



MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECAUDO DE CARTERA



**E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE
AFANADOR DE TOCAIMA**

AÑO 2025

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 2 de 28

1. INTRODUCCIÓN

El estado de cartera es uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta en el desarrollo de una Empresa, tanto así que su cobro depende en gran medida de la gestión adoptada por la Entidad que presta sus servicios, por lo cual es indispensable definir una estrategia sistemática y estructurada que permita una rápida y eficaz recuperación ante las diferentes (ERP) Entidades responsables de pago.

El objetivo fundamental de este Manual es el de establecer los procedimientos y lineamientos en la orientación de los procesos dirigidos al cobro de cartera, contiene las reglas necesarias que rigen el desarrollo de la función del cobro, dentro del marco de las disposiciones legales y de orden administrativo vigente desde la expedición de la factura hasta culminar con el recaudo de la misma, con el fin de lograr un flujo de caja y mantener el equilibrio financiero en la E.S.E Hospital Marco Felipe Afanador de Tocaima, dando estricto cumplimiento a la normatividad aplicable y vigente..



2. OBJETIVO

2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer las directrices y procedimientos para la gestión integral del cobro y recuperación de cartera institucional, garantizando la oportunidad, eficiencia y efectividad en la recuperación de los recursos financieros, en cumplimiento de la normatividad vigente y las políticas institucionales de gestión financiera a través de las actividades de recaudo de cartera a las diferentes Entidades Responsables de Pago (ERP) en forma oportuna, permitiendo un flujo de caja adecuado para el cumplimiento de las obligaciones económicas en la E.S.E. Hospital Marco Felipe Afanador de Tocaima, sus Centros y Puesto de Salud.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir los lineamientos y responsabilidades del personal involucrado en el proceso de facturación, cobro y recuperación de cartera, asegurando la trazabilidad y control de cada etapa del proceso.
- Estandarizar los procedimientos administrativos y financieros para el seguimiento, conciliación, radicación y cobro de cuentas por cobrar a las entidades responsables del pago.
- Implementar mecanismos de control y monitoreo que permitan identificar de manera oportuna las cuentas con riesgo de mora o pérdida, facilitando la toma de decisiones correctivas.

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 3 de 28

- Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de gestión financiera, facturación y recuperación de cartera, conforme a las disposiciones del Ministerio de Salud y Protección Social y la Superintendencia Nacional de Salud.



3. ALCANCE

El presente Manual aplica a todas las actividades orientadas a la administración, control, seguimiento y recuperación de los recursos financieros derivados de la facturación por la prestación de servicios de salud y demás ingresos institucionales.

Este manual abarca **DESDE** la consolidación y revisión de las cuentas generadas por los servicios prestados, la radicación ante las entidades responsables del pago (ERP), el registro contable de las cuentas por cobrar, la gestión de cobro persuasivo, la conciliación de cuentas y la depuración de cartera, **HASTA** la recuperación efectiva de los recursos mediante pago, acuerdo de pago o procesos de cobro jurídico, según corresponda.

4. MARCO LEGAL

- **Ley 1797 de 2016:** Por medio del cual se dictan disposiciones que regulan la operación del SGSSS y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 6066 de 2016:** Por medio de la cual se establecen las condiciones, términos y fechas para la aclaración de cuentas y saneamiento contable entre Entidades Responsables de Pago e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución No. 000332 de 2017:** Por medio de la cual modifica la Resolución 6066 de 2016
- **Decreto 780 de 2016:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- **Circular Conjunta 000030 de 2013:** Procedimiento de aclaración de cartera, Depuración Obligatoria de cuentas, Pago de facturación por prestación de servicios y recobros.
- **Resolución 414 de 2014:** La Contaduría General de la Nación (CGN) expidió la Resolución No. 414 de 2014 y sus modificaciones, mediante la cual se incorpora como parte integrante de Régimen de Contabilidad Pública, el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de la Información Financiera y las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos aplicable a las empresas definidas en dicha resolución

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 4 de 28

- **Ley 1438 de 2011:** Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 971 de 2011:** por medio del cual 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.
- **Decreto 4747 de 2007:** Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1122 de 2007:** Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 357 de 2008:** Por la cual se adopta el procedimiento de control interno contable y de reporte del informe anual de evaluación a la Contaduría General de la Nación.
- **Decreto 050 del 2003:** Por el cual se adoptan unas medidas para optimizar el flujo financiero de los recursos del régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

Cartera: Son las cuentas pendientes por cobrar que tienen las entidades.

Certificación de Pago: Es el soporte cuando se descarga del sistema cada uno del diferente pago realizado por las entidades prestadoras de servicio de salud.

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 5 de 28

Circularización: Es una técnica de auditoría empleada en todos los procesos de revisión de estados financieros e información, que se encuentra asociada al proceso de inspección adelantada por el profesional en sus labores de control.

Cobro Persuasivo: Son todas las acciones realizadas con el objetivo de obtener el pago de las obligaciones reconocidas mediante acto administrativo debidamente ejecutoriado, de una manera voluntaria por parte del deudor, en el cual se incluye envío de comunicaciones, y notificaciones por escrito al deudor recordando la deuda e invitándolo a cancelarla.

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

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

Entes de Control: Organismos que vigilan y controlan.



Entidades Responsables del Pago de servicios de salud (ERP): Se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las Entidades promotoras de salud de los regímenes Contributivo y Subsidiado, las Entidades adaptadas y las Administradoras de riesgos laborales.

EAPB: Entidades Administradoras de los planes de beneficios. Teniendo en cuenta que el parágrafo del Artículo 4o. del Decreto 1018 de 2007 determina “Se entiende por Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y Subsidiado, Empresas Solidarias de Salud, las Asociaciones Mutuales en sus actividades de Salud, las Entidades Promotoras de Salud Indígenas, las Cajas de Compensación Familiar en sus actividades de salud, las Entidades que administren planes adicionales de salud, las entidades obligadas a compensar, las entidades adaptadas de Salud, las entidades pertenecientes al régimen de excepción de salud y las universidades en sus actividades de salud”, el presente aparte se dirige a las entidades en mención.

Interface: Proceso automático del aplicativo de información para traslado de información entre los diferentes módulos.

Lineamientos: Son pautas, objetivos y metas a seguir.

Nota Crédito: Es el comprobante que una empresa envía a su cliente a su cliente, con el objeto de informar la acreditación en su cuenta un valor determinado, por el concepto que se indica en la misma nota. Algunos casos en que se emplea la nota crédito pueden ser por: avería de productos

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 6 de 28

vendidos, rebajas o disminución de precios, devoluciones o descuentos especiales, o corregir errores por exceso en la facturación. La nota crédito disminuye la deuda o el saldo de la respectiva cuenta.

Nota Debito: Es un comprobante que una empresa envía a su cliente, en la que se le notifica haber cargado o debitado en su cuenta una determinada suma o valor, por el concepto que se indica en la misma nota. Este documento incrementa el valor de la deuda o saldo de la cuenta, ya sea por un error en la facturación, interés por mora en el pago, o cualquier otra circunstancia que signifique el incremento del saldo de una cuenta.



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

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

Pago por Evento: Mecanismo en el cual el pago se realiza por las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos prestados o suministrados a un paciente durante un período determinado y ligado a un evento de atención en salud. La unidad de pago la constituye cada actividad, procedimiento, intervención, insumo o medicamento prestado o suministrado, con unas tarifas pactadas previamente.

Prestadores de Servicios de Salud: Se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados. Para efectos del presente decreto, se incluyen los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes que se encuentren habilitados.

Red de Prestación de Servicios: Es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud, ubicados en un espacio geográfico, que trabajan de manera organizada y coordinada en un proceso de integración funcional orientado por los principios de complementariedad, subsidiariedad y los lineamientos del proceso de referencia y contra referencia establecidos por la entidad responsable del pago, que busca garantizar la calidad de la atención en salud y ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de la población en condiciones de accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad y eficiencia en el uso de los recursos.

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 7 de 28

Registro Contable: Asiento o notación 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.

6. ENFOQUE DIFERENCIAL



La Empresa Social del Estado Hospital Marco Felipe Afanador de Tocaima y sus sedes adscritas, parte de la Región de Salud Suroccidente, se acogen a los lineamientos normativos del Plan de Atención Integral en Salud, con el desarrollo de estrategias de enfoque de género y enfoque diferencial a la población que demande los servicios de salud ofertados, para la población que se identifique en situación de vulnerabilidad o que requieran atención preferencial: niños menores de 5 años, adultos mayores de 65 años o con enfermedades crónicas, mujeres en estado de gestación, población con algún tipo de discapacidad o población con habilidades diversas, población con diversas orientaciones sexuales e identidad de género, población víctima del conflicto armado, población privada de la libertad, población perteneciente a grupos étnicos, población en situación de calle (gestantes y adulto mayor) de conformidad con el PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL (AUAC-PRT-01).

7. RESPONSABLES

- Líder de Cartera.
- Subgerente Administrativo y Financiero.

8. TALENTO HUMANO REQUERIDO

- **Líder de Facturación:** garantizar la correcta generación, validación y consolidación de las facturas derivadas de la prestación de servicios de salud, asegurando que la información registrada cumpla con la normatividad vigente, los contratos suscritos con las entidades responsables del pago y los estándares de calidad institucional, con el fin de evitar glosas, reprocesos o devoluciones que afecten la recuperación oportuna de los recursos financieros
- **Líder de Mercadeo:** gestionar el relacionamiento institucional con las entidades responsables del pago (EPS, aseguradoras, particulares y convenios), mediante estrategias de comunicación, negociación y mantenimiento de contratos que garanticen la estabilidad financiera y la sostenibilidad de los ingresos, contribuyendo al fortalecimiento de la recuperación de cartera y a la identificación de oportunidades de mejora en la gestión comercial y contractual.



	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 8 de 28

- **Líder de Autorizaciones:** asegurar la validez y trazabilidad de las autorizaciones de los servicios prestados, verificando que los procedimientos, medicamentos e insumos cuenten con los soportes administrativos y clínicos requeridos por las entidades responsables del pago, con el propósito de garantizar la legalidad de la facturación y prevenir glosas o devoluciones derivadas de la falta de documentación o inconsistencias en la información registrada.
- **Líder de Radicación y cuentas médicas:** coordinar la radicación oportuna, completa y veraz de las cuentas médicas ante las entidades responsables del pago, asegurando el cumplimiento de los requisitos técnicos, administrativos y normativos establecidos, así como el adecuado registro y seguimiento de los procesos de cobro, de manera que se garantice la trazabilidad de las cuentas y la recuperación eficiente de los recursos institucionales.
- **Líder de Glosas – Devoluciones:** dirigir y controlar la gestión integral de glosas y devoluciones emitidas por las entidades responsables del pago, analizando las causas, liderando la respuesta técnica y documental, y promoviendo estrategias de conciliación y mejora continua que reduzcan los índices de glosas, optimicen los tiempos de recuperación y fortalezcan la sostenibilidad financiera de la institución.

9. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS

LINEAMIENTOS Y/O DIRECTRICES DE CARTERA:

- Verificar y consolidar mensualmente las cifras de cartera.
- Realizar la trazabilidad de la facturación radicada ante las diferentes entidades responsables de pago.
- Realizar periódicamente conciliaciones de cartera, con los diferentes pagadores. Realizar circularización de saldos, mínimo tres veces en cada vigencia.
- Realizar trazabilidad de la gestión del cobro de cartera. Suscribir acuerdos de pago con las entidades responsables de pago.
- Ejecutar los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para lograr el recaudo de cartera.
- Llevar a cabo el cobro persuasivo, pre jurídico, jurídico.
- Presentar al comité de sostenibilidad contable y financiera de la E.S.E. los valores sujetos a depurar.
- Definir los criterios para establecer la provisión de cartera.

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 9 de 28

ETAPAS DE RECAUDO

Circularización: Se realizará circularización de cartera, tres veces en el año, de igual manera se adelantarán procesos de conciliación contable.

Derechos de Petición: La entidad presenta derechos de peticiones respetuosas a las entidades responsables de pago por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución.

Cobro Persuasivo: El proceso de gestión de cartera incluye notificación de la facturación en mora a las entidades.

Cobro Pre jurídico: Teniendo como insumo las actas de conciliación de saldos de cartera que se adelantan con las entidades responsables de pago, se puede suscribir un acuerdo de pago que debe contener de manera clara, expresa y exigible los valores que la entidad reconoce como deuda.

Solicitud de conciliación extrajudicial en derecho ante los diferentes entes de control.

Cobro Jurídico: La instancia ante la cual se adelantará las acciones judiciales será la jurisdicción ordinaria mediante demandas ejecutivas.

CLASIFICACIÓN DE LOS DEUDORES

EPS-S: Empresas promotoras de salud del régimen subsidiado.

EPS-C: Empresas promotoras de salud del régimen contributivo.

IPS Privadas: Instituciones prestadoras de servicios de salud de carácter privado.

IPS Públicas: Instituciones prestadoras de servicios de salud de carácter público.

ARL: Administradoras de riesgos laborales.



Empresas de Régimen Especial: (INPEC, Policía, Ejército, Magisterio)

Entes Territoriales: (Gobernaciones, alcaldías, secretarías de salud)

Empresas de Seguros: Riesgos laborales, atención de accidentes de tránsito, seguros de vida.

Otros: Contratos y/o convenios.

CLASIFICACIÓN DE LOS CONVENIOS O CONTRATOS

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 10 de 28

Contrato por Capitación: Mediante el cual se destina un porcentaje de UPC para la atención de un número definido de afiliados, basado en la directriz del ministerio de protección.

Contratos por Evento: Mediante la cual se determina la tarifa por cada uno de los bienes, servicios o procedimiento teniendo como referencia las tarifas del mercado.

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO DE LA CARTERA



Para realizar la clasificación del riesgo de la cartera derivada de la prestación de servicios de salud utilizamos las siguientes escalas de valoración:

- **Cartera en Riesgo Bajo:** Estará constituido 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 que la cartera se concentre en edades menores a 180 días.
- **Cartera en Riesgo Medio:** Estará constituido 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 que la cartera se concentre en edades mayores a 181 días.
- **Cartera en Riesgo Alto:** Estará constituido por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades que presenten procesos de intervención administrativa por parte de la superintendencia nacional de salud para liquidar y por aquellas cuentas por cobrar que presenten mora mayor a 361 días.

10. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS

Corresponde al área de cartera el ejercicio del cobro inicial de las obligaciones a favor de la E.S.E. Hospital Marco Felipe Afanador de Tocaima dentro de los términos dados por las normas propias que regulan la materia para cada tipo de acreencias, dentro de las cuales se incluyen el control, seguimiento y calificación de la cartera, de conformidad con los siguientes parámetros:


- Garantizar la gestión del cobro con cada uno de los pagadores tal como está establecido en este manual.
- Garantizar la gestión escrita ante la entidad deudora recordando los saldos que presenta a la fecha de corte.



	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 11 de 28




- Se debe tener en cuenta que todo valor generado a favor de la E.S.E. Hospital Marco Felipe Afanador de Tocaima debe ser cobrado, y cada cuenta de cobro debe estar debidamente soportada.

1. RECEPCIÓN DE CUENTAS POR COBRAR



Recepcionar las cuentas por cobrar con sello de radicado ante la entidad responsable de pago (ERP), realizar seguimiento y generar el recaudo.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
MOMENTO DEL CICLO	ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
Hacer 	1	Presentación de facturas de las diferentes EPS-S, EPS-C, ASEGURADORAS, ARL, PARTICULARES y demás Entidades a quienes la E.S.E. les presta sus servicios.	Radicación de cuentas medicas	Verificar y garantizar que la factura o documento equivalente y los soportes requeridos por la Entidad responsable de pago (ERP) para el cobro de la cuenta de los diferentes servicios estén completos y debidamente diligenciados, siendo estos revisados por el Coordinador de Facturación. Decreto 3260 de 2004 Artículo 9 Numeral 1 y subsiguientes. Ley 1122 de 2007 y Resolución 3047 del 2008, Decreto 4747 del 2007, Ley 1438 del 2011 y demás normas que las modifique o aclare.

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 12 de 28

Hacer 	2	Recepcionar las cuentas de cobro con sello de radicado ante la Entidad Responsable de Pago ERP (EPS-S, EPS- C, ASEGURADORAS, ARL, PARTICULARES y demás Entidades a quienes el Hospital presta sus servicios).	Radicación de cuentas medicas	Radical la facturación de manera consolidada producto del mes inmediatamente anterior a la Entidad Responsable de Pago (ERP) dentro de las fechas señaladas.
Hacer 	3	Recibir relación de cuentas de cobro de lo radicado a las diferentes Entidades responsables de pago (ERP).	Auxiliar de Cartera	Recibir de facturación de cada mes, con la relación de las cuentas de cobro con los siguientes datos: Nombre de la ERP, Fecha de radicado Valor Total Facturado, Copago y Valor Neto. A esta relación se adjuntará el debido soporte de radicado de la ERP.
Hacer 	4	Archivo.	Facturación	Los soportes correspondientes a facturación por venta de servicios de salud y todo lo relacionado a los procesos de esa dependencia son responsabilidad de dicha área y deben estar clasificados por Entidad según corresponda
			Auxiliar de Cartera	El área de cartera archivara el soporte de las cuentas de cobro Radicadas, por cada ERP.




Acciones de Control



	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 13 de 28



No.	Riesgo	Punto de Control
1	No tener al día actualizado el sistema DinamicaGerencial.Net	Revisión realizada por área de Cartera contra los soportes en físicos.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RECAUDO

Consiste en identificar las consignaciones y transferencias realizadas por las Entidades Responsables de Pago (ERP) por concepto de cuentas de cobro por prestación de servicios en la modalidad de contratación de EVENTO y CAPITACION radicada ante los diferentes pagadores a quienes la E.S.E. Hospital Marco Felipe Afanador de Tocaima presta servicios asistenciales, manteniendo de esta manera una cartera saneada bajo la normatividad legal, con el objetivo final de brindar información oportuna y veraz como herramienta en la toma de decisiones.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
MOMENTO DEL CICLO	ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
Hacer 	1	Informar las consignaciones o transferencias recibidas por las ERP.	Tesorería	De acuerdo al movimiento bancario, el área de tesorería informa diariamente informara al área de cartera las consignaciones y transferencias (ACH), efectuadas del día anterior al reporte por las Entidades Responsables de Pago.
Hacer 	2	Generación de Recibos de Caja en el sistema de Información Dinámica Gerencial Net (Módulo de tesorería.)	Auxiliar de cartera	Realiza el recibo de caja en el módulo de tesorería, de acuerdo a la información suministrada por el área de tesorería identificando la Entidad responsable del pago (ERP), fecha de consignación y valor.
Hacer 	3	Solicitar soportes de pago	Auxiliar de cartera	Realizar la solicitud de los soportes de pago a la Entidad correspondiente.

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 14 de 28



<p>Hacer</p> 	<p>Generación del traslado en el sistema de Información Dinámica Gerencial Net (Módulo de Cartera)</p>	<p>Auxiliar de cartera</p>	<p>Identificando el pago realizado por cada ERP ya sea en la modalidad de Evento y/o Capitación y con la información suministrada por ya actualizada en el sistema Dinámica Gerencial.Net y soportes recibidos por las Entidades, se procederá a realizar el traslado correspondiente en el módulo de cartera del sistema de información Dinámica Gerencial Net. Al generar el traslado se da una actualización automática en los módulos de cartera y contabilidad.</p>
<p>Hacer</p> 	<p>Archivo.</p>	<p>Auxiliar de cartera</p>	<p>Los Recibos de caja junto con los soportes de pago suministrados por las ERP son responsabilidad del área de CARTERA y quedarán archivados en dicha dependencia con el fin de facilitar posteriormente su búsqueda.</p>


Acciones de Control

No	Riesgo	Punto de Control
1	No mantener la información veraz y confiable de la cartera de las diferentes Entidades prestadoras de servicios de salud.	Revisión realizada por el área de cartera.

3. CONCILIACIÓN DE LOS SALDOS DE LA CARTERA

Describe las actividades que se realizan con el fin de verificar que los datos consolidados de Cartera coincidan con la información registrada en Contabilidad.

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 15 de 28

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
MOMENTO DEL CICLO	ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
Verificar 	1	Conciliaciones periódicas con el área de Contabilidad.	Auxiliar de Contabilidad y Coordinador (a) de cartera	Comparar mensualmente que la información registrada en el módulo de cartera este acorde a la información contable registrada en el módulo de contabilidad, sobre los saldos que sostienen ambas Dependencias (Facturación pendiente por radicar y Saldos por facturación radicada) verificando la información por tercero. Se deja como evidencia del procedimiento ACTA entre las partes.



Acciones de Control






No	Riesgo	Punto de Control
1	No realizar el cruce de información pertinente entre las áreas.	Realizar cruce de información mensual entre Contabilidad y Cartera. Realizar los cruces de información Cartera y área de Glosas.



4. RECAUDO DE CARTERA




Recaudar el dinero adeudado por las diferentes Entidades Responsables de Pago (ERP) por concepto de las cuentas de cobro por prestación de servicios en modalidad de contratación de EVENTO y CAPITACION radicada ante las diferentes Entidades Responsables de Pago (ERP), y agilizar el recaudo de cartera de acuerdo a los procedimientos de cobro establecidos.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
MOMENTO DEL CICLO	ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 16 de 28

Verificar 	1	Cobro Persuasivo	Abogado (a) de Cartera y/o Coordinador (a) de Cartera	Si la Entidad Responsable de Pago no cumple con la obligación se iniciará el cobro persuasivo conminando a la ERP antes de iniciar las acciones perjudicas y jurídicas correspondientes.
Verificar 	2	Mecanismo de Conciliación ante los Entes de Control	Abogado (a) de Cartera y/o Coordinador (a) de Cartera	Como mecanismo previo a iniciar el proceso jurídico se iniciará el proceso de conciliación instaurando la solicitud de conciliación de acuerdo a la cartera correspondiente a la facturación que no haya sido cancelada por las ERP que se encuentre ya determinada. - Estados de cartera por deudor
Verificar 	3	Cobro jurídico.	Abogado (a) de Cartera	Se verificará la cartera vencida que sea clara expresa y exigible y no prescrita y se iniciaran los procesos ejecutivos correspondientes conforma a las normas que apliquen para la ESE.
Verificar 	4	Procedimiento para facilitar el pago de la cuenta de cobro	Abogado (a) de Cartera y/o Coordinador (a) de Cartera	Si la EPS no paga el monto total de la Cuenta de cobro la ESE Hospital Marco Felipe Afanador de Tocaima procederá a iniciar los mecanismos establecidos administrativos y jurídicos para procurar el pago
Verificar 	5	Estudio de viabilidad de la solicitud de pago por parte de la ERP	Abogado (a) de Cartera y/o Coordinador (a) de Cartera	El funcionario competente procede a pronunciarse sobre la viabilidad de la solicitud de pago, se verificará la edad de la cartera previa aprobación de la Gerente y Subgerente administrativo y financiero de la ESE. Según mecanismos de cobro en conciliaciones ante los organismos de control. * Con Actas de Conciliación de Cartera para el pago.

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 17 de 28

Verificar 	6	Recibir respuestas de entidades responsables de pago	Abogado (a) de Cartera y/o Coordinador (a) de Cartera	Recibir y revisar cada una de las respuestas emitidas por las diferentes entidades responsables de pago ante la Circularización de cartera
Actuar 	7	Mesas de trabajo Seguimiento Circular Conjunta 030 de 2013	Abogado (a) de Cartera y/o Coordinador (a) de Cartera	Recibir los estados de cartera por parte del coordinador de cartera de para Representar a la ESE Hospital Marco Felipe Afanador de Tocaima en las mesas convocada por la Contraloría y secretaria de Salud de Cundinamarca, con el fin de realizar la gestión de cobro de la cartera, esta actividad se realizar en forma trimestral.
Actuar 	8	Realizar seguimiento Circular 030	Abogado (a) de Cartera y/o Coordinador (a) de Cartera	Programar citas de conciliación con las diferentes entidades responsables de pago para realizar los cobros de cartera



Acciones de Control




No.	Riesgo	Punto de Control
1	No descargar los pagos efectuados por cada una de las Entidades.	Cruce entre las áreas de contabilidad y cartera

5. DEPURACIÓN DE CARTERA

Obtener cifras finales y reales de los derechos y valores a recaudar por cartera.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
MOMENTO DEL CICLO	ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 18 de 28

Hacer 	1	Cruces de Cartera	Abogado (a) de Cartera y/o Coordinador (a) de Cartera	Se efectúan conciliaciones periódicas con las Entidades Responsables de Pago (ERP) con el propósito de mantener actualizada la cartera. Ley 1797 del 13 de Julio de 2016 y Resolución 6066 del 07 de diciembre de 2016 Y Resolución 000332 de 2017.
Verificar 	2	Circularización	Abogado (a) de Cartera y/o Coordinador (a) de Cartera	Generar circularización de cartera a cada una de las Entidades Responsables de Pago mínimo tres (3) veces al año
Actuar 	3	Levantamiento de Actas de cruce de cartera	Abogado (a) de Cartera y/o Coordinador (a) de Cartera	Se realiza ACTA con las conclusiones del cruce entre Cartera y las Entidades Responsables de Pago y se procede a efectuar las acciones pertinentes con el fin de subsanar o depurar el saldo. Identificado los valores con objeciones y devoluciones y facturas sin radicar se remitirá a la correspondiente área para lo de su competencia.



De acuerdo con esto, toda información se archiva copia de los informes y actas para efecto de controles en el área de Cartera.





6. REALIZACIÓN DE NOTAS CRÉDITO

Realizar un ajuste a una cuenta de terceros, ya sea por inconsistencias o por el cambio de condiciones que generan un mayor o menor valor de la respectiva cuenta.



Registrar las glosas aceptadas por auditoría para obtener un estado real de cartera.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
MOMENTO DEL CICLO	ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 19 de 28

<p>Hacer</p> 	1	<p>Informar por medio del correo electrónico del área de glosas las objeciones, Glosas y Devoluciones generadas por las Entidades responsables de pago (ERP).</p>	<p>Coordinador (a) de Cartera y/o Auxiliar de cartera</p>	<p>Remitir al responsable de la contestación de Glosas: las Objeciones, Glosas y Devoluciones producto de CRUCES DE CARTERA para que realice el trámite correspondiente ante las Entidades Responsables de Pago (ERP) y las Notas Crédito a que haya lugar en el sistema de información DinamicaGerencial.Net (Módulo de cartera.) para la adecuada depuración de cartera.</p>
<p>Hacer</p> 	2	<p>Generar Oficio justificando la no aceptación de la Glosa, Notas Crédito o Notas Débito a que haya lugar en el sistema de información DinamicaGerencial.Net de acuerdo a los argumentos presentados por las ERP</p>	<p>Auxiliar de Cartera-glosas y/o Auditor interno</p>	<p>Acceder al sistema de sistema de información DinamicaGerencial.Net y dar respuesta a las objeciones formuladas por las Entidades Responsables de Pago (ERP)</p>
<p>Verificar</p> 	3	<p>Confirmación Notas Crédito</p>	<p>Comité de glosas</p>	<p>Mediante acta de comité de glosas se confirmará las notas autorizadas.</p>
<p>Verificar</p> 	4	<p>Realizar cruce de contestación de glosas</p>	<p>Coordinador (a) de Cartera</p>	<p>Realizar cruce mensual entre las áreas de Cartera y Glosas evidenciando que la información es acorde en las dos áreas.</p>



Acciones de Control



	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 20 de 28

No.	Riesgo	Punto de Control
1	No mantener la información veraz y confiable de la cartera de las diferentes Entidades Responsables de Pago (ERP). Informes de cartera 2193 y Circular 030 diferentes	Diferentes cruces y conciliaciones entre las áreas de contabilidad y cartera Informe de cartera de las diferentes ERP 2193 debe ser coincidente con el informe reportado en al Circular 030 trimestralmente.



7. CONSOLIDACIÓN DE INFORMES

Realizar la consolidación de información que es o puede ser requerida por los Organismos de Control o por cada una de las diferentes áreas de la E.S.E. autorizadas con el fin de mantener actualizados los estados de cartera y brindar una información veraz y oportuna.



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
MOMENTO DEL CICLO	ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
Hacer 	1	Solicitudes verbales o escritas para el seguimiento de las Cuentas por Cobrar.	Coordinador (a) de Cartera	Relacionar en formato Excel la cartera por deudor discriminada por Edades de la siguiente forma: (Pendiente por radicar), (31 a 60 días), (61 a 90 días), (91 a 180 días), (181 a 360 días) y (Mayor a 361 días), De acuerdo a lo establecido en el Decreto 2193 de 2004. Una vez consolidada la información, se procede a enviar un correo, comunicarse telefónicamente o cualquier otro medio con el área de tesorería ó cuentas médicas de las diferentes Entidades Responsables de Pago (ERP) con el fin de poner en conocimiento del deudor la obligación a su cargo o para confirmación del pago a favor de la E.S.E.
Hacer 	2	Clasificación Cartera	Coordinador (a) de Cartera	Identificar el tipo de cobro al cual debe ser sometida la cartera, se efectuará en condición a su cuantía, antigüedad y edad de la misma: CORRIENTE: Se encuentra dentro de los términos




	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 21 de 28



			<p>establecidos para el pago.</p> <p>VENCIDA: Tiene menos de 30 días de vencido el plazo para su pago oportuno, en este caso se hace un llamamiento al deudor para que se ponga al día con sus obligaciones.</p> <p>MOROSA: Entre 31 y 60 días de vencimiento del plazo para su pago oportuno. Se debe reiterar el pago y dejar constancia escrita de su notificación.</p> <p>PREJURIDICA: Cuando el plazo del vencimiento para el pago oportuno esté entre 61 y 90 días, se remite la cuenta a la oficina de cobro jurídico para que haga los acuerdos pertinentes para la cancelación de la deuda o avances en los preparativos para el cobro jurídico.</p> <p>JURIDICA: Después de tres meses de vencido el plazo para el pago oportuno se establecen acciones jurídicas para su cobro. Cuando la Administradora no responde a ninguna de las gestiones de cobro realizada por la institución, estas obligaciones han pasado de los 120 días calendario de incumplimiento para el pago. Parágrafo: Esta clasificación está sujeta de acuerdo los términos de contestación y conciliación de objeciones por parte del área responsable.</p> <p style="text-align: right;">CUANTIA DE LA OBLIGACION ADEUDADA: Se enmarcará dentro de los siguientes rangos:</p> <p>a) Obligaciones de menor cuantía, este rango estará comprendido por los deudores cuyas deudas totales (capital intereses y costas procesales, de haberse generado) NO exceda de</p>
--	--	--	---

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 22 de 28

			<p>cinco salarios mínimos legales mensuales vigentes.</p> <p>b) Obligaciones de mayor cuantía, este rango estará comprendido por los deudores cuyas deudas totales (capital intereses y costo procesales, de haberse generado) exceda de cinco salarios mínimos legales mensuales vigentes.</p> <p>ANTIGÜEDAD: Se soporta el análisis del fenómeno de la prescripción de la acción de cobro, y adicionalmente de la creencia más antigua del deudor si este fuere el caso. Se entienden por deudas máximas de antigüedad aquellas cuyo cobro ejecutivo no se inicie dentro del término establecido en parágrafo del artículo sexto del presente reglamento. En este caso deberá argumentarse las razones que impidieron el cumplimiento del plazo fijado, para que formen parte del expediente del respectivo proceso, el cual deberá adelantarse de manera inmediata.</p> <p>CONDICIONES PARTICULARES DEL DEUDOR: corresponde al estudio efectuado en razón a la naturaleza jurídica y comportamiento financiero del deudor Frente a sus diferentes obligaciones, de lo cual se considerará:</p> <p>a) Deudor renuente. Aquel que demuestra un comportamiento omisivo en el cumplimiento de sus obligaciones, no obstante, las acciones realizadas por parte del funcionario competente, tendientes a lograr el pago.</p> <p>b) Cabalidad del deudor: esto es, si se trata de persona natural o jurídica de una entidad. Lo anterior está sujeto a</p>
--	--	--	--

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 23 de 28

				los términos de contestación y conciliación de objeciones por parte del área responsable.
Hacer 	3	Entrega oportuna de informes con destino a los Entes de Control y áreas de la E.S.E que lo requieran.	Coordinador (a) de Cartera	Consolidando la información procesada del trimestre, se realiza el envío al correo del área solicitante y se imprime la Información de ser necesario cada vez que las áreas autorizadas lo requieran. Los informes presentados a los Entes de Control (Secretaría de Salud, Contraloría, Ministerio de Protección Social) se realizan de manera trimestral, semestral y anual, o cuando se requieran.
Hacer 	4	Entrega oportuna del informe trimestral Circular Conjunta 030 de 2013 al Ministerio de Salud y de la Protección Social.	Coordinador (a) de Cartera	De acuerdo a los lineamientos establecidos en la circular 030 para la consolidación y envío de la información de cartera se elaborará el informe conforme lo establece la circular, informe se presenta trimestralmente en las fechas establecidas oportunamente.
Hacer 	5	Archivo.	Auxiliar de Cartera	Los Recibos de caja, los traslado y junto con los soportes de pago suministrados por las ERP, Oficios correspondientes a Circularización de Cartera, Actas generadas por cruces de cartera, conciliación de saldos, acuerdos de pago y todo lo relacionado con Cartera por Deudor y Circular Conjunta 030 son responsabilidad del área de CARTERA y quedarán archivados en dicha dependencia con el fin de facilitar posteriormente su búsqueda. Los soportes correspondientes a facturación por

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 24 de 28

			venta de servicios de salud y todo lo relacionado a los procesos de esa dependencia son responsabilidad de dicha área. Los soportes correspondientes a Oficios justificando las objeciones, Actas de Conciliación de Glosas y Devoluciones y Notas Crédito más todo lo relacionado a los procesos relacionados; son responsabilidad del área de Glosas.
--	--	--	---

Acciones de Control

No.	Riesgo	Punto de Control
1	Errores en la digitación. Que la información no sea oportuna y confiable.	Realizar cruce entre las áreas de Cartera y Contabilidad para verificar los saldos registrados a cada una de las Entidades Responsables de Pago.

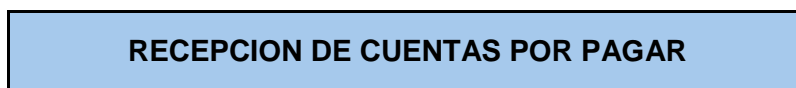
8. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO



Para realizar la clasificación del riesgo de la cartera derivada de la prestación de servicios de salud utilizamos las siguientes escalas de valoración:

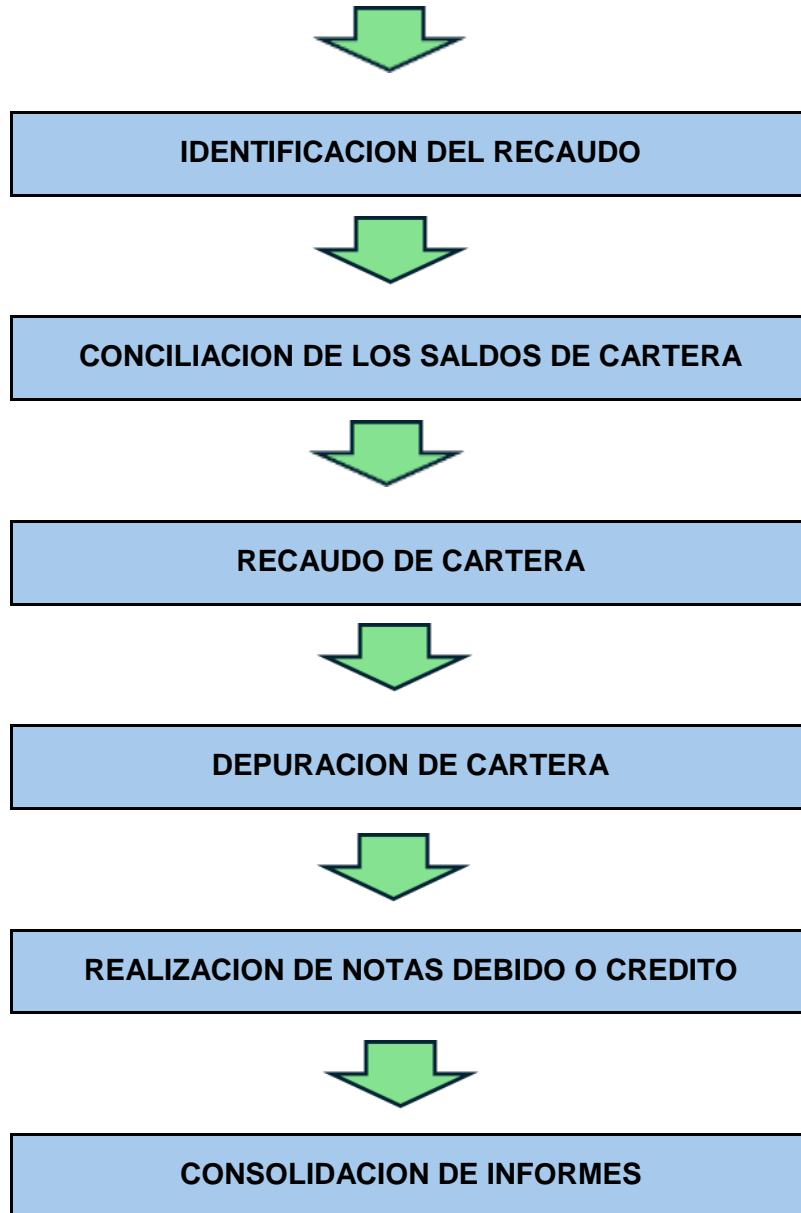
IDENTIFICACIÓN DE RIESGO					
RIESGO	PR	FR	IM	VALOR	ACCIÓN PREVENTIVA
Estará constituido por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades que no presenten procesos de intervención administrativa por parte de la superintendencia nacional de salud y que la cartera se concentre en edades menores a 180 días.	3	1	3	9	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la gestión del cobro con cada uno de los pagadores tal como está establecido en este manual. Garantizar la gestión escrita ante la entidad deudora recordando los saldos que presenta a la fecha de corte. Se debe tener en cuenta que todo valor generado a favor de la E.S.E. debe ser cobrado, y cada cuenta de cobro debe estar debidamente soportada.

<p>Estará constituido 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 que la cartera se concentre en edades mayores a 181 días.</p>	3	1	3	9	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la gestión del cobro con cada uno de los pagadores tal como está establecido en este manual. Garantizar la gestión escrita ante la entidad deudora recordando los saldos que presenta a la fecha de corte. Se debe tener en cuenta que todo valor generado a favor de la E.S.E. debe ser cobrado, y cada cuenta de cobro debe estar debidamente soportada.
<p>Estará constituido por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades que presenten procesos de intervención administrativa por parte de la superintendencia nacional de salud para liquidar y por aquellas cuentas por cobrar que presenten mora mayor a 361 días.</p>	3	1	3	9	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la gestión del cobro con cada uno de los pagadores tal como está establecido en este manual. Garantizar la gestión escrita ante la entidad deudora recordando los saldos que presenta a la fecha de corte. Se debe tener en cuenta que todo valor generado a favor de la E.S.E. debe ser cobrado, y cada cuenta de cobro debe estar debidamente soportada.
SIGLAS					
PR: Probabilidad	FR: Frecuencia			IM: Impacto	
CRITERIO DE CALIFICACION					
Bajo= 1	Medio= 3			Alto= 5	
VALOR					
El resultado se obtiene de multiplicar			PR*FR*IM		
1 – 26 = BAJO		27 – 45 = MEDIO		>45 = ALTO	

11. DIAGRAMA DE FLUJO DE LA OPERACIÓN





	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 26 de 28





12. BIBLIOGRAFÍA

- Ley 1797 de 2016: Por medio del cual se dictan disposiciones que regulan la operación del SGSSS y se dictan otras disposiciones.

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 27 de 28

- Resolución 6066 de 2016: Por medio de la cual se establecen las condiciones, términos y fechas para la aclaración de cuentas y saneamiento contable entre Entidades Responsables de Pago e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones.
- Resolución No. 000332 de 2017: Por medio de la cual modifica la Resolución 6066 de 2016.
- Decreto 780 de 2016: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- Circular Conjunta 000030 de 2013: Procedimiento de aclaración de cartera, Depuración Obligatoria de cuentas, Pago de facturación por prestación de servicios y recobros. TIPO DE DOCUMENTO MANUAL PROCESO QUE LO GENERA GESTIÓN FINANCIERA NOMBRE CÓDIGO Y VERSIÓN CARTERA FECHA DE VERSIÓN MA-FI-030-V2 01/06/2023
- Resolución 414 de 2014: La Contaduría General de la Nación (CGN) expidió la Resolución No. 414 de 2014 y sus modificaciones, mediante la cual se incorpora como parte integrante de Régimen de Contabilidad Pública, el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de la Información Financiera y las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos aplicable a las empresas definidas en dicha resolución
- Ley 1438 de 2011: Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 971 de 2011: por medio del cual 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.
- Decreto 4747 de 2007: Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1122 de 2007: Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 357 de 2008: Por la cual se adopta el procedimiento de control interno contable y de reporte del informe anual de evaluación a la Contaduría General de la Nación.
- Decreto 050 del 2003: Por el cual se adoptan unas medidas para optimizar el flujo financiero de los recursos del régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- Todas las demás normas que modifiquen o aclaran el proceso de cobro cartera.

	E.S.E. HOSPITAL MARCO FELIPE AFANADOR DE TOCAIMA		
	FACTURACIÓN RECAUDO		
	MANUAL DE GESTIÓN DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		
CÓDIGO: GFFR- MAN-02	VERSIÓN: 01	FECHA DE CREACIÓN: 3/11/2025	PÁGINA 28 de 28

9. CONTROL DOCUMENTAL

APROBACIÓN			
	CARGO	NOMBRE	FECHA
ELABORÓ	Asesor - Cartera	Grace Insignares	03/11/2025
REVISÓ	Líder de Calidad	María Camila Márquez Neira	03/11/2025
APROBÓ	Gerente	Martha Judith Cortés Rodríguez	03/11/2025

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	ITEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN	REALIZADO POR
V.01	03/11/2025		Se crea la totalidad del documento de acuerdo con las necesidades y requerimientos normativos.	Grace Insignares