

**ANÁLISIS HISTÓRICO Y ACTUAL, FORMULACIÓN DE ALTERNATIVAS DE
SOLUCIÓN A PROBLEMAS SOCIOECONÓMICOS PARA EL SANEAMIENTO
EN FISCALIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL INSTITUTO
SEGURO SOCIAL SECCIONAL NARIÑO 2006**

MARLY ANDREA PAZ MONCAYO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA
SAN JUAN DE PASTO
2007**

ANÁLISIS HISTÓRICO Y ACTUAL, FORMULACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN A PROBLEMAS SOCIOECONÓMICOS PARA EL SANEAMIENTO EN FISCALIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL INSTITUTO SEGURO SOCIAL SECCIONAL NARIÑO 2006

MARLY ANDREA PAZ MONCAYO

Trabajo de Grado como requisito para optar el Título de Economista

**Asesor:
ECONOMISTA IVÁN FREDDY ERASO**

**Asesor de la Entidad:
JOSE LUIS CAICEDO PAREDES**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA
SAN JUAN DE PASTO
2007**

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo son responsabilidad exclusiva de su autor”.

Artículo 1 de Acuerdo No. 324 de Octubre 11 de 1966 emanada por el Honorable Concejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación

JULIAN BEDOYA
Jurado

JULIO CÉSAR RIASCOS
Jurado

IVÁN FREDDY ERASO
Asesor

San Juan de Pasto, mayo de 2007

AGRADECIMIENTOS

A mis asesores Iván Freddy Erazo y José Luis Caicedo por su acompañamiento y enseñanzas durante la práctica.

Al equipo de trabajo del departamento financiero del seguro social que con su buen humor y colaboración hicieron que todos los momentos fueran agradables, a todas y todos gracias por su amistad.

A mis amigos y compañeros de universidad por todos los momentos compartidos que se quedan en el recuerdo; los llevo siempre en mi corazón.

Y a todas aquellas personas que hicieron parte de mi sueño y mi formación profesional. Los quiero mucho.

DEDICATORIA

Quiero dedicar la culminación de esta etapa en primer lugar a Dios que es mi fortaleza, lo más grande que he llegado a conocer en la vida, mi inspiración y por darme la oportunidad de vivir esta vida.

De manera especial a mi mamá, el tesoro más grande de mi vida, a mi abuelita Conchita por su entrega y amor para conmigo en todos los momentos de mi vida; por que con su esfuerzo y apoyo me dieron la tranquilidad suficiente para sacar adelante esta etapa de mi vida.

A mis amigas a quienes quiero y llevo siempre en mi corazón.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	16
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	18
2.1. OBJETIVO GENERAL	18
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
3. PROCESOS DE COBRO Y EL MARCO NORMATIVO	19
3.1. PRIMERA ETAPA DE COBRO	19
3.1.1. Normatividad Externa	19
3.1.2. Normatividad Interna	24
3.1. SEGUNDA ETAPA DE COBRO “COBRO PRE JURÍDICO” PROCEDIMIENTOS INTERNOS	25
4. CARACTERIZACIÓN DEL MANEJO DE LOS PROCESOS	

PROPIOS EL ÁREA FINANCIERA	27
4.1. EL ÁREA FINANCIERA	27
4.1.1. Descripción del proceso de cobranza	29
5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL MANEJO EN FISCALIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL SEGURO SOCIAL	33
5.1. PROCESO DE COBRO	34
5.1.1. Primera Etapa	34
5.1.2. Segunda Etapa	34
5.1.3. Tercera Etapa	36
6. ANÁLISIS HISTÓRICO Y ACTUAL DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL INSTITUTO SEGURO SOCIAL DE NARIÑO	39
6.1. PRIMERA ETAPA 1994 HACIA ATRÁS DENOMINADO “DEBIDO COBRAR”	39
6.2. SEGUNDA ETAPA 1995 HACIA ADELANTE	49
7. FOMULACIÓN Y DESCRIPCION DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	53
7.1. PROCESO DE FISCALIZACION	53

7.2. RECLAMACIONES	55
7.3. GESTION CON LOS USUARIOS	56
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	63

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Grafica 1. Porcentaje De Participación De Ciudades Principales	40
Grafica 2. Valores Deuda Total	41
Grafica 3. Valor Deuda Total Según Tipo De Aporte	42
Grafica 4. Gastos De Cobranza	44
Grafica 5. Valores Totales De Cartera Según Clasificación	46
Grafica 6. Valor Deuda “Descartada” Según Tipo De Aporte	46
Grafica 7. Valor Deuda “Posible” Según Tipo De Aporte	47
Grafica 8. Deuda Posible Según Tipo De Aporte	48
Grafica 9. Valores Tentativos De Recuperación	49
Grafica 10. Total De Afiliados Instituto Seguro Social Nariño	50
Grafica 11. Cartera Detallada Por Frecuencia	51
Grafica 12. Respuestas A Requerimientos	52

TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Costos De Requerimiento Según Monto	43
Tabla 2. Valores Tentativos De Recuperación De Cartera Debido – Cobrar	48
Tabla 3. Rangos De SalDOS En Cartera	51

GLOSARIO

SEGURIDAD SOCIAL: Programas públicos diseñados para proporcionar ingresos y servicios a particulares en supuestos de jubilación, enfermedad, incapacidad, muerte o desempleo. Estos programas, que engloban temas como la salud pública, el subsidio de desempleo, los planes públicos de pensiones o jubilaciones, la ayuda por hijos y otras medidas, han ido surgiendo en muchos países, tanto industrializados como en vías de desarrollo, desde finales del siglo XIX para asegurar unos niveles mínimos de dignidad de vida para todos los ciudadanos e intentar corregir los desequilibrios de riqueza y oportunidades. Su financiación procede por regla general del erario público y su costo se ha convertido poco a poco en una preocupación cada vez mayor para los países desarrollados, que destinan a este fin más del 25% del PIB.

AUTOLISS: Sistema de información que maneja el instituto seguro social para el registro de aportes ingresados por planillas de autoliquidación.

FISCALIZAR: Vigilar y criticar las acciones ajenas. Velar por el correcto funcionamiento de las obligaciones de áreas encargadas.

CONTAISS: El sistema de información llamado “*Contaiss*” registra los pagos con las planillas de autoliquidación; con el Nit o cédula, que se registra en la casilla de identificación e ingresa a la base de datos. Este es un sistema de consulta a nivel nacional identificando el valor de cotización, el valor de aporte en salud, pensión y riesgos.

APORTES SOCIALES: Es un ahorro permanente el cual crece con las cuotas quincenales o mensuales, establecidas según el rango salarial e inicia a partir del momento en que se completa 1 S.M.L.V. en la cuenta de Aportes Sociales. Pueden ser trasladados a la cuenta de Aporte Social, logrando así beneficios en tasa de interés de créditos; Hace parte de la reciprocidad para el otorgamiento de créditos y servicios; Pueden retirarse parcialmente siempre y cuando el saldo de créditos y servicios lo permita; Rendimientos trimestrales sobre saldo mínimo del trimestre con tasa de interés competitiva.

COTIZACIÓN: Se considera como la obligación, impuesta por la ley a ciertos individuos y entidades, de contribuir al sostenimiento de las cargas económicas de los regímenes de previsión o de seguridad social, de acuerdo con ciertos criterios, fijados legalmente. La cotización a la seguridad social, sea cual sea el régimen que corresponda, es obligatoria. La obligación de cotizar nace desde el momento de la iniciación de la actividad laboral.

RESUMEN

El instituto de seguro social a partir de la entrada en vigencia de la ley 100 de 1993 -nuevo régimen de seguridad social-, transforma el antiguo e inequitativo sistema único en el país de seguridad social. La finalidad es garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad a obtener una calidad de vida digna. Sistema que debe cumplir con principios como Eficiencia, Universalidad, Solidaridad.

Partiendo de lo anterior se debe garantizar un servicio y rendimiento óptimos, a partir de la aplicación de la ley mencionada se cambió el sistema de almacenamiento de información de los aportantes y se sistematizó la información, pero de 1995 hacia atrás la mayoría de información reposa en libros.

Se realiza un proceso de cobro y selección de información que sanee la cartera de la institución ya sea dando de baja cuentas que sea probablemente imposibles de cobrar ya sea porque se trata de empresas que ya no existen o que sean imposibles de rastrear. Además se puede lograr agilizar los procesos de pensión de cientos de personas, valiéndose de las normas administrativas y acuerdos de pago bajo las normas institucionales respectivas.

Finalmente se realiza un análisis de los procesos y el manejo del área de fiscalización en dicha institución, identificando las fortalezas y debilidades para formular alternativas de mejoramiento.

PALABRAS CLAVES: Fiscalización, seguridad social, administración pública y pensionados

ABSTRACT

Since the 1993 “New Social Security Regime Law 100” came into effect, the Social Security Institute (ISS) is changing the old and unfair colombian social security sistem. The goal is to guarantee the inalienable citizen and community`s right to a decent life. The sistem must achieve and fulfil such principles as efficiency, universality and solidarity.

From this on, an excellent service and performance must be guaranteed. Since the law came into effect, the contributor`s information storage sistem is being changed and the information is being systematized, however the contributor`s information that is older than 1995 still lays in books.

A collect and selection process that reorganizes the institution`s finace portfolio is being realized by eliminating debts that are impossible to be collected due to the extintion of companies or the impossibility of tracking the debtors. Furthermore, the pension process of thousands of people can be now speed ud, by counting on the administrative payment norms and agreements of the respective institutional standards and rules.

Finally a process and fiscal managment area analisis is being realized inside the institution to identify its strenght and weakness to be able to propose improving alternatives.

KEY WORDS: Inspection, pensioners of and of it publishes of meeting, administration of security.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia del manejo de la administración pública no es un secreto las falencias que existen, la falta de continuidad en la administración, generando fallas. Particularmente en el departamento financiero del seguro social, seccional Nariño el problema radica en que probablemente por manejos inadecuados generándose un problema de índole económico y social porque crea activos como deuda que lo único que hace es inflar cartera; Para las usuarios afiliados en ese entonces puesto que son personas que siguieron cotizando como empleados y en el momento de gestionar su respectiva pensión encuentran inconsistencias gravísimas puesto que encuentran en su historia laboral datos que obstaculizan dicha gestión, por lo general se trata de personas que han cotizado pensión con salario mínimo y les hez trascendente contar con su respectiva pensión.

El presente trabajo se realiza con el fin de hacer un análisis de los problemas socioeconómicos existentes en el área de Fiscalización del Departamento Financiero del Seguro Social Seccional Nariño.

Se hará un análisis evolutivo de la forma en que ha sido manejado el problema a lo largo de los últimos 12 años aproximadamente, los procesos que se hayan implementado anteriormente y los resultados de los mismos, además de comparar en lo posible el manejo de esta problemática con la de otras regiones del país.

Identificando las debilidades con el ánimo de mejorar los procesos y finalmente el usuario que es perjudicado sea participe del mejoramiento del manejo administrativo de esta entidad.

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El instituto de seguro social a partir de la entrada en vigencia de la ley 100 de 1993 -nuevo régimen de seguridad social-, transforma el antiguo e inequitativo sistema único en el país de seguridad social. La finalidad es garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad a obtener una calidad de vida digna. Sistema que debe cumplir con principios como Eficiencia, Universalidad, Solidaridad.

Partiendo de lo anterior se debe garantizar un servicio y rendimiento óptimos, a partir de la aplicación de la ley mencionada se cambió el sistema de almacenamiento de información de los aportantes y se sistematizó la información, pero el periodo previo a 1995 la mayoría de información reposa en libros.

Existe un archivo que almacena la información de los deudores morosos de diciembre de 1994 hacia atrás llamado "Debido cobrar", son aproximadamente 4.000 cuentas diferentes que suman aproximadamente \$ 900'000.000.00 millones de pesos como valor neto sin tener en cuenta intereses a la fecha. El problema radica en que probablemente por manejos inadecuados o por simple "mediocridad" desde 1997 no se hizo cobros de esa cartera morosa prácticamente incobrable debido a su antigüedad, situación que es perjudicial tanto para el seguro social porque crea activos como deuda que lo único que hace es inflar cartera; Para los usuarios afiliados en ese entonces puesto que son personas que siguieron cotizando como empleados y en el momento de gestionar su respectiva pensión encuentran inconsistencias gravísimas puesto que encuentran en su historia laboral datos que obstaculizan dicha gestión, por lo general se trata de personas que han cotizado pensión con salario mínimo y les hez trascendente contar con su respectiva pensión.

