

ESTADÍSTICAS SUBCUENTA ECAT

A continuación se encuentra la información estadística relacionada con la gestión de la Subcuenta ECAT durante el mes de ABRIL de 2011

1. RECAUDOS SUBCUENTA ECAT

Aportes por Transferencia al Fosyga – SOAT 50%

En el mes de abril de 2011 fue recibido por parte de las Aseguradoras, el aporte por concepto de SOAT 50% (recaudo del periodo marzo de 2011), cuyas fechas de consignaciones valores y participación, se evidencian a continuación:

COMPAÑÍA DE SEGUROS	MOVIMIENTO DE MARZO /2011		TOTAL CONSIGNADO EN 2011	% PARTICIPACION CONTRIBUCIÓN ASEGURADORAS EN MARZO - 2011	% PARTICIPACION CONTRIBUCIÓN ASEGURADORAS EN AÑO 2011
	FECHA DE CONSIGNACION	CONTRIBUCIÓN POR VALOR DE VENTAS - FEBRERO 2011			
SEGUROS DEL ESTADO S.A.	14-Mar-11	\$9,742,721,655.00	\$32,019,038,900.00	22.03%	22.20%
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	14-Mar-11	\$6,259,082,145.95	\$20,534,572,044.92	14.15%	14.23%
PREVISORA SEGUROS S.A.	14-Mar-11	\$3,897,559,235.56	\$12,678,866,436.47	8.81%	8.79%
QBE CENTRAL SEGUROS S.A.	14-Mar-11	\$11,383,321,236.00	\$38,632,243,293.00	25.74%	26.78%
LIBERTY SEGUROS S.A.	14-Mar-11	\$4,177,711,600.00	\$13,476,319,296.00	9.45%	9.34%
MUNDIAL DE SEGUROS S.A.	14-Mar-11	\$3,508,470,347.00	\$11,399,379,396.00	7.93%	7.90%
SEGUROS COLPATRIA S.A.	14-Mar-11	\$5,251,894,622.00	\$15,521,285,949.00	11.88%	10.76%
SUB TOTAL		\$44,220,760,841.51	\$144,261,705,315.39	100.00%	100.00%
TOTAL		\$44,220,760,841.51	\$144,261,705,315.39	100.00%	100%

De acuerdo con la participación presentada, las Aseguradoras QBE Central de Seguros, Seguros del Estado y Seguros Generales Suramericana, representan el 61.93% de la participación en el recaudo del mes y el 62.85% de los valores acumulados a 30 de abril de 2011, siendo las más representativas en las contribuciones por SOAT 50%.

De otra parte, al comparar las contribuciones de SOAT 50% realizadas por las Aseguradoras en el mes de abril de 2011, con los aportes recibidos en el mismo periodo del año anterior, se evidencia un incremento del 16.51%, cuyo comportamiento por aseguradora se presenta a continuación:

COMPAÑÍA DE SEGUROS	MOVIMIENTO DE ABRIL 2010	MOVIMIENTO DE ABRIL 2011	COMPORTAMIENTO PORCENTUAL
	CONTRIBUCIÓN POR VALOR DE VENTAS -MARZO 2010	CONTRIBUCIÓN POR VALOR DE VENTAS - MARZO 2011	
SEGUROS DEL ESTADO S.A.	\$9,990,512,674.00	\$11,660,137,544.00	16.71%
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	\$5,941,283,977.00	\$7,088,822,579.00	19.31%
PREVISORA SEGUROS S.A.	\$3,961,415,600.64	\$4,077,621,335.89	2.93%
QBE CENTRAL SEGUROS S.A.	\$13,946,362,556.00	\$12,412,437,711.00	-11.00%
LIBERTY SEGUROS S.A.	\$4,547,780,123.00	\$5,020,283,791.00	10.39%
MUNDIAL DE SEGUROS S.A.	\$4,058,388,162.00	\$4,007,678,743.00	-1.25%
SEGUROS COLPATRIA S.A.	\$2,498,525,232.00	\$6,147,187,960.00	146.03%
TOTAL	\$44,944,268,324.64	\$50,414,169,663.89	12.17%

El crecimiento más significativo corresponde a la Aseguradora Seguros Colpatria S.A. cuya participación en el crecimiento entre vigencias es del 146.03% seguida por Seguros Generales Suramericana S.A. cuya participación en el crecimiento entre vigencias es el 19.31%.

