



# Colmena

## Seguros

# Resolución 2082 de 2016

## Unidad Especial de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP)

# Índice

1. Objeto de la Resolución y entrada en vigencia

2. Estándares de Cobro

2. 1. Estándar de Uso Eficiente de la Información

2.2. Estándar de Aviso de Incumplimiento y Constitución en Mora

2.3. Estándar de Acciones de Cobro

2.4. Estándar de Documentación y Formalización

3. Conductas Sancionables

# I. Objeto de la Resolución y entrada en vigencia



Establecer el objeto y alcance de los estándares de cobro que deben adoptar las administradoras de la protección social, atendiendo principios de eficiencia, eficacia y efectividad.



Establecer conductas sancionables y la dosificación de la sanción.



Entró en vigencia el 1 de julio de 2017

## 2. Estándares de Procesos de Cobro

**Colmena Seguros** como Administradora del Sistema General de Riesgos Laborales incorpora dentro de sus procesos de gestión de cobro los siguientes estándares de cobro:

-  Estándar de Uso Eficiente de la Información
-  Estándar de Aviso de Incumplimiento
-  Estándar de Acciones de Cobro
-  Estándar de Documentación y Formalización

# 2.1. Estándar de Uso Eficiente de la Información

## Objetivos



Disponer de una base de datos actualizada para ubicación y contacto de los aportantes. Facilitando el cobro de cartera en mora a las Administradoras.

Con los reportes remitidos por las Administradora la UGPP analiza el comportamiento de la cartera para así crear Indicadores de gestión y Estrategias conjuntas para mejorar el recaudo



# 2.1. Estándar de Uso Eficiente de la Información

## 2.1.1. Reporte de Ubicación y Contacto

Las administradoras anualmente debemos reportar a la UGPP los datos actualizados de nuestros aportantes, para ello ponemos a su disposición los siguientes canales, a través de los cuales, usted podrá actualizar sus datos de ubicación y contacto:



Nuestro portal web

- Ingrese a [www.colmenaseguros.com](http://www.colmenaseguros.com)
- Regístrese en la casilla **TUS BENEFICIOS**
- Luego en la opción **EMPRESA**,
- Por último seleccione **ACTUALIZACIÓN DE DATOS**



Formulario reporte de novedades físicas del empleador, radicada en el Front Office de nuestra red de oficinas.



Contacte a nuestra línea efectiva 018000919667, gratis a nivel nacional, en Bogotá al teléfono 4010447.



A los aportantes que no paguen en las fechas establecidas, se les hace una llamada invitándoles a realizar el pago, esta llamada se aprovecha para actualizar el correo electrónico.



Para los clientes que no actualicen sus datos de ubicación y contacto durante el año, se les enviara comunicación escrita en noviembre recordándoles la importancia de actualizar esta información.

# 2.1. Estándar de Uso Eficiente de la Información

## 2.1.2. Reportes de Cartera

Las administradoras debemos reportar por medio de dos informes las cifras acumuladas de cartera con incumplimiento superior a 30 días calendario contados a partir de la fecha límite de pago legalmente establecida:



**Reporte Consolidado de Cartera**

Contiene la cartera histórica.  
Este informe se reporta el último día hábil de cada mes.



**Reporte Desagregado de Cartera**

Es el detalle de la cartera por cada aportante, indicando la última acción de cobro realizada por la administradora.  
Se reporta el último día hábil de los meses de enero, abril, julio y octubre.

## 2.2. Estándar de Aviso de Incumplimiento y Constitución en Mora

Colmena Seguros en cumplimiento de la normatividad vigente envía las siguientes comunicaciones a los aportantes que presentan incumplimiento de obligaciones igual o inferior a 30 días calendario siguientes a la fecha límite establecida en Decreto 1990 de 2016:

Se envía una comunicación con copia al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) con la siguiente referencia: «Constitución en Mora y Aviso de Incumplimiento.» Lo anterior en cumplimiento de la ley 1562 de 2012 y la Resolución 2082 de 2016.

Si pasados 60 días persiste la mora se envía otra comunicación siguiendo los lineamientos de la ley 1562 de 2012 con copia a la Dirección Territorial correspondiente del Ministerio del Trabajo.

## 2.3. Estándar de Acciones de Cobro

Adicional a las comunicaciones anteriormente expuestas y de acuerdo con las normas vigentes, *Colmena Seguros* deberá adelantar las siguientes acciones de cobro:

### Título Ejecutivo

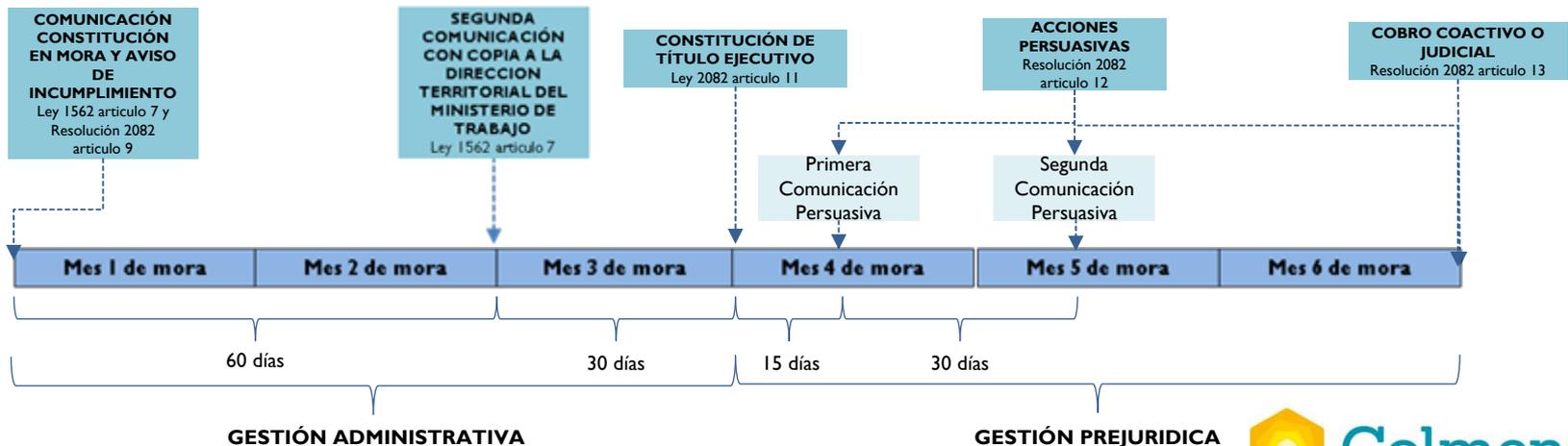
Si la deuda persiste, se constituirá Título Ejecutivo en un plazo máximo de cuatro (4) meses contados a partir de la fecha límite de pago. Este documento presta mérito ejecutivo.

### Acciones Persuasivas

- Si pasados 15 días desde el envío del título ejecutivo el aportante no ha realizado el pago de la cartera pendiente, se remitirá comunicación escrita.
- Si la deuda persiste transcurridos 30 días del envío de la anterior comunicación se envía una segunda comunicación preventiva

### Acciones Jurídicas

Cumplidos 90 días desde el envío del título ejecutivo, se dará inicio al proceso de cobro jurídico.



## 2.4. Estándar de Documentación y Formalización



Es nuestra obligación conservar evidencia de las actuaciones que llevemos a cabo para el cobro de cartera, la UGPP requerirá estos soportes en cualquier momento.



Las administradoras debemos documentar, formalizar, socializar y mantener actualizados los procesos de cobro de cartera de acuerdo a los estándares vigentes.

# 3. Conductas Sancionables

La UGPP impondrá sanciones a las Administradoras del Sistema general de la Seguridad Social por conductas que incumplan los estándares de cobro.

Estas sanciones serán impuestas en Unidades de Valor Tributario (UVT).

Algunas conductas sancionables son:

## Uso Eficiente de la Información

- No enviar la información o hacerlo de manera extemporánea
- Enviar la información de manera inexacta o incompleta

## Aviso de Incumplimiento

- No haber comunicado el aviso de incumplimiento al aportante o enviarlo fuera del término.
- Enviar el aviso de incumplimiento omitiendo los parámetros mínimos establecidos

## Acciones de Cobro

- No constituir el título en el plazo señalado.
- No enviar las comunicaciones o no disponer de la evidencia de del envío.
- No iniciar acciones de cobro judicial en el término establecido

## Documentación y Formalización

- No contar con el manual de los procesos de cartera.
- No tener evidencia de que existe formalización y/o socialización del proceso de cobro al interior de la Administradora.

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**