

PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA



Maicao, La Guajira

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	2 de 64		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE.....	5
2.1 RECAUDO DE CARTERA RÉGIMEN SUBSIDIADO	5
2.2 RECAUDO DE CARTERA RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	5
2.3 RECOBRO DE LICENCIA DE MATERNIDAD Y/O PATERNIDAD	5
2.4 RECAUDO PARA LEGALIZACIÓN DE ANTICIPOS	5
3. DEFINICIONES.....	6
4. MARCO LEGAL.....	9
5. GESTIÓN DE RECAUDO Y CARTERA	14
5.1 FACTURACIÓN MENSUAL DE AFILIADOS SUBSIDIADO	14
5.2 GESTIÓN DE CARTERA CONTRIBUTIVA.....	14
5.2.1 Estándar uno: Uso eficiente de la información.....	14
5.2.1.1 Reporte de ubicación y contacto.....	14
5.2.1.2 Reporte desagregado de cartera por aportante	15
5.2.2 Estándar dos: Aviso de incumplimiento	16
5.2.2.1 Contenido mínimo del aviso de incumplimiento.....	17
5.2.2.2 Canales de comunicación para el aviso de incumplimiento.....	17
5.2.3 Estándar tres: Acciones de cobro	18
5.2.3.1 Constitución título ejecutivo.....	18
5.2.3.2 Acciones de cobro persuasivo	19
5.2.3.3 Acciones Jurídicas	19
5.2.3.4 Estándar cuatro: Documentación y formalización	19
6. CARTERA DE DIFÍCIL RECAUDO Y/O COBRO	20
7. CRONOGRAMA DE CARTERA	21
8. RESUMEN DE INTEGRACION DE REQUERIMIENTOS DE ESTANDARES	22
9. GENERACION DE REPORTES A LA UGPP	22
9.1 DESAGREGADO DE CARTERA.....	22
9.2 UBICACIÓN Y CONTACTO.....	23

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	3 de 64		

9.3 REPORTE DE INCONSISTENCIAS DECRETO 3033 DE 2013	23
10. RECOBROS DE LICENCIAS DE MATERNIDAD Y/O PATERNIDAD.....	24
11. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	25
11.1 FACTURACIÓN MENSUAL DE AFILIADOS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO	25
11. 2 RECAUDO DE CARTERA RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	28
11.3 RECOBRO LICENCIAS DE MATERNIDAD Y/O PATERNIDAD.....	31
11.4 COBRO DE ANTICIPOS.....	33
11.5 REPORTE DE UBICACIÓN Y CONTACTO	34
11.6 REPORTE DESAGREGADO DE CARTERA	35
11.7 REPORTE AVISO DE INCUMPLIMIENTO	36
11.8 REPORTE ACCIONES DE COBRO	37
11.9 CONSTITUCIÓN TITULO EJECUTIVO	38
12. ENTRADAS	40
13. MATERIALES NECESARIOS	40
14. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS	41
15. RESPONSABLE POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS	41
16. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN	41
17. INDICADORES	42
18. FLUJOGRAMA.....	43
17.1 FACTURACIÓN MENSUAL DE AFILIADOS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO	43
17.2 RECAUDO DE CARTERA RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	47
17.3 RECOBRO LICENCIAS DE MATERNIDAD Y/O PATERNIDAD	50
17.4 COBRO DE ANTICIPOS.....	52
17.5 REPORTE DE UBICACIÓN Y CONTACTO	53
17.6 REPORTE DESAGREGADO DE CARTERA	54
17.7 REPORTE AVISO DE INCUMPLIMIENTO	55
17.8 REPORTE ACCIONES DE COBRO	56
17.9 CONSTITUCIÓN TITULO EJECUTIVO	57
19. ANEXOS	59
18.1 COMUNICACIÓN ESCRITA U OFICIO DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO.....	59

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	4 de 64		

18.2 COMUNICACIÓN CUENTA DE COBRO.....	60
18.3 COMUNICACIÓN LIQUIDACIÓN DE APORTES	61
18.4 COMUNICACIÓN TITULO EJECUTIVO.....	62
18.5 MENSAJE MASIVO DE TEXTO PARA COBRO DE CARTERA.....	62
20. CONTROL DE CAMBIOS.....	62

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	5 de 64		

1. OBJETIVO

Garantizar la sostenibilidad Financiera de la EPSI ANAS WAYUU, a través de las diferentes actividades de recaudo y cartera del régimen Subsidiado y movilidad al Régimen Contributivo, permitiendo un flujo de caja adecuado y avalando para que la entidad cumpla con sus obligaciones económicas.

2. ALCANCE

2.1 RECAUDO DE CARTERA RÉGIMEN SUBSIDIADO

Inicia desde la obtención de la liquidación mensual de afiliados, actividades de gestión de recaudo hasta el seguimiento de los acuerdos de pago y las medidas jurídicas pertinentes, según sea el caso, para la recuperación de estos recursos.

2.2 RECAUDO DE CARTERA RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

Inicia con la obtención del listado de aportantes morosos generado por el aplicativo de la EPSI, hasta la ejecución de las diferentes acciones de gestión de cobro y recaudo de cartera, según sea el caso, de acuerdo a la edad de mora de la cartera pendiente.

2.3 RECOBRO DE LICENCIA DE MATERNIDAD Y/O PATERNIDAD

Inicia desde el momento que la EPSI ANAS WAYUU realiza al Empleador o Cotizante Independiente el pago de las Prestaciones económicas – Licencia de Maternidad y/o Paternidad, hasta la gestión efectiva del recobro por parte del ADRES.

2.4 RECAUDO PARA LEGALIZACIÓN DE ANTICIPOS

Inicia con el vencimiento de términos en la ejecución del proceso de legalización de anticipos para los prestadores de servicios de salud, y finaliza con el recaudo o soporte de legalización que justifica la prestación efectiva del servicio.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	6 de 64		

3. DEFINICIONES

- **Acuerdos de pago:** Acuerdo suscrito entre la EPS y los empleadores o cotizantes morosos, con el fin de que se pongan al día con sus obligaciones y se logre restablecer la prestación del servicio de la seguridad social en salud.
- **Aportante – Empleado – Empresa:** Es la persona o entidad que tiene la obligación directa frente a la entidad administradora de cumplir con el pago de los aportes correspondientes al Sistema de la Protección Social.
- **Archivo estructura 2.7:** Estructura de datos para la presentación de registro a cobrar por concepto de prestaciones económicas según lo definido en la nota externa 5215 de 2012.
- **Aviso de incumplimiento:** Advertencia que las administradoras del sistema de la protección social realizan a los aportantes que presenten obligaciones con un incumplimiento igual o inferior a 30 días calendario a partir de la fecha límite de pago.
- **Cartera:** Representa las cuentas por cobrar que tiene la entidad.
- **Certificación de pago:** Documento donde se relacionan de manera detallada todos los aportes de seguridad social en salud realizados a la EPSI.
- **Cobro persuasivo:** Actuaciones que pretenden el acercamiento con el deudor, con el fin de procurar la cancelación de su obligación de manera voluntaria o por lo menos celebrar un acuerdo de pago, antes de iniciar el proceso de cobro coactivo o jurídico atendiendo la naturaleza de la obligación. Incluye todas las comunicaciones dirigidas al deudor solicitando el pago de su obligación, como cartas, llamadas, etc.
- **Cobro pre jurídico:** Acción que se le realiza a los empleadores y cotizantes en mora, con el objeto de lograr la satisfacción del pago de la obligación que se encuentra vencida.
- **Código CUF:** Valor alfanumérico que permite identificar de manera inequívoca una factura electrónica de venta.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	7 de 64		

- **Código QR:** Corresponde a un código de respuesta rápida que permite almacenar información en una matriz de punto.
- **Comparar:** Validar que los datos entre dos fuentes sean los mismos.
- **Conciliación:** Acto en el cual las partes intentan concertar o llegar a un acuerdo.
- **Contribuciones parafiscales del sistema de la protección social:** Son los aportes con destino al Sistema de Seguridad Social Integral conformado por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Laborales, y a los establecidos con destino al Sena, ICBF y al Régimen de Subsidio Familiar.
- **Cuenta de cobro:** Documento legal equivalente a una factura presentado por las empresas o personas naturales no obligadas a presentar factura.
- **Depuración:** Proceso que permite mantener la cartera actualizada, depurando los empleadores o cotizantes que ya hayan realizado su proceso de pago de los aportes a la salud de la cartera Morosa de la EPSI.
- **DIAN:** La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en una unidad administrativa especial del estado colombiano, que tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- **Ente territorial:** Son entidades territoriales los Departamentos, los Distritos, los Municipios y los Territorios Indígenas.
- **EPSI:** Empresa Promotora de Salud Indígena.
- **Factura:** Documento que el Proveedor Entrega a la EPSI, detallando los servicios prestados, identificando la naturaleza de cada uno de ellos, calidad, precio, condiciones etc.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	8 de 64		

- **Factura electrónica:** Es una factura que se genera, valida, expide, recibe, rechaza y conserva electrónicamente.
- **Formulario 5:** Formulario para presentación y cobro de prestaciones Económicas, definido en la Resolución 609 de 2012.
- **Gestión de cobro:** Tareas administrativas y financieras orientadas a la recuperación oportuna de la cartera.
- **Inexactitud:** Imprecisión que se presenta en el valor declarado y pagado en la autoliquidación de aportes frente al valor que efectivamente el aportante está obligado a declarar y pagar según lo ordenado por la ley.
- **Licencia de maternidad:** Beneficio que la ley laboral reconoce a la mujer que ha dado a luz siempre que sea cotizante del sistema de salud.
- **Licencia de paternidad:** Descanso remunerado que beneficia al padre cotizante por los hijos nacidos del cónyuge o compañera permanente, según dispone la norma.
- **LMA:** Liquidación Mensual de Afiliados.
- **Malla MAVU:** Malla de Validación Universal, es utilizada para validar la estructura de los archivos generados por las EPS – EOC en cuanto a las definiciones establecidas en la Nota externa 5215/2012 de tipos de datos. Longitud, posición inicial y posición final. Estableciendo controles para garantizar la calidad de la información recibida en los archivos de validación.
- **Mora en salud:** Incumplimiento que se genera cuando existiendo afiliación, no se genera la autoliquidación y pago de las contribuciones parafiscales de la Protección Social en salud, en los plazos establecidos en las disposiciones legales vigentes.
- **Normalización de los pagos:** Actividad mediante el cual a través de la planilla PILA el aportante realiza la declaración y pago de la inconsistencia detectada en el proceso de verificación.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	9 de 64		

- **Nota crédito:** Documento electrónico que permite disminuir el valor de las facturas generadas electrónicamente.
- **Novedades:** Comprende todo hecho que afecte el monto de las cotizaciones a cargo de los aportantes o afiliados al sistema tales como incapacidad, suspensión del contrato de trabajo, ingresos, retiros.
- **Omisión en la vinculación:** Es el no reporte de la novedad de ingresos a una administradora del Sistema de la Protección Social cuando surja la obligación conforme con las disposiciones legales vigentes y como consecuencia de ello no se afecta el pago de los partes a su cargo a alguno o algunos de los subsistemas que integran el Sistema de la Protección Social.
- **Recursos:** Disponibilidad, fondos o medios financieros que posee la EPSI.
- **SFTP:** Secure File Transfer Protocol. Protocolo del nivel de aplicación que proporciona la funcionalidad necesaria para la transferencia y manipulación de archivos sobre un flujo de datos fiable.
- **Título ejecutivo:** Documento que permita al deudor obligarse o constreñirse para exigir el cumplimiento de una obligación expresa, clara y exigible.
- **Token:** Código identificador que tiene el software para la realización de la factura electrónica.
- **UGPP:** Unidad de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social. La UGPP verifica que las empresas realicen correcta y oportunamente el pago de obligaciones que tienen a la seguridad social de sus trabajadores.

4. MARCO LEGAL

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 100 de 1993	Art. 153 en el literal 9.- Calidad. El sistema establecerá mecanismo de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	10 de 64		

	oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional. De acuerdo con la reglamentación que expida el gobierno a las Instituciones.
	Art. 23.- Sanción moratoria. Los aportes que no se consignen dentro de los plazos señalados para el efecto, generarán un interés moratorio a cargo del empleador, igual al que rige para el impuesto sobre la renta y complementarios. Estos intereses se abonarán en el fondo de reparto correspondiente o en las cuentas individuales de ahorro pensional de los respectivos afiliados, según sea el caso.
Ley 1066 de 2006	Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera publica 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.
Ley 1438 de 2011	Por medio de la cual se reforma el Sistema General en Salud y se dictan otras disposiciones.
Ley 1450 de 2011	Deudas del Régimen Subsidiado.
Ley 1607 de 2012	Por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones
Circular Conjunta 030 de 2013	Procedimiento de aclaración de Cartera, depuración obligatoria de cuentas, pago de facturación por prestación de servicios y recobros.
Decreto 3033 de 2013	Por el cual se reglamentan los artículos 178 y 179 de la Ley 1607 de 2012 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2242 de 2015	Por el cual se reglamenta las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de control fiscal.
Acuerdo 1035 de 2015	Por medio del cual se define, formula y adopta para la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	11 de 64		

	Protección Social (UGPP), la política de mejoramiento continuo en el proceso de determinación, liquidación y pago de los aportes al Sistema de la Protección Social.
Decreto 780 de 2016	Art 2.9.4 Consecuencias de la Suspensión de la Afiliación del Trabajador Independiente. Durante el período de suspensión de la afiliación del trabajador independiente no se causará deuda por las cotizaciones e intereses de mora, sin perjuicio de que deba cancelar, los períodos de cotizaciones y los intereses de mora causados previamente a la suspensión. Artículo 2.1.9.6 Obligaciones de las EPS frente a los aportantes en Mora. Cuando el empleador o el trabajador independiente incurra en mora en el pago de las cotizaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud, la EPS deberá proceder a: 1. Adelantar las acciones de cobro de los aportes en mora. 2. Informar al cotizante dependiente, por cualquier medio, que su empleador se encuentra en mora en el pago de los aportes. 3. Cuando se trate de un trabajador independiente clasificado en el nivel I y II del SISBEN, vencido el primer período de mora, deberá informarle que, si no reúne las condiciones para seguir cotizando, deberá reportar la novedad correspondiente y que una vez agotado los mecanismos para garantizar la continuidad del aseguramiento en salud si los hubiere, podrá ejercer la movilidad la cual deberá registrar antes de que inicie la suspensión de la prestación de los servicios de salud.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	12 de 64		

Artículo 2.1.9.7 Efectos de la mora en las cotizaciones de los Pensionados. Cuando el pagador de pensiones incurra en mora en el pago de los aportes a cargo de los pensionados no se suspenderá la afiliación ni la prestación de los servicios de salud incluidos en el plan de beneficios a estos y a sus núcleos familiares. Las EPS deberán adelantar las acciones de cobro frente a los aportantes en mora. Una vez recaude las cotizaciones en mora tendrá derecho al reconocimiento de las UPC.

Artículo 2.1.13.1 Licencia de maternidad. Para el reconocimiento y pago de la prestación de la licencia de maternidad conforme a las disposiciones laborales vigentes se requerirá que la afiliada cotizante hubiere efectuado aportes durante los meses que correspondan al período de gestación.

Artículo 2.6.1.1.2.11 Formularios, medios magnéticos o electrónicos. El Ministerio de Salud y Protección Social o la entidad que haga sus veces, adoptará los formularios necesarios para la implementación del presente Capítulo. Los medios magnéticos o electrónicos que se requieran para procesar la información de la compensación, para el cobro de licencias de maternidad y/o paternidad o demás conceptos, deberán presentarse por las EPS y las EOC, Conforme a lo previsto en el presente Capítulo y en la estructura de datos que para el efecto defina el Ministerio de Salud y Protección Social o la entidad que haga sus veces, de tal forma que se garantice el cumplimiento de las normas que rigen el proceso de compensación y el

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	13 de 64		

	reconocimiento de las licencias de maternidad y/o paternidad. Capítulo 2 Administración de los Recursos del Régimen Subsidiado. Artículo 2.3.2.2.1 Objeto en este capítulo se define el instrumento jurídico y técnico para efectuar el giro directo a las EPS e IPS de los recursos que financian y cofinancia el Régimen Subsidiado y para el seguimiento y control del aseguramiento de los afiliados a dicho régimen. Artículo 2.3.2.2.6 Liquidación mensual de afiliados. Para efectos del giro directo por parte del Ministerio de Salud y Protección Social de la Unidad de Pago por Capitación a las EPS en nombre de las Entidades Territoriales y a los prestadores de servicios de salud, este generará la Liquidación Mensual de Afiliados con fundamento en la información de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA), del mes inmediatamente anterior, suministrada por las EPS y validada por las entidades territoriales.
Resolución 1702 de 2021	Definir y determinar los estándares de procesos de cobro que deben adoptar las Administradoras de la Protección Social en el cumplimiento de las acciones de seguimiento y cobro a los aportantes morosos obligados en el pago de las Contribuciones Parafiscales de la Protección Social, atendiendo principios de eficacia, eficiencia y efectividad, así como establecer las conductas sancionables y la dosificación de la sanción a imponer dentro de la competencia otorgada en el numeral 4 del artículo 179 de la Ley 1607 de 2012 modificado por el artículo

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	14 de 64		

	121 de la Ley 2010 de 2019, o las disposiciones que los modifiquen, adicionen o sustituya.
Resolución 205 de 2024	Por medio de la cual se modifican los artículos 10, 60, 90, 10, 15, 16, 18 y 20 de la resolución número 1702 del 28 de diciembre de 2021 y se expide un nuevo anexo técnico.

5. GESTIÓN DE RECAUDO Y CARTERA

5.1 FACTURACIÓN MENSUAL DE AFILIADOS SUBSIDIADO

La facturación electrónica mensual del régimen subsidiado que se presenta a los Entes Territoriales y la DIAN, se elabora de conformidad con la Liquidación Mensual de Afiliados – LMA, generada por el ADRES, en la que se determina el número de afiliados por los que se liquida la Unidad de Pago por Capitación y el monto a girar a cada EPS por fuente de financiación.

5.2 GESTIÓN DE CARTERA CONTRIBUTIVA

La gestión de la cartera a favor de la EPSI ANAS WAYUU, se desarrolla según la normatividad vigente y los mecanismos implementados para la efectividad de la misma.

Para realizar las gestiones pertinentes para la recuperación de la cartera o evitar el vencimiento de esta obligación, se realizan actividades de forma directa por parte del personal interno de la EPSI ANAS WAYUU, mediante las acciones descritas en la normatividad vigente así:

5.2.1 Estándar uno: Uso eficiente de la información

5.2.1.1 Reporte de ubicación y contacto

Con la finalidad de dar cumplimiento al **Artículo 5 de la Resolución 1702 de 2021**, respecto al aporte de la EPSI en la construcción de una base de datos actualizada que facilite la ubicación de los aportantes obligados al pago de las contribuciones parafiscales de la Protección Social, deberá adelantar las acciones necesarias por lo menos una vez al año a través de los canales de comunicaciones dispuestos a fin de contactar al aportante para la

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	15 de 64		

actualización de datos de contactos y/o ubicación. Esta información deberá ser consolidada por la Dirección de Aseguramiento y Tecnología y está a cargo del Líder de Afiliaciones y Operaciones Comerciales y el Jefe de Tecnología y Comunicaciones de la EPSI y remitida a la UGPP conforme a la estructura definida en el Anexo Técnico numeral 1.1.1.2 del Capítulo 1 de la citada Resolución, a más tardar el último día hábil del mes de noviembre de cada anualidad, sin perjuicio que puedan realizar actualizaciones y reportes con anterioridad a dicho plazo.

Procedimiento de exportación de información de ubicación y contacto

El sistema de información de la EPSI generará el archivo de Ubicación y Contacto de Aportantes, conforme a la estructura definida en el Anexo Técnico numeral 1.1.1.2 del Capítulo 1 de la Resolución 1702 de 2021.

El reporte de ubicación y contacto se genera para la UGPP en el sistema de información en la siguiente ruta: **//Cartera/Reportes/BD_Ubic_y_Contactos**, el área responsable es la Dirección de Aseguramiento y Tecnología y los cargos de Líder de Afiliaciones y Operaciones Comerciales y el Jefe de Tecnología y Comunicaciones son los autorizados para transmitir y consultar ante la Unidad los datos de ubicación y contacto de los aportantes; el uso de lo aquí reportado está sujeto a la confidencialidad establecida en Ley 1266 de 2008, también conocida como Ley de Habeas Data.

5.2.1.2 Reporte desagregado de cartera por aportante

El aporte desagregado de cartera por aportante con las obligaciones que presenten un incumplimiento igual o superior a treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente a la fecha límite señalada en el artículo 3.2.2.1 y siguientes del Decreto 780 de 2016 deberá ser notificado a la UGPP por parte de la EPSI.

El anterior reporte deberá ser notificado a la UGPP por parte de la EPSI el último día hábil de cada mes.

Para emitir el reporte desagregado se tendrá como fecha de corte, el último día calendario del mes inmediatamente anterior a aquel en que deba presentarse. Este reporte debe ser generado por el Sistema de Información de la EPSI conforme a la estructura definida en el Anexo Técnico numeral 1.1.2.2 del Capítulo 1 y exportado por el Técnico de Cartera con la finalidad de ser validado y remitido según los canales dispuestos por la UGPP.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	16 de 64		

Procedimiento de exportación de reporte desagregado de cartera por aportante

El Sistema de Información de la EPSI se encuentra parametrizado para generar el archivo de Reporte Desagregado de Cartera Por Aportante, con la estructura solicitada según el Anexo Técnico Capítulo 1 de la Resolución 1702 de 2021.

El reporte desagregado se genera en el sistema de información en la siguiente ruta: **//Cartera/Reportes/UGPP**, y será responsabilidad de la Dirección de Aseguramiento y Tecnología y la Dirección Administrativa y Financiera el reporte de dicha información a la UGPP en coordinación con el Líder de Afiliaciones y Operaciones Comerciales, el Jefe de Tecnología y Comunicaciones y Técnico de Cartera de la EPSI; el uso de lo aquí reportado está sujeto a la confidencialidad establecida en Ley 1266 de 2008, también conocida como Ley de Habeas Data.

5.2.2 Estándar dos: Aviso de incumplimiento

En esta etapa, se busca incentivar el pago de manera voluntaria del aportante en mora, por medio de diferentes canales de comunicación (comunicaciones u oficios, mensaje de texto, correos electrónicos y llamadas telefónicas), evitando el desgaste generado por las acciones de cobro judicial o coactivo.

Mediante notificaciones automáticas a través del sistema de información SGA-Software, se realizan avisos preventivos y/o informativos al cotizante en mora, dentro del día siguiente a la fecha límite de pago, y hasta los primeros diez (10) hábiles del mes siguiente, en cumplimiento a los términos establecidos en la resolución 1702 de 2021.

La estructura de la base de datos que se utiliza para registrar la información de los avisos o notificaciones de incumplimiento es la siguiente:

- ✓ N°
- ✓ Id_Notificacion
- ✓ fechaNotificacion
- ✓ TipoNotificacion
- ✓ Gestion
- ✓ tipoidenAportante
- ✓ idenAportante

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	17 de 64		

- ✓ dv_Aportante
- ✓ nombreAportante
- ✓ UsuarioNotifico

La consulta de la base de datos de avisos se puede consultar en el sistema de información en la siguiente ruta: **//Cartera/Reportes/BD_Notificacion**

5.2.2.1 Contenido mínimo del aviso de incumplimiento

La información mínima que debe contener el aviso de incumplimiento es el siguiente:

- ✓ Nombre de la administradora que realiza el aviso.
- ✓ Nombre o razón social e identificación el aportante.
- ✓ Periodo adeudado indicando mes y año.
- ✓ Informar los medios de pago de la obligación.
- ✓ Advertir del inicio de acciones de cobro de renuencia en el pago.
- ✓ Requerir al aportante para que verifique si la mora registrada se deriva del incumplimiento en el pago o de una novedad que no ha sido reportada al sistema.
- ✓ Advertir acerca del deber y de la importancia de reportar las novedades de la afiliación al sistema de protección social.
- ✓ Informar los medios por los cuales puede reportar la novedad si es el caso.
- ✓ Informar el contacto de la administradora para absolver dudas o inquietudes.
- ✓ Informar que los intereses moratorios son liquidados al momento de pagar la seguridad social a través de la Planilla de Liquidación de Aportes - PILA.

5.2.2.2 Canales de comunicación para el aviso de incumplimiento

Se podrá notificar el aviso de incumplimiento por cualquiera de los siguientes canales:

- ✓ Llamada telefónica.
- ✓ Correo electrónico.
- ✓ Correo físico – Servicio de mensajería.
- ✓ Mensaje de texto.
- ✓ Título ejecutivo publicado en página web de la EPSI.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	18 de 64		

El término de conservación de las pruebas de envío de las comunicaciones será de cinco (5) años, contados a partir del envío del aviso de incumplimiento.

5.2.3 Estándar tres: Acciones de cobro

Si el afiliado cotizante persiste en la mora por más de (60) días, se cambiará el estado del afiliado a SUSPENDIDO e iniciarán acciones persuasivas pertinentes.

En el evento que no se haga efectivo el pago, la EPSI realizará acciones de cobro de acuerdo a los estándares establecidos en la Resolución 1702 de 2021, así:

5.2.3.1 Constitución título ejecutivo

La constitución del título ejecutivo se realiza dentro de los nueve (9) meses contados a partir de la fecha límite de pago y se hará de acuerdo con el procedimiento establecido.

Procedimiento de constitución del título ejecutivo

La constitución del título ejecutivo se realiza dentro de los nueve (9) meses contados a partir de la fecha límite de pago, a través de notificación personal o por aviso remitiéndose por correo electrónico con el acta de liquidación y contra la misma el aportante puede proceder al recurso de apelación, el cual será presentado a la EPSI dentro de los 10 días siguientes a la notificación, con un término de quince (15) días para aceptar o no las objeciones presentadas, quedando en firme el acta de liquidación, aunque sea presentado de manera extemporánea. De ratificarse el contenido del acta, la misma quedará en firme el día siguiente al vencimiento del plazo y antes de vencerse el término se podrán hacer las investigaciones pertinentes.

La liquidación de aportes, prestará mérito ejecutivo, siempre y cuando se agote el anterior procedimiento, para todos los efectos, en la contabilización de los plazos de ejecución, no habrá lugar a la renuncia de términos; y será comunicado a la Oficina Jurídica para dar inicio al cobro pre jurídico.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	19 de 64		

5.2.3.2 Acciones de cobro persuasivo

Una vez se constituya el título ejecutivo y previo a iniciar procesos judiciales o administrativos, la EPSI adelantará acciones persuasivas así:

1. Mediante comunicación escrita, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la constitución el título ejecutivo.
2. Mediante una segunda comunicación de manera escrita o por llamada telefónica, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha de realización de la primera comunicación, sin superar los cuarenta y cinco (45) días calendario.

En cualquier momento el cotizante en mora (Dependiente o Independiente) puede realizar acuerdo de pago con la EPSI ANAS WAYUU.

El término de conservación de las pruebas de envío de las comunicaciones persuasivas será de cinco (5) años, contados a partir de la fecha de la constitución del título.

5.2.3.3 Acciones Jurídicas

Agotada la etapa de cobro persuasivo, la EPSI en un plazo máximo de cinco (5) meses, iniciará el proceso de cobro judicial a excepción de los casos que presenten las situaciones descritas en el numeral 5.2.3.3, donde se deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

Criterios para iniciar el cobro coactivo judicial

- ✓ Haber agotado las acciones persuasivas.
- ✓ Cartera mayor a 180 días.
- ✓ Monto de la cartera (análisis de costo beneficio cuando el valor en mora requiere más inversión administrativa que el valor de la cartera en mora).

5.2.4 Estándar cuatro: Documentación y formalización

Este estándar tiene como finalidad documentar, formalizar, socializar y mantener actualizado los procesos de cobro de la cartera en mora, de acuerdo con los estándares establecidos en la normatividad vigente, esta evidencia deberá estar a disposición de la

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	20 de 64		

unidad cuando esta sea requerida; estas acciones están dispuestas para ser desarrolladas así:

- ✓ **Llamadas Telefónicas:** Grabación de la llamada telefónica realizada.
- ✓ **Correo Electrónico:** Copia del correo electrónico donde se evidencia que fue enviado.
- ✓ **Comunicación Física:** Copia del documento enviado donde se evidencie el recibido de los avisos de incumplimiento o el título ejecutivo.
- ✓ **Mensaje de Texto:** Registro del envío del mensaje de texto en cualquier medio tecnológico y/o físico que permita la consulta y se evidencie su notificación.
- ✓ La EPSI utilizara los formatos incluyendo el contenido mínimo de comunicación exigidos en la Resolución 1702 de 2021, para cada tipo de canal de información utilizado (Mensajes de Texto, Correo Electrónico, Llamada Telefónica).