Aportes por FONSAT 20%

En el mes de abril de 2011 no se recibieron aportes de las Aseguradoras por este concepto, ya que el recaudo del bimestre marzo – abril de 2011, se recibirá en el mes de mayo de 2011, dentro de los primeros quince (15) días hábiles del mes, es decir hasta el 20 de mayo de 2011.

2. ANALISIS DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS POR PERSONAS JURÍDICAS

RECLAMACIONES DE PERSONAS JURÍDICAS

De acuerdo con la consulta realizada al sistema para las reclamaciones radicas de personas jurídicas durante el mes de abril de 2011 se informa que a la fecha de elaboración del presente informe se han radicaron 26.013 reclamaciones de las cuales 15.619 corresponden a reclamaciones nuevas y 10.394 son reingresos, es preciso aclarar que de conformidad con lo señalado a la firma Interventora esta cifra puede variar toda vez que se esta culminando el tramite de las mismas, a continuación se presenta la desagregación por tipo de reclamación, evento y estado:

Reclamaciones De Personas Jurídicas Nuevas

EVENTO	RADICADAS		APROBADAS		NO APROBADAS		EN REVISIÓN	
	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	14,793	13,995,803,189	4,376	5,082,943,237	10,337	8,912,859,952	80	11,838,071
EVENTOS NATURALES	596	168,746,683	12	4,655,158	584	164,091,525	0	0
EVENTOS TERRORISTAS	230	229,448,464	95	131,395,533	135	98,052,931	0	0
POBLACION DESPLAZADA	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15,619	14,393,998,336	4,483	5,218,993,928	11,056	9,175,004,408	80	11,838,071

Reclamaciones De Personas Jurídicas Reingresos

EVENTO	RADICADAS		APROBADAS		NO APROBADAS		EN REVISIÓN	
	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	10,183	8,568,847,748	810	803,486,643	9,349	7,734,917,619	24	30,443,486
EVENTOS NATURALES	10	75,578,804	1	237,278	9	75,341,526	0	0
EVENTOS TERRORISTAS	201	317,685,150	31	6,715,016	168	310,916,934	2	53,200
POBLACION DESPLAZADA	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	10,394	8,962,111,702	842	810,438,937	9,526	8,121,176,079	26	30,496,686

5.3.1.1. RECLAMACIONES TRAMITADAS

Reclamaciones Aprobadas en Auditoría Médica, Jurídica y Económica

De las reclamaciones de personas jurídicas radicadas y tramitadas nuevas en el mes de abril de 2011, se encuentran “Aprobadas” 4.483 reclamaciones por valor de \$ 5.218.993.928, discriminadas por cantidad y valor así:

EVENTO	APROBADAS	
	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	4,376	5,082,943,237
EVENTOS NATURALES	12	4,655,158
EVENTOS TERRORISTAS	95	131,395,533
POBLACION DESPLAZADA	0	0
TOTAL	4,483	5,218,993,928

En promedio el valor cobrado de una reclamación de personas jurídicas que se encuentra Aprobadas es de \$ 1.164.174

A Continuación se presenta la discriminación de reclamaciones Aprobadas por tipo de evento:

Accidentes de Tránsito

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	821	296,490,549
ATLANTICO	362	1,357,753,224
BOGOTA D.C.	1,102	428,870,581
BOLIVAR	89	61,879,706

BOYACA	71	75,845,084
CALDAS	8	10,618,577
CASANARE	22	38,271,201
CAUCA	49	20,884,774
CESAR	163	132,998,726
CORDOBA	592	998,935,551
CUNDINAMARCA	19	136,309,200
HUILA	133	177,084,644
LA GUAJIRA	48	139,741,025
MAGDALENA	161	570,655,325
META	39	28,163,178
NARIÑO	50	29,346,872
NORTE DE SANTANDER	47	29,731,280
PUTUMAYO	4	393,527
RISARALDA	3	1,357,838
SANTANDER	52	20,582,476
SUCRE	13	67,074,755
TOLIMA	67	29,250,555
VALLE	461	430,704,589
TOTAL	4,376	5,082,943,237

Eventos Naturales

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	3	1,074,420
BOGOTA D.C.	1	346,963
NARIÑO	4	2,713,175
TOLIMA	4	520,600
TOTAL	12	4,655,158