Se espera realizar un proceso de cobro que sanee la cartera de la institución ya sea dando de baja cuentas que sea probablemente imposibles de cobrar ya sea porque se trata de empresas que ya no existen o que sean imposibles de rastrear. Además se puede lograr agilizar los procesos de pensión de cientos de personas, valiéndose de las normas administrativas y acuerdos de pago bajo las normas institucionales respectivas.

Finalmente realizar un análisis de los procesos y el manejo del área de fiscalización en dicha institución, identificando las fortalezas y debilidades para formular alternativas de mejoramiento.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un análisis histórico y actual, y formular alternativas de solución de problemas socioeconómicos para el saneamiento en fiscalización del departamento financiero del Instituto de Seguros Sociales, seccional Nariño. Año 2006.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar el manejo real de los procesos propios del área.
- Realizar un análisis histórico y actual del departamento financiero del Instituto Seguro Social.
- Analizar los procesos de cobro utilizados en el área de fiscalización.
- Identificación de fortalezas y debilidades del manejo en fiscalización del departamento financiero del Seguro Social.
- Analizar el impacto social en los afiliados, debido a las falencias en el manejo histórico.

3. PROCESOS DE COBRO Y EL MARCO NORMATIVO.

3.1. PRIMERA ETAPA DE COBRO

A continuación se describe en forma general el marco normativo del proceso de cobro más representativo para el Instituto, el cobro de aportes al sistema. Los demás procesos de cobro, tienen el marco normativo dentro de la descripción de cada proceso.¹

3.1.1. Normatividad Externa. Con respecto al cobro de los aportes de la seguridad social, las normas que obligan al ISS a cobrar los aportes, como entidad administradora de los diferentes sistemas de Seguridad Social, son las siguientes:²

El artículo 24 de la ley 100 de 1993 (Pensiones), que establece:

“Acciones de cobro. Corresponde a las entidades administradoras de los diferentes regímenes adelantar las acciones de cobro con motivo del incumplimiento de las obligaciones del empleador, de conformidad con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional. Para tal efecto, la liquidación mediante la cual la administradora determine el valor adeudado, prestará mérito ejecutivo.”³

El artículo 57 de la ley 100 de 1993 (Pensiones) que estipula:

“Cobro coactivo. De conformidad con el artículo 79 del Código Contencioso Administrativo y el artículo 112 de la ley 6ª. De 1992, las entidades administradoras del Régimen de Prima Media con

¹ MANUAL DE COBRANZAS. Instituto de Seguros Sociales. Estatutos Generales. Bogotá. Noviembre de 2003. p. 9.

² MANUAL DE COBRANZAS. Instituto de Seguros Sociales. Estatutos Generales. Bogotá. Noviembre de 2003. p.9.

³ Ibid., p.10.

Prestación Definida podrán establecer el cobro coactivo, para hacer efectivos sus créditos.”⁴

El artículo 14, literal (h) del decreto 656 de 1994 (Pensiones), que indica:

“Las sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones tendrán entre otras las siguientes obligaciones:

h) Adelantar las acciones de cobro de las obligaciones atrasadas. Los honorarios correspondientes a recaudos extrajudiciales solamente podrán ser cobrados a los deudores morosos cuando estas acciones de cobro se adelanten por terceros cuyos servicios se contraten para el efecto.

Las cuentas de cobro que elaboren las administradoras por las sumas que se encuentren en mora prestarán mérito ejecutivo.”⁵

El artículo 13 del decreto 1161 de 1994 (Pensiones), que dispone:

“Acciones de cobro. Corresponde a las entidades administradoras de los diferentes regímenes entablar contra los empleadores las acciones de cobro de las cotizaciones que se encuentren en mora, así como de los intereses de mora a que haya lugar, pudiendo repetir contra los respectivos empleadores por los costos que haya demandado el trámite pertinente, en los términos señalados en el literal (h) del artículo 14 del decreto 656 de 1994.

Estas acciones deberán iniciarse de manera extrajudicial a más tardar dentro de los tres meses siguientes a la fecha en la cual se entró en mora. Lo anterior es aplicable inclusive a las administradoras del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, las cuales podrán iniciar los correspondientes procesos coactivos para hacer efectivos sus créditos, de conformidad con el artículo 79 del Código Contencioso Administrativo y el artículo 112

⁴ Ibid. p.10.

⁵ Ibid., p.10.

de la ley 6^a. De 1992 y demás normas que los adicionen o reformen.

Parágrafo. En aquellos casos en que sea pertinente, las administradoras deberán informar al Fondo de Solidaridad Pensional sobre las acciones de cobro que deban adelantarse, con el objeto de que este, si lo estima conveniente y por conducto de su representante, tome participación en el correspondiente proceso.”⁶

El artículo 15 del decreto 1485 de 1994 (Salud), que dice:

“Son obligaciones especiales de las Entidades Promotoras de Salud:

1.

4. Contar con mecanismos que le permitan determinar en forma permanente la mora o cumplimiento por parte de los empleadores en el pago oportuno de las cotizaciones, de tal forma que puedan adelantar las acciones de cobro de las sumas pertinentes.”⁷

El artículo 23 del decreto 1295 de 1994 (Riesgos Profesionales), que señala:

“Acciones de cobro. Sin perjuicio de la responsabilidad del empleador de asumir los riesgos profesionales de sus trabajadores, en caso de mora en el pago de las primas o cotizaciones obligatorias, corresponde a las entidades administradoras de riesgos profesionales adelantar las acciones de cobro con motivo del incumplimiento de las obligaciones del empleador, de conformidad con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional. Para tal efecto, la liquidación mediante la cual la administradora de riesgos profesionales determine el valor adeudado, prestará mérito ejecutivo.”⁸

⁶ Ibid., p.10.

⁷ Ibid., p.10.

⁸ Ibid., p.11.

Con lo anterior se puede definir que uno de los principales sujetos de acción en este proceso de pago de cartera es el empleador quien a su vez tiene varias consecuencias por el no pago de los aportes quien se puede ver sometido a las siguientes consecuencias:

- La Superintendencia Nacional de Salud podrá imponerle, por una sola vez, o en forma sucesiva, multas hasta de 1.000 salarios mínimos legales mensuales. (Ley 100 de 1993. Artículos 161 y 230).⁹
- El Ministerio de la Protección Social podrá imponerle multas sucesivas hasta de 500 salarios mínimos legales mensuales. (Decreto 1295 de 1994, artículo 91).¹⁰
- La Dirección de Impuestos Nacionales le rechazará la deducción de gastos salariales en la declaración de renta, ocasionándole un mayor pago de impuestos (Estatuto Tributario artículo 108, Decreto 163 de 1997 artículo 9, Ley 788 de 2003 reforma tributaria, art. 25).¹¹
- La afiliación del trabajador a salud le será suspendida al primer mes de mora y cancelada a los seis (6) meses de no pago (Ley 789 de 2003, reforma laboral, Art. 43)¹²
- Deberá asumir directamente el costo de las incapacidades, de los servicios de salud y de las pensiones de sus trabajadores y beneficiarios, sin perjuicio de la obligación de cancelar al sistema la totalidad de las cotizaciones atrasadas (Decreto 806 de 1998, artículos 8 y 57. Decreto 1406 de 1999, artículo 57, inciso 3º)¹³
- No tendrá derecho a reembolsos por incapacidades pagadas a sus trabajadores. (Decreto 1804 de 1999. Art. 21)¹⁴

⁹ Ibid., p. 12.

¹⁰ Ibid., p.13.

¹¹ Ibid., p.13.

¹² Ibid., p.13.

¹³ Ibid., p.13.

¹⁴ Ibid., p.13.

- Podrá ser investigado por la Fiscalía General de la Nación. (Sentencias de la Corte Constitucional Números C-177 del 4 de Mayo de 1998 y SU- 562 del 4 de Agosto de 1999. Nuevo código Penal Art. 402).¹⁵
- Los socios responderán solidariamente por los aportes que no pague en forma oportuna la Sociedad (Ley 633 de 2000. Art. 51. Estatuto Tributario Artículo 794).¹⁶
- No podrá contratar con el Estado (Ley 789 de 2003, reforma laboral, art. 50).¹⁷
- Si el empleador es una entidad pública, los funcionarios responsables incurrirán en causal de mala conducta y en falta gravísima según el Código Único Disciplinario (Ley 100 de 1993 Art. 23 y Ley 734 de 2002. Art. 48 numeral 28).¹⁸
- No podrá inscribir, ni modificar, ni renovar el registro de la Cámara de Comercio. (Ley 789 de 2003, reforma laboral, Art. 50).¹⁹
- No podrá acceder a los programas de microcrédito que administran las Cajas de Compensación Familiar. (Ley 789 de 2003, reforma laboral, Art.7)²⁰
- No podrá beneficiarse de la exoneración de aportes de SENA e ICBF contemplada en la reforma laboral de 2003. (Ley 789 de 2003, reforma laboral, Art. 13)²¹

¹⁵ Ibid., p.13.

¹⁶ Ibid., p.13.

¹⁷ Ibid., p.13.

¹⁸ Ibid., p.13.

¹⁹ Ibid., p.13.

²⁰ Ibid., p.13.

²¹ Ibid., p. 13.

Cuando un empleador no ha pagado los aportes de uno o varios meses, el ISS no puede determinar el monto de la deuda, porque no conoce el valor de los salarios devengados por los trabajadores, que son la base para el cálculo de las cotizaciones. Por esa razón es necesario solicitarle al patrono que informe el valor de la deuda, o visitarlo para establecer ese valor en forma conjunta.²²

Si el empleador no informa el monto de la deuda y tampoco es posible practicarle una visita, se elaborará una liquidación de deuda presunta o estimada, con base en los registros históricos de pagos.²³

3.1.1. Normatividad Interna. La liquidación de la deuda para el cobro de los aportes se deberá hacer aplicando el procedimiento establecido en la Resolución 0376 del 31 de Enero de 1997 de la Presidencia del ISS, modificada por las resoluciones 1111 del 27 de abril de 1998 y 953 del 30 de abril de 2003 y estará detallada por meses y por seguros.²⁴

Mediante esas resoluciones el Presidente del ISS ha delegado la facultad de declarar la existencia de la deuda en los siguientes funcionarios:²⁵

- El Vicepresidente Financiero

- El Jefe del Departamento Nacional de Cobranzas

- El Jefe del Departamento Nacional de Cuentas Corrientes

- El Gerente Seccional

- El Jefe del Departamento Financiero Seccional

²² Ibid., p.16.

²³ Ibid., p.16.

²⁴ Ibid., p.16.

²⁵ Ibid., p.16.

3.2. SEGUNDA ETAPA DE COBRO – “COBRO PREJURIDICO”. PROCEDIMIENTOS INTERNOS

Para el cobro de los aportes en la segunda Etapa de cobro, correspondientes al cobro persuasivo como lo define el Estatuto Tributario, el ISS utilizará dos mecanismos, el requerimiento escrito y la visita de Asesoría de Cuenta y Fiscalización.²⁶

El requerimiento escrito se hará con base en el artículo 2o, del decreto 2633 de 1994, reglamentario de la ley 100 de 1993.²⁷

La visita de Asesoría de Cuenta y Fiscalización se hará siguiendo los procedimientos e instrucciones establecidos en las resoluciones 946 del 31 de enero de 1997 y 4756 del 15 de diciembre de 2000, ambas de la Presidencia del Instituto.²⁸

El artículo 2o. del decreto 2633 de 1994 señala:

"DEL PROCEDIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA AL EMPLEADOR. Vencidos los plazos señalados para efectuar las consignaciones respectivas por parte de los empleadores, la entidad administradora, mediante comunicación dirigida al empleador moroso lo requerirá. Si dentro de los quince (15) días siguientes a dicho requerimiento el empleador no se ha pronunciado, se procederá a elaborar la liquidación, la cual prestará mérito ejecutivo de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la ley 100 de 1993"²⁹

El funcionario que esté adelantando la acción de cobro por requerimiento escrito, deberá dar aplicación a lo establecido en el decreto citado.

El artículo 53 de la Ley 100 de 1993, señala:

²⁶ Ibid., p.19.

²⁷ Ibid., p.19.

²⁸ Ibid., p.20.

²⁹ Ibid. p.22.

"Fiscalización e Investigación. Las entidades administradoras del Régimen Solidario de prestación definida tienen amplias facultades de fiscalización e investigación sobre el empleador o agente retenedor de las cotizaciones al régimen, para asegurar el efectivo cumplimiento de la presente ley. Para tal efecto podrán:

- a) Verificar la exactitud de las cotizaciones y aportes u otros informes, cuando lo consideren necesario;

- b) Adelantar las investigaciones que estimen convenientes para verificar la ocurrencia de los hechos generadores de obligaciones no declarados³⁰

La resolución No. 4756 de Diciembre 15 de 2000 por la cual se reglamenta la función de Asesoría de Cuenta y Fiscalización a Empleadores en el Instituto de Seguros Sociales, señala:

"Artículo 2°. La Función de Asesoría de Cuenta y Fiscalización a Empleadores tendrá como objetivo, además de la fiscalización e investigación establecida en las normas legales, el de asesorar al empleador para la definición del valor de la deuda y la forma de ponerse al día en el pago de los aportes, tanto de Riesgos Profesionales, como de Pensión y de Salud."

³⁰ *Ibíd.*, p.22.

4. CARACTERIZACIÓN DEL MANEJO DE LOS PROCESOS PROPIOS DEL ÁREA FINANCIERA.

4.1. EL ÁREA FINANCIERA SECCIONAL NARIÑO

En Instituto de Seguro Social, los procesos de cobrar, verificar y auditar todos los ingresos monetarios de cotización de parte de los trabajadores o/y afiliados al ISS son realizados por el departamento financiero y son la base para garantizar un buen servicio a los cotizantes y beneficiarios. El manejo que se ha dado a estos procesos a lo largo de 20 años, se divide en dos etapas, antes de diciembre de 1994, fecha en la cual se generaron los cambios en el instituto debido a la reforma de la ley 100 de 1993, y luego de esta fecha que ya todos los registros han sido sistematizado y se han buscado nuevas alternativas para un correcto funcionamiento de este departamento. Dos de las principales actividades realizadas por el departamento financiero son las de cobranzas y recaudo. La cobranza es una función de principal atención, no solo por el impacto que tiene sobre el nivel de ingresos de la Institución, sino también porque es su obligación el cobro de las acreencias a su favor y porque mediante las acciones de cobro se está contribuyendo con la lucha contra la evasión y elusión de los aportes a la Seguridad Social.

Para realizar cobros existen bases de datos llegadas desde Bogotá de las cuales se verifica la información suministrada con los sistemas de información existentes en el seguro social, luego se realizan los respectivos requerimientos por escrito.

Las cuentas por cobrar constituyen uno de los activos más importantes de una empresa. Su misma naturaleza de representar los activos que se encuentran en una especie de concesión de crédito, como instrumento que contribuye a elevar el volumen de cartera y que a su vez constituye una gran generación de fondos que en el momento actual se encuentran como cartera evasiva.

Las cuentas por cobrar son la parte del activo circulante originadas por las interminables listas de contribuyentes que en su momento no anticiparon un pago oportuno y que se ha venido acumulando a lo largo del tiempo, generando una evasión continuada y que al fin de cuentas solo perjudica al mismo contribuyente. Su carácter dentro de la Institución representa un indicador de la gestión administrativa de la misma, o en su departamento financiero o de cartera

en materia de crédito y cobranzas al hacerse un análisis de ellas lo cual constituye el reto profesional que debe enfrentar en la actualidad.

El concepto administrativo de las cuentas por cobrar destaca una importante actividad dentro de la Institución que pone en relieve la necesidad de emprender estudios profundos y cuidadosos, tendientes a lograr la máxima efectividad del proceso de cobranza en plazos normalmente establecidos por la política de ISS.³¹

Desde el punto de vista financiero, las cuentas por cobrar constituyen fondos comprometidos. Esto significa una ampliación de los mismos en forma directa del efectivo que debería percibirse.

Esto a su vez afecta el flujo de caja del Instituto, en vista de los efectos que tienen las políticas relativas de la concesión de créditos y a las políticas de cobranzas en la rapidez con que entren los fondos a la Institución; asimismo, también se afectarán los estados financieros presupuestados, tanto el estado de ganancias y pérdidas como el balance general debido a los efectos de las decisiones que se tomen respecto a la cartera generada y a las pérdidas por cuentas incobrables. Así, desde el punto de vista financiero, las cuentas por cobrar, representan un instrumento realmente importante en la función financiera del ISS. De una buena política de concesión de crédito y de un buen sistema de cobros, dependerá la contribución de las cuentas por cobrar a la provisión de fondos en las condiciones más ventajosas y a la maximización de las posibles utilidades que se puedan generar.³²

Lo anteriormente señalado respecto al enfoque económico de la cartera por cobrar; resalta el papel que desempeña el departamento financiero en las diversas etapas del ciclo del manejo con el cual se ha venido trabajando en ISS y la incidencia que tienen los diferentes afiliados que cuentan con una cartera abierta en su contratación con el Instituto y las contraprestaciones brindadas por este, en los diferentes ciclos de la prestación de servicios que se han convenido entre la empresa y el Instituto.

3.2.1. Descripción del proceso de cobranza. La función de cobranzas en el Instituto de Seguros Sociales se cumple en tres etapas. La primera etapa está a cargo de la dependencia en donde se originó la operación que dio lugar a la cuenta por cobrar (Departamento Nacional de Cobranzas). Dicha

³¹ Instituto de Seguros Sociales, Manual de Cobranzas. Santa fe de Bogotá; Noviembre de 2003.

³² *Ibíd.*

dependencia debe generar la respectiva cuenta de cobro o factura y adelantar la primera acción de cobro. Si la operación o transacción que dio lugar a la cuenta de cobro, es de una seccional, el primer cobro está a cargo de la dependencia de cobranzas de la respectiva seccional, a excepción de aquellos casos en que el Presidente, u otro funcionario con facultad para ello, se determinen una instancia diferente.

Este primer cobro es realizado por el área en la que se generó la operación que dio lugar a la cuenta por cobrar y consiste, por lo general, en el envío de un requerimiento escrito al deudor que debe contener por lo menos los siguientes datos:

1. Número consecutivo (de acuerdo al código que corresponda)
2. NIT o Identificación
3. Nombre
4. Valor de Cobro

Se debe además conservar un Registro Histórico en el área con por lo menos los primeros cuatro datos de la cuenta: consecutivo, Nit, nombre y valor del cobro, el movimiento de la cuenta (los pagos y las novedades) y el Total de Control de cada cuenta.

Debe enviarse copia del Cobro al Departamento Nacional de Contabilidad, si el proceso es centralizado o a las áreas contables de la respectiva seccional si el proceso es descentralizado y reportar las siguientes novedades según corresponda emitidas en orden consecutivo y afectando el Registro Histórico del área:

- 1) Por Anulación de la Cuenta de Cobro
- 2) Por Actualización del valor de la deuda
- 3) Por Sustitución de Cuentas de Cobro, informando la Anulación de la Cuenta que va a ser sustituida, acompañada de la nueva Cuenta de Cobro que reemplaza a la anulada
- 4) Por Traslado a Cobro Pre jurídico

Una vez se actualiza el movimiento de la cuenta se deben Conciliar las Cifras de Control del área con los saldos de los estados financieros del Departamento Nacional de Contabilidad si el proceso es centralizado o del área contable de la respectiva seccional si el proceso es descentralizado. Se corrigen las diferencias

que sean originadas por el área y se informa a Contabilidad (Nivel Nacional o seccional según corresponda) las diferencias que deben corregir por efecto de registros errados en los Libros de Contabilidad.

Después de enviado el requerimiento y si durante los 15 días siguientes no se ha recibido el pago o por lo menos respuesta escrita al mismo, se trasladará la deuda a segundo cobro.

La segunda etapa de la función de cobro está a cargo del área de cobranzas (Coordinación de recaudo), es decir, del Departamento Nacional de Cobranzas si la operación inicial se originó en una dependencia del Nivel Nacional, o de la Coordinación de Recaudo Seccional, o dependencia que haga sus veces, si la operación inicial tuvo origen en una seccional. Este segundo cobro corresponde al cobro persuasivo para el caso de aportes o pre jurídico para cualquier otro concepto.

Una vez el área encargada ha enviado al deudor el requerimiento escrito y se ha verificado el no pago de la acreencia, esta se traslada a la segunda etapa de cobro, notificando al Departamento Nacional de Contabilidad si el proceso es centralizado o al área contable de la respectiva seccional si el proceso es descentralizado. La Novedad de Traslado a Segundo Cobro debe contener por lo menos los siguientes datos:

1. Número consecutivo (de acuerdo al código que corresponda)
2. NIT o Identificación
3. Nombre
4. Valor de Cobro

El responsable de realizar este segundo cobro, será el Departamento Nacional de Cobranzas, si la operación inicial se originó en una dependencia del Nivel Nacional, o de la Coordinación de Recaudo Seccional, o dependencia que haga sus veces, si la operación inicial tuvo origen en una seccional.

Esta segunda etapa de cobro corresponde al envío de un requerimiento escrito en el que se invita al deudor a realizar el pago de la deuda o a establecer un convenio de pago con el Instituto que le permitirá realizar abonos periódicos a la deuda. Si el deudor no se manifiesta al término de 15 días, el área de cobranzas decidirá según el valor y origen de la deuda si se envía un segundo requerimiento

estableciendo un plazo para el pago y anunciando el envío a Cobro Jurídico o si inmediatamente remite la deuda a Cobro Jurídico.

La permanencia máxima de una cuenta en Cobro Pre jurídico no debe superar los 45 días y en todo caso se deben tener en cuenta la prescripción de términos para no obstaculizar el cobro jurídico posterior.

De igual forma, se debe conservar un Registro Histórico en el área de Cobranzas y generar Totales de Control, con por lo menos los primeros cuatro datos de la cuenta: consecutivo, Nit, nombre y valor del cobro y el movimiento de la misma.

Las actividades del responsable del seguimiento de la cuenta que se encuentra en cobro pre jurídico son las mismas que para el primer cobro y se deben generar los mismos informes para el área de contabilidad respectiva.

La tercera etapa de cobro está a cargo de la autoridad judicial y/o administrativa que adelante el proceso de cobro jurídico (Dirección Jurídica Nacional).

La Dirección Jurídica Nacional o su correspondiente en cada seccional, será el encargado de realizar el Cobro Jurídico de las deudas trasladadas por el Departamento Nacional de Cobranzas o por la Coordinación de Recaudo seccional. La Novedad de Traslado a Cobro Jurídico debe contener por lo menos los siguientes datos:

1. Número consecutivo (de acuerdo al código que corresponda)
2. NIT o Identificación
3. Nombre
4. Valor de Cobro

El seguimiento de las deudas en cobro jurídico debe recibir el mismo tratamiento que en las etapas anteriores realizando la actualización del registro Histórico del área Jurídica y reportando al área de Contabilidad respectiva en la misma forma.

El cobro jurídico se hace mediante proceso de cobro coactivo para aquellos casos de deudas por no pago de aportes y cotizaciones al Sistema General de Seguridad Social y es adelantado por el Funcionario Ejecutor que tenga la respectiva delegación por parte del Presidente del Instituto. El proceso de cobro

jurídico cuenta con el apoyo de una Firma de Cobranzas, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos que fija la Dirección Jurídica Nacional. El cobro coactivo puede ser adelantado por un funcionario del Nivel Nacional, o por uno del Nivel Seccional, según sea el caso. Cuando sea autorizado por la Dirección Jurídica Nacional, el Funcionario Ejecutor puede adelantar directamente el proceso, sin el apoyo de una Firma de Cobranzas.

El sistema de información llamado “*Contaiss*” registra los pagos con las planillas de autoliquidación; con el Nit o cédula, que se registra en la casilla de identificación e ingresa a la base de datos. Este es un sistema de consulta a nivel nacional identificando el valor de cotización, el valor de aporte en salud, pensión y riesgos.

