes para requerir el cobro de las deudas por concepto de cartera:

- ✓ Gerente
- ✓ Subgerente Administrativa y Financiera o quien haga sus veces
- ✓ Profesional que ejecute la coordinación del Subproceso de Cartera
- ✓ Profesionales de apoyo al subproceso de cartera

**REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO DE
CARTERA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN
JOSE DE POPAYAN**

Código: CAR-MAN01

Versión: 3

Página 11 de 25

- ✓ Profesionales asignados al Área Jurídica previo otorgamiento de poder

8.2.2 Responsabilidades subproceso de cartera: Son responsabilidades del área de cartera, de obligatorio cumplimiento, las siguientes:

1. Consolidar mensualmente las cifras de cartera.
2. Realizar periódicamente conciliaciones de cartera, depuración contable permanente y sostenible, con los diferentes pagadores, para ello realizar las reuniones a que haya lugar para el logro de la conciliación de la cartera en el marco de la Ley 1797 de 2016.
3. Realizar trimestralmente circularización de saldos.
4. Asistencia a mesas de conciliación programadas por las entidades territoriales en salud, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Circular Conjunta 030 de 2013, emitida por las Supersalud.
5. Convocar a conciliaciones extrajudiciales en derecho cuando se requiera.
6. Iniciar la trazabilidad de la gestión del cobro de cartera.
7. Proyección de la información necesaria para la suscripción de acuerdos de pago o contratos de transacción, según las necesidades identificadas.
8. Llevar a cabo las etapas de cobro conforme a lo establecido en el presenta manual.
9. Entregar la información requerida al área financiera y a los entes de control cuando lo soliciten.

8.3 Capítulo III clasificación y depuración de la cartera

Con el objeto de garantizar la oportunidad en el proceso de cobro, el Subproceso de Cartera clasificará y depurará la cartera real pendiente de cobro, debidamente radicada y saneada por el Subproceso de Auditoría y Cuentas Médicas del Hospital, teniendo en cuenta los siguientes criterios y parámetros:

8.3.1 Clasificación según la cuantía:

- a. Mínima Cuantía: La cartera cuyo valor no supere el equivalente a veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- b. De menor cuantía cuando su valor sea entre veinte (20) y noventa (90) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

- c. De Mayor cuantía: Cuando su valor sea superior a los noventa (90) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

8.3.2 Clasificación según la antigüedad:

- a. De 1 a 60 días
- b. De 61 a 90 días
- c. De 91 a 180 días
- d. De 181 a 360 días
- e. Mayor a 360 días

8.3.3 Clasificación del riesgo de la cartera según la edad.

El Hospital Universitario San José de Popayán – ESE- para realizar la clasificación del riesgo de la cartera derivada de la prestación de servicios de salud utilizara las siguientes escalas de valoración:

- a. Cartera en riesgo bajo: Estará constituida por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades que no presenten procesos de intervención administrativa por parte de la Superintendencia Nacional de Salud y cuya cartera se concentre en edades inferiores a 180 días.
- b. Cartera en riesgo medio: Estará constituida por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades que no presenten procesos de intervención administrativa por parte de la Superintendencia Nacional de Salud y cuya cartera se concentre en edades superiores a 181 días e inferiores a 360 días.
- c. Cartera en riesgo alto: Estará constituida por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades que presenten procesos de intervención administrativa por parte de la Superintendencia Nacional de Salud con fines de liquidación, así como por aquellas cuentas por cobrar que presenten una mora superior a 361 días.

8.3.4 Clasificación según la naturaleza:

Las obligaciones se clasifican de acuerdo con su origen o naturaleza, así:

- a. Cartera por la prestación de servicios de salud autorizados o no, por entidades de derecho público y todas las entidades responsables de pago – ERP.
- b. Cartera producto de ventas diferentes a servicios de salud.

- c. Cartera producto de la ejecución de convenios interadministrativos.
- d. Cartera por sanciones disciplinarias de carácter pecuniario.
- e. Cartera con otros documentos que prestan merito ejecutivo.

8.3.5 Clasificación según las condiciones particulares del deudor (responsable del pago)

Clasifíquese la cartera del Hospital Universitario San José de Popayán ESE, según los criterios referidos a la naturaleza jurídica y al comportamiento del responsable del pago, respecto de la obligación así:

8.3.5.1 Debido a su naturaleza jurídica

Cartera de persona jurídica de derecho privado.

Empresas privadas:

- ✓ EPS: pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- ✓ ARL: Derivadas de la prestación de servicios de salud a la población víctima de accidentes laborales y/o enfermedades profesionales.
- ✓ Régimen especial: De la prestación de servicios de salud a la población afiliada a regímenes especiales o atenciones captadas de un asegurador, las cuales pueden darse de contratación o atención de urgencias vitales y el direccionamiento del sistema de referencia y contra referencia por el nivel de complejidad.
- ✓ Aseguradoras SOAT, Seguros de Vida: Derivadas de la prestación de servicios de salud a la población víctima de accidentes de tránsito y eventos catastróficos, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- ✓ Medicina prepagada: Derivadas de la prestación de servicios de salud
- ✓ IPS privadas: Derivadas de la prestación de servicios de salud de acuerdo convenios celebrados.

Cartera de persona jurídica de derecho público:

- ✓ IPS Públicas: Derivadas de la prestación de servicios de salud por convenios interadministrativos o por préstamos de insumos médicos quirúrgicos, medicamentos y equipos biomédicos.

REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN	Código: CAR-MAN01	
	Versión: 3	Página 14 de 25

- ✓ EPS: pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- ✓ ARL: Derivadas de la prestación de servicios de salud a la población víctima de accidentes laborales y/o enfermedades profesionales
- ✓ Régimen especial: De la prestación de servicios de salud a la población afiliada a regímenes especiales o atenciones captadas de un asegurador, las cuales pueden darse de contratación o atención de urgencias vitales y el direccionamiento del sistema de referencia y contra referencia por el nivel de complejidad.
- ✓ Aseguradoras SOAT, ECAT, ADRES, Seguros de Vida: Derivadas de la prestación de servicios de salud a la población víctima de accidentes de tránsito y eventos catastróficos, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- ✓ Entidades territoriales, Departamentales y Municipales: Derivadas de la prestación de servicios de salud a la población pobre y vulnerable que no presenta ningún tipo de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, eventos no POS de la población al régimen subsidiado, población de régimen especial, las cuales pueden resultar de contratación o atención de urgencias vitales.
- ✓ Otras formas de empresa estatal: Como los de régimen especial de Policía Nacional, Fuerzas Militares, Congreso, INPEC y demás entes que requieran la prestación de servicios de salud, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.

8.3.5.2 Cartera persona natural

En razón a la suscripción de títulos valores y teniendo los mismos como soportes documentales, se garantizará el recaudo del total de los valores a favor de la E.S.E. por concepto de:

- ✓ Valores por concepto de tarifa plena de servicios prestados a pacientes particulares

8.4 Capítulo IV Documentos que prestan merito ejecutivo

De acuerdo con lo establecido en el artículo 422 de la ley 1564 del 2012, modificada por la ley 2541 del 2025 (CGP), los siguientes documentos prestan mérito ejecutivo siempre que en ellos conste una obligación clara, expresa y exigible:

- ✓ Todas las facturas generadas por la venta de servicios debidamente radicadas.

**REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO DE
CARTERA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN
JOSE DE POPAYAN**

Código: CAR-MAN01

Versión: 3

Página 15 de 25

- ✓ Todo acto administrativo ejecutoriado que impongan a favor del Hospital Universitario San José de Popayán –ESE, la obligación de pagar una suma líquida de dinero en los casos previstos en la ley.
- ✓ Los contratos o los documentos en que constan sus garantías, junto con el acto administrativo que declara el incumplimiento o la caducidad. Igualmente, el acta de liquidación del contrato o cualquier acto administrativo proferido con ocasión de la actividad contractual.
- ✓ Las demás garantías que a favor del Hospital presten por cualquier concepto los cuales se integrarán con el acto administrativo ejecutoriado que declare la obligación.
- ✓ Los demás que consten en documentos que provengan del deudor.

8.5 Capítulo V Funciones generales del proceso de recaudo de cartera

Recepción: En el Subproceso de Cartera se reciben las facturas físicas con los respectivos soportes de radicación que constituyan títulos ejecutivos.

Clasificación: Efectuar una clasificación preliminar de las obligaciones de acuerdo con los criterios y el procedimiento establecidos en el presente reglamento.

Gestión de cobro: A partir del siguiente procedimiento:

- a. Verificación de pagos: Revisión de los reportes de Tesorería con relación a los pagos por transferencia electrónica, consignaciones o cheques girados al Hospital Universitario San José de Popayán E.S. E (Revisión de pagos).
- b. Registro de pagos: El Subproceso de Cartera envía a Tesorería una relación de pagos identificados para que se elabore el respectivo recibo de caja con cargo a cada una de las entidades responsables de pago.
- c. Gestión Soportes de pago: Se hacen notificaciones a las entidades responsables de pago que sea necesario, solicitándoles la legalización del pago y/o los soportes de pagos.
- d. Actualización del estado de cartera: Al recibir la confirmación y legalización de los diferentes pagos realizados al hospital, se hace el respectivo registro contable (Descargar pagos, Notas créditos, Notas débitos).
- e. Análisis del comportamiento de cartera: Se realizará mensualmente el análisis de la cartera, estableciendo tanto en su monto como en su edad por entidad responsable de pago.
- f. Circularización: Se enviará comunicación al deudor mediante correo electrónico, con el fin

de informar y confirmar el valor de la cartera pendiente, así como solicitar su pago, en el marco del cobro persuasivo.

- g. Seguimiento a Circularización de cartera: Se realiza seguimiento si los deudores dieron respuesta o no a la comunicación de Circularización y cobro, si no lo hicieron se procede a requerir por segunda vez y en caso de no obtener respuesta satisfactoria para el hospital, se realiza el cobro pre jurídico.
- h. Conciliación de Cartera: Se confrontan los estados de cartera entre el hospital y la ERP. En la conciliación se establece la facturación que está libre para pago, con glosa, que ha sido devuelta o que tiene algún tipo de novedad. La conciliación se puede realizar de manera virtual o presencial y se suscribe un acta de conciliación. Las novedades presentadas en el cruce de cartera son socializadas en el Hospital con los subprocesos responsables. Si el responsable de pago en desarrollo de la conciliación de cartera o reunión entre las partes, solicita facilidades de pago o acuerdo, se realizará la suscripción de acuerdo de pago, con firma del gerente o quien este delegue, mediante poder.
- i. Notificación 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 subproceso 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 este departamento, se enviará por el correo interno de la Institución.

Surtido los anteriores procesos, se procederá a:

- 1. Entrega de Cartera al abogado que determine el subproceso jurídico para el Cobro correspondiente: Recolección de los soportes físicos (Facturas, Cuentas de Cobros, Guías de envío de Certificado, etc.)
- 2. Notificaciones: Efectuar las citaciones y notificaciones previstas en el proceso de cobro de acuerdo con su competencia.

8.5.1 Título I Gestión de cobro – cobro persuasivo

Definición y objetivos: Es la actuación del Hospital encaminada a obtener el pago voluntario de las obligaciones vencidas. El principal objetivo de la gestión persuasiva es lograr la recuperación total e inmediata de la cartera mediante el otorgamiento de plazos o facilidades de pago, previo cumplimiento de los requisitos legales.

Esta gestión se constituye en una política de acercamiento efectivo con el deudor, orientada a facilitar el cumplimiento de las obligaciones y evitar el inicio de procesos por vía jurisdiccional.

Etapas

8.5.1.1 Circularización: Esta etapa la adelantará la persona del subproceso de cartera asignada para esta función o actividad. Este procedimiento se adelantará con la información generada desde el aplicativo dinámica gerencial Hospitalaria (DGH) de la facturación radicada con corte a:

- ✓ A 31 de marzo
- ✓ A 30 de junio
- ✓ A 30 de septiembre
- ✓ A 31 de diciembre

El cobro se realizará de la siguiente forma: Mediante correo electrónico certificado, el cual se realizará trimestralmente, se envía un oficio dentro de los cuales contendrá toda la información de la entidad responsable de pago como son. Nombre del representante legal de la entidad, el valor adeudado y archivo en Excel con el detalle de la facturación incluyendo sus edades.

8.5.1.2 Control y seguimiento: Permanentemente se realizará la revisión para definir el cumplimiento o no por parte de las entidades responsables de pago y continuar con las acciones de cobro, definidas en el presente reglamento.

Vencido el término del primer oficio de la circularización, y no obteniendo respuesta de fondo de conformidad con lo establecido en el Art 23 de la CN, se procederá el envío de un segundo requerimiento ante la ausencia de respuesta por parte del responsable de pago para el cumplimiento de sus obligaciones.

8.5.1.3 Duración: La presente etapa tiene una duración de tres (3) meses a partir del día siguiente en que se notifica la existencia de la obligación del deudor.

8.5.1.4 Objeciones: Las objeciones presentadas por el deudor suspenderán la duración de la etapa de cobro persuasivo y serán resueltas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

8.5.2 Título II Cobro prejurídico

Esta etapa se inicia una vez agotada la etapa de cobro persuasivo, con el fin de lograr el recaudo oportuno de la cartera. Una vez confirmado si existe pronunciamiento frente al requerimiento previo, se procederá a verificar los títulos valores pendientes de pago, con el fin de emitir comunicación con carácter de "Cobro prejurídico" a la Entidad Responsable de Pago.

**REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO DE
CARTERA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN
JOSE DE POPAYAN**

Código: CAR-MAN01

Versión: 3

Página 18 de 25

Una vez identificadas las facturas vencidas, no devueltas y libres de objeciones conciliables a través del Subproceso de Cuentas Médicas, el profesional del derecho del Subproceso de Cartera procederá a notificar a las entidades responsables de pago el inicio del cobro prejurídico, esperando una respuesta que contemple el compromiso de pago en un término no superior a treinta (30) días calendario, ante la falta de atención a la circularización trimestral de cobro directo realizada por el Subproceso de Cartera.

En caso de recibir respuesta, acuerdo de pago y/o pago, se procederá al archivo del expediente abierto para tal fin, el cual podrá ser reactivado en caso de presentarse un nuevo incumplimiento por parte de las entidades deudoras.

Cartera objeto de cobro en esta etapa: Cartera cuya fecha de vencimiento sea mayor a 180 días.

8.5.3 Título III Cobro jurídico o por vía jurisdiccional

Si no se recibe respuesta al oficio de cobro prejurídico por parte de los deudores, se procederá a iniciar las acciones de cobro por vía jurisdiccional. Para tal efecto, una vez recibido el reporte emitido por el responsable del Subproceso de Cartera, el Gerente otorgará los poderes correspondientes

Cartera objeto de cobro en esta etapa: Cartera cuya fecha de vencimiento sea superior a 180 días.

Esta etapa se regirá según lo estipulado en el Código General del Proceso, cumplido el plazo de espera, resultado del cobro prejurídico, se revisará nuevamente el estado de cartera y se procederá el cobro jurídico, bajo los siguientes parámetros:

1. Preparación del cobro jurídico. Esta etapa implica:
 - a. Originar el nuevo estado de cartera donde se evidencie el valor real adeudado por la entidad a demandar, previa conciliación con los subprocesos de facturación y cuentas medicas de la institución. 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.
 - b. 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 ser claros, expresos y actualmente exigibles.
 - c. Desde el subproceso de cartera se entregará a la oficina jurídica, los soportes requeridos para iniciar el cobro por vía jurisdiccional.

8.6 Capítulo VI acuerdos de pago

En cualquier etapa del recaudo de cartera se podrá conceder facilidades de pago de acuerdo, suscrito por el Gerente del Hospital Universitario San José de Popayán ESE o quien este delegue mediante poder.

De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Tributario, el Gerente del Hospital Universitario San José de Popayán ESE, podrá mediante acto administrativo conceder hasta por un término de TRES (3) años facilidades para el pago de las obligaciones a favor de esta entidad, 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 por escrito, ante la instancia competente según la etapa en que se encuentre el cobro de sus obligaciones la propuesta respectiva que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre o razón social e identificación del deudor
- Datos del contacto del deudor
- Identificación del proceso de cobro y la cuantía
- Plazo solicitado y condiciones de pago
- Descripción de la garantía ofrecida

Para el otorgamiento de las facultades de pago se seguirán las previsiones de la ley 1066 de 2006 reglamentado por el decreto 4473 del 2006 y el estatuto tributario.

Garantías: El Hospital podrá aceptar como respaldo de la deuda objeto de diferimiento garantías reales o personales, de conformidad con las establecidas en el Estatuto Tributario, el Código Civil y el Código de Comercio, siempre que, una vez constituidas, tengan valor suficiente para cubrir el monto de la obligación, incluidos los intereses causados a la fecha de suscripción del acuerdo de pago, el cual deberá establecerse con base en criterios técnicos y objetivos.

Deberá procurarse que la garantía otorgada confiera al Hospital una preferencia o un mejor derecho para obtener el pago de la obligación.

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

Aceptación o rechazo de la facilidad de pago: El responsable ejecutor, según la etapa en la que se encuentre el cobro, analizará la solicitud de facilidad o acuerdo de pago verificara el cumplimiento de los requisitos establecidos y procederá a su correspondiente aprobación o rechazo.

En este último caso, lo informará por escrito al solicitante las razones y le indicará el procedimiento para subsanar las deficiencias de su solicitud, para lo cual el deudor contará con un término no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibo de la comunicación para subsanar. Si vencido ese término, el solicitante no subsana se entenderá que desiste de su solicitud

8.7 Capítulo VII deterioro y baja en cuentas de cartera

8.7.1 Deterioro de cartera.

Representa el valor de las estimaciones que debe realizar el hospital, para cubrir contingencias de perdidas, como resultado del riesgo de incobrabilidad de bienes y cuentas derivadas de la prestación de servicios de salud.

8.7.1.1 Indicios para realizar el reconocimiento del deterioro de cuentas por cobrar

El procedimiento del cálculo y análisis del deterioro de cartera estará a cargo de los subprocesos de Contabilidad y cartera, teniendo en cuenta:

1. Por la edad de la cartera:

- Mayor a 360 Días: La cartera que se encuentre registrada en este rango será analizada y deteriorada de acuerdo con la probabilidad de prescripción o no exigibilidad de la cartera.

Casos específicos:

- **Deudas de difícil recaudo:** Serán clasificadas como deudas de difícil recaudo, los saldos de cartera que registren entidades que pese a las gestiones efectuadas no se ha logrado el reconocimiento y pago de los valores, esta clasificación será sometida a análisis del comité de saneamiento contable y serán objeto de deterioro en un 100%.
- **Especial:** Según el estado en que se encuentren las entidades responsables de pago se deteriorara realizando análisis según probabilidad de recuperación, en donde se afectará el valor deteriorado excepcionando los ítems anteriormente mencionados, teniendo en cuenta los saldos de cartera que registren estas entidades a favor de la E.S.E., se tendrán en cuenta acuerdos de pago, valores reconocidos, imposibilidad de recuperación por diferentes motivos, entre otros.
- **Entidades en liquidación:** Se deteriora en un 100% las entidades que se encuentren en estado de liquidación debido a la posibilidad de no reconocimiento de la deuda según el orden de calificación y los activos disponibles para el mismo.
- **Pagarés:** Teniendo en cuenta las políticas del manual de recaudo de cartera y la dificultad en el cobro que se tienen con los pagarés suscritos en la E.S.E, el deterioro total de esta cartera es del 100% de lo reportado, debido que al momento de suscripción

del título valor el usuario o codeudor manifestaron incapacidad de pago, lo que genera incertidumbre para el pago de este.

8.7.2 Baja en cuentas

Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo o baja en cuentas cuando el proceso de cobro pre jurídico sea infructuoso y así mismo cuando se encuentre documentada la incapacidad de pago del deudor (responsable del pago), desde el proceso de cobro administrativo persuasivo, sin necesidad de haber sido iniciada acción legal alguna, luego del análisis de la situación concreta del deudor (responsable del pago) por el subproceso de Cartera.

Cuando se establezca que una deuda es cobrable solo en parte, debe castigarse la cantidad correspondiente a la parte no cobrable.

8.7.2.1 Condiciones de castigo: Para el castigo de una deuda a favor del Hospital Universitario San José de Popayán ESE se observarán las siguientes condiciones:

- A) Cuando el derecho o la obligación carecen de soportes idóneos (título ejecutivo o cualquier documento que emane del deudor (responsable del pago) reconociendo la existencia de la deuda que preste mérito ejecutivo) a través de la cual se pueda adelantar el procedimiento de cobro jurídico.
- B) Cuando el derecho o la obligación a cobrar ostente causal de extinción.
- C) Cuando opere el fenómeno de la prescripción sobre el título valor, sin perjuicio de la investigación correspondiente sobre la causa de ésta y la determinación de las acciones a que haya lugar cuando no haya sido legalmente imposible imputarle la deuda a una entidad o a una persona.
- D) Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio, resulte más oneroso adelantar el proceso de cobro que el monto a recaudar.
- E) Saldos de cartera registrados con cargo a empresas liquidadas legalmente o insolvencia debidamente declarada.
- F) Incapacidad económica del deudor (responsable del pago).
- G) Podrá igualmente castigar las deudas que, no obstante, las diligencias que se hayan efectuado para su cobro estén sin respaldo alguno por no existir bienes embargados, ni

garantía alguna, siempre que, además de no tenerse noticia del deudor (responsable del pago) la deuda tenga una antigüedad de más de cinco (5) años.

Una vez documentado por los procesos de cobro la incobrabilidad de los saldos a favor de Hospital Universitario San José de Popayán ESE, serán objeto de análisis por el comité financiero, escenario en el cual se hará el análisis de dicha cartera y se establecerán las recomendaciones pertinentes para ser llevado posteriormente al comité de Saneamiento Contable, el cual recomendará o no el castigo de la cartera al Gerente de la Institución.

En caso de ser aceptado la baja en cuentas por parte del Gerente, este deberá emitir acto administrativo que debe ser motivado y soportado mediante resolución interna, la cual será el único soporte válido para los registros correspondientes, el cual se imputará contablemente con cargo al costo, al gasto o al patrimonio de la institución de acuerdo a la normatividad vigente.

8.8 Capítulo VIII otras disposiciones

8.8.1 Cobro coactivo

Imposibilidad de cobro coactivo de la E.S.E

El Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Cuarta, profirió sentencia Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Cuarta, sentencia de 24 de agosto de 2023, C. P. Milton Chaves García, radicación: 25000-23-37-000-2016-01174-01 (26685), en la cual se concluye “[S]e concluye que, si bien las Empresas Sociales del Estado son entidades públicas descentralizadas que prestan en forma permanente el servicio público de salud, que está a cargo del Estado, el cumplimiento de esa actividad no constituye una función administrativa, como quedó dicho en el capítulo anterior. En ese entendido, aquellas obligaciones a su favor que sean consecuencia de la prestación del servicio de salud no pueden perseguirse en ejercicio del procedimiento de cobro coactivo ordenado en el artículo 5 de la Ley 1066 de 2006 y demás normas concordantes. En los anteriores términos, al excluir a aquellas entidades públicas cuyas deudas se generen como consecuencia de la celebración de contratos de mutuo o por obligaciones civiles o comerciales, que pueden ser cobradas de forma similar o igual que los particulares, el parágrafo 1º del referido artículo 5 de la Ley 1066 de 2006 menciona supuestos que son predicables a las ESE, en relación con su función de prestar en forma permanente el servicio público de salud, si se tiene en cuenta que los créditos a favor de estas se originan en el ejercicio de una actividad propia del giro ordinario de sus negocios, cuyo cobro debe exigirse en las mismas condiciones que lo hacen los particulares. Sea del caso precisar que las ESE pueden iniciar el procedimiento administrativo de cobro coactivo solo cuando existan créditos a su favor pendientes de pagar y que hayan sido producto de una actividad o función administrativa, en la que no está incluida la prestación de salud, dado que esta tiene inmerso

un contrato de prestación de servicios de salud, en similares términos a los que prestan los particulares, del que concurren obligaciones civiles y comerciales. Por último, las normas del CPACA (art. 98 y ss) que regulan el procedimiento administrativo de cobro coactivo no se contraponen a la exclusión del parágrafo 1 del artículo 5 de la Ley 1066 de 2006, que es una norma especial que debe tenerse en cuenta al momento de verificar la competencia de las entidades públicas para adelantar dicho cobro (...)."

EL Departamento Administrativo de la Función Pública, emitió concepto 286891 de 2023, en el cual conceptúa que "esta Dirección Jurídica considera que, de conformidad con lo expresado por la norma y lo desarrollado por la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la facultad excepcional de jurisdicción coactiva de la que trata la Ley 1066 de 2006 no se hace extensiva a las ESE, en el entendido de que estas, como entidades vinculadas, no ejercen funciones administrativas ni de autoridad, sino que desarrollan actividades netamente de gestión".

8.8.2 Informes

1. **Informe estado de cartera:** Es un informe mensual con destino a los subprocesos financieros internos del Hospital y la alta gerencia, que contiene cifras de recaudo y de cartera que sirve de insumo para la conciliación entre contabilidad, presupuesto y cartera y de información para la alta gerencia que permita facilitar la toma de decisiones.
2. **Informe circular 030 de 2013:** Es un informe trimestral con destino al Ministerio de Salud y Protección Social.
3. **Informe de deudores morosos:** Consiste en un informe semestral con destino a la Contaduría General de la Nación, sobre los deudores que hayan incumplido los acuerdos de pagos con ellas realizadas, con el fin de que dicha entidad los identifique por esa causal en el Boletín de deudores morosos del Estado.
4. **Informe decreto 2193 de 2004:** Corresponde al Subproceso de cartera, con el apoyo del subproceso de facturación y cuentas médicas, generar trimestralmente el reporte del monto total de cartera, con destino al Ministerio de Salud y protección en la plataforma SIHO.

9. ANEXOS

No aplica

10.CONTROL DE REGISTROS

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN		Anexo al procedimiento OPL-PD04 FORMATO DE CONTROL DE REGISTROS		OPL-PD04-FO11	
			Tiempo de retención		
Nombre registro	Código	Recuperación	Almacenamiento	Conservación	Disposición
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

11.CONTROL DE CAMBIOS

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN		Anexo al procedimiento OPL-PD04 FORMATO DE CONTROL DE CAMBIOS		OPL-PD04-FO12
Código	Versión	Fecha	Descripción del Documento	
N/A	01	N/A	Creación del Documento	
N/A	02	19/02/2016	Actualización del documento.	
CAR-MAN01	03	Marzo 2026	Actualización del documento, en cuanto a su normatividad, se aclaró el proceso de cobro coactivo, su alcance y ejecución.	

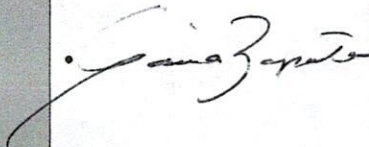
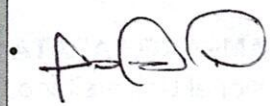
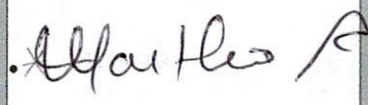
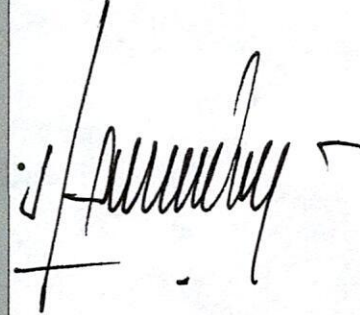
**REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO DE
CARTERA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN
JOSE DE POPAYAN**

Código: CAR-MAN01

Versión: 3

Página 25 de 25



Elaboró y/o actualizó	Sonia A. Zapata Marín	Revisó	Yoly Alexi Victoria Herrera Martha Isabel Andrade Penagos	Aprobó	Juan Carlos Arteaga Cifuentes
Cargo	Profesional Universitario GR-2	Cargo	Coordinadora Subproceso Cartera – A.P Assealud.OC Subgerente Administrativo y Financiero	Cargo	Gerente HUSJ
Firma		Firma	 	Firma	
Fecha	24 MAR 2026	Fecha	24 MAR 2026	Fecha	24 MAR 2026
CONTROL DOCUMENTAL					
Nombre	Marvin Alexis Malpud Guerrero	Cargo	Profesional Contratista Afiliado Participe Assealud O.C	Firma	