

OBJETIVO

Ordenar el cobro a través de acto administrativo, acorde con las competencias y normas que regulan el tema, con el propósito de recuperar las acreencias o créditos a favor de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES o subrogadas por ésta.

ALCANCE

La constitución del título inicia con la verificación de los terceros en aplicativos, continúa con la expedición del acto administrativo mediante el cual se ordena el cobro y termina con la entrega del Acto Administrativo al Grupo de Notificaciones para adelantar los trámites pertinentes o de la constancia de cesación de cobro al tercero al proceso de Gestión de Recaudo Fuentes de Financiación y al contratista encargado de actualizar las bases de información del Grupo de Cobro Coactivo.

LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Oficina Asesora Jurídico.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El Abogado sustanciador deberá verificar al tercero en el aplicativo SII PRE, validando que la información de las reclamaciones pagadas sea correcta y que el cobro es procedente.
- El Abogado sustanciador deberá verificar la existencia de actos administrativos previos contra el tercero.
- El abogado sustanciador deberá comunicar al tercero el inicio de la actuación administrativa, quien tendrá 10 días al recibo de la comunicación para pagar o desvirtuar la obligación.
- Una vez vencido el termino mencionado el abogado sustanciador procederá a expedir el acto administrativo ordenando el cobro.
- El Coordinador del Grupo de Cobro Coactivo deberá revisar los actos administrativos emitidos, previo a la firma del Jefe de la Oficina Asesora Juridica.
- El Jefe de la Oficina Asesora Juridica firmará los actos administrativos mediante los cuales se ordene el cobro.
- El acto administrativo que ordena el cobro deberá ser digitalizado por el personal de apoyo en actividades operativas de la Oficina Asesora Juridica
- El acto administrativo deberá ser remitido al Grupo de Notificaciones para adelantar los trámites pertinentes para dar a conocer al tercero el cobro que se adelanta.

REQUISITOS LEGALES

Ver Normograma del proceso.

DEFINICIONES

Ver Glosario general.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

| No | Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable | Registro |
|---------|-----------------------------------|---|--|---|
| 1 PC | Verificar terceros en aplicativos | <p>Descripción de la Actividad</p> <p>Como insumo o entrada de este procedimiento, se tiene la información de las reclamaciones reconocidas y pagadas por ADRES en el aplicativo SII PRE, frente a las cuales procede el proceso de cobro, suministrada por el proceso de Gestión Soporte a las Tecnologías quienes se encargan de extraer desde el aplicativo SII ECAT los terceros que se encuentren tipificados para procesos de repetición.</p> <p>Descripción del Punto de Control</p> <p>Una vez asignado el reparto de los terceros contra los cuales se debe adelantar el proceso de cobro, el Gestor de operaciones realiza la verificación de los terceros en el aplicativo SII PRE, con el fin de prevenir duplicidades y errores en la información y determinar la procedencia del cobro verificando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del tercero, es decir, verificar que los nombres y apellidos correspondan al número de cedula de ciudadanía asignado. 2. Verificar que la información de las reclamaciones a cargo del tercero tenga los datos conforme a los hechos, es decir, la fecha del accidente, los vehículos involucrados, las víctimas sean acordes con las reclamaciones radicadas. 3. Verificar la existencia de póliza vigente para la fecha de los hechos, mediante el aplicativo SII PRE, en el reporte de pólizas. 4. Verificar la existencia de actos administrativos previos que hayan ordenado el cobro por las mismas reclamaciones | El Gestor de Operaciones del Grupo de cobro coactivo | Estado de cuenta del tercero y base de combinación. |

| No | Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable | Registro |
|----|--|--|--|--|
| | | <p>Así mismo construirá una base de combinación en Excel con los datos tales como nombre, cédula, fecha del accidente, placa del vehículo involucrado, reclamaciones, valor de reclamación, valor total de la obligación a cargo del tercero y la fecha de giro, la cual servirá de insumo para realizar las comunicaciones iniciales y posteriormente los actos administrativos ordenando el cobro a que haya lugar.</p> <p>¿La información validada presenta errores?</p> <p>SI: Continúa en la actividad 2.</p> <p>NO: Continúa en la actividad 4.</p> <p>Como evidencias de esta actividad se cuenta con el estado de cuenta del tercero, el cual reposa en expediente de cada tercero y la base de combinación.</p> | | |
| 2 | Solicitar corrección de datos | Se solicitará a través de correo electrónico a la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, la corrección a que haya lugar de los datos del tercero en el aplicativo SII PRE, en el proceso de Gestión Soporte a las Tecnologías. | El Gestor de Operaciones del Grupo de cobro coactivo | Correo electrónico de solicitud de correcciones |
| 3 | Recibir la corrección de datos | A través del correo electrónico el gestor de operaciones recibe las correcciones solicitadas a la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones en la actividad anterior. | El Gestor de Operaciones del Grupo de cobro coactivo | Correo electrónico de recepción de las correcciones realizadas |
| 4 | Comunicar Inicio De Actuación Administrativa | Con la base de combinación construida al momento de hacer las validaciones de la actividad # 1, se procederá a realizar la combinación de correspondencia y comunicará el inicio de la actuación administrativa al tercero, a través de oficio dirigido a la dirección contenida en el aplicativo SII PRE, el cual será enviado en físico por el operador de correspondencia de la ADRES a través del Procedimiento de Mensajería Interna y Externa. | El Gestor de Operaciones del Grupo de cobro coactivo | Oficio de inicio de actuación administrativa |

| No | Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable | Registro |
|---------|--|--|--|---|
| | | Como producto de salida de esta actividad se tiene una comunicación (oficio) de inicio de actuación administrativa que será entregado al tercero para que cancele o desvirtúe la obligación a su cargo dentro de los diez (10) días siguientes al envío de la comunicación. | | |
| 5 PC | Validar aplicativos | <p>Una vez transcurrido el término mencionado en la actividad anterior, se valida en el aplicativo SII PRE si la obligación se encuentra cancelada, y en los aplicativos de SGD y CRM si el tercero allegó documentos que desvirtúen la obligación a su cargo, con el fin de determinar si es procedente continuar con las acciones de cobro para evitar el desgaste administrativo.</p> <p>¿Procede continuar con las acciones de cobro?</p> <p>SI: Continúa en la actividad 6.</p> <p>NO: Continúa en la actividad 10.</p> <p>Como evidencia de esta actividad se cuenta con el estado de cuenta del tercero y la asignación de los documentos en los aplicativos de CRM y SGD al gestor de operaciones del Grupo de Cobro Coactivo.</p> | El Gestor de Operaciones del Grupo de cobro coactivo | Estado de cuenta del tercero y asignación de documentos por CRM y SGD |
| 6 | Proyectar y remitir el acto administrativo o que ordena el cobro | Una vez transcurrido el termino enunciado en la actividad 4, es decir, diez (10) días contados a partir del envío de la comunicación de inicio de actuación administrativa sin que el deudor haya presentado argumentos que desvirtúen la obligación o demuestren el pago, el gestor de operaciones del Grupo de Cobro Coactivo proyectará mediante combinación de correspondencia el acto administrativo ordenando el cobro de las reclamaciones a que haya lugar y remitirá, a través de correo electrónico, la base de combinación para revisión de la Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo. | Gestor de Operaciones del Grupo de Cobro Coactivo | Tabla de Excel (Base de combinación) Acto administrativo proyectado ordenando el cobro de las reclamaciones a que haya lugar |

| No | Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable | Registro |
|---------|--|---|---|---|
| 7 PC | Revisión por parte de la Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo | <p>Descripción del Punto de Control</p> <p>La Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo, deberá realizar la revisión de la tabla de Excel (base de combinación) de los actos administrativos que ordenan cobro, para lo cual realizará validación con las bases de información del Grupo de Cobro Coactivo.</p> <p>El propósito de la revisión es mitigar los errores que se puedan presentar por duplicidad, errores de digitación u otras novedades que puedan generar reprocesos.</p> <p>¿La información validada presenta errores?</p> <p>SI: Se remite por correo electrónico al Gestor de operaciones del Grupo de Cobro Coactivo para adelantar las correcciones necesarias. Regresa a la actividad 6.</p> <p>NO: Continúa en la actividad 8.</p> <p>Como evidencia de esta actividad se encuentran los correos electrónicos y el documento en Excel verificado.</p> | Coordinación de Grupo de Cobro Coactivo | <p>Tabla de Excel revisada (Base de combinación)</p> <p>Correo electrónico de retroalimentación</p> |
| 8 | Imprimir y digitalizar los actos administrativos que ordenan cobro | Una vez revisadas las bases de combinación por parte de la Coordinación de Cobro Coactivo, el Gestor de Operaciones procederá a imprimir los actos administrativos revisados, aprobados y con firma mecánica del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, para que tanto el Gestor de Operaciones como la Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo coloquen el Vo.Bo. en el documento y se realice su digitalización. | Gestor de Operaciones del Grupo de Cobro Coactivo | Acto Administrativo que ordena cobro con firma mecánica y VoBo. |
| 9 | Remitir al Grupo de Notificaciones | Una vez impreso y digitalizado el acto administrativo con los respectivos Vo.Bo deberá ser remitida a través de correo electrónico la base de combinación al Grupo de Notificaciones de la ADRES | Gestor de Operaciones del Grupo de Cobro Coactivo | Tabla de Excel revisada (Base de combinación) y correo electrónico |

| No | Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable | Registro |
|----|-------------------------|--|---|---|
| | | <p>para adelantar los trámites correspondientes.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p> | | |
| 10 | Cesar acciones de cobro | <p>Una vez validada la información mediante la cual se evidencie que no resulta procedente continuar con las acciones de cobro contra un tercero, sea por que logró desvirtuar la obligación o realizó el pago de esta, deberá expedirse la constancia de cesación de cobro la cual debe ser comunicada al tercero, al proceso de Gestión de Recaudo Fuentes de Financiación y al contratista encargado de actualizar las bases de información del Grupo de Cobro Coactivo.</p> <p>Fin del procedimiento.</p> | Gestor de Operaciones del Grupo de Cobro Coactivo | Constancia de cesación de cobro (oficio) y correos electrónicos |

CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción del cambio | Asesor del proceso |
|----------------|-------------------------------|--|---|
| 01 | 05 de marzo de 2018 | Versión inicial | Ricardo Varón Villarreal, Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos. |
| 02 | 18 de noviembre de 2019 | Actualización del procedimiento de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V4 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. | Ricardo Varón Villarreal, Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos. |

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--|---|---|
| Angélica María Valderrama Muñoz. Gestor de Operaciones, Grupo Gestión Jurídica Cobro Coactivo | Fabio Ernesto Rojas Conde. Jefe de la Oficina Asesora Jurídica | Fabio Ernesto Rojas Conde. Jefe de la Oficina Asesora Jurídica |