El decreto 2665 de 1988 fue modificado parcialmente por los Acuerdos 027 del 6 de septiembre de 1993 y 084 de junio 1º de 1995 del Consejo Directivo del Instituto. Los temas reglamentados en estas normas hacen relación a conductas que daban lugar a sanciones por mora en el pago de los aportes, por violación de las normas sobre afiliación y registro, por incumplimiento de la obligación de informar el procedimiento para la imposición de sanciones, manejo de notas débito y crédito del debido cobrar, fijación de la tasa de interés de mora, clasificación de deudas incobrables, condiciones y requisitos de los convenios de pago, procedimientos y requisitos para las daciones en pago, creación y funcionamiento de los comités de cobranzas y otros temas.³³

Con respecto al cobro de conceptos distintos a las deudas de aportes, no existe un reglamento, sino diferentes actos administrativos, bien de la Presidencia, o bien de las Vicepresidencias, que fijan funciones, responsabilidades y procedimientos para determinados conceptos de cobro.³⁴

³³ MANUAL DE COBRANZAS. Instituto de Seguros Sociales. Estatutos Generales. Bogotá. Noviembre de 2003. p. 2.

³⁴ *Ibíd.*, p. 3.

5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL MANEJO EN FISCALIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL SEGURO SOCIAL

La administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones les sirven a las personas que afectan. El éxito que puede tener una organización al alcanzar sus objetivos, y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende, en gran medida, de sus políticas. Si estas se encuentran enfocadas en una correcta utilización de los recursos es probable que la organización alcance sus metas, ya que sobre ellos cae la responsabilidad de administrar todos los recursos con los cuales cuenta la empresa.

El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y dirigir y controlar sus actividades.

Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar.

Con respecto al departamento financiero del seguro Social, se puede analizar que existen en primera instancia varias debilidades en el manejo de la fiscalización, como se pudo ver anteriormente, hasta el año 1994, el recaudo de aportes no fue el esperado, el hecho que dichos aportes no hayan sido correctamente sistematizados o recaudados, generó un gran problema dentro de la entidad, que la sumió en una grave crisis, que hasta la fecha no ha podido superarla; esa ineficiencia administrativa, mostró ante el país, que la entidad Seguro social, que fue creada en un principio para ser la empresa por parte del estado, que velaría por el bienestar, tanto físico como económico de todos los colombianos, no alcanzó su principal objetivo, como consecuencia del inadecuado manejo de los recursos, la falta de compromiso con los ciudadanos y sobre todo de los trabajadores, llevó a la entidad a entrar en una etapa de privatización, la cual se ha venido dando paulatinamente.

Los procesos que se deben seguir para realizar los debidos requerimientos esta claramente descrito en las normas y procedimientos anteriormente mencionados, en primer lugar la información de los pagos pendientes en sistema por parte de los aportantes llega a cada una de las seccionales, en este caso a la seccional Nariño cuyo manejo esta en manos de los funcionarios del departamento financiero de la ciudad de Pasto.

5.1. PROCESO DE COBRO

5.1.1. Primera Etapa. Para iniciar el proceso de cobro debe realizarse un requerimiento por escrito al deudor.

- Segundo; Conservar un registro histórico con los datos principales de cada cuenta como son el Nit, nombre y valor de cobro, el movimiento y las novedades respectivas.
- Se debe realizar una actualización en los movimientos de las cuentas en un orden consecutivo y sin afectar los registros históricos del área, incluyendo las respectivas anulaciones de cobro, actualización del valor de la deuda para luego realizar anulación cobros de anteriores. Finalmente el traslado de los cobro pre jurídicos.
- Se debe realizar una conciliación con las cifras de control con los saldos de los estados financieros del área contable seccional Nariño, además de las diferencias que deben corregir por efecto de registros errados en los Libros de Contabilidad.

El proceso institucionalizado es claro, son normas que se han planteado a nivel nacional, y es esta la etapa que se cumple en primera instancia porque en base a la información que llega desde el sistema nacional cobranza se realiza el requerimiento escrito que es enviado a los deudores conservando un archivo histórico del mismo, sin embargo no hay un seguimiento adecuado a cada uno de los requerimientos, se trata entonces de un archivo extenso del cual no se realiza una actualización de valores, ni tampoco anulación de requerimientos previos.

Se identifico que no se realiza conciliación de valores que deben corregirse por inconsistencias en los sistemas de información, afectando los estados financieros del área contable seccional Nariño.

5.1.2. Segunda Etapa. La segunda etapa de la función de cobro está a cargo del área de cobranzas (Coordinación de recaudo), es decir, del Departamento o de la Coordinación de Recaudo Seccional. Este segundo cobro corresponde al cobro persuasivo para el caso de aportes o pre jurídico para cualquier otro concepto.

- Una vez el área encargada ha enviado al deudor el requerimiento escrito y se ha verificado el no pago de la acreencia, esta se traslada a la segunda etapa de cobro, notificando al Departamento Contable de la secciona. La Novedad de Traslado a Segundo Cobro debe contener número consecutivo, Nit o identificación, nombre y valor de cobro.
- Se debe conservar un Registro Histórico en el área de Cobranzas y generar Totales de Control, con por lo menos los primeros cuatro datos de la cuenta: consecutivo, Nit, nombre y valor del cobro y el movimiento de la misma. Después de enviado el requerimiento y si durante los 15 días siguientes no se ha recibido el pago o por lo menos respuesta escrita al mismo, se trasladará la deuda a segundo cobro.
- La permanencia máxima de una cuenta en Cobro Pre jurídico no debe superar los 45 días y en todo caso se deben tener en cuenta la prescripción de términos para no obstaculizar el cobro jurídico posterior.
- La visita de Asesoría de Cuenta y Fiscalización se hará siguiendo los procedimientos e instrucciones establecidos para pactar con las empresas la forma de pago de los aportes que se encuentren en mora.

Esta segunda etapa de cobro corresponde al envío de un requerimiento escrito en el que se invita al deudor a realizar el pago de la mora en cartera o a establecer un convenio de pago con el Instituto que le permitirá realizar abonos periódicos a la deuda. Si el deudor no se manifiesta al término de 15 días, el área de cobranzas decidirá según el valor y origen de la deuda si se envía un segundo requerimiento estableciendo un plazo para el pago y anunciando el envío a Cobro coactivo o si inmediatamente remite la deuda a Cobro Jurídico.

Las visitas que se deben realizar a empresas que tengan un valor significativo en mora de aportes no se realizan de una manera regular, dejando pasar tiempo valioso para la recuperación de cartera, perdiendo recursos importantes para el funcionamiento adecuado del instituto.

En caso de no obtener respuesta no se cumple con los plazos establecidos para remitir los procesos, se identificó además que un proceso de estas características tarda entre 1 a 3 meses en ser remitido a la siguiente etapa de cobro detallada más adelante.

5.1.3. Tercera Etapa. La tercera etapa de cobro está a cargo de la autoridad judicial y/o administrativa que adelante el proceso de cobro jurídico Dirección Jurídica Seccional de las deudas trasladadas por la Coordinación de Recaudo seccional. La Novedad de Traslado a Cobro Jurídico debe contener por lo menos los datos básicos de control.

- El seguimiento de las deudas en cobro jurídico debe recibir el mismo tratamiento que en las etapas anteriores realizando la actualización del registro Histórico del área Jurídica y reportando al área de Contabilidad respectiva en la misma forma.
- El cobro jurídico se hace mediante proceso de cobro coactivo para aquellos casos de deudas por no pago de aportes y cotizaciones al Sistema General de Seguridad Social, contando con el apoyo de una Firma de Cobranzas, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos que fija la Dirección Jurídica Nacional.

Aun cuando el cobro de este tipo de cartera es manejado en el departamento jurídico de la seccional, su efectividad depende del seguimiento realizado en el área financiera del departamento. Por tanto, las fallas identificadas con anterioridad generan vencimiento en las fechas de cumplimiento de los requerimientos que retrasan aun más la recuperación de cartera que resulta indispensable para garantizar el funcionamiento adecuado de Instituto Seguro Social.

Las fallas de esta seccional parecen no ser un problema solo de nuestro departamento, una de las alternativas que presento el gobierno y que ya esta en marcha para acabar con esa negligencia en la administración del Instituto de los Seguros Sociales, es su liquidación definitiva la cual en el Plan de Desarrollo, ya se anuncia la creación de una entidad que prestaría por separado los servicios que hasta hoy ha venido prestando el Instituto.

En el Plan de Desarrollo se contempla una reestructuración en el tema de pensiones y la unificación del régimen de prima media para entidades oficiales en una sola entidad. Sin embargo, ante el hecho de que el tema implique acabar el Seguro, la norma tendría que pasar por el Congreso.

El gobierno trabaja en unificar en pensiones el régimen de prima media que hoy manejan entidades como el ISS, Caprecom, Cajanal y el Fondo de Previsión del Congreso, entre otras entidades.

El proyecto es que "una sola entidad haga el recaudo y manejo de la información", con ello se garantiza que para el usuario exista mayor agilidad y atención, esto no implicará ningún cambio para los afiliados en términos de semanas cotizadas, contribuciones o trámites. El proceso de unificar busca centralizar la información, actualizarla y hacer más expedito su funcionamiento.

Años de negligencia llevaron a lo que muchos vaticinaron, en septiembre de 2004 se agotaron las reservas del Instituto de Seguros Sociales, en ese año el plan de gobierno nacional pagó \$1.1 billones de las obligaciones pensionales del ISS y en el año 2006 \$3.8 billones. Para el fin de año de 2007, se estima que el ISS tendrá ingresos por \$2.7 billones y gastos por obligaciones pensionales y de funcionamiento por \$7.1 billones, por lo que el aporte del presupuesto por agotamiento de las reservas ascenderá a \$4.4 billones más \$222 mm para pagos a los ex funcionarios del ISS.

Por lo cual este Gobierno y el Congreso tomaron la decisión de atacar el problema, por primera vez desde la Ley 100 de 1993. A diciembre de 2002, y con una tasa de descuento del 4%, se estimaba un déficit pensional de 182.8% del PIB. Con la aprobación de las leyes 797 y 860 de 2003, se logró una disminución de 43.1% del PIB en la carga prestacional del país.

Sin embargo, las sentencias del gobierno declararon inexecutable el Régimen de Transición, reduciendo el ahorro en 22% del PIB. Finalmente, el Acto Legislativo de 2005 genera un ahorro adicional de 19% del PIB, lo cual implica que en la actualidad el pasivo pensional, con una tasa de descuento de 4%, asciende a 142.7% del PIB³⁵.

Por lo anterior, a partir del pronunciamiento del gobierno en la propuesta de liquidación del Instituto de Seguro Social, se disparó de 10 mil solicitudes de traslado en el mes de julio a 17 mil 858 en agosto en el año 2006, el anuncio de la liquidación del ISS, generó tal incertidumbre que evidencia cómo el gobierno provocó pánico económico entre los afiliados.

³⁵ Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Hacienda y Crédito Público (DGPM).

6. ANÁLISIS HISTÓRICO Y ACTUAL DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL INSTITUTO SEGURO SOCIAL

Existe una base de datos de deudores morosos de 1994 hacia atrás que ha sido llamada “**Debido Cobrar**”, que esta conformada por 3966 cuentas de empresas o independientes, con datos que abarcan todo el departamento de Nariño, en su mayoría de Pasto, Ipiales y Tumaco. Después de la implementación de la ley 100 de 1993 la sistematización de datos cambio y hasta diciembre de 1994 se realizó un corte y toda la información reposa en un extenso archivo de libros que contienen los listados de aportes mensuales desde 1974.

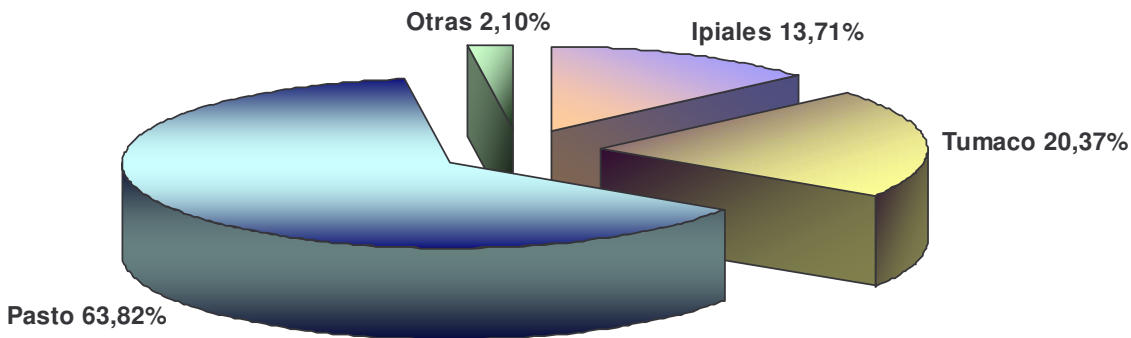
De enero de 1995 hacia delante la sistematización de datos es diferente pues se divide los aportes en salud, pensión y riesgos profesionales, existen sistemas en donde se obtiene la información de los aportes llamados: *CONTAISS*, que arroja datos de los aportes que han sido pagados por medio de talonario o bajo régimen subsidiado; *AUTOLISS*, que arroja datos de los aportes realizados por medio de planilla de aportes, con autoliquidaciones o ingreso de información por medios magnéticos.

Así entonces se analiza en 2 partes, la primera de 1994 hacia atrás y la otra de 1995 hacia delante.

6.1. PRIMERA ETAPA 1994 HACIA ATRÁS DENOMINADO “DEBIDO COBRAR”

De las 3966 cuentas en su mayoría en su mayoría representadas en la ciudad de Pasto con el 65,94%, seguidas por la ciudad de Tumaco con el 18,43%, Ipiales con el 13,69%, siendo estas las principales y mas representativas (Ver gráfica 1).

Gráfica 1. Porcentaje de Participación Ciudades Principales

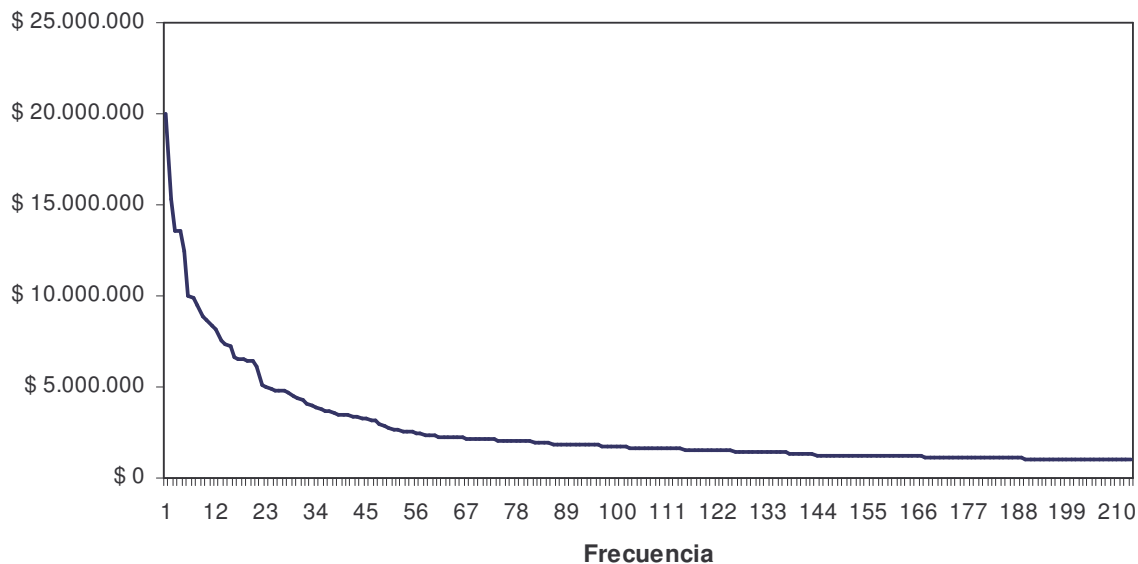


Fuente: Instituto de los Seguros Sociales. Departamento Financiero.

El manejo de estas cuentas ha sido irregular, se caracteriza por la falta de continuidad y seguimiento en los procesos individuales de cobro, no existe archivo alguno que demuestre se haya realizado el requerimiento escrito, visitas y las fiscalización respectiva. Después del cambio que se realizó para 1993 con la entrada en vigencia de la ley 100 cambia el manejo de seguridad social integral, separándose el manejo de salud, pensión y riesgos, creando dependencias internas en la empresa con autonomía administrativa. El manejo de las cuentas de este periodo se ha ido archivando con el pasar de los años y hoy en día, 14 años después, aun existen procesos pendientes, que siguen siendo contabilizados como activos de la institución aun tratándose de deudas de empresas que incluso han dejado de existir ya hace muchos años.

La cartera que existe de las cuentas mencionadas muestra una tendencia inversa valor – frecuencia, evidenciando que en su gran mayoría son pequeños saldos que han quedado sin saldar (Ver gráfica 2)

Grafica 2. Valores de Deuda Total

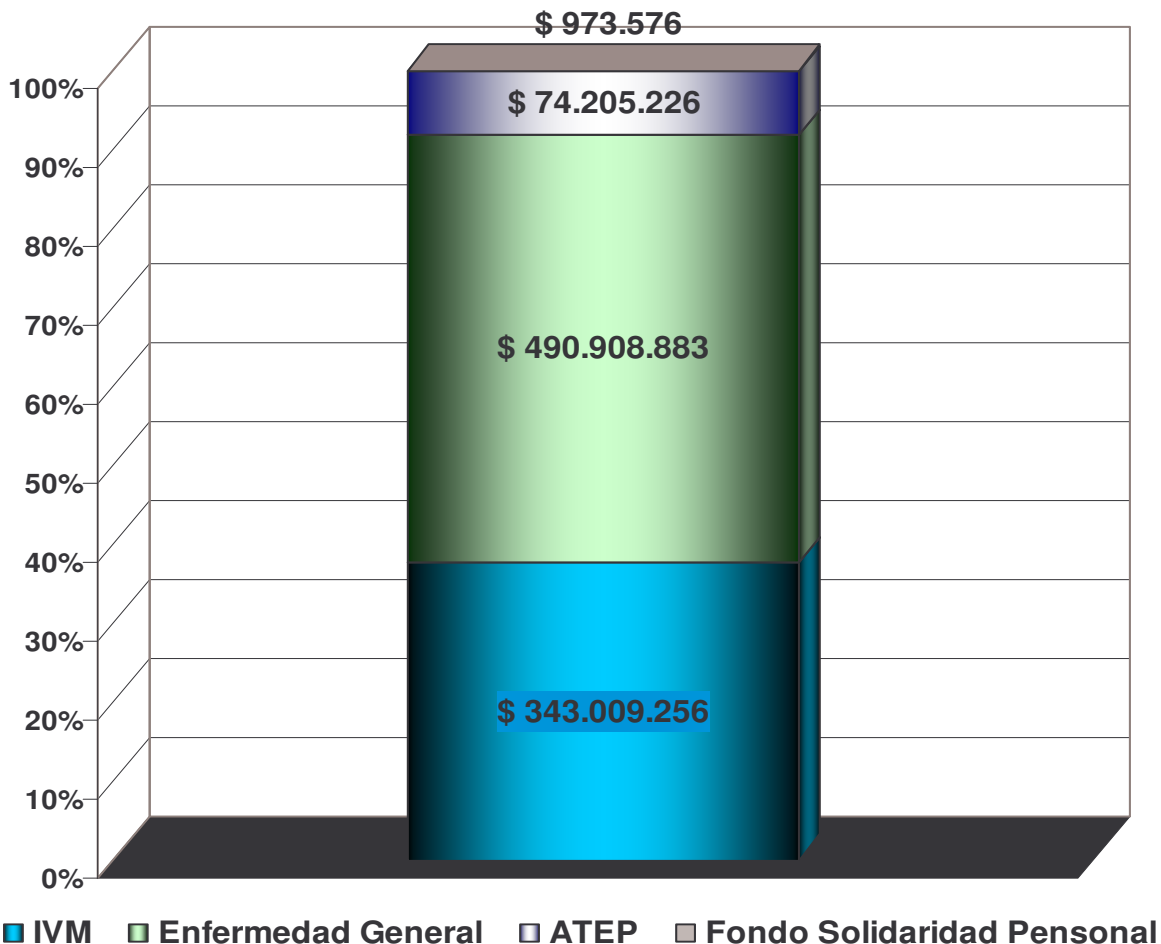


Fuente: Instituto de Seguros Sociales, Departamento Financiero.

Las cuentas por cobrar (el crédito), representan un elemento con efectos decisivos en todos los tipos de negocios. Tratándose de empresas estatales, sin ánimo de lucro como lo es el instituto de seguros sociales, es indispensable que exista e manejo óptimo en cartera además del tan anhelado buen manejo de los recursos públicos.

El valor total en cartera, registrado en los libros existentes asciende a \$909.096.94, discriminado de la siguiente manera: aportes en salud \$490'908.883; Pensión \$343.009.256; Riesgos profesionales \$ 74'205.226; Fondo de solidaridad pensional \$973.576. (Ver gráfica 3)

Gráfica 3. Valor Deuda Total Según Tipo de Aporte



Fuente: Instituto Seguros Sociales. Departamento financiero.

Generalmente el término de cuentas por cobrar es utilizado para denominar los créditos concedidos en cuentas abiertas y recuperables a corto plazo; es decir, a base de cargos y abonos en los cuales en muchos casos no se requiere la utilización de comprobantes en los cuales figura la firma del deudor como obligado a pagar. Así, se conceden plazos razonables y descuentos por pronto pago, aspectos que están formalizados en los documentos por cobrar antes mencionados.

Una de las variables principales de la política de cobranza es el costo de los procedimientos de cobranza, situado dentro de ciertos límites, mientras mayores sean los gastos de cobranza menor será la proporción de incobrables y el lapso medio de cobro. No obstante la relación entre costo de las cobranzas y eficiencia de las mismas no es lineal. Los primeros gastos de cobranza es probable que produzcan muy poca reducción de las cuentas incobrables; pero a medida que se van aumentando los gastos, estos comienzan a tener un efecto significativo en este sentido, pero a partir de un punto, si se siguen incrementando los gastos de cobranza, se tiende a producir cada vez menos reducción de la pérdida a medida que estos gastos se vayan agregando.

Esta relación técnica entre gastos de cobranza y porcentaje de pérdida por cuentas incobrables puede expresarse gráficamente utilizando un sistema de coordenadas cartesianas. En el eje de las (x) se colocan los gastos de cobranza y en el eje de las (y) los porcentajes (%) de pérdidas. Como observamos en la tabla 1 el valor estimado según datos previamente analizados de los costos de requerimiento en la entidad. (Véase Gráfico 4)

Tabla 1. Costos Por Requerimiento Según Monto

Rango	Promedio (x)	Costos Promedio (y)	No. De Cuentas (z)	Valor cartera por cobrar promedio (X)	Costo Aproximado (Y)	% perdidas promedio
		$(x * 0.25)$		$(x * z)$	$(y * z)$	$(Y / X) * 100$
< \$ 500.000	\$ 58.932	\$ 14.733	3.562	\$ 209.915.784	\$ 52.478.946	0,25
> \$ 500.000 y < \$ 1'000.000	\$ 777.163	\$ 202.062	192	\$ 149.215.280	\$ 38.795.973	0,26
> \$ 1'000.000 y < \$ 5'000.000	\$ 1.864.712	\$ 503.472	191	\$ 356.160.048	\$ 96.163.213	0,27
> \$ 5'000.000 y < \$ 10'000.000	\$ 7.608.485	\$ 2.130.376	17	\$ 129.344.249	\$ 36.216.390	0,28
> \$ 10'000.000 hasta 20'000.000	\$ 14.986.113	\$ 4.495.834	5	\$ 74.930.566	\$ 22.479.170	0,30

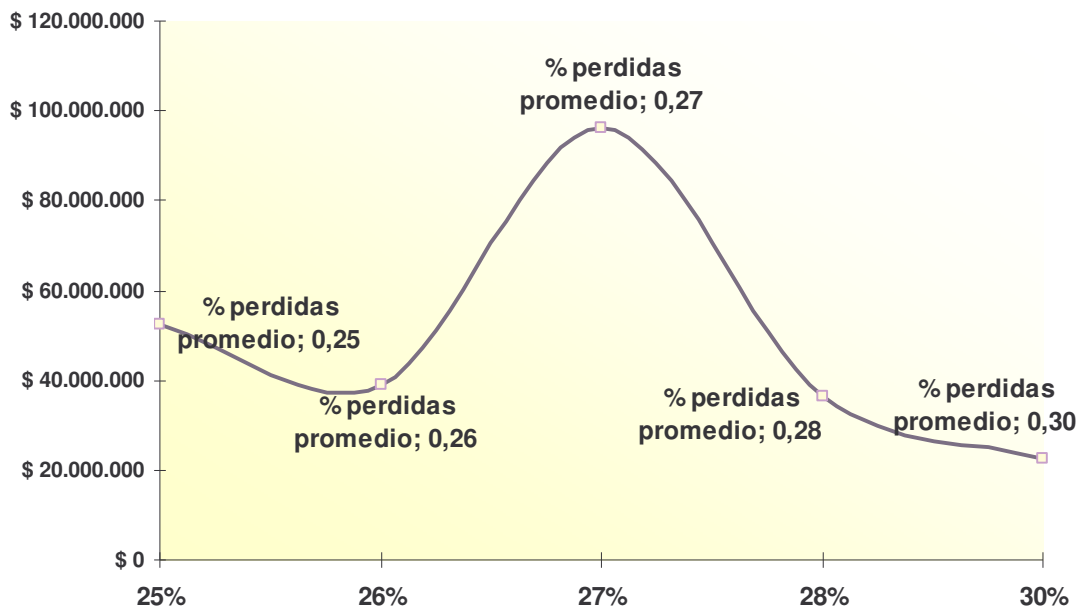
Fuente: Esta Investigación.

Después de dividir en 5 rangos la cartera existente se obtuvo el valor en cartera promedio; El costo promedio es resultado del valor suministrado por la oficina

jurídica del Instituto seguro social determinado el costo aproximado sobre el valor a cobrar según los rangos determinados de la siguiente manera:

- Cartera < \$ 500.000 **25%**
- Cartera > \$ 500.000 y < \$ 1'000.000 **26%**
- Cartera > \$ 1'000.000 y < \$ 5'000.000 **27%**
- Cartera > \$ 5'000.000 y < \$ 10'000.000 **28%**
- Cartera > \$ 10'000.000 hasta 20'000.000 **30%**

Grafica 4. Gastos de Cobranzas



Fuente: Esta Investigación.

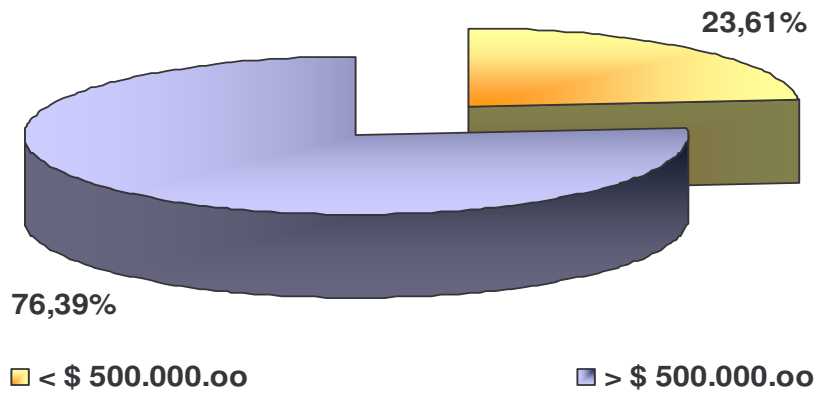
- La cartera correspondiente al rango < \$ 500.000 de saldo en cartera tiene un costo del 25% sobre el valor en cartera \$ 209.915.784 promedio, con un costo de cobranza aproximadamente de \$ 52.478.946 que en este caso representa la mayoría del total de las cuentas 3.562.

- La cartera correspondiente al rango $> \$ 500.000$ y $< \$ 1'000.000$ de saldo en cartera tiene un costo del 26% sobre el valor en cartera, representa 192 cuentas en total, gráficamente el valor total en este rango no es alto, mas sin embargo representa \$ 149.215.280 promedio en cartera y un costo aproximado de \$ 38.795.973.
- La cartera correspondiente al rango $> \$ 1'000.000$ y $< \$ 5'000.000$ de saldo en cartera tiene un costo de 27% sobre el valor en cartera \$ 356.160.048, representa 191 cuentas en total constituyéndose en el rango de mas alto costo de cobro \$96.163.213.
- La cartera correspondiente al rango $> \$ 5'000.000$ y $< \$ 10'000.000$ de saldo en cartera tiene un costo del 28% sobre el valor en cartera \$ 129.344.249 promedio con un costo aproximado de \$ 36.216.390, representa 17 cuentas del total.
- La cartera correspondiente al rango $> \$ 10'000.000$ hasta 20'000.000 de saldo en cartera tiene un costo del 30% sobre el valor en cartera \$ 74.930.566 promedio, con un costo de cobranza aproximado de \$ 22.479.170 representa únicamente 5 cuentas del total. (Graficas 6 y 7)

De la cartera del Debido-Cobrar se realizo una depuración de deudas con valores inferiores a \$ 500.000.00 por tratarse de saldos pequeños que vienen desde saldos de \$ 1 hasta \$ 500.000 (saldos de intereses o excedentes mínimos) que no justifican el proceso de requerimiento por los costos tan altos pues representaría un gasto para la institución de \$ 52.478.946 aproximadamente. Se elimina entonces \$209'914.809.00 que representa el 23,61% del total en cartera. (Grafica 5)

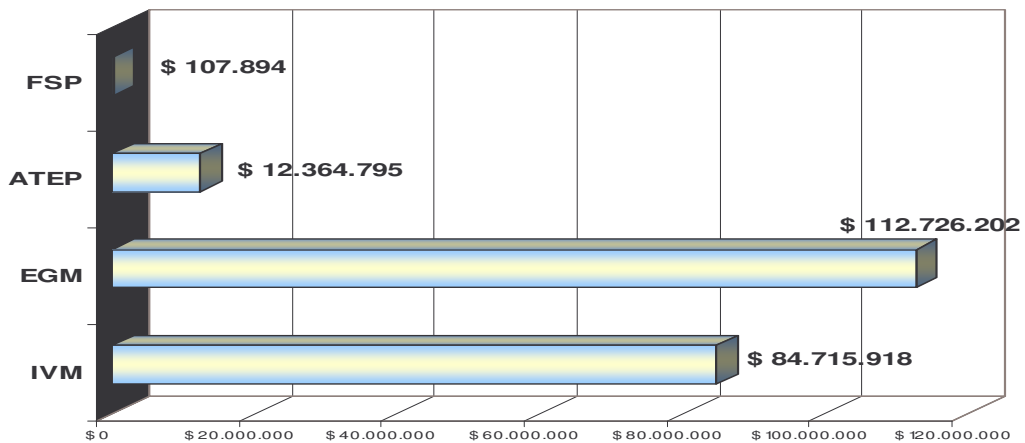
GRAFICA 5. Valores Totales de Cartera Según Clasificación

I



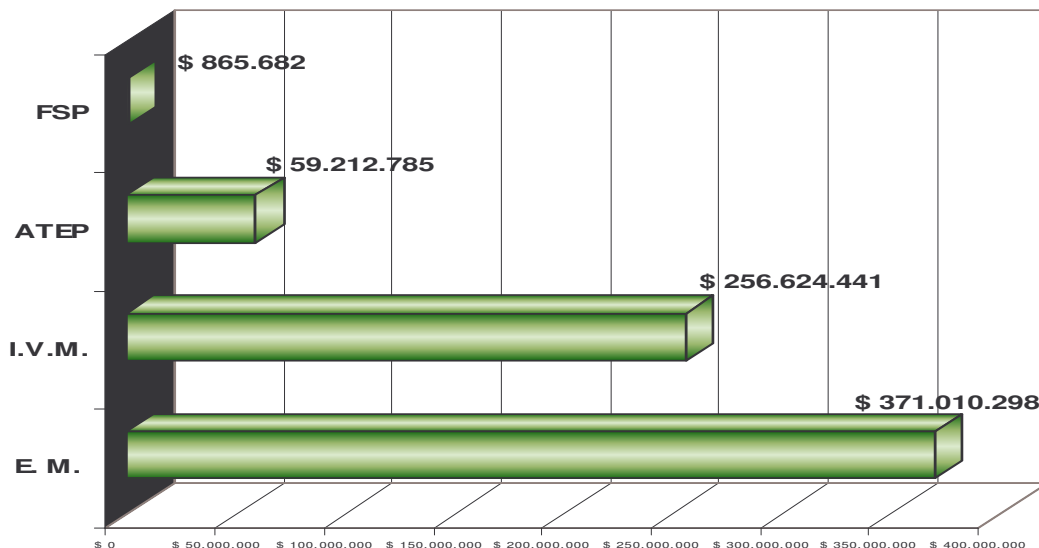
Fuente: Instituto Seguros Sociales; Departamento de Cartera.

Grafica 6. Valor Deuda “Descartada” Según Tipo de Aporte



Fuente: Esta Investigación.

Grafica 7. Valor Deuda “Posible” Según Tipo de Aporte

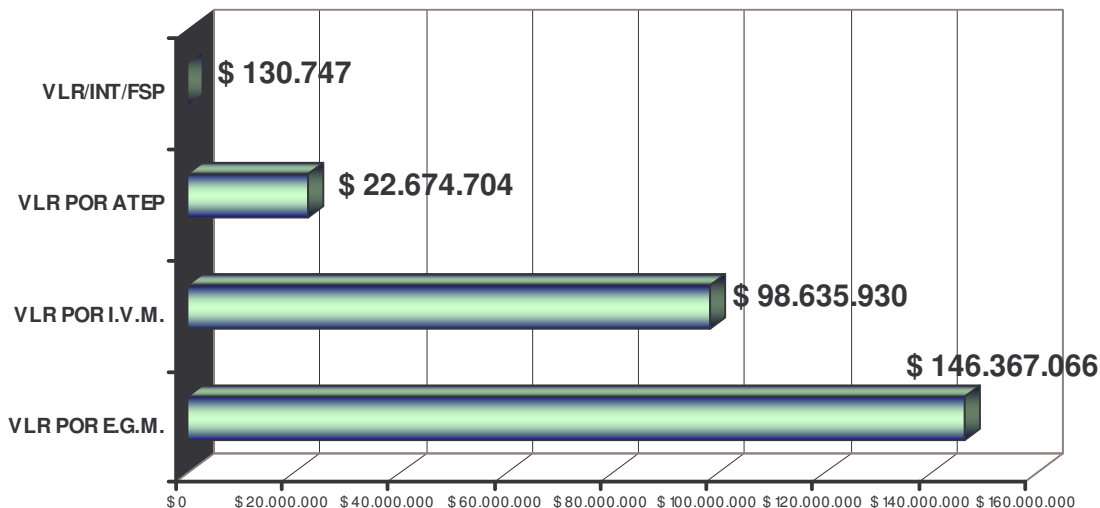


Fuente: Esta Investigación.

Del total de la cartera seleccionada se realizó una investigación y verificación de datos (Vigencia, Dirección y Teléfono). Para lo cual se confirmó vigencia frente a cámara de comercio y base de datos de la institución, evidenciando que casi en la totalidad de los casos se trata de empresas, sociedades o personas jurídicas que ya no existen.

Descartando entonces **\$ 419.904.759** en cartera representando 256 cuentas. De los datos que se lograron confirmar se seleccionó un total en cartera de **\$267.808.447** representando a 142 cuentas, detalladas como podemos observar en la gráfica 8 según el tipo de aporte a salud (E.G.M.), pensión (I.V.M.), riesgos profesionales (ATEP) y fondo de solidaridad pensional (FSP).

Grafica 8. Deuda Posible Según Tipo de Aporte



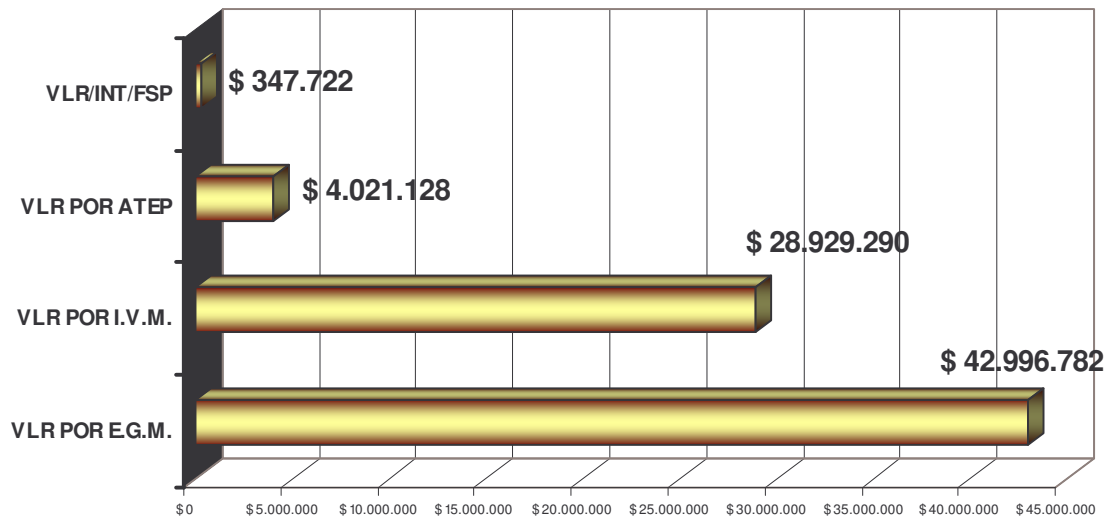
Fuente: Esta Investigación.

De los datos investigados individualmente que se lograron confirmar direcciones y posible vigencia, se diligenció requerimientos de cobro de los cuales se obtuvo respuesta presencial o escrita por la cual se realizó la respectiva liquidación o la depuración de la base de datos con la presentación de los respectivos soportes de pago en caso de haber un error de los datos almacenados. Arrojando como resultado una selección de cartera posible por recuperar (Grafica 9), aun más pequeña, representada por 48 cuentas por un total de \$76'294.922 detallados de la siguiente manera:

Tabla 2. Valores Tentativos De Recuperación De Cartera Debido-Cobrar

VLR POR E.G.M.	\$ 42.996.782
VLR POR I.V.M.	\$ 28.929.290
VLR POR ATEP	\$ 4.021.128
VLR/INT/FSP	\$ 347.722
VLR TOTAL DEUDA	\$ 76.294.922
Intereses Vlr. Tentativo	\$ 221.377.346

Grafica 9. Valores Tentativos de Recuperación



Fuente: Esta Investigación.

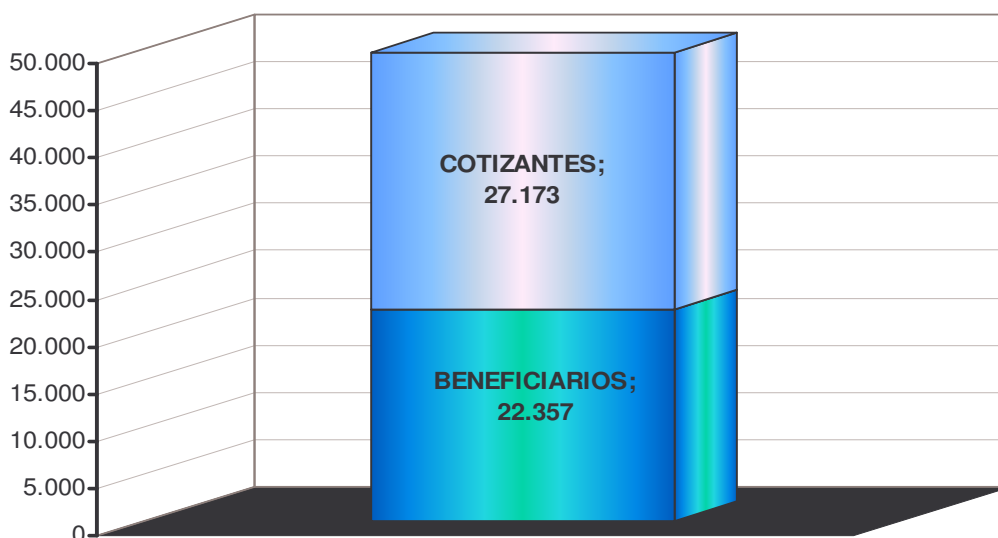
Se realizó el respectivo requerimiento por escrito con los periodos respectivos de aportes, fueron muy pocas las empresas y/o cotizantes que dieron respuesta a dichos requerimientos, fueron tan solo 4 las respuestas efectivas a quienes se realizó la respectiva liquidación, de las restantes 42 cuentas se realizó la respectiva liquidación y diligenciamiento para pasar a manos del departamento jurídico de la institución.

6.2. SEGUNDA ETAPA 1995 HACIA ADELANTE

Para este periodo de tiempo no existen bases de datos consolidadas pues el manejo en los tipos de aporte ya no se administra de forma conjunta, pues las dependencias de riesgos profesionales, pensión y salud son departamentos independientes, mas sin embargo existe un único registro en las bases de datos para realizar el respectivo proceso de fiscalización.

Sin embargo se cuenta con bases de datos suministradas desde Bogotá que muestran inicialmente la cantidad de afiliados con que cuenta esta institución como se observa a continuación (Grafica 10):

Grafica 10. Total de Afiliados Instituto Seguro Social Nariño



Fuente: Esta Investigación.

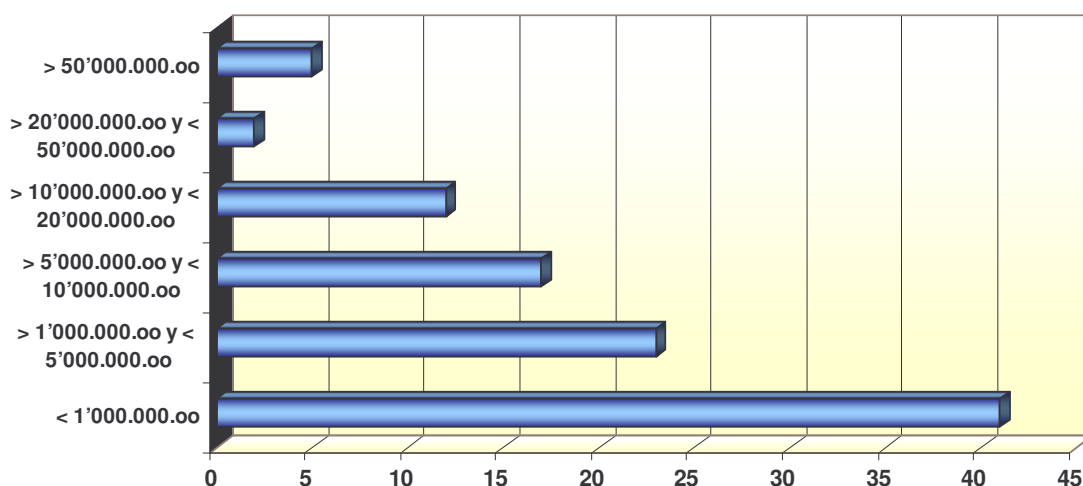
Del total de datos suministrado se generan periódicamente informes desde Bogotá con bases de datos que contienen información acerca de la cartera en aportes a la seguridad social. El reporte más reciente muestra una cartera de \$1.224'118.665.00, detallado dentro de los siguientes rangos (Ver tabla 3, Grafica 11):

Tabla 3. Rangos De Saldos En Cartera

Valor en Millones	Frecuencia
< 1'000.000.00	41
> 1'000.000.00 y < 5'000.000.00	23
> 5'000.000.00 y < 10'000.000.00	17
> 10'000.000.00 y < 20'000.000.00	12
> 20'000.000.00 y < 50'000.000.00	2
> 50'000.000.00	5

Fuente: Esta Investigación.

Grafica 11. Cartera Descartada por Frecuencia



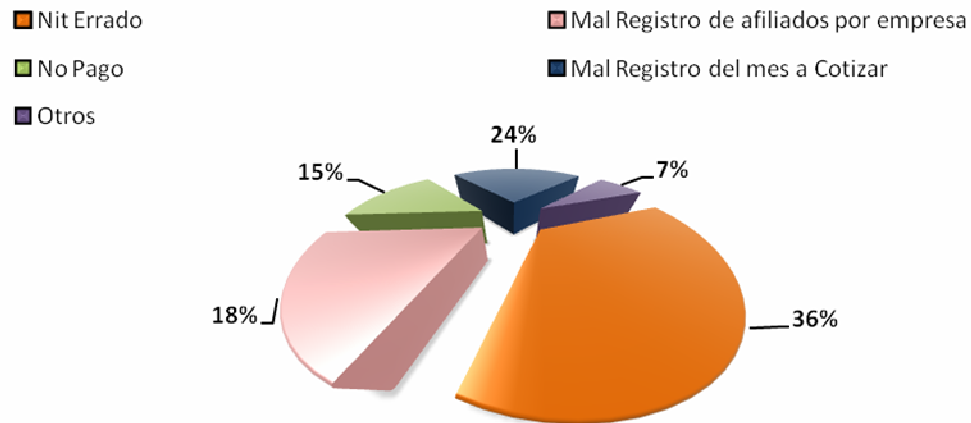
Fuente: Esta Investigación.

El proceso de cobranza que se maneja actualmente es muy ineficiente puesto que hay muchas inconsistencias en la consolidación de la información de aportes, registro de planillas de autoliquidación y aun más con el ingreso de información por medios magnéticos.

El total de requerimientos realizados a empresas y particulares fue de 511, de los cuales se obtuvo una respuesta de 130, las respuestas más comunes registradas

en el periodo de análisis por parte de empresas y cotizantes independientes son las siguientes (Ver Grafica 12):

Grafica 12. Respuestas a Requerimientos



Fuente: Esta Investigación.

En base a los datos recolectados, podemos observar que el motivo más común por el cual se registran errores o faltantes en la cotización de aportes es el mal ingreso del número de identificación, en este caso Nit o cédula representado por 47 registros equivalente al 36 % del total; seguido por el mal ingreso del mes a cotizar en las planillas de autoliquidación representado por 31 registros equivalentes al 24 % del total; En tercer lugar esta el mal ingreso manual de la información o el no ingreso de novedad de retiro de afiliados en empresas o grupo de cotizantes relacionada en las planillas de autoliquidación representado por 24 registros equivalentes al 18 % del total; En cuarto lugar se encuentra como respuesta por parte de el requerido de un efectivo No pago del aporte en el periodo indicado representado por 19 registros equivalente al 15 % del total; Finalmente 9 de las respuestas a requerimientos fueron por motivos diferentes o casos especiales, equivalente al 7 %, por motivos como el mal ingreso de nómina por medio magnético por parte de 4 de las nueve empresas que respondieron a los requerimientos, 2 manifestaron haber tenido inconsistencias en el número de adhesivo bancario, 2 con diferencias en la liquidación, es decir error en el valor a pagar de la autoliquidación, finalmente 1 solo requerimiento respondió haber pagado pero sin comprobante alguno se remitió a una investigación especial.

7. FORMULACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Posterior a la identificación de las fallas, inconsistencias y debilidades en el manejo de los procesos de fiscalización. Se identifican los problemas evidentes en primer lugar están los errores que se generan en la etapa de requerimiento a empresas y cotizantes; En segundo lugar esta el gran número de reclamaciones que se recepcionan en el área financiera por la falta de gestión en periodos pasados.

Finalmente surge el problema real que es la población afectada cuya cantidad es grande y muy difícilmente se podría calcular el número exacto por el mismo manejo que se ha dado a dicha información.

El control de las normas que no han sido evaluadas ni corregidas previamente al inicio del análisis, no existía un sistema o un formato claro para liquidar los pagos necesarios para sanear los aportes faltantes de determinado periodo de cotización de una forma eficiente y así acortar los procesos de gestión para tener acceso a la pensión de los afiliados a la seguridad social integral y posteriormente al sistema de pensiones de Seguro Social.

Posterior al seguimiento del manejo de las cuentas y de la depuración realizada con el área de contabilidad, se mejoró la calidad en el servicio prestado, se agilizaron procesos en la atención de las reclamaciones recepcionadas, además se atendieron las solicitudes de los usuarios que necesitan revisión de sus procesos para obtener su respectiva pensión.

7.2. PROCESO DE FISCALIZACIÓN

El proceso de fiscalización de las cuentas debe seguir un proceso que esta institucionalizado, se identificó fallas en el manejo de la cartera de la entidad como:

- Se identifico que no se realiza conciliación de valores que deben corregirse por inconsistencias en los sistemas de información, afectando los estados financieros del área contable seccional Nariño. Se realiza el requerimiento escrito que es enviado a los deudores conservando un archivo histórico del

- mismo, sin embargo no hay un seguimiento adecuado a cada uno de los requerimientos, se trata entonces de un archivo extenso del cual no se realiza una actualización de valores, ni tampoco anulación de requerimientos previos.
- En la segunda etapa de cobro corresponde al envío de un requerimiento escrito al deudor, se establece que de no manifestarse al término de 15 días, el área de cobranzas decidirá según el valor y origen de la deuda si se envía un segundo requerimiento estableciendo un plazo para el pago y anunciando el envío a Cobro Jurídico o si inmediatamente remite la deuda a Cobro Jurídico. Se identificó que no se cumple con los plazos establecidos para remitir los procesos y además que un proceso de estas características tarda entre 1 a 3 meses en ser remitido a la siguiente etapa de cobro detallada más adelante.
- La tercera etapa de cobro está a cargo de la autoridad judicial y/o administrativa que adelante el proceso de cobro jurídico Dirección Jurídica Seccional de las deudas trasladadas por la Coordinación de Recaudo seccional. La Novedad de Traslado a Cobro Jurídico debe contener por lo menos los datos básicos de control.
- El manejo del área financiera retrasa la recuperación de cartera de cobro jurídica que resulta indispensable para garantizar el funcionamiento adecuado el cobro de este tipo de cartera es manejado en el departamento jurídico de la seccional.
- Las visitas que se deben realizar a empresas que tengan un valor significativo en mora de aportes no se realizan de una manera regular, dejando pasar tiempo valioso para la recuperación de cartera, perdiendo recursos importantes para el funcionamiento adecuado del instituto.

Se realizó una revisión de todos los requerimientos realizados, actualizando la información de cada uno, identificando las cuentas más significativas para realizar nuevos requerimientos, además se identificaron 6 cuentas que debían pasar a cobro jurídico y se las remitió al área encargada. Actualizando 110 requerimientos realizados previamente.

Se creó una base de datos, de los requerimientos enviados con la información mínima, incluyendo además la fecha de envío del requerimiento por escrito que se

actualizó semanalmente, para realizar un control más riguroso de los plazos dados a los deudores para atender los requerimientos que se les han realizado. Agilizando de manera significativa la recuperación de cartera, además se remitieron 7 procesos al área jurídica para que sigan el proceso correspondiente.

Se identificó casos de empresas o cotizantes con saldos en cartera importantes que deben ser atendidas con visitas para pactar acuerdos de pagos, entre los cuales se encuentra la Universidad de Nariño, deportivo Pasto, Club Colombia, entre otros.

7.3. RECLAMACIONES

Se identificaron procesos pendientes por responder como solicitudes de liquidación de afiliados próximos a obtener su jubilación que pueden acogerse a los beneficios del acuerdo 028 para realizar el pago de periodos pendientes en periodos previos a 1994 del sistema de seguridad social integral, que inicialmente se recepcionan en el área financiera para ser respondidos en los próximos 5 días hábiles, sin embargo por falta de conocimiento o de simple auto capacitación de los funcionarios encargados en la forma de hacer la liquidación correcta de los intereses corridos a la fecha para realizar el pago, el tiempo de respuesta varía entre 15 a 20 días. Proceso para el cual se diseñó un sistema sencillo de cálculo de interés simple basándose en el valor de cotización del periodo pendiente, información que se encuentra en los libros de archivo de información del periodo que sea necesario.

Por otra parte en respuesta a los requerimientos que se realizaron surge una gran cantidad de reclamaciones, con sus respectivos soportes, creando la necesidad de revisar uno a uno los casos, proceso que debería obtener una respuesta eficiente, mas sin embargo se espera que la empresa o cotizante se acerque a dar solución, incumpliendo con las normas o procesos institucionalizados donde primero se realiza un requerimiento, seguido de una visita al requerido empresa o cotizante para la correcta liquidación de aportes donde se informa el valor adeudado y pueda pactarse posteriormente un acuerdo de pago.

Se revisaron extensos archivos donde existían cantidades de documentos soporte a requerimientos que no habían sido atendidos y no se había corregido los errores que se encontraron el mal ingreso de información en las planillas de autoliquidación con el periodo a cotizar, número de Nit o cédula, entre otros previamente mencionados. Se envió realizó entonces la corrección documentos con meses sin encontrar respuesta, actualizando esta información en el control

histórico que lleva el departamento financiero, además de la actualización de saldos de deuda y acuerdos de pago para evitar que cada vez que se cambie administraciones se retomen las mismas bases de datos y nuevamente se realicen requerimientos entrando en un círculo que no parecía concluir.

7.4. GESTIÓN CON LOS USUARIOS

Probablemente el mayor beneficiario de cualquier mejora que se realice en el manejo de la administración es el usuario. Se efectuaron gran cantidad de liquidaciones de aportes faltantes de cotización para obtener la pensión que en tiempo pasado tardaba entre 20 a 30 días, realizándolo de un día para otro. Se retomaron solicitudes recepcionadas con antigüedad de 2 meses atrás. La mayoría de la población entrevistada manifiesta que no existe una respuesta eficiente ante las reclamaciones impuestas, que el manejo administrativo no es eficiente y no responde satisfactoriamente a las necesidades del usuario.

Se trata entonces en la gran mayoría de aportes con el salario mínimo, gente que realmente necesita acceder a la pensión, que es tal vez la única opción de obtener un ingreso estable aun cuando sea bajo por el resto de sus vidas, resulta entonces un proceso demorado y más aun cuando no existe un sistema claro que permita brindar un buen servicio.

Después que no se realizó durante años el cobro de la cartera en el Seguro Social y aun hoy en día se realizan cobros mayormente errados, los cotizantes de ese entonces y los de hoy en día no tenían ni tienen conocimiento de dicho error tan grave pues finalmente son ellos los perjudicados. Diariamente llegan reclamaciones por ese concepto pero existe hoy un mejor conocimiento y se cuenta ya con la información y orden suficiente para realizar las liquidaciones a tiempo de una manera correcta y efectiva.

Es de gran importancia corregir los errores pasados, aplicar la normatividad de la institución en el seguimiento de los procesos de cobro para que no haya problema con los usuarios, pues es en el momento de necesitar el servicio de salud cuando se evidencian las inconsistencias en el pago de aportes a la seguridad social de periodos previos, razón por la cual es indispensable se haga un riguroso seguimiento a cada uno de los aportantes y garantizar que los plazos pactados para realizar los acuerdos de pago o la corrección en el ingreso de la información, dando solución cualquiera sea en caso que se identifique.

Es relevante enviar las cuentas de cobro que no han tenido respuesta a las reclamaciones escritas a un proceso de cobro jurídico que sea efectivo y cumpla con los planes de acción diseñados por la institución y que tienen aplicabilidad en todo el territorio nacional.

CONCLUSIONES

- El problema real es la población afectada cuya cantidad es grande y muy difícilmente se podría calcular el número exacto por el mismo manejo dado a dicha información.
- No existía un sistema o un formato claro para liquidar los pagos necesarios para sanear los aportes faltantes de determinado periodo de cotización de una forma eficiente y así acortar los procesos de gestión para tener acceso a la pensión de los afiliados a la seguridad social integral y posteriormente al sistema de pensiones de Seguro Social.
- El manejo real que se esta brindando en el área de fiscalización en las cobranzas no es el mas adecuado, el cobro de aportes pendientes por parte de cotizantes y empresas debe ser fiscalizado y se debe corregir en lo posible los plazos que se están manejando en la respuesta a solicitudes realizadas por los usuarios.
- En la medida en que se realice una revisión o fiscalización correcta de los requerimientos a realizar se disminuirán los reclamos y se logrará mejorar la ya desgastada imagen administrativa de dicha institución. Favoreciendo a innumerable cantidad de afiliados, cotizantes y beneficiarios de esta institución.
- Se creó un registro de los requerimientos realizados por el departamento con su respectivo control y actualización de la información en bases de datos incluyendo una actualización semanal, para controlar rigurosamente los plazos dados a los deudores para atender los requerimientos que se les han realizado. Agilizando de manera significativa la recuperación de cartera.
- Se identificó casos importantes de empresas o cotizantes con saldos en cartera significativos que deben ser atendidas con visitas para pactar acuerdos de pagos.

RECOMENDACIONES

- A partir del análisis realizado se recomienda la aplicación de los procesos implementados para agilizar la respuesta a las reclamaciones recepcionadas en el departamento financiero del seguro social. Además de ahondar en la recepción eficiente de información para brindar un manejo adecuado.
- Para la administración se recomienda prestar atención al manejo real que se está brindando en el área de fiscalización en las cobranzas de aportes pendientes por parte de cotizantes y empresas, corregir en lo posible los plazos que se están manejando en la respuesta a solicitudes realizadas por los usuarios.
- En la medida en que se realice una revisión o fiscalización correcta de los requerimientos a realizar se disminuirán los reclamos y se logrará mejorar la ya desgastada imagen administrativa de dicha institución.
- Se recomienda continuar con el control semanal a los plazos pactados en los requerimientos escritos a las cuentas morosas, registrado en la base de datos creada para agilizar la recuperación de cartera. Además hacer un seguimiento de los casos importantes de empresas o cotizantes con saldos en cartera significativos que deben ser atendidas con visitas para pactar acuerdos de pagos.
- En caso de identificar errores en el ingreso de información o fallas en el registro de la misma, realizar la corrección respectiva, para evitar que dicha información sea retomada por administraciones posteriores y se cree inconformidad con los usuarios.
- Dar un tratamiento especial a las solicitudes de personas que se acogen al acuerdo 028 para realizar el pago de los periodos que hayan quedado pendientes de pago antes de 1994, dando respuesta dentro del plazo indicado (5 días hábiles), mejorando el servicio y la atención al usuario que es finalmente el objeto de toda esta investigación.

- Realizar actualización del control contable de las cuentas en orden y sin afectar los registros históricos del área, incluyendo las respectivas anulaciones de cobro, actualización del valor de la deuda para luego realizar anulaciones de anteriores cobro. Finalmente realizar el traslado de los cobros jurídicos para que se realice un manejo oportuno y eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

BEAUFOND, Rafael. Gerencia y control de crédito y cobranzas. Ciudad Guayana, (Venezuela): nov. 2005. Publicación en Línea: www.Monografias.com

COBRANZAS. Departamento Financiero, Instituto de Seguros Sociales. Pasto – Nariño. Diciembre de 1997.

GÓMEZ, Martha; ACEVEDO, José A y GONZALEZ, Roberto. Diseño del Servicio al Cliente. La Habana, (Cuba): nov. 2004. Publicación en Línea: www.Monografias.com

HERNANDEZ, Roberto; FERNANDEZ, Carlos y BAPTISTA, Lucio Pilar. Metodología de la investigación, Ciudad de México (México): Mc Graw Hill, 1998. 501 p.

MANUAL DE CARTERA. Departamento de Organización y Métodos, Coopdesarrollo. Pasto – Nariño. Febrero de 1996.

MANUAL DE COBRANZAS. Instituto de Seguros Sociales. Estatutos Generales. Bogotá. Noviembre de 2003. 60p.

NOTAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS A DICIEMBRE 31 DE 2004. Administradora General, Instituto de Seguros Sociales. Bogotá. Diciembre de 2004.

PROGRAMA DE FISCALIZACIÓN E INVESTIGACIÓN A EMPLEADORES. Departamento Nacional de Cobranzas. Instituto de Seguros Sociales. Santa Fe de Bogotá. Abril de 2000.

www.monografias.com

ANEXOS

ANEXO A

ESQUEMA DE ENTREVISTA “Usuarios”

1. Que tipo de problema ha tenido con sus aportes en el seguro social?
2. La respuesta que solicita a su reclamación es respondida eficientemente?
3. Siente que el servicio en el área financiera del seguro social es eficiente en el momento de atender alguna reclamación?