Acciones Terroristas

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	32	18,134,409
BOGOTA D.C.	4	383,901
CAUCA	1	11,860,438
HUILA	31	62,077,395
META	1	128,800
NARIÑO	7	11,808,840
VALLE	19	27,001,750
TOTAL	95	131,395,533

Reclamaciones No Aprobadas en Auditoría Médica, Jurídica y Económica

De las reclamaciones de personas jurídicas radicadas y tramitadas nuevas en el mes de abril de 2011, se encuentran en estado “No Aprobado” 11.056 reclamaciones por valor de \$ 9.175.004.408, discriminadas por cantidad y valor así:

EVENTO	NO APROBADAS	
	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	10,337	8,912,859,952
EVENTOS NATURALES	584	164,091,525
EVENTOS TERRORISTAS	135	98,052,931
POBLACION DESPLAZADA	0	0
TOTAL	11,056	9,175,004,408

En promedio el valor cobrado de una reclamación de personas jurídicas que se encuentra No Aprobadas es de \$ 829.867

A Continuación se presenta la discriminación de reclamaciones No Aprobadas por tipo de evento:

Accidentes de Tránsito

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	1,419	718,270,033
ARAUCA	15	1,554,500
ATLANTICO	398	719,109,669
BOGOTA D.C.	3,315	2,687,164,507
BOLIVAR	267	283,742,226
BOYACA	150	56,312,395
CALDAS	63	34,549,235
CAQUETA	5	161,492

CASANARE	129	146,210,884
CAUCA	209	212,414,643
CESAR	296	456,162,663
CHOCO	9	1,491,700
CORDOBA	292	394,092,295
CUNDINAMARCA	132	89,527,169
HUILA	481	452,727,215
LA GUAJIRA	86	140,465,191
MAGDALENA	163	117,448,315
META	436	458,706,906
NARIÑO	210	176,584,501
NORTE DE SANTANDER	57	28,507,968
PUTUMAYO	4	5,752,197
QUINDIO	3	119,511
RISARALDA	201	160,230,615
SANTANDER	95	104,286,817
SUCRE	461	326,165,912
TOLIMA	296	236,377,071
VALLE	1,145	904,724,322
TOTAL	10,337	8,912,859,952

Eventos Naturales

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	8	37,744,690
ATLANTICO	462	87,017,370
BOGOTA D.C	112	39,236,865
NARIÑO	1	66,000
TOLIMA	1	26,600
TOTAL	584	164,091,525

Acciones Terroristas

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	38	16,353,213
BOGOTA	4	10,983,364
CASANARE	1	20,600
CAUCA	10	2,405,787
HUILA	36	18,093,296
META	23	20,001,376
NARIÑO	12	18,452,023
SANTANDER	1	27,632
TOLIMA	7	11,328,499
VALLE	3	387,141
TOTAL	135	98,052,931

Reclamaciones En revisión en Auditoría Médica, Jurídica y Económica

De las reclamaciones de personas jurídicas radicadas y tramitadas nuevas en el mes de abril de 2011, se encuentran en estado "En Revisión" 80 reclamaciones por valor de \$ 11.838.071, discriminadas por cantidad y valor así:

EVENTO	EN REVISIÓN	
	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	80	11,838,071
EVENTOS NATURALES	0	0
EVENTOS TERRORISTAS	0	0
POBLACION DESPLAZADA	0	0
TOTAL	80	11,838,071

En promedio el valor cobrado de una reclamación de personas jurídicas que se encuentra En Revisión es de \$ 147.976.

A Continuación se presenta la discriminación de reclamaciones en Revisión por tipo de evento:

Accidentes de Tránsito

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ATLANTICO	11	6,695,509
BOGOTA D.C.	69	5,142,562
TOTAL	80	11,838,071

2.3. RECLAMACIONES DE PERSONA NATURAL

De acuerdo con la consulta realizada al sistema para las reclamaciones radicadas entre el 1 y 30 de abril de 2011 de personas naturales se informa que a la fecha de elaboración del presente informe se radicaron 242 reclamaciones de las cuales 94 corresponden a reclamaciones nuevas y 148 son reingresos, es preciso aclarar que de conformidad con lo señalado a la firma Interventora esta cifra puede variar toda vez que se esta culminando el tramite de las mismas, a continuación se presenta la desagregación por tipo de reclamación, evento y estado:

Reclamaciones De Personas Naturales Nuevas

EVENTO	RADICADAS		APROBADAS		NO APROBADAS		EN REVISIÓN	
	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	44	442,652,600	2	25,750,000	26	279,184,100	16	137,718,500
EVENTOS NATURALES	44	460,901,550	4	52,015,000	25	278,383,850	15	130,502,700
EVENTOS TERRORISTAS	6	37,380,650	0	0	4	31,200,650	2	6,180,000
TOTAL	94	940,934,800	6	77,765,000	55	588,768,600	33	274,401,200

Reclamaciones De Personas Naturales Reingresos

EVENTO	RADICADAS		APROBADAS		NO APROBADAS		EN REVISIÓN	
	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	110	793,791,500	2	5,150,000	38	270,987,800	70	517,653,700
EVENTOS NATURALES	34	283,653,900	0	0	18	147,649,000	16	136,004,900
EVENTOS TERRORISTAS	4	39,060,000	0	0	0	0	4	39,060,000
TOTAL	148	1,116,505,400	2	5,150,000	56	418,636,800	90	692,718,600

Reclamaciones de Personas Naturales – Aprobadas en Auditoría Médica, Jurídica y Económica

En el mes de abril de 2011 de las reclamaciones radicadas nuevas se encuentran en estado “Aprobadas” 6 reclamaciones de personas naturales, discriminadas por evento, cantidad y valor así:

EVENTO	APROBADAS	
	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	2	25,750,000
EVENTOS NATURALES	4	52,015,000
EVENTOS TERRORISTAS	0	0
TOTAL	6	77,765,000

En promedio el valor cobrado de una reclamación de personas naturales que se encuentra Aprobada es de \$ 12.960.833.

A continuación se presenta la discriminación de reclamaciones de personas naturales en estado “Aprobadas” por tipo de evento y departamento.

Accidentes de Tránsito

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
MAGDALENA	2	25,750,000
TOTAL	2	25,750,000

Eventos Naturales

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
RISARALDA	4	52,015,000
TOTAL	4	52,015,000

Reclamaciones de Personas Naturales – No Aprobadas en Auditoría Médica, Jurídica y Económica

En el mes de abril de 2011 de las reclamaciones radicadas nuevas se encuentran en estado “No Aprobadas” 55 reclamaciones de personas naturales, discriminadas por evento, cantidad y valor así:

EVENTO	NO APROBADAS	
	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	26	279,184,100
EVENTOS NATURALES	25	278,383,850
EVENTOS TERRORISTAS	4	31,200,650
TOTAL	55	588,768,600

En promedio el valor cobrado de una reclamación de personas naturales que se encuentra No Aprobada es de \$ 10.704.884.

A continuación se presenta la discriminación de reclamaciones de personas naturales en estado “No Aprobadas” por tipo de evento y departamento.

Accidentes de Tránsito

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	8	89,086,050
BOGOTA D.C.	1	12,875,050
CORDOBA	1	1,530,000
CUNDINAMARCA	3	38,866,000
HUILA	3	15,450,000
LA GUAJIRA	1	10,300,000

NORTE DE SANTANDER	7	87,902,000
VALLE	2	23,175,000
TOTAL	26	279,184,100

Eventos Naturales

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	8	82,915,050
ATLANTICO	2	25,750,100
BOLIVAR	1	3,090,000
CALDAS	1	11,613,250
CESAR	1	12,875,050
CORDOBA	1	12,875,000
NARIÑO	7	87,550,300
NORTE DE SANTANDER	1	12,875,000
RISARALDA	2	25,750,100
VALLE	1	3,090,000
TOTAL	25	278,383,850

Acciones Terroristas

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	1	3,213,600
CAQUETA	2	14,675,050
NORTE DE SANTANDER	1	13,312,000
TOTAL	4	31,200,650

Reclamaciones de Personas Naturales – En Revisión en Auditoría Médica, Jurídica y Económica

En el mes de abril de 2011 de las reclamaciones radicadas nuevas se encuentran en estado “En Revisión” 33 reclamaciones de personas naturales, discriminadas por evento, cantidad y valor así:

EVENTO	EN REVISIÓN	
	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	16	137,718,500
EVENTOS NATURALES	15	130,502,700
EVENTOS TERRORISTAS	2	6,180,000
TOTAL	33	274,401,200

En promedio el valor cobrado de una reclamación de personas naturales que se encuentra En Revisión es de \$ 8.315.188.

A continuación se presenta la discriminación de reclamaciones de personas naturales en estado “En Revisión” por tipo de evento y departamento.

Accidentes de Tránsito

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
BOGOTA D.C.	1	3,090,000
CESAR	1	2,678,000
CORDOBA	2	24,102,000
HUILA	1	2,575,000
LA GUAJIRA	2	25,537,000
META	1	2,981,400

NARIÑO	1	12,875,050
NORTE DE SANTANDER	1	2,575,050
SANTANDER	1	10,712,000
SUCRE	2	21,650,000
VALLE	3	28,943,000
TOTAL	16	137,718,500

Eventos Naturales

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ATLANTICO	4	25,687,050
BOGOTA	2	6,180,000
BOYACA	1	10,300,000
CALDAS	1	12,875,050
CORDOBA	4	38,173,000
MAGDALENA	2	25,750,100
NARIÑO	1	11,537,500
TOTAL	15	130,502,700

Acciones Terroristas

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
BOGOTA D.C.	2	6,180,000
TOTAL	2	6,180,000

3. ANALISIS COMPORTAMIENTO DE LAS DEVOLUCIONES

Glosas de Reclamaciones Personas Jurídicas

El siguiente cuadro refleja las principales causales de devolución de reclamaciones jurídicas revisadas en el mes de abril de 2011 en el aplicativo SII ECAT.

CODIGO	GLOSA	CANTIDAD	%
122.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	11604	31.31%
335.3	3. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN EL FORMULARIO FURIPS	7156	19.31%
768.2	2. NO HAY CONCORDANCIA ENTRE MEDIO MAGNÉTICO Y MEDIO FÍSICO. SE ATENDERÁ A LO CONTENIDO EN EL FÍSICO	5248	14.16%
336.1	1. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN LAS COPIAS DE LAS FACTURAS ENVIADAS A LA COMPAÑÍA DE SEGUROS SOAT, CON SUS RESPECTIVOS DETALLES, CUMPLIENDO LOS TOPES.	3176	8.57%
336.2	2. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LA CERTIFICACIÓN SOBRE EL AGOTAMIENTO DE LA COBERTURA DEL SOAT, TRATÁNDOSE DE LA COBERTURA ADICIONAL POR CUENTA DE LA SUBCUENTA ECAT DE FOSYGA, PARA VÍCTIMAS POLITRAUMATIZA	2973	8.02%
999.1	EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD INFORMA A LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL PAGO QUE LA GLOSA O DEVOLUCIÓN NO HA SIDO ACEPTADA.	1089	2.94%
768.1	1. NO HAY CONCORDANCIA EN LOS DATOS ENTRE LOS FORMULARIOS Y LOS SOPORTES ANEXOS A LA RECLAMACIÓN	1028	2.77%
208.1	LOS CARGOS POR AYUDAS DIAGNÓSTICAS QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA PRESENTAN DIFERENCIAS CON LOS VALORES ESTABLECIDOS NORMATIVAMENTE, VIGENTES AL MOMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	534	1.44%
546.1	SE FACTURAN SERVICIOS A LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL PAGO SIN AGOTAR LOS TOPES CUBIERTOS POR LAS PÓLIZAS DE SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO	444	1.20%
353.1	1. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LA COPIA ORIGINAL DE LA DENUNCIA PENAL DE OCURRENCIA DEL ACCIDENTE DE TRÁNSITO PRESENTADA POR CUALQUIER PERSONA ANTE AUTORIDAD COMPETENTE, CUANDO EL HECHO HAYA SIDO OCASION	341	0.92%

506.1	LOS MATERIALES QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA HACEN PARTE INTEGRAL DE UN SERVICIO Y SE ESTÁN COBRANDO ADICIONALMENTE.	324	0.87%
623.1	EN LA FACTURA SE COBRA UN PROCEDIMIENTO O UNA ACTIVIDAD QUE HACEN PARTE INTEGRAL DE UN SERVICIO Y SE ESTÁN COBRANDO ADICIONALMENTE.	304	0.82%
502.1	LA CONSULTA, INTERCONSULTA Y/O VISITA MÉDICA RELACIONADAS HACEN PARTE INTEGRAL DE UN SERVICIO Y SE ESTÁN COBRANDO ADICIONALMENTE.	243	0.66%
332.1	1. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN LA FACTURA O CUENTA DE COBRO Y LOS SOPORTES QUE EVIDENCIAN EL DETALLE DE CARGOS, DE LOS VALORES FACTURADOS Y/O NO SE INCLUYEN AQUELLOS SERVICIOS PRESTADOS POR OTRO PRESTADO	237	0.64%
223.1	LOS CARGOS POR PROCEDIMIENTOS O ACTIVIDADES QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA PRESENTAN DIFERENCIAS CON LOS VALORES ESTABLECIDOS NORMATIVAMENTE, VIGENTES AL MOMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	207	0.56%
202.1	EL CARGO POR CONSULTA, INTERCONSULTA Y/O VISITA MÉDICA QUE VIENE RELACIONADO Y/O JUSTIFICADO EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, PRESENTA DIFERENCIAS CON LOS VALORES ESTABLECIDOS NORMATIVAMENTE, VIGENTES AL MOMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	182	0.49%
203.1	1. LOS CARGOS POR HONORARIOS MÉDICOS EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS, DE HEMODINÁMICA, RADIOLOGÍA U OTROS PROCEDIMIENTOS QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADO EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, PRESENTAN DIFERENCIAS CON LOS VALORES ESTABLECIDOS NORMATIVAMENTE	133	0.36%
112.1	LA FACTURA PRESENTA EXCEDENTES SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS	124	0.33%
205.1	LOS CARGOS POR DERECHOS DE SALA QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, PRESENTAN DIFERENCIAS CON LOS VALORES QUE FUERON ESTABLECIDOS NORMATIVAMENTE, VIGENTES AL MOMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	111	0.30%
308.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA QUE EVIDENCIAN LA PRÁCTICA DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS QUE VIENEN RELACIONADAS Y/O JUSTIFICADAS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA.	110	0.30%
607.1	LOS CARGOS POR MEDICAMENTOS QUE VIENEN RELACIONADOS EN EL DETALLE DE CARGOS Y/O LOS SOPORTES PACTADOS NO SON PERTINENTES O NO TIENEN JUSTIFICACIÓN MÉDICA PARA EL COBRO.	109	0.29%
127.1	SE COBRAN SERVICIOS O PROCEDIMIENTOS QUE SE ENCUENTRAN INCLUIDOS EN OTRO SERVICIO YA COBRADO DENTRO DE LA MISMA U OTRA FACTURA.	109	0.29%
302.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA QUE EVIDENCIAN LA CONSULTA, INTERCONSULTA Y/O VISITA MÉDICA.	100	0.27%
114.1	LA SUMATORIA DE LOS ÍTEMS REGISTRADOS EN LA FACTURA PRESENTA DIFERENCIAS CON LOS SUBTOTALES O EL TOTAL DE LOS SERVICIOS FACTURADOS, INCLUYENDO LOS DETALLES DE LOS SOPORTES COMPARADOS CON LOS SUBTOTALES DE LA FACTURA.	86	0.23%

507.1	LOS MEDICAMENTOS ENTREGADOS O RELACIONADOS EN LA HOJA DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y/O JUSTIFICADOS EN LA FACTURA HACEN PARTE INTEGRAL DE UN SERVICIO Y SE ESTÁN COBRANDO ADICIONALMENTE.	86	0.23%
602.1	EL CARGO POR CONSULTA, INTERCONSULTA Y/O VISITA MÉDICA QUE VIENE RELACIONADO EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, NO ES PERTINENTE O NO TIENE JUSTIFICACIÓN MÉDICA PARA EL COBRO.	83	0.22%
332.6	6. EN LA CUENTA DE COBRO ANEXA A LA RESPUESTA DE LA GLOSA O DEVOLUCIÓN SE INCLUYEN ÍTEMS NO RELACIONADOS EN LA RECLAMACIÓN INICIAL.	83	0.22%
608.1	LOS CARGOS POR AYUDAS DIAGNÓSTICAS QUE VIENEN RELACIONADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA NO SON PERTINENTES O NO TIENEN JUSTIFICACIÓN MÉDICA PARA EL COBRO.	78	0.21%
606.1	LOS CARGOS POR MATERIALES QUE VIENEN RELACIONADOS EN EL DETALLE DE CARGOS Y/O LOS SOPORTES PACTADOS NO SON PERTINENTES O NO TIENEN JUSTIFICACIÓN MÉDICA PARA EL COBRO.	64	0.17%
204.1	LOS CARGOS POR HONORARIOS DE LOS PROFESIONALES EN SALUD DIFERENTES A LOS QUIRÚRGICOS Y CLÍNICOS, QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN SOPORTES DE LA FACTURA, PRESENTAN DIFERENCIAS CON LOS VALORES ESTABLECIDOS NORMATIVAMENTE, VIGENTES AL MOMENTO DE	62	0.17%
339.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN EL COMPROBANTE DE RECIBIDO DEL USUARIO COMO EVIDENCIA DE HABER RECIBIDO EL SERVICIO QUE NO REQUIERE EPICRISIS	61	0.16%
201.1	EL CARGO POR ESTANCIA, QUE VIENE RELACIONADO Y/O JUSTIFICADO EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, PRESENTA DIFERENCIA CON LOS VALORES ESTABLECIDOS NORMATIVAMENTE, VIGENTES AL MOMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	52	0.14%
523.1	EN LA FACTURA SE COBRA UN PROCEDIMIENTO O UNA ACTIVIDAD QUE HACEN PARTE INTEGRAL DE UN SERVICIO Y SE ESTÁN COBRANDO ADICIONALMENTE.	45	0.12%
508.1	LAS AYUDAS DIAGNÓSTICAS RELACIONADAS Y/O JUSTIFICADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA HACEN PARTE INTEGRAL DE UN SERVICIO Y SE ESTÁN COBRANDO ADICIONALMENTE.	45	0.12%
109.1	EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD REGISTRA EN LA FACTURA CARGOS DETALLADOS QUE SOBREPASAN EL VALOR POR CONJUNTO INTEGRAL DE ATENCIÓN.	43	0.12%
206.1	LOS CARGOS POR MATERIALES QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, PRESENTAN DIFERENCIAS CON LOS VALORES ESTABLECIDOS NORMATIVAMENTE, VIGENTES AL MOMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	41	0.11%
203.2	2. LOS CARGOS POR HONORARIOS DE ANESTESIA QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADO EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, PRESENTAN DIFERENCIAS CON LOS VALORES ESTABLECIDOS NORMATIVAMENTE, VIGENTES AL MOMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	38	0.10%
333.2	2. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN LA COPIA DE LA EPICRISIS PARA LOS EVENTOS QUE REQUIERAN SERVICIOS DE URGENCIA CON OBSERVACIÓN, HOSPITALIZACIÓN Y PARA LOS SERVICIOS DE SALUD DE ALTO COSTO	37	0.10%

850.1	LA FACTURA CORRESPONDA A SERVICIOS YA CANCELADOS POR LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL PAGO	36	0.10%
304.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA QUE EVIDENCIAN LOS HONORARIOS DE LOS PROFESIONALES EN SALUD, DIFERENTE A LOS QUIRÚRGICOS Y CLÍNICOS, QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LA	32	0.09%
601.1	EL CARGO POR ESTANCIA, SEA ÉSTA EN OBSERVACIÓN O, HABITACIÓN, QUE VIENE RELACIONADO EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, NO ES PERTINENTE O NO TIENE JUSTIFICACIÓN MÉDICA PARA EL COBRO.	28	0.08%
849.1	LA FACTURA O EL DOCUMENTO EQUIVALENTE A LA FACTURA NO CUMPLEN CON ALGUNO DE LOS REQUISITOS LEGALES.	26	0.07%
605.1	LOS CARGOS POR DERECHOS DE SALA QUE VIENEN RELACIONADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA NO SON PERTINENTES O NO TIENEN JUSTIFICACIÓN MÉDICA PARA EL COBRO.	25	0.07%
501.1	EL NÚMERO DE DÍAS EN OBSERVACIÓN O HABITACIÓN, QUE VIENEN RELACIONADOS EN LA FACTURA HACEN PARTE INTEGRAL DE UN SERVICIO Y SE ESTÁN COBRANDO ADICIONALMENTE.	24	0.06%
335.5	5. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN EL FORMULARIO FURPRO	18	0.05%
111.1	1. SE COBRAN CONSULTAS, INTERCONSULTAS Y/O VISITAS MÉDICAS QUE ESTÁN INCLUIDAS EN LAS ESTANCIAS DE ACUERDO CON LO ESTIPULADO EN EL MANUAL TARIFARIO VIGENTE	12	0.03%
603.1	1. LOS CARGOS POR HONORARIOS MÉDICOS EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS, DE HEMODINAMIA, RADIOLOGÍA U OTROS PROCEDIMIENTOS QUