

## 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 y la expedición de la comunicación inicial, continúa con la expedición del acto administrativo mediante el cual se ordena el cobro y termina con la entrega del Acto Administrativo a los contratistas 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

- Se deberá conocer el Manual de Cobro y el Reglamento Interno de Cartera, antes de iniciar la ejecución del procedimiento.
- El técnico del Grupo de Cobro Coactivo valida la información remitida y realiza el cargue de la información en el aplicativo SII PRE, CRM o bases de gestión según corresponda.
- El Abogado sustanciador deberá verificar la titularidad del vehículo involucrado en el siniestro para la fecha en que ocurrió el accidente de tránsito con el fin de establecer contra quien es procedente el cobro.
- El Abogado sustanciador deberá verificar al tercero en el aplicativo SII PRE, CRM o base de gestión, según corresponda, validando que la información de las reclamaciones pagadas sea correcta y que el cobro sea procedente.
- El Abogado sustanciador deberá verificar la existencia de actos administrativos previos contra el tercero, el inicio del proceso de cobro contra los mismos, si se han realizado abonos o se han concedido facilidades de pago.
- 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 término mencionado el abogado sustanciador procederá a expedir el acto administrativo ordenando el cobro o la constancia de cesación de cobro, según corresponda.
- Cuando para resolver los recursos presentados al acto administrativo que ordena el cobro se requiera pruebas, se deberá abrir el periodo probatorio.
- El Coordinador del Grupo de Cobro Coactivo deberá revisar los actos administrativos emitidos, previo a la firma del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.
- El Jefe de la Oficina Asesora Jurídica 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 Jurídica.

- El acto administrativo deberá ser remitido a los contratistas de notificaciones para adelantar los trámites pertinentes para dar a conocer al tercero el cobro que se adelanta.
- Los contratistas de notificaciones, deberán adelantar el proceso conforme a la normatividad vigente, entregar informe de los avances del mismo y remitir la constancia de notificación o de ejecutoria, según corresponda.

## REQUISITOS LEGALES

Ver Normograma del proceso.

## DEFINICIONES

Ver Glosario general.

Agregar definición de precedente

## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Cargar la Información	Una vez que el proceso de Gestión Soporte a las Tecnologías informa el cierre de los paquetes en el aplicativo SII ECAT – el técnico del Grupo de Cobro Coactivo realiza el cargue en el aplicativo SII PRE.	Contratista del Grupo de cobro coactivo	Correo electrónico con Pantallazo de cargue SII PRE
2	Cruzar y la clasificar información	Como insumo o entrada se tiene la información cargada en el aplicativo SII PRE, el técnico del grupo solicita a mesa de servicios el cruce de los terceros con la información de RNEC y BDUA para determinar los propietarios y conductores que se encuentran fallecidos, una vez se tiene esta información se actualiza la base de gestión y se genera la base de reparto.	Contratista del Grupo de cobro coactivo	Base "VERIFICACIÓN " de cruce entregado por mesa de servicios
3	Asignar reparto	Una vez que se ha realizado el cruce de la información, se realiza el reparto de acuerdo a las etapas que requieran gestión. Los términos se encuentran definidos en la normativa.	Contratista del Grupo de Cobro Coactivo	Correos y archivo Excel enviado a los abogados y/o contratistas del Grupo de Cobro Coactivo.
4 PC	Verificar terceros en aplicativos	<b>Descripción de la Actividad</b> Como insumo o entrada de este procedimiento, se tiene la información de	El Gestor de Operaciones y/o contratista del Grupo de cobro	Archivo Excel para la combinación.

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>las reclamaciones reconocidas y pagadas por ADRES en el aplicativo SII PRE, CRM o base de gestión frente a las cuales procede el proceso de cobro.</p> <p><b>Descripción del Punto de Control</b></p> <p>Una vez asignado el reparto el Gestor de operaciones y/o contratista realiza la verificación de los terceros en el aplicativo SII PRE, CRM o base de Gestión con el fin de prevenir duplicidades y errores en la información determinando la procedencia del cobro al verificar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación del tercero, es decir, verificar que los nombres y apellidos correspondan al número de cédula de ciudadanía asignado.</li> <li>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, fecha de giro, los vehículos involucrados, las víctimas sean acordes con las reclamaciones radicadas.</li> <li>3. Verificar la existencia de póliza vigente para la fecha de los hechos, mediante el aplicativo SII PRE, en el reporte de pólizas.</li> <li>4. Verificar la existencia de actos administrativos previos que hayan ordenado el cobro por las mismas reclamaciones.</li> <li>5. Verificar la placa del vehículo involucrado en el siniestro y corroborar la titularidad del mismo para la fecha del accidente de tránsito.</li> <li>6. Verificar si se han realizado abonos que afecten la cuantía de la obligación y si se han concedido facilidades de pago.</li> </ol> <p>Así mismo construirá una base de combinación en Excel con los datos tales como nombre del deudor, tipo de identificación, número de identificación, fecha del accidente, placa del vehículo involucrado, reclamaciones, valor de reclamación, valor total de la obligación y la fecha de giro, dirección de notificación,</p>	coactivo	

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>base que 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><b>SI:</b> Continúa en la actividad 5.</p> <p><b>NO:</b> Continúa en la actividad 7 y 8.</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>		
5	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 y/o contratista del Grupo de cobro coactivo	Correo electrónico de solicitud de correcciones con las evidencias requeridas para el cambio.
6	Recibir corrección de datos	<p>A través del correo electrónico el gestor de operaciones recibe confirmación de las correcciones solicitadas a la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones en la actividad anterior.</p> <p>Continúa en la actividad 4.</p>	El Gestor de Operaciones y/o contratista del Grupo de cobro coactivo	Correo electrónico de recepción de las correcciones realizadas
7	Comunicar Inicio de Actuación Administrativa	<p>Con la base de combinación construida y dentro del término definido en la normativa, 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. A su vez, se remite la base al técnico para que proceda a actualizar la información en la base de gestión.</p> <p>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</p>	El Gestor de Operaciones y/o contratista del Grupo de cobro coactivo	Oficio de inicio de actuación administrativa

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		comunicación.		
8	Solicitar creación del tercero	<p>Una vez verificada la información de los terceros susceptibles de cobro el técnico informará al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica los terceros que deben ser creados o recategorizados para solicitar a la Dirección de Gestión de los Recursos adelantar el respectivo procedimiento mediante memorando.</p> <p><b>Fin del procedimiento.</b></p>	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.	Memorando interno
9 PC	Validar aplicativos	<p>Una vez transcurrido el término mencionado en la actividad anterior, se valida en el aplicativo SII PREsi 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><b>SI:</b> Continúa en la actividad 10.</p> <p><b>NO:</b> Continúa en la actividad 16.</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 y/o contratista del Grupo de cobro coactivo	Estado de cuenta del tercero y asignación de documentos por CRM y SGD
10	Proyectar y remitir el acto administrativo que ordena el cobro	<p>Una vez transcurrido el termino enunciado en la actividad 7, 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.</p>	El Gestor de Operaciones y/o contratista del Grupo de cobro coactivo	<p>Tabla de Excel (Base de combinación)</p> <p>Acto administrativo proyectado ordenando el cobro de las reclamaciones a que haya lugar</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
11 PC	Revisión por parte de la Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo	<p><b>Descripción del Punto de Control</b></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><b>SI:</b> Se remite por correo electrónico al Gestor de operaciones del Grupo de Cobro Coactivo para adelantar las correcciones necesarias. Regresa a la actividad 7 o 10.</p> <p><b>NO:</b> Continúa en la actividad 12.</p> <p>Como evidencia de esta actividad se encuentran los correos electrónicos y el documento en Excel verificado.</p>	Coordinación Grupo de Cobro Coactivo	<p>Tabla de Excel revisada (Base de combinación)</p> <p>Correo electrónico de retroalimentación</p>
12	Firmar documentos.	<p>Viene de la actividad 7, 11 y 15.</p> <p>Se reciben documentos (Actos Administrativos y comunicaciones) revisados y con Vo.Bo. de la Coordinación del Grupo de Cobro Coactivo para proceder con su firma y posterior entrega en físico al Gestor de Operaciones para adelantar los tramites pertinente para notificar o comunicar el documento firmado.</p> <p>Para los documentos autorizados en Resolución 22051 de 2019 la firma será mecánica</p>	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Actos Administrativos y comunicaciones firmados.
13	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	El Gestor de Operaciones y/o contratista del Grupo de cobro coactivo	Acto Administrativo que ordena cobro con firma mecánica

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		de la Oficina Asesora Jurídica. en el documento y se realice su digitalización.		
14	Remitir a los contratistas 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 para adelantar los trámites correspondientes.  <b>Finaliza el procedimiento.</b>	El Gestor de Operaciones y/o contratista del Grupo de cobro coactivo	Tabla de Excel revisada (Base de combinación) y correo electrónico
15	Solicitar certificación de ingresos y movimientos	En cualquier momento en el que se evidencie el pago de la obligación por parte de un tercero, se deberá solicitar al proceso de Recaudo e identificación de fuentes la certificación de ingresos y movimientos del tercero, con el fin de validar los pagos y la fecha en que fueron realizados por este.  Dicha información será el soporte para expedir la constancia de cesación de cobro por pago.	El Gestor de Operaciones y/o contratista del Grupo de cobro coactivo	Correo electrónico
16	Cesar acciones de cobro	Una vez validada la información mediante la cual se evidencie que no resulta procedente continuar con las acciones de cobro contra un tercero, sea porque 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 y al contratista encargado de actualizar las bases de información del Grupo de Cobro Coactivo.  <b>Fin del procedimiento.</b>	El Gestor de Operaciones y/o contratista del Grupo de cobro coactivo	Constancia de cesación de cobro (oficio) y correos electrónicos
17	Entregar documentos a archivo	Todos los documentos expedidos dentro del procedimiento de Constitución de título deberán ser entregados en físico al archivo y la relación de éstos a través de correo electrónico al procedimiento de Administración de Archivo y Tablas de Retención Documental – TRD, con el fin de ser incorporados en los respectivos expedientes de cobro coactivo.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Gestor de Operaciones y/o contratista del Grupo de Cobro Coactivo	Correo electrónico  Documentos del cobro físicos

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Asesor del proceso</b>
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.
03	24 de septiembre de 2020	Se ajustó el alcance, las políticas y se ajustó el desarrollo del procedimiento.	Juan Guillermo Corredor, Contratista de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos.

**ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN**

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