6. CARTERA DE DIFÍCIL RECAUDO Y/O COBRO

Todas aquellas carteras que no cumplan con los criterios descritos en el numeral anterior, serán consideradas como cartera de difícil recaudo y/o cobro.

Además de los criterios descritos en el numeral 5.2.3.1, se considera una cartera de difícil recaudo aquella que tiene las siguientes situaciones o características:

- ✓ Cuando la cartera tiene una antigüedad que, pueda afectar la oportunidad de cobro; es decir aquellas que superan los 360 días de mora.
- ✓ Cuando el deudor no cuente con el recurso económico para cancelar la deuda a la EPSI, previo ejercicio riguroso de indagación en las fuentes de información los cuales serán realizados por cartera.
- ✓ El aportante falleció con la mora vigente.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	21 de 64		

- ✓ El monto de la cartera sea mínimo y según análisis, se determine que el costo del proceso jurídico devengue mayor inversión, al valor a recuperar en la cartera morosa, se constituirá un documento o resolución que indique el motivo de la suspensión de las acciones ejecutivas, cuando el monto a recuperar sea inferior a un (1) salario mínimo legal mensual vigente, en aras de evitar actuaciones administrativas y judiciales innecesarias en aplicación de los principios de economía procesal y eficiencia administrativa.
- ✓ Cuando no se pueda localizar al aportante en mora por ningún medio de contacto dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario contados al día siguiente de la fecha límite de pago.

La cartera de difícil recaudo y/o cobro se provisionará y descargará de las cuentas por cobrar de la EPSI mediante Resolución expedida por la Gerencia de la entidad.

7. CRONOGRAMA DE CARTERA



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	22 de 64		

8. RESUMEN DE INTEGRACION DE REQUERIMIENTOS DE ESTANDARES

ESTANDAR	MEDIO DE CUMPLIMIENTO	PRUEBA	MODELO TIPO	MOMENTO DE EJECUCION
Aviso de incumplimiento	Llamada telefónica	Grabación de la llamada	Guion	Primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente a aquel en que se debió realizar el pago
Acciones persuasivas	Comunicación escrita	Constancia de envío de correo electrónico y/o guía de envío	Modelo comunicación escrita	Quince (15) días calendarios siguientes a la constitución o firmeza del título ejecutivo
Acciones persuasivas	Comunicación escrita o Llamada telefónica	Constancia de envío de correo electrónico y/o guía de envío Grabación de la llamada	Guion	Treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha en que se realizó el primer contacto

9. GENERACION DE REPORTES A LA UGPP

9.1 DESAGREGADO DE CARTERA

El reporte solicita información de aportantes morosos con sus cotizantes relacionados, exceptuando a ICBF y SENA, que mantienen la entrega de información por aportante, este reporte debe incluir a todos los aportantes obligados con incumplimiento en la obligación igual o mayor a 30 días.

- También incluye a los aportantes empleadores que no registren pago por alguno de sus trabajadores.
- El valor de cartera registrado en el reporte no debe incluir intereses de mora.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	23 de 64		

La estructura del reporte contiene campos de identificación de los cotizantes sobre los cuales el aportante ha ocasionado la mora. Su disposición es mensual.

9.2 UBICACIÓN Y CONTACTO

El reporte debe contener la totalidad de aportantes obligados con la administradora al pago de aportes, de los que se tenga al menos un dato de ubicación o un dato de contacto. Su disposición es anual.

- Registre solo datos de ubicación o contacto completos del aportante y en una sola fila del reporte.
- Los campos de código de departamento y municipio deben coincidir con los establecidos en la División Político Administrativa de Colombia (Divipola), el cual es un archivo de consulta pública.
- La fecha de actualización del reporte corresponde al año de contacto con el aportante en el cual confirmó los datos disponibles o actualizó su información de ubicación y contacto.
- Las Administradoras deben utilizar todos los canales de contacto posibles para solicitar al aportante la actualización de los datos de ubicación.
- Las Administradoras deben conservar las pruebas de las gestiones realizadas para obtener la actualización de los datos del aportante. La Unidad solicitará esta información cuando así lo determine

9.3 REPORTE DE INCONSISTENCIAS DECRETO 3033 DE 2013

Consolidar una fuente única de información con los casos identificados por las administradoras de inconsistencias por concepto de inexactitud u omisión en el pago de los aportes a los diferentes subsistemas de la Seguridad Social, para el desarrollo de las acciones pertinentes por parte de La Unidad de acuerdo con sus competencias. Su disposición es semestral.

Definiciones aplicadas al reporte

Las definiciones se encuentran contempladas en el artículo 2.12.1.1. Decreto 1068 de 2015

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	24 de 64		

- **Mora:** Es el incumplimiento que se genera cuando existiendo afiliación no se genera la autoliquidación acompañada del respectivo pago de las Contribuciones Parafiscales de la Protección Social en los plazos establecidos en las disposiciones legales vigentes.
- **Inexactitud:** Es cuando se presenta un menor valor declarado y pagado en la autoliquidación de aportes frente a los aportes que efectivamente el aportante estaba obligado a declarar y pagar según lo ordenado por la ley.
- **Omisión en la afiliación:** Es el incumplimiento de la obligación de afiliar o afiliarse a alguno o algunos de los subsistemas que integran el Sistema de la Protección Social y como consecuencia de ello, no haber declarado ni pagado las respectivas contribuciones parafiscales, cuando surja la obligación conforme con las disposiciones legales vigentes.
- **Omisión en la vinculación:** Es el no reporte de la novedad de ingreso a una administradora del Sistema de la Protección Social cuando surja la obligación conforme con las disposiciones legales vigentes y como consecuencia de ello no se efectúa el pago de los aportes a su cargo a alguno o algunos de los subsistemas que integran el Sistema de la Protección Social

10. RECOBROS DE LICENCIAS DE MATERNIDAD Y/O PATERNIDAD

Las licencias de maternidad y/o paternidad que la EPSI cobra al ADRES, así como las correcciones a licencias aprobadas o glosadas se presentarán al ADRES según el Cronograma de Fechas de Compensación Decreto 780 de 2016.

En todo caso, el recobro de dichas licencias por parte de las EPSI al ADRES, deberá presentarse como máximo dentro de los doce (12) meses siguientes a su reconocimiento y pago.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	25 de 64		

11. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

11.1 FACTURACIÓN MENSUAL DE AFILIADOS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO

N.º	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Giro LMA por Adres – Reflejado los 10 primeros días hábiles de mes.	Líder de Tesorería	Soporte de ingreso Correo electrónico
2.	Descargar la Liquidación mensual de afiliados en el FTP del Ministerio de Protección Social los 10 primeros días hábiles de mes.	Técnico de Sistemas	FTP liquidación mensual
3.	Remitir por correo electrónico FTP que contenga la liquidación mensual de afiliados al Técnico de Cartera.	Técnico de Sistema	Correo electrónico
4.	Recibir y alimentar el software contable vigente con la información de la Liquidación Mensual de Afiliados.	Técnico de Cartera	Registro en al Software
5.	Actualizar el Token para Generar Facturación Electrónica.	Técnico de Cartera	Software contable - Fomplus
6.	Generar la factura Electrónica mensual de la liquidación de afiliados.	Técnico de Cartera	ID de factura
7.	Como es factura electrónica una vez generada en el software contable, remitir de manera inmediata a los diferentes Entes Territoriales y a la DIAN.	Técnico de Cartera	Software contable - Fomplus
8.	Imprimir la facturación mensual, anexa soportes por municipio de operación y entrega a la Dirección	Técnico de Cartera	Factura impresa y soportes

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	26 de 64		

	administrativa y financiera para Revisión y firma.		
9.	Revisar y firmar la facturación mensual de afiliados.	Director (a) Administrativo y Financiero	Facturación mensual firmada
9.1	En caso de ajustes, notificar al Técnico de Cartera. ¿Se requiere ajustes? Si: Continúa en el punto 9.2. No: Continúa en el punto 10.	Director (a) Administrativo y Financiero	Facturación mensual ajustes
9.2	Realizar los ajustes (Elaboración de Nota Crédito) y entregar a la dirección administrativa y financiera para nueva revisión y firma.	Técnico de Cartera	Factura impresa y soportes
10.	Radical la Facturación a los entes territoriales según lo estipulado en la normatividad vigente.	Técnico de Cartera	Radicación facturación
11.	Revisar el módulo de cartera del software contable vigente de la entidad y verificar el pago de la factura. ¿Realizaron Pago total? Si: Continúa en el punto 15. No: Continúa en el punto 11.1.	Técnico de Cartera	Ingreso al software
11.1	En caso de que el módulo registre pago parcial o no pago de la factura, se inicia la gestión de recaudo de recursos adeudados a la EPSI.	Técnico de Cartera	Descarga de la cartera
11.2	Realizar llamadas telefónicas o generar oficios dirigidos a los entes territoriales solicitando el giro de los recursos adeudados a la EPSI por	Técnico de Cartera	Llamada telefónica o el oficio

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	27 de 64		

	concepto de EPT, de acuerdo a las fechas estipuladas para el pago.		
11.3	Realizar seguimiento a la radicación de los oficios de recaudo de cartera dirigido a los entes territoriales, verificando el soporte de radicado.	Técnico de Cartera	Oficio radicado
12.	¿Realizaron Pago total? Si: Continúa en el punto 15. No: Continúa en el punto 12.1.	Técnico de Cartera	Ingreso al software
12.1	En el caso de no obtener respuesta a la cancelación de recursos, Programar citas con las entidades territoriales (Alcaldía y Secretaría de Salud) para establecer compromisos para el giro efectivo a la EPSI ANAS WAYUU.	Técnico de Cartera	Cronograma de citas
13.	¿Cumple con los compromisos de pagos? Si: Continúa en el punto 15. No: Continúa en el punto 13.1.	Director (a) Administrativo y Financiero	Oficio casos
13.1	Dado el caso que los entes territoriales no cumplan con los compromisos de pagos, reportar mediante oficio al Área Jurídica de la EPSI, para que evalúen el caso y tomen las medidas jurídicas pertinentes para la recuperación de estos recursos.	Director (a) Administrativo y Financiero	Oficio casos
14.	Realizar la revisión periódica de los movimientos de las cuentas bancarias de la EPSI con la finalidad de detectar las transferencias bancarias de los entes municipales, ADRES o entes departamentales, e	Líder de tesorería	Portal bancario y soporte de pago

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	28 de 64		

	informar al Técnico de Cartera para afectación contable.		
15.	Notificar mediante oficios dirigido a la Líder de Tesorería, con copia a la Jefe de Contabilidad, las facturas canceladas a través de las transferencias bancarias realizadas por los entes municipales, ADRES o entes departamentales.	Técnico de Cartera	Oficio

11. 2 RECAUDO DE CARTERA RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

N.º	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Exportar registros de afiliados en mora, identificados por el sistema de información de la EPSI.	Técnico de Cartera	Módulo de cartera Sistema de información
2.	Analizar los afiliados en mora (Estado de la cartera y los periodos adeudados).	Técnico de Cartera	Análisis de la base datos
3.	Determina la Acción a realizar. ¿Qué tipo de acción es? Acción persuasiva: Continúa en el punto 4. Acción Jurídica: Continúa en el punto 5.	Técnico de Cartera	Análisis de la acción
4.	Dar aviso preventivo y/o informativo al cotizante en mora, dentro del día siguiente a la fecha límite y hasta los primeros diez (10) hábiles del mes siguiente.	Técnico de Cartera	Planilla de gestión y seguimiento

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	29 de 64		

	¿Realiza Pago? Si: Continúa en el punto 8. No: Continúa en el punto 4.1.		
4.1	En caso de no pago el Técnico de Cartera notificara a la oficina jurídica para la realización del acto Administrativo en firme.	Oficina Jurídica	Acto administrativo en firme
4.2	Registrar y conservar las pruebas de envío de los avisos de incumplimiento comunicados. Llamada telefónica: grabación de la llamada. Correo electrónico: copia de correo electrónico enviado. Correo físico: copia del envío y constancia del envío. Fax: reporte de envío. Mensaje de texto: registro del envío del mensaje de texto.	Técnico de Cartera	Archivo con los soportes de aviso
5.	Posterior al Acto Administrativo en firme, se realiza la primera comunicación de manera escrita, dentro de los quince (15) días siguientes a la firmeza del Acto Administrativo.	Técnico de Cartera	Oficio
6.	¿Continúa en mora? Si: Continúa en el punto 8. No: Continúa en el punto 6.1.	Técnico de Cartera	Oficio o llamada telefónica
6.1	En caso de continuar con la mora se realizará el segundo contacto o comunicación la cual puede ser escrita o por llamada telefónica,	Técnico de Cartera	Oficio o llamada telefónica

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	30 de 64		

	dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de realización de la primera comunicación, sin superar los cuarenta y cinco (45) días calendario.		
7.	Si el afiliado cotizante persiste en la mora más de (60) días, se reportará al Área de Aseguramiento el cambio del estado del afiliado a SUSPENDIDO. ¿Realiza Pago? Si: Continúa en el punto 8. No: Continúa en el punto 7.1.	Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Solicitud de cambio de estado
7.1	Inicia las acciones judiciales teniendo en cuenta los criterios de cobro coactivo, pasa al procedimiento de Procesos Ejecutivo Administrativos.	Oficina Jurídica	Proceso ejecutivo
8.	Si es efectivo el pago se da por culminada la gestión, se reporta al Área de Aseguramiento del cambio de estado del afiliado a ACTIVO y se genera Certificado de Liquidación de Cartera.	Técnico de Cartera	Certificado de liquidación de cartera – SGA
9.	Se realiza revisión de registros para reporte a la UGPP, los cuales son extraídos del sistema de información.	Técnico de Cartera	Archivo para reporte a UGPP
10.	Realiza la validación y cargue en la plataforma de la UGPP dispuesta para el reporte de información. ¿Cargue exitoso?	Técnico de Sistemas	Cargue

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	31 de 64		

	Si: Continúa en el punto 12. No: Continúa en el punto 10.1.		
10.1	Notifica al Técnico de Cartera para que realice los ajustes.	Técnico de Sistemas	Pantallazo de no cargue
11.	Realiza los ajustes y vuelve a la actividad 7.	Técnico de Cartera	Estructuras de reporte
12.	Envía cargue exitoso de las estructuras a el Técnico de Cartera.	Técnico de Sistemas	Cargue exitoso

11.3 RECOBRO LICENCIAS DE MATERNIDAD Y/O PATERNIDAD

Nº	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Recibir del área de Tesorería los documentos que soportan el pago de las licencias de maternidad y/o paternidad y de las incapacidades por enfermedad general.	Técnico de Cartera	Documentos soportes
2.	Generar el archivo bajo la estructura 2.7 definida en la nota externa 5215 de 2012, el cual debe llevar el nombre de la siguiente manera: PRE4023CODENTIDADDDMMMAAAA.TXT. Con la información obtenida de la lista de chequeo.	Técnico de Cartera	Archivo estructura 2.7
3.	Diligenciar el formato 5 – FORMULARIO RESENTACIÓN Y COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS – FCP, relacionando las Incapacidades y/o Licencias a recobrar y el valor.	Técnico de Cartera	Formulario presentación y cobro de prestaciones económicas – FCP

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	32 de 64		

4.	Validar la información contenida en la estructura 2.7 mediante la malla MAVU. ¿La estructura presenta errores? Si: Continúa en el punto 4.1. No: Continúa en el punto 5.	Técnico de Compensación	Archivo plano
4.1	Generar archivo de errores (.err) y realizar correcciones. Regresa a la Actividad 4.	Técnico de Compensación / Técnico de Programación	Archivo (.err)
5.	Generar archivo de cargue (.PAK).	Técnico de Compensación	Archivo de cargue (.PAK)
6.	Disponer el Archivo (.PAK) en la carpeta del SFTP destinada para tal fin, en los tiempos establecidos.	Técnico de Compensación	Archivo cargado en SFTP
7.	Notificar a ADRES por correo electrónico el cargue efectivo de los archivos en el SFTP.	Técnico de Cartera	Correo electrónico
8.	Descargar del SFTP los resultados del proceso.	Técnico de Compensación	Resultados del cargue Formato 5
9.	Imprimir el formulario 5 para recolectar las firmas del Revisor Fiscal y de la Representante Legal de la entidad.	Técnico de Cartera	Formulario 5 impreso
10.	Firmar formulario aceptando el proceso de Presentación y cobro de prestaciones económicas.	Revisor Fiscal / Representante Legal	Formulario firmado
11.	Enviar relación al área de Contabilidad de los recobros de las licencias de Maternidad y/o Paternidad, mediante correo electrónico y físico, para su respectivo proceso de causación.	Técnico de Cartera	Documentos Soporte

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	33 de 64		

11.4 COBRO DE ANTICIPOS

Nº	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Revisar los libros contables para las cuentas de anticipos, y determinar cuáles superan los 45 días calendario y aún no han sido legalizados.	Técnico de Cartera	Revisión Libros de anticipos Software Contable Fomplus
2.	Elaborar y remitir a los prestadores, comunicación con la solicitud de legalización por la prestación de servicios y/o reintegro de recursos.	Técnico de Cartera	Oficio
3.	¿Se obtiene la facturación y los soportes? Si: Continúa en el punto 3.1. No: Continúa en el punto 3.2.	Jefe de Contabilidad	Registro Software Contable Fomplus
3.1	En caso de obtener la facturación y soportes de los servicios de salud prestados, o en su defecto el reintegro de los recursos, estos se deben enviar al área de contabilidad para su respectivo registro.	Jefe de Contabilidad	Registro Software Contable Fomplus
3.2	En caso de no obtener respuesta, emitir una segunda comunicación con copia a la Superintendencia Nacional de Salud, la Contraloría General de la Nación y al área jurídica de la EPSI.	Técnico de Cartera	Oficio
4.	¿Persiste la negación de respuesta por parte del prestador de servicios en salud? Si: Continúa en el punto 4.1. No: Continúa en el punto 3.1.	Técnico de Cartera	Correo Electrónico

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	34 de 64		

4.1	Se procede a enviar correo electrónico al área jurídica de la EPSI, con la trazabilidad de la gestión realizada, para que se dé inicio a las actuaciones que correspondan.	Técnico de Cartera	Correo Electrónico
-----	--	--------------------	--------------------

Nota aclaratoria: Los valores entregados como anticipo por concepto de pago de la prestación de servicios de salud, tendrán como plazo máximo para su legalización tres (3) meses, tiempo en el que debe haberse legalizado la prestación de los servicios o reintegro del anticipo, de conformidad con lo establecido en la política contable de la EPSI.

En el caso de los anticipos para cubrir procedimientos de trasplante, considerando que la realización efectiva del trasplante se encuentra sujeta a la disponibilidad de un órgano compatible, siendo la media nacional de tres (3) años aproximadamente, la legalización de estos anticipos queda sujeta a la realización efectiva del procedimiento generador del desembolso anticipado.

11.5 REPORTE DE UBICACIÓN Y CONTACTO

Nº	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Notificar a los empleadores a través de correo electrónico, mensaje de texto y redes sociales, la necesidad de actualizar periódicamente los datos de ubicación y contactos de las mismas.	Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales / Líder de Comunicaciones / Técnico de Novedades	Correo electrónico Redes sociales Mensaje de texto
2.	Entrega de base de datos de empleadores que realizaron actualización de información de ubicación y contacto.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones	Base de datos de empleadores actualizados

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	35 de 64		

3.	Exportar, depurar y organizar base de datos de empleadores para reporte de ubicación y contacto a la UGPP.	Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales / Líder de Comunicaciones / Técnico de Novedades	Estructura de reporte de ubicación y contacto UGPP
4.	Cargue de reporte de ubicación y contacto a la UGPP según canales dispuestos.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones	Certificación de cargue de ubicación y contacto

11.6 REPORTE DESAGREGADO DE CARTERA

Nº	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Exportar el reporte desagregado de cartera del Sistema de Información.	Técnico de Cartera	Reporte desagregado de cartera
2.	Validar el reporte de desagregado de cartera validando entidades morosas vs notificación por medio del correo de cartera@epsianaswayuu.com ejerciendo una comparación entre las entidades morosas y las notificaciones.	Técnico de Cartera	Validación reporte desagregado de cartera
3.	Realizar un chequeo general del reporte donde se evidencie cada una de los ítems consignada por las distintas entidades.	Técnico de Cartera	Validación reporte desagregado de cartera

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	36 de 64		

4	Enviar por medio de correo electrónico al área de Tecnología y Comunicaciones los hallazgos encontrados en la revisión del reporte.	Técnico de Cartera	Correo electrónico
5.	Realizar cargue de reporte desagregado de cartera en el SFTP de la UGPP.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones	Cargue de reporte
6.	Notificar cargue satisfactorio del reporte desagregado de cartera para archivar por medio magnético a el Técnico de Cartera y Líder de Afiliaciones y Operaciones Comerciales.	Jefe de Tecnología y Comunicaciones	Correo electrónico

11.7 REPORTE AVISO DE INCUMPLIMIENTO

Nº	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Descargar el reporte de cartera de entidades morosas.	Técnico de Cartera	Sistema de información (SGA)
2.	Notificación de mora por medio de correo electrónico, llamada y/o mensaje de texto; indicando periodos y registros involucrados en la mora.	Técnico de Cartera	Correo electrónico registro de llamada mensajes de textos
3.	Organizar, legajar y encarpetar de manera cronológica los soportes físicos de notificación a empleadores sobre aviso de incumplimiento, para la conservación de la información en el proceso de Gestión Documental.	Técnico de Cartera	Carpetas foliadas

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	37 de 64		

4.	Entregar para su resguardo las carpetas organizadas en el punto 3 al proceso de Gestión Documental de la EPSI para su disposición en caso de ser requeridos (el tiempo de resguardo de la misma será máximo 5 años según normatividad).	Técnico de Cartera / Técnico de Gestión Documental	Soportes físico y magnético
----	---	---	-----------------------------

11.8 REPORTE ACCIONES DE COBRO

Nº	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Generar y enviar oficio de estado de cartera para acciones de conciliaciones a los empleadores morosos.	Técnico de Cartera	Correo electrónico
2.	Realizar primer acercamiento para conciliación con entidades morosas por causas de no pago o registro de novedades.	Técnico de Cartera	Llamada telefónica
3.	¿Persiste mora por no conciliación de cartera? Si: Continúa en el punto 3.1. No: Validar estado del afiliado para realizar ACTIVACION de servicios y dar por finalizada la gestión de cartera.	Técnico de Cartera	Notificación de gestión de conciliación de cartera
4.	Informar al Líder de afiliación y operaciones comerciales para procesos de suspensión del servicio por mora de aportes.	Técnico de Cartera	Correo electrónico
5.	Respuesta recibida por el empleado sobre la suspensión del servicio de los distintos afiliados al cual pertenece la entidad que se le esté realizando el cobro.	Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Correo electrónico
6.	Comunicación por mensaje de texto a los afiliados suspendidos y aportantes.	Técnico de Cartera	Mensaje texto

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	38 de 64		

7.	Se notifica cuenta de cobro al aportante con su respectiva acta de liquidación, donde se señala: – El monto de la deuda. – Manifestación sobre el cobro de intereses de mora, liquidados al momento en que se realice el pago de lo adeudado, por medio de la Planilla Integrada de liquidación de Aportes PILA. – El término de cinco (5) días hábiles contados a partir del recibo de la cuenta de cobro, para que el aportante presente las novedades según el caso.	Técnico de Cartera	Cuenta de cobro al aportante Acta de Liquidación
----	--	--------------------	--

11.9 CONSTITUCIÓN TÍTULO EJECUTIVO

Nº	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Se realiza la constitución del título ejecutivo, dentro de los nueve (9) meses contados a partir de la fecha límite de pago.	Técnico de Cartera	Notificación del título ejecutivo
2.	¿La notificación es personal? Si: Continúa en el punto 2.1. No: Continúa en el punto 2.2.	Técnico de Cartera	Notificación del título ejecutivo

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	39 de 64		

2.1.	Del documento contentivo de la liquidación se dará traslado al aportante o su Representante legal, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibido, para comparecer ante la EPSI, a fin de surtir la notificación del acta.	Técnico de Cartera	Documento contentivo de la liquidación
2.2	Se realiza por aviso remitiéndose al correo electrónico, acompañado de copia del documento contentivo de la liquidación y se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso.	Técnico de Cartera	Correo electrónico
3.	El área de cartera comunicará a la Oficina jurídica por correo electrónico el acta de liquidación.	Técnico de Cartera	Correo electrónico
4.	Contra el acta de liquidación procede el recurso de apelación, el cual será presentado dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación.	Aportante	Recurso de apelación
5.	¿El aportante interpone recurso de apelación? Si: Continúa en el punto 5.1. No: Continúa en el punto 5.2.	Aportante	Recurso de apelación
5.1	La EPSI tendrá un término de quince (15) días para aceptar o no las objeciones presentadas por el aportante.	Técnico de cartera	Respuesta a recurso de apelación
5.2	Queda en firme el acta de liquidación, así como si es presentado de manera extemporánea.	Técnico de cartera	Acta de liquidación

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	40 de 64		

6.	De ratificarse el contenido del acta, la misma quedará en firme el día siguiente al vencimiento del plazo para resolver el mismo. Antes de vencerse el término se podrán hacer las investigaciones pertinentes para dar claridad a la situación del aportante.	Técnico de cartera	Acta de liquidación
7.	Se realiza la ejecutoria del acta de liquidación.	Técnico de cartera	Acta de liquidación
8.	La liquidación de aportes, prestará mérito ejecutivo, siempre y cuando se agote el anterior procedimiento, para todos los efectos, en la contabilización de los plazos de ejecución, no habrá lugar a la renuncia de términos.	Técnico de cartera	Titulo ejecutivo
9.	Comunicación al área de jurídica para dar inicio al cobro pre jurídico.	Técnico de cartera	Oficio de comunicación

12. ENTRADAS

- ✓ Liquidación Mensual de Afiliados – LMA.
- ✓ Base de datos de aportes en régimen contributivo por movilidad.
- ✓ Soportes de pago de las licencias de maternidad y/o paternidad.
- ✓ Soportes de pago de las incapacidades por enfermedad general.
- ✓ Anticipos por prestación de servicios de salud.
- ✓ Base de datos de aportes en mora en régimen contributivo por movilidad.
- ✓ Criterios de gestión de cartera de la EPSI.

13. MATERIALES NECESARIOS

- ✓ Oficinas administrativas al interior de la entidad.
- ✓ Muebles de oficina.
- ✓ Herramientas de oficina.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	41 de 64		

- ✓ Teléfono y celular.
- ✓ Archivadores.
- ✓ Computadores.
- ✓ Aplicaciones de apoyo.
- ✓ Internet.
- ✓ Conexiones periféricas.
- ✓ Impresora.
- ✓ Papelería.

14. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS

- ✓ Recaudo de Cartera.
- ✓ Recaudo Recobros Licencias de Maternidad y/o Paternidad.
- ✓ Informe desagregado de cartera por aportante trimestral.
- ✓ Estructura 2.7 definida en la nota externa 5215 de 2012.
- ✓ Formulario Presentación y Cobro de Prestaciones Económicas.

15. RESPONSABLE POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS

- ✓ Director (a) Administrativo y Financiero.
- ✓ Jefe de Contabilidad.

16. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN

- ✓ Técnico de Cartera.
- ✓ Técnico de Compensación.
- ✓ Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales.
- ✓ Asesor y/o Jefe de Área de Jurídica.
- ✓ Jefe de Aseguramiento.
- ✓ Jefe de Tecnologías y Comunicaciones.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	42 de 64		

17. INDICADORES

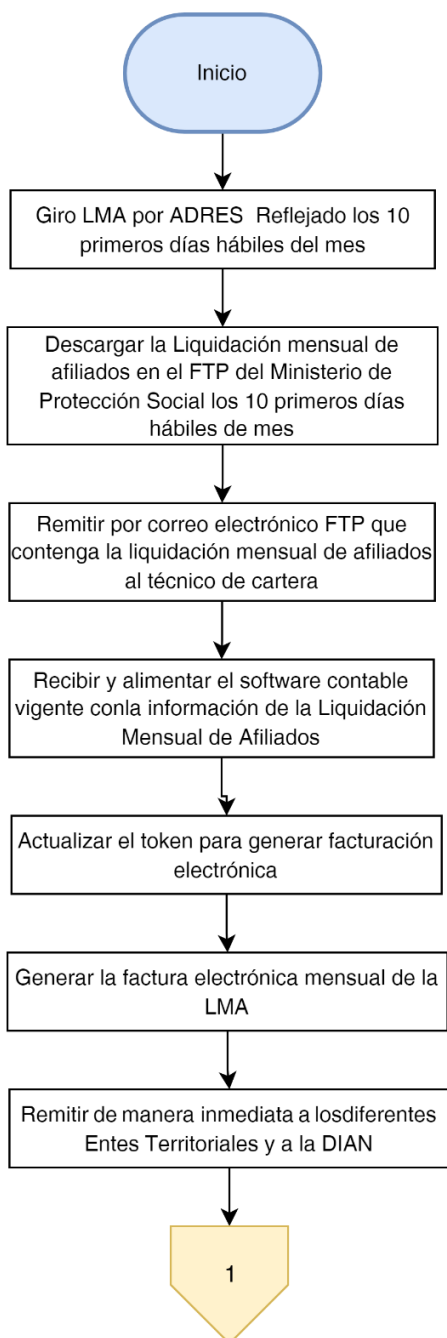
N.º	NOMBRE DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	FRECUENCIA DE USO
1	Recaudo de cartera aportantes – Régimen Contributivo	Total del Valor Recaudado.	Total valor de la Cartera Vencida	100%	Mensual
2	Recaudo recobros de licencias de Maternidad y/o Paternidad	Total de valor Recaudado	Total del valor cobrado por licencias de maternidad y/o paternidad.	100%	Mensual
3	Recaudo Cartera Entes Territoriales – Régimen Subsidiado.	Total de valor Recaudado	Total Valor de la Cartera.	100%	Mensual

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	43 de 64		

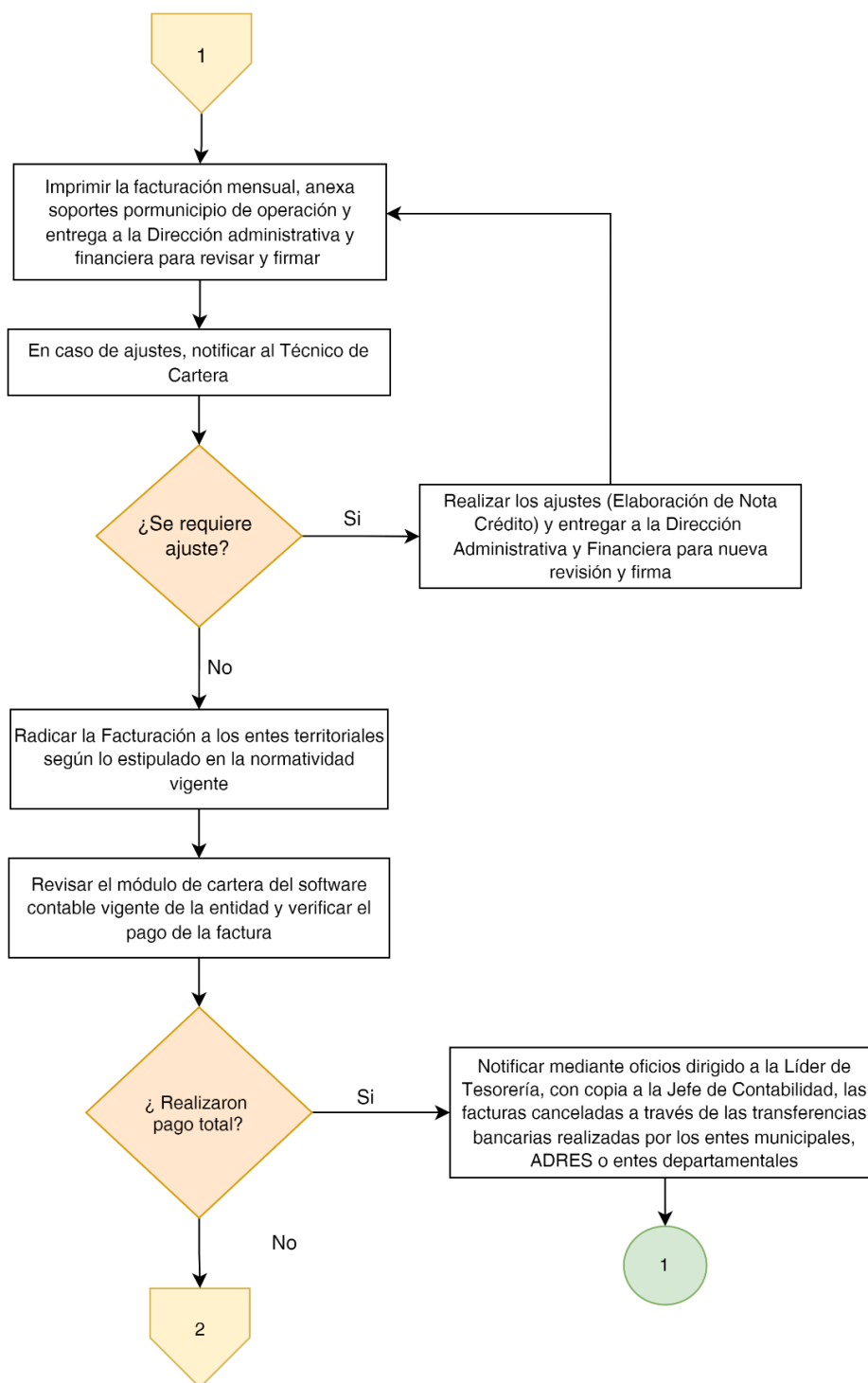
18. FLUJOGRAMA

17.1 FACTURACIÓN MENSUAL DE AFILIADOS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO



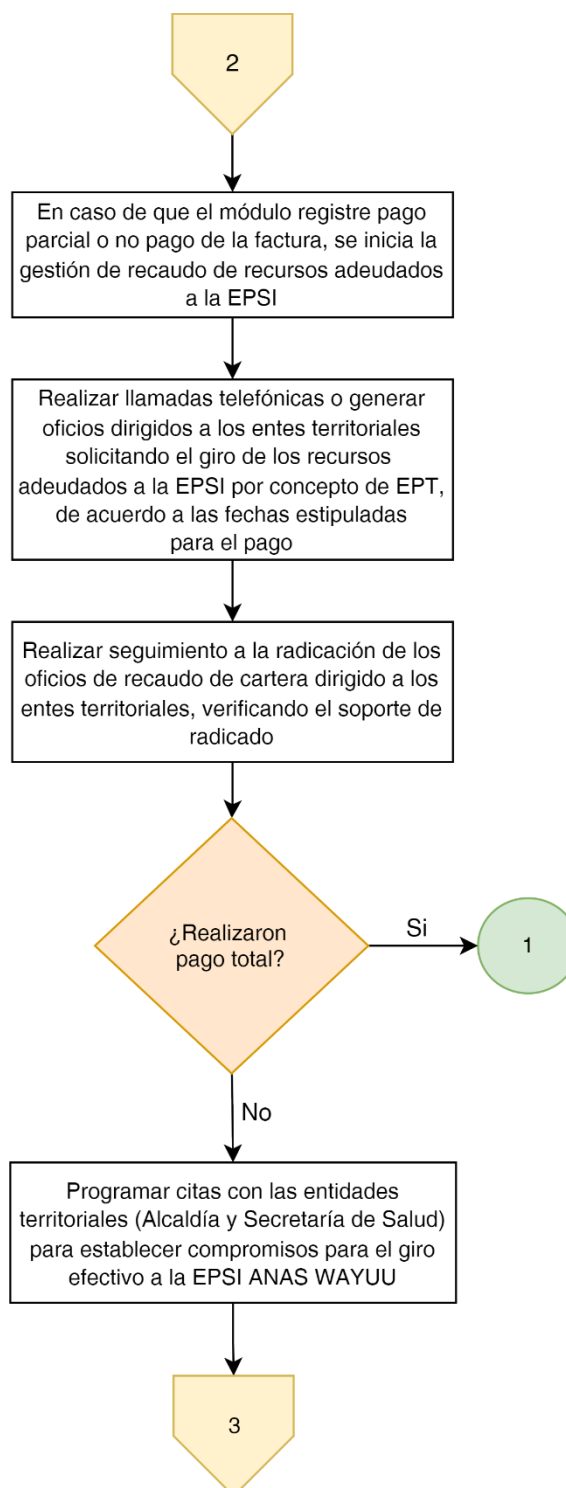
Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	44 de 64		



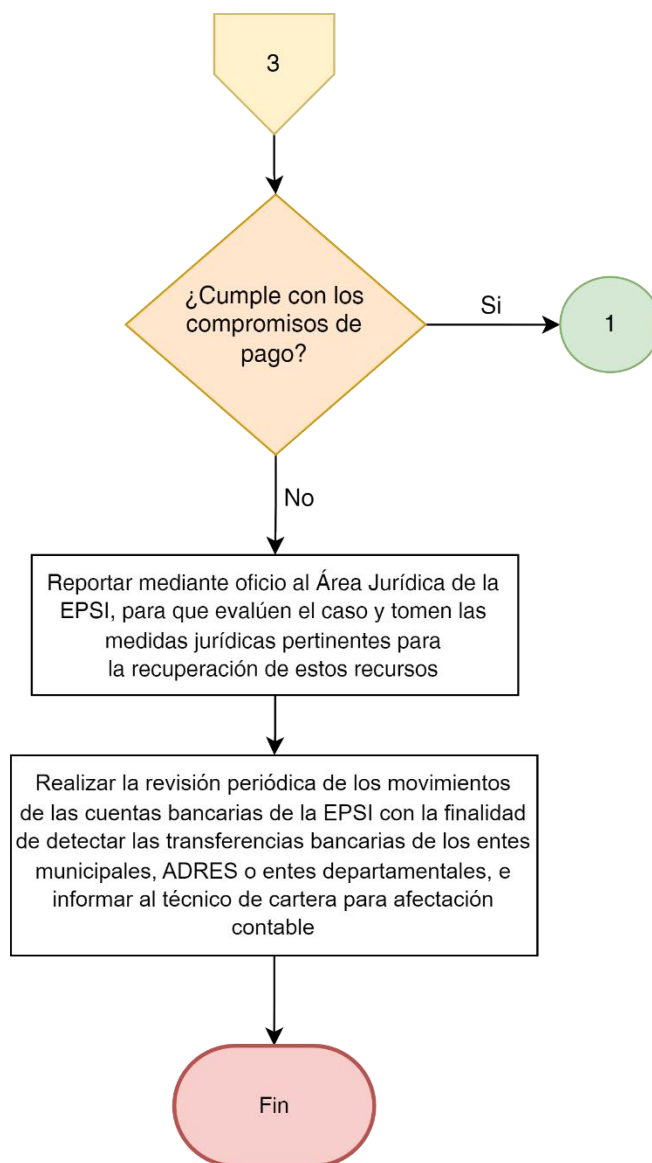
Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	45 de 64		



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

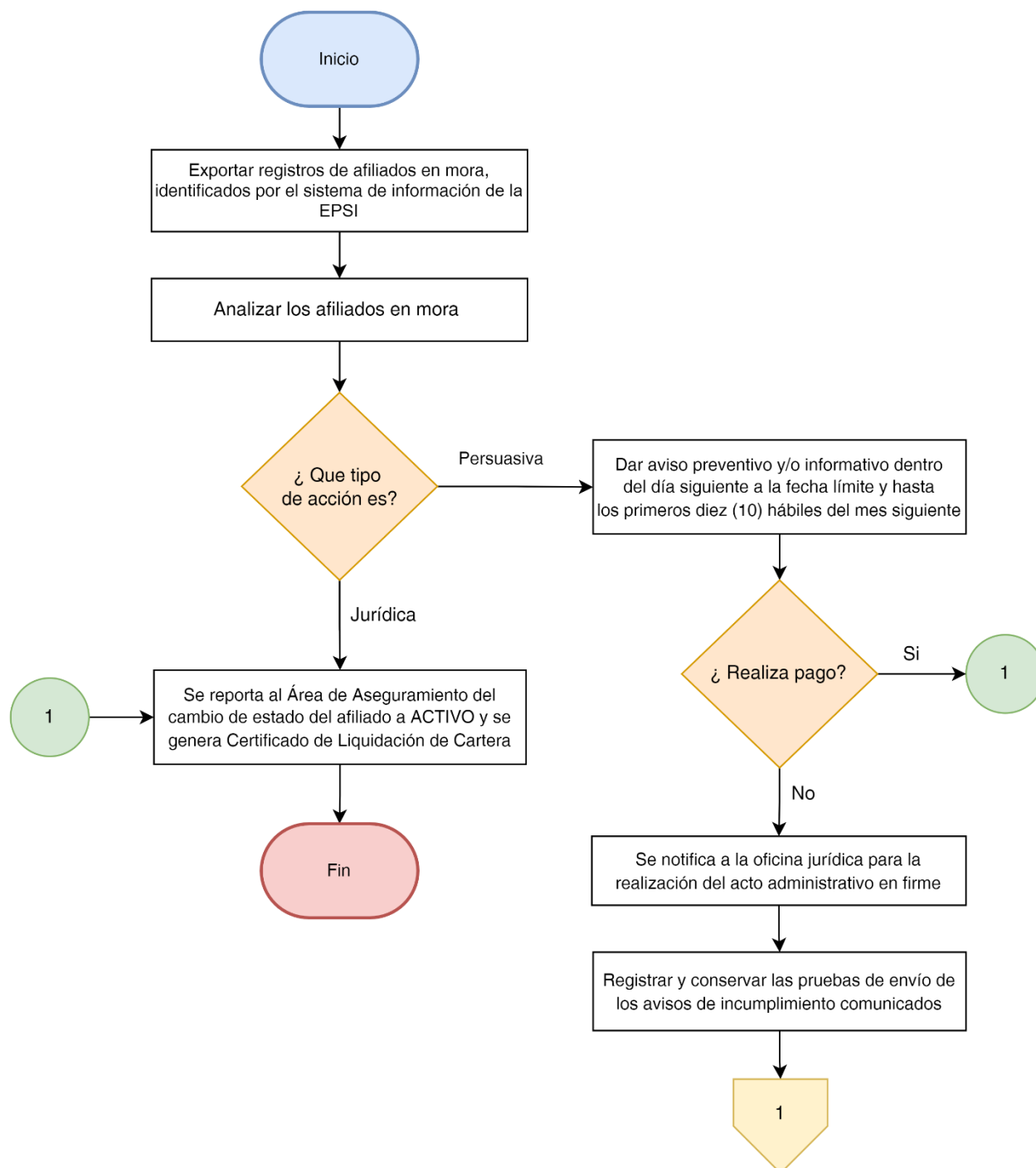
Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	46 de 64		



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

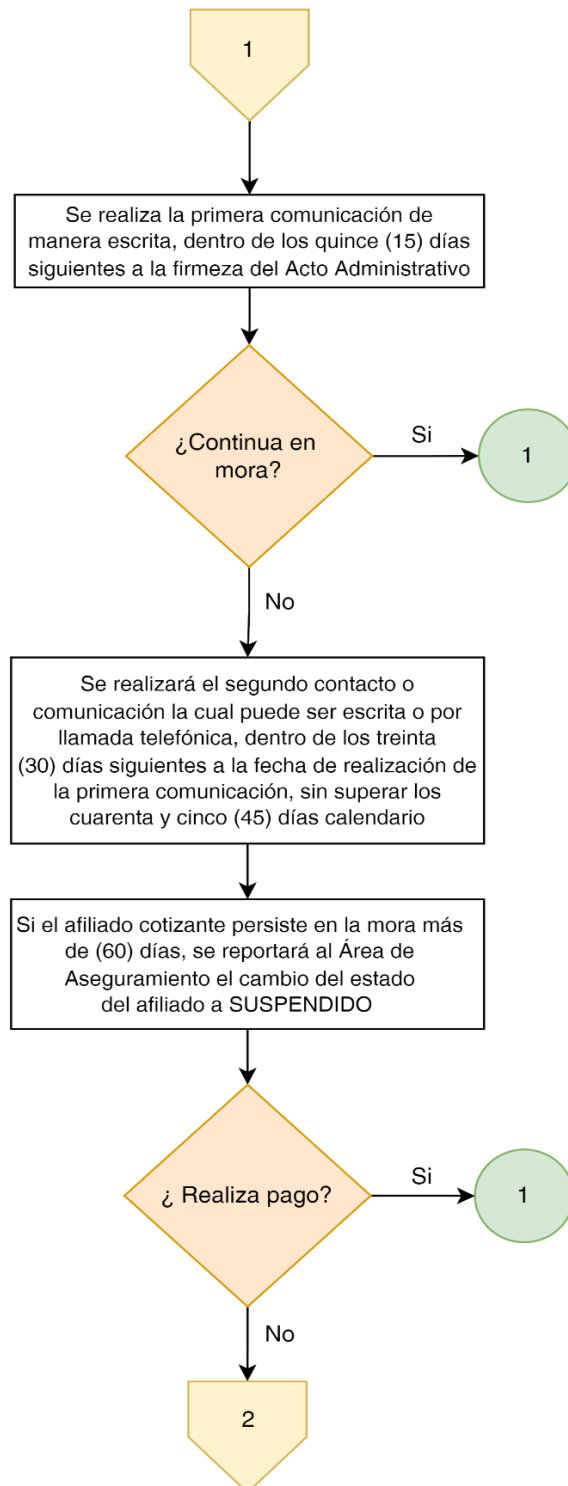
Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	47 de 64		

17.2 RECAUDO DE CARTERA RÉGIMEN CONTRIBUTIVO



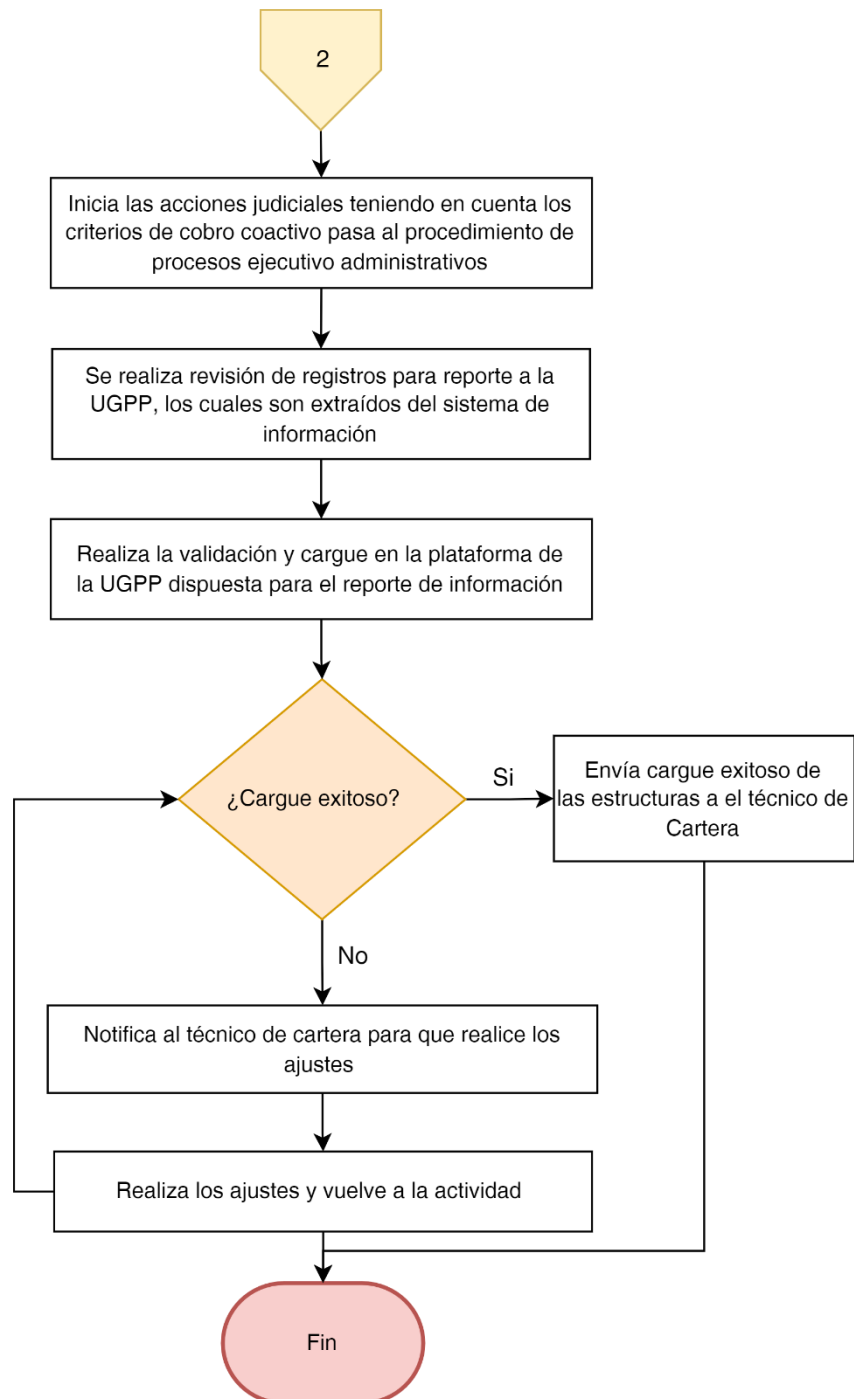
Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	48 de 64		



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

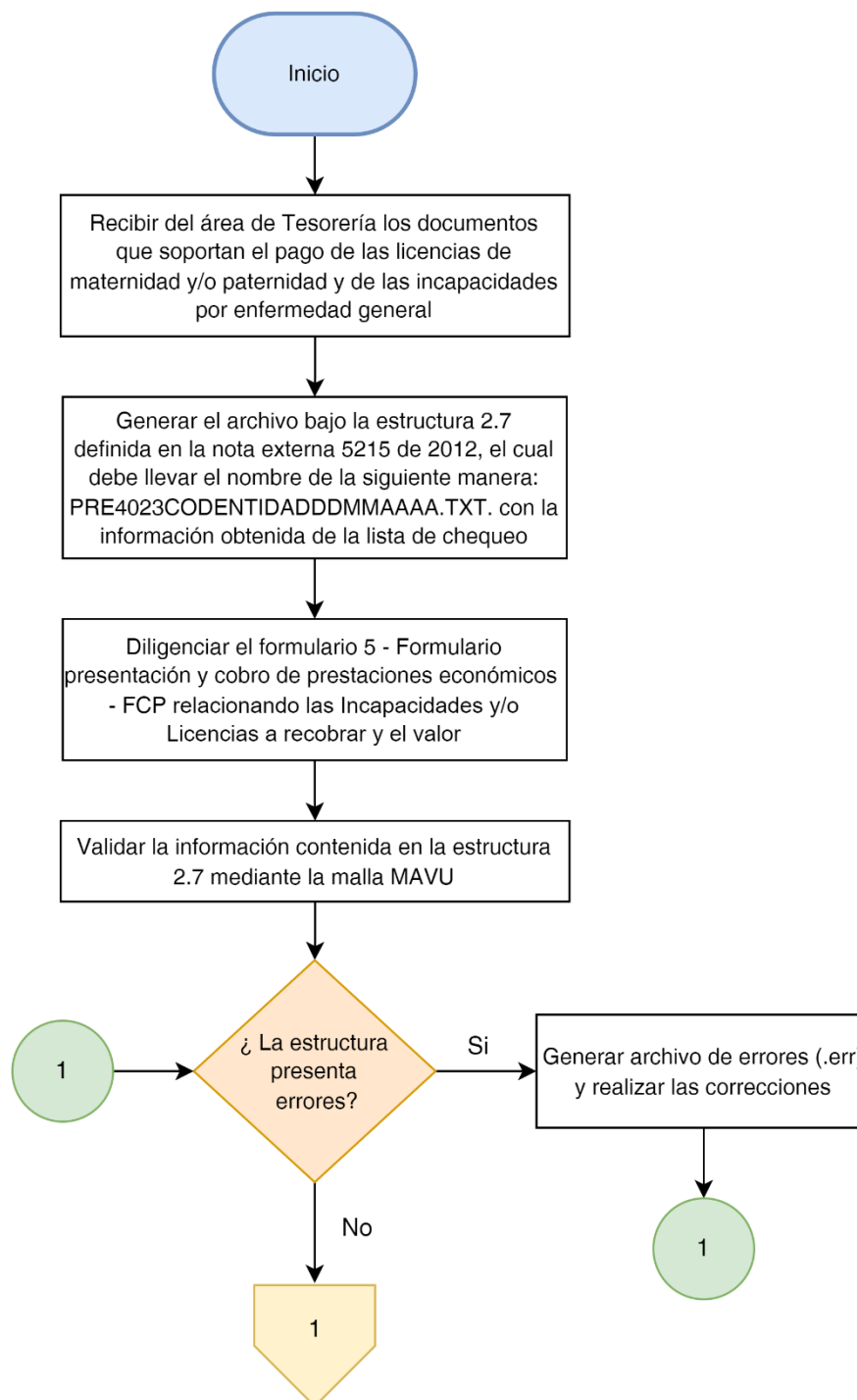
Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	49 de 64		



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

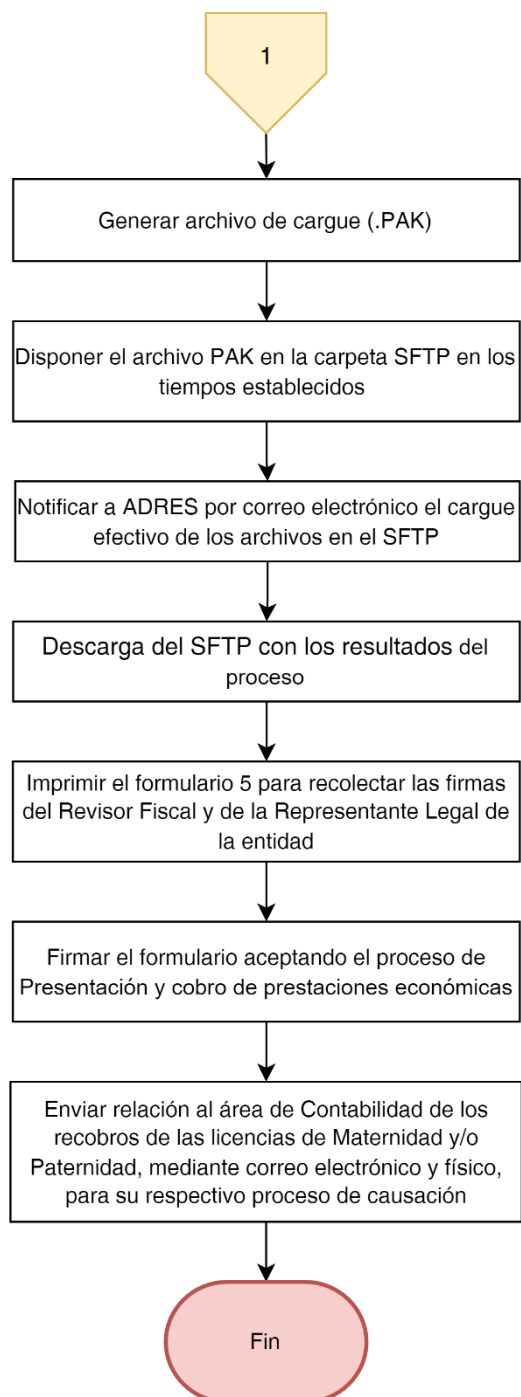
Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	50 de 64		

17.3 RECOBRO LICENCIAS DE MATERNIDAD Y/O PATERNIDAD



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

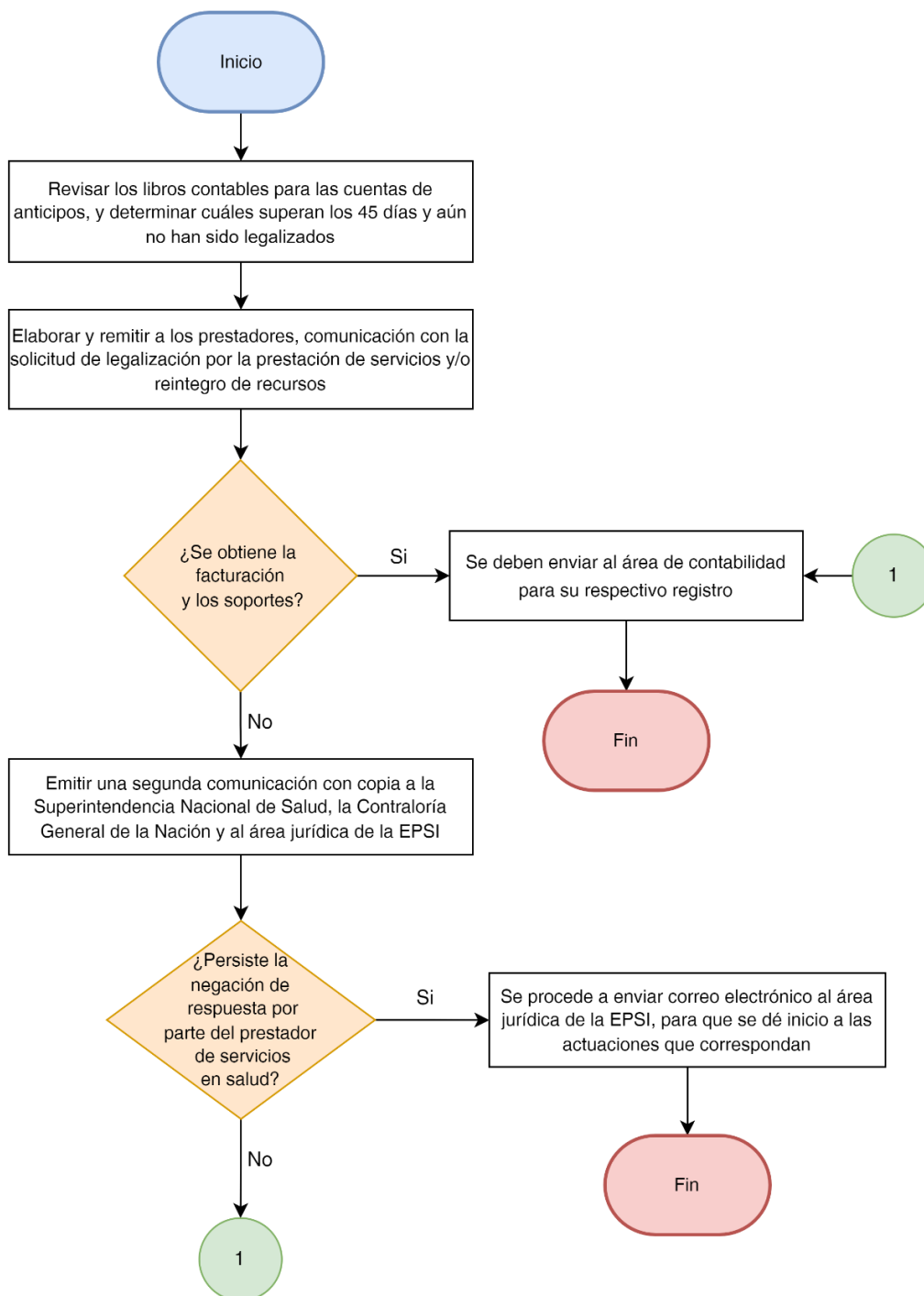
Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	51 de 64		



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	52 de 64		

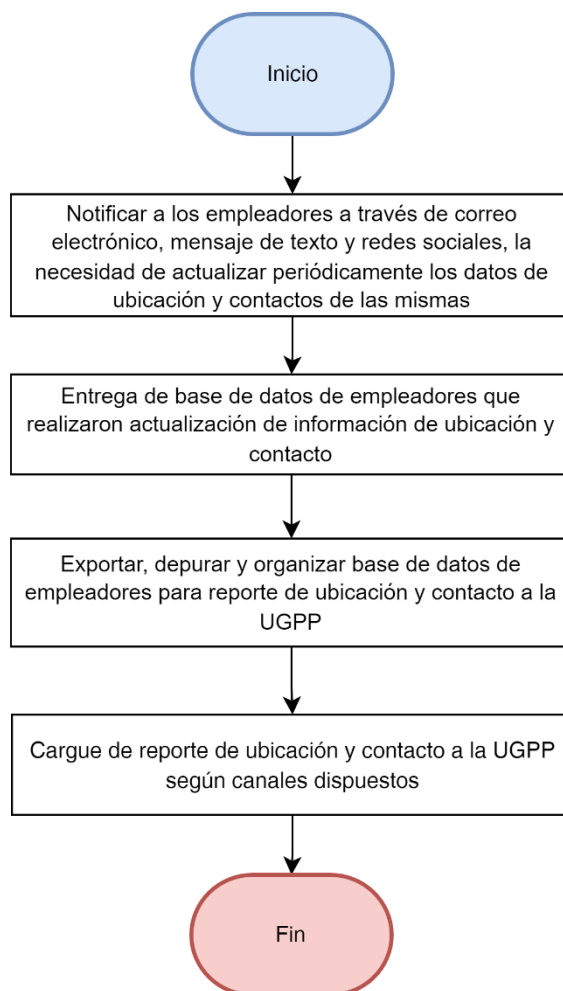
17.4 COBRO DE ANTICIPOS



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	53 de 64		

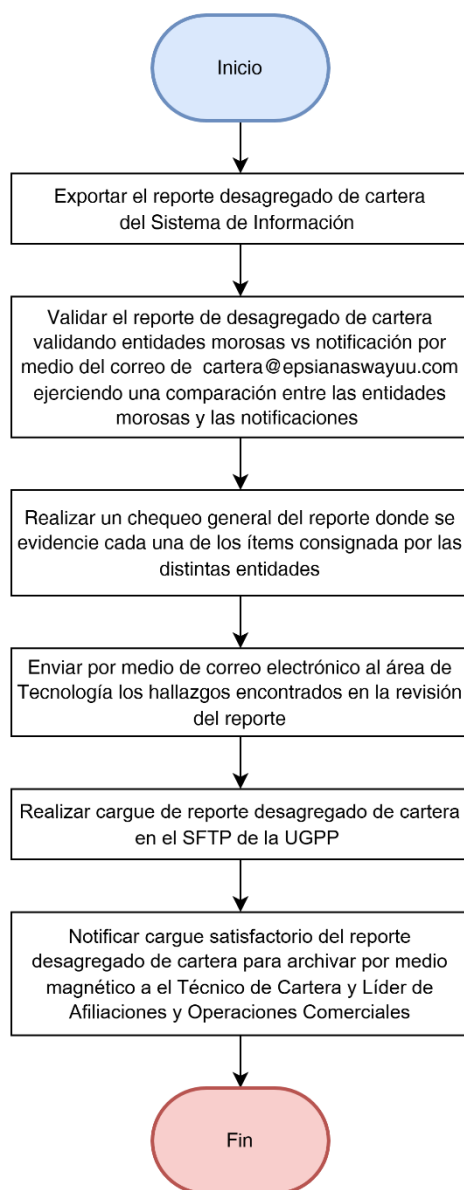
17.5 REPORTE DE UBICACIÓN Y CONTACTO



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	54 de 64		

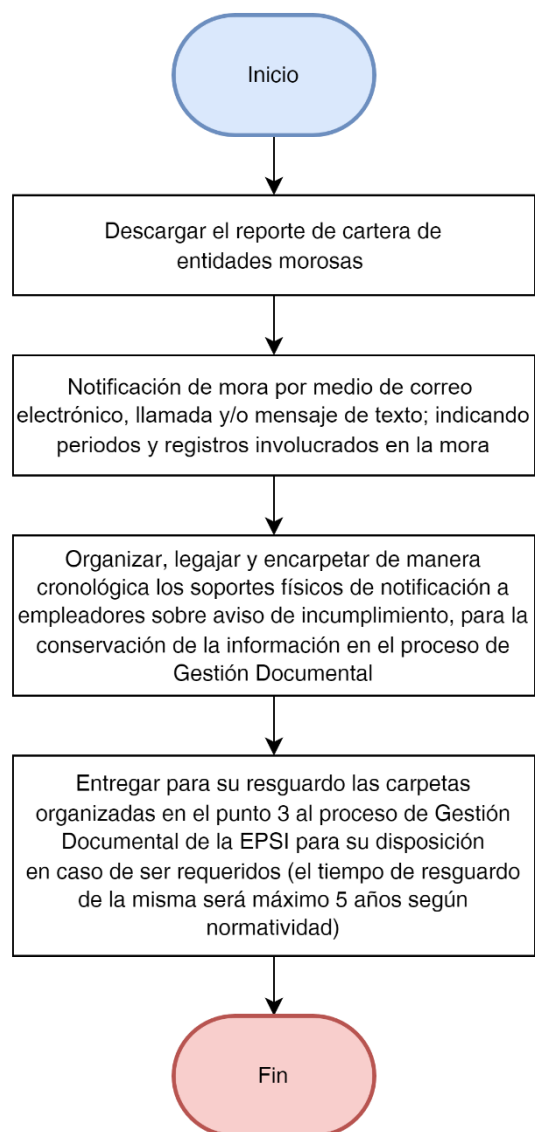
17.6 REPORTE DESAGREGADO DE CARTERA



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	55 de 64		

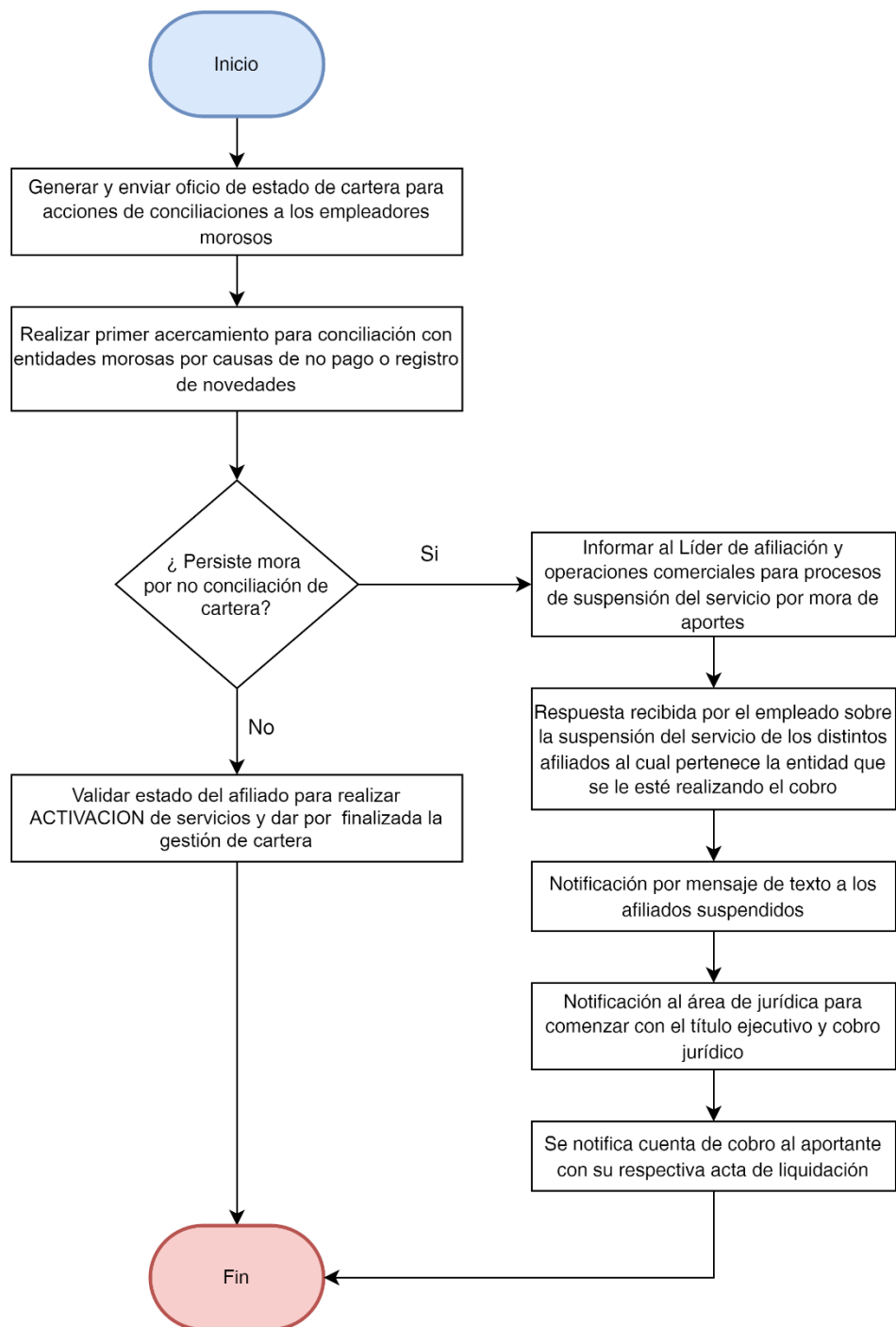
17.7 REPORTE AVISO DE INCUMPLIMIENTO



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	56 de 64		

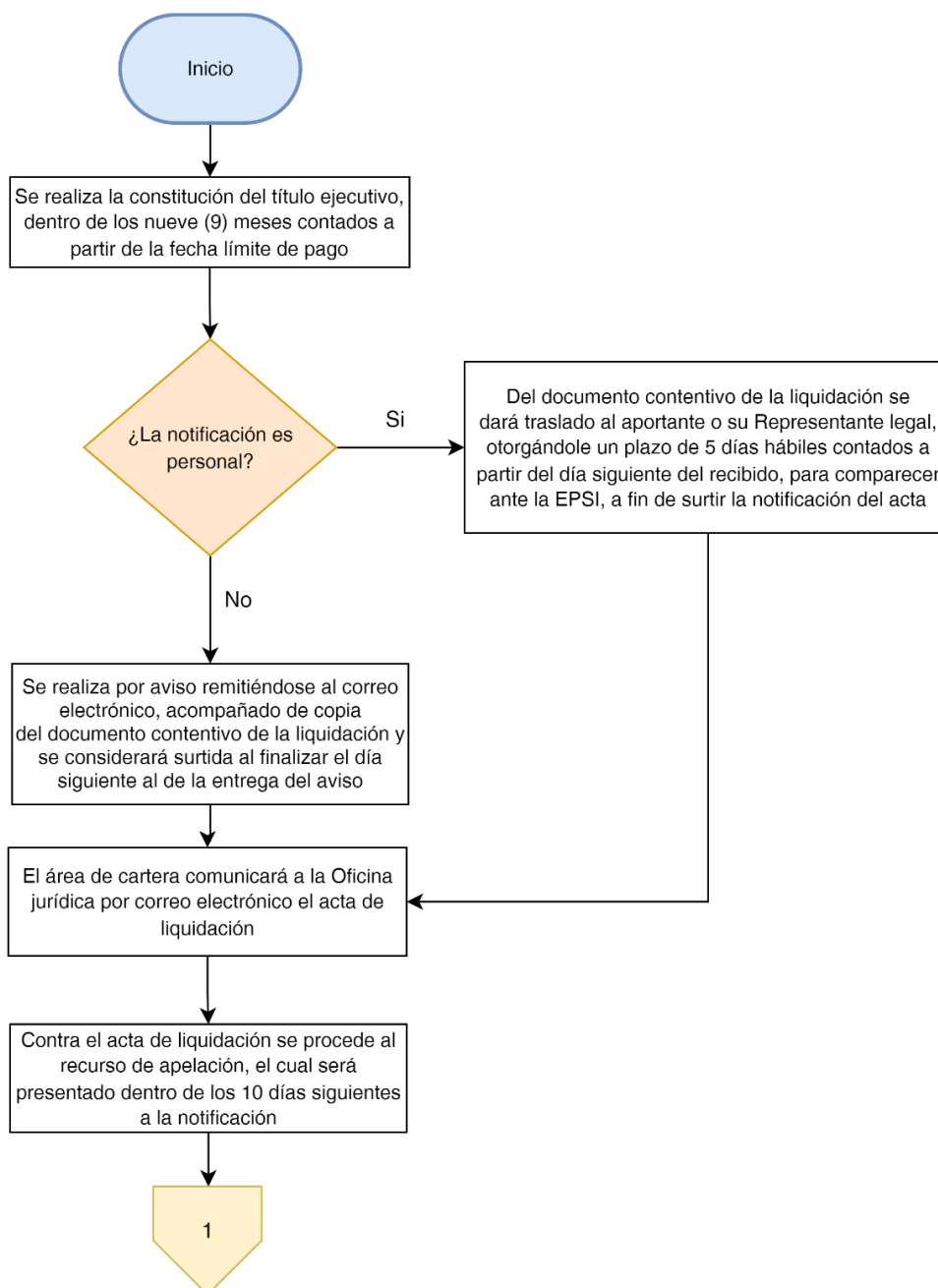
17.8 REPORTE ACCIONES DE COBRO



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

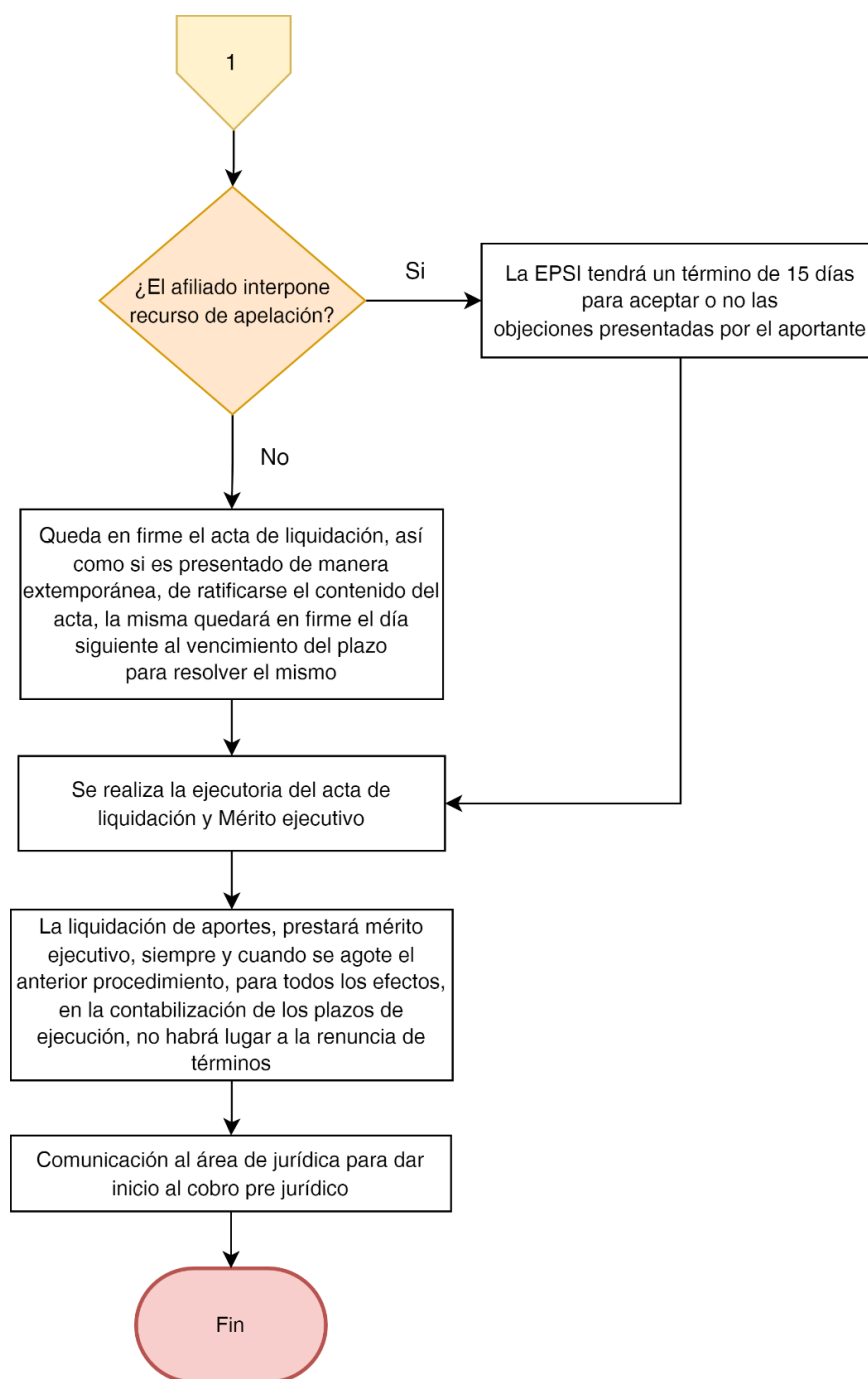
Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	57 de 64		

17.9 CONSTITUCIÓN TITULO EJECUTIVO



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	58 de 64		



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	59 de 64		

19. ANEXOS

18.1 COMUNICACIÓN ESCRITA U OFICIO DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO

(Consecutivo del sistema)Maicao, (Fecha)

Señores

(Nombre y apellido – Razón social)Identificación (Dirección)

(Teléfono)

(Correo electrónico)Maicao - La Guajira

REF: Notificación mora superior a 30 días, evite sanciones de la UGPP.Cordial saludo,

Anas Wayuu EPSI, le informa que, al validar sus aportes en nuestra base de datos, se identificó que registra cotizaciones en mora por sus empleados, y/o mora en su cotización si usted es independiente. A la fecha susaportes en mora se detallan en la relación adjunta.

Por lo anterior, se solicita realizar el pago inmediato de sus obligaciones y/o suscribir acuerdo de pago. Si realizó su aporte por el periodo detallado a otra EPS (diferente a Anas Wayuu EPSI - EPSIC4), sugerimos radicar ante dicha entidad la solicitud de transferencias de aportes a Anas Wayuu EPSI.

Si existe incumplimiento en el pago y este corresponde a una novedad que no registró, la responsabilidad es del empleador y usted asume los valores adeudados hasta la fecha en que reporte la novedad, en caso de requerir servicios de salud, el costo de los mismos será asumido por usted, igual aplica para el cotizante independiente.

Si cumple 90 días de mora se procederá con la constitución del Título Ejecutivo y posterior cobro judicial, lo anterior en cumplimiento de la Resolución 1702 de 2021. Evite ser Notificado ante la UGPP.

Agradecemos tener en cuenta esta información y realizar el pago a través de su operador pila.

Contáctenos para remitir los soportes que considere necesario para la aclaración de las novedades en la afiliación a las direcciones electrónicas: compensacion@epsianaswayuu.com y cartera@epsianaswayuu.com.

Cualquier duda o inquietud, comunicarse a la línea 5-7254147, o al correo electrónico info@epsianaswayuu.com o acercarse a nuestra oficina ubicadas en la Cra 16 No 16-31 Barrio San Martin en el municipio de Maicao - La Guajira.

N.º tipo Doc. identificación periodo
1 CC 1124399878 2021-09

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	60 de 64		

18.2 COMUNICACIÓN CUENTA DE COBRO

(Consecutivo del sistema)Maicao, (Fecha)

Señores

(Nombre y apellido – Razón social)Identificación (Dirección)

(Teléfono)

(Correo electrónico)Maicao - La Guajira

REF: Cuenta de cobro Aporte Parafiscales

Acorde a revisión efectuada a nuestra base de datos se liquida y declara la existencia de una obligación a cargo de su empresa, por concepto de aportes. Con base a la información solicitada y/o estimada del personal sin pago de aportes, procedimos a efectuar la mencionada liquidación por los periodos correspondientes de xxx 20xx a xxx 20xx. En dicha liquidación no está incluido ningún tipo de interés remuneratorio o de mora, sobre los aportes no cancelados los cuales ascienden a \$ xxx.xxx.

Se le requiere para que proceda con el pago del monto que adeuda, el cual debe realizar a través de la planilla integrada de aportes PILA, utilizando el operador de su elección, con los intereses que correspondan por la mora al momento de la cancelación, con el fin de evitar el inicio de procesos de cobro jurídico y el decreto y practica de medidas cautelares, en caso de renuncia en el pago.

Debe tener en cuenta que es obligación de la empresa realizar oportunamente le pago de los aportes, así como reportar oportunamente, las novedades de sus trabajadores al sistema de la protección social, a través de la planilla integrada de liquidación de aportes PILA.

Sobre esta situación y atendiendo las disposiciones vigentes, se da traslado a la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales – UGPP para lo de su competencia.

Agradecemos tener en cuenta esta información,

Contáctenos para remitir los soportes que considere necesario para la aclaración de las novedades en la afiliación a las direcciones electrónicas: compensacion@epsianaswayuu.com y cartera@epsianaswayuu.com.

Cualquier duda o inquietud, comunicarse a la línea 5-7254147, o al correo electrónico info@epsianaswayuu.com o acercarse a nuestra oficina ubicadas en la Cra 16 No 16-31 Barrio San Martin en el municipio de Maicao - La Guajira.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	61 de 64		

18.3 COMUNICACIÓN LIQUIDACIÓN DE APORTES

(Consecutivo del sistema)Maicao, (Fecha)

Señores

(Nombre y apellido – Razón social)Identificación (Dirección)

(Teléfono)

(Correo electrónico)Maicao - La Guajira

DESCRIPCIÓN DE LA LIQUIDACIÓN

En intervención de cobro realizada por la EPSI ANAS WAYUU a la empresa objeto de dicha liquidación se encontró que presenta presunta mora en el pago de los aportes de 4%, en los periodos comprendidos entre XXX y XXX. Se le determinó presunto valor a apagar de acuerdo a la nomina suministrada a través de la planilla integrada de aportes PILA. Nominas causadas que dejo de liquidar y pagar a la EPSI ANAS WAYUU, como se describe a continuación:

Periodo	Identificación	Prim Apellido	Seg Apellido	Prim Nombre	Seg Nombre	Total
Total						

VALOR A PAGAR: UN MILLÓN DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL PESOS.

Se le requiere para que proceda con el pago del monto que adeuda, el cual debe realizar a través de la planilla integrada de aportes PILA, utilizando el operador de su elección, con los intereses que correspondan por la mora al momento de la cancelación, con el fin de evitar el inicio de procesos de cobro jurídico y el derecho y practica de medidas cautelares, en caso de renuncia en el pago.

Es de aclarar que, a cada empleado notificado con novedad de retiro se le debe incluir el valor de lo pagado por vacaciones, ya que este es un factor base para la correcta liquidación de aportes con destino a la EPSI ANAS WAYUU.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	62 de 64		

18.4 COMUNICACIÓN TÍTULO EJECUTIVO

FUNDAMENTO JURÍDICO: Esta liquidación constituye TÍTULO EJECUTIVO para el cobro de los aportes adecuados conforme al Artículo 21 parágrafo 4 segundo inciso de la ley 789 de 2002 y el artículo 24 de la Ley 100 de 1993, art 169 del C.P.A Y C.A. Contra la misma proceden los recursos de reposición y apelación dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación. Ejecutividad que se hace conforme al artículo 422 del C.G.P. NOTIFIQUESE Y CUMPLASE.
--

18.5 MENSAJE MASIVO DE TEXTO PARA COBRO DE CARTERA

Apreciado usuario de la EPSI ANAS WAYUU, le informamos que usted, Pepito Pérez, identificado con CC N° <u>xx.xxx.xxx</u>, registra mora en el periodo 2017-06, le agradecemos realizar el pago de los periodos relacionados a través de su operados PILA, y evite ser notificado a la UGPP.
--

20. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	PAGINAS	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIOS
1.0	Doce (12)	08/09/2016	No Aplica	Creación.
2.0	Veinte (20)	08/09/2016	02/04/2019	Modificación y/o inclusión de términos en el glosario, normatividad vigente, normas y políticas internas, Actividades, responsables y Flujo gramas.
3.0	Veinticuatro (24)	02/04/2019	11/09/2023	Modificación y/o inclusión normas y políticas internas, Actividades,

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	63 de 64		

				responsables y Flujogramas.
4.0	Cincuenta y nueve (59)	11/09/2023	12/03/2024	Actualización en código del documento, numerales 5.2.1 Estándar uno: Uso eficiente de la información, 5.2.2 Estándar dos: Aviso de incumplimiento, 5.2.3 Estándar tres: Acciones de cobro, 5.2.4 Estándar cuatro: Documentación y formalización, 7. Cronograma de cartera, 17. Flujograma, Se anexa numeral 8. Resumen de integración de requerimientos de estándares, 10.9 Constitución título ejecutivo, 18.2 Comunicación cuenta de cobro, 18.3 Comunicación liquidación de aportes, 18.4 Comunicación título ejecutivo, y modificación en el orden del documento.
4.1	Cincuenta y nueve (59)	12/03/2024	15/11/2024	Actualización en la denominación de cargos.
5.0	Cincuenta y nueve (59)	11/09/2023	14/01/2025	Se actualiza en el documento logo de la Supersalud según lo dispuesto por la Circular Externa 2024151000000013-5 de 2024
6.0	Sesenta (60)	14/01/2025	29/01/2025	Se anexa nota aclaratoria en el numeral 10.4 Cobro de anticipos.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-416-01	PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA	
Versión:	8.0-20-05-26		
Página:	64 de 64		

7.0	Sesenta y cuatro (64)	29/01/2025	23/09/2025	Se actualiza 4. Marco legal, 5.2.2.1 Contenido mínimo del aviso de incumplimiento y se anexa 9.1 Desagregado de cartera, 9.2 Ubicación y contacto, 9.3 Reporte de inconsistencias decreto 3033 de 2013.
8.0	Sesenta y cuatro (64)	23/09/2025	20/05/2026	Se actualiza el numeral 5.2.2.2 Canales de comunicación para el aviso de incumplimiento y el numeral 6. Cartera de difícil recaudo y/o cobro.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Cartera / Líder de Afiliación y Operaciones Comerciales	Director (a) Administrativa y Financiera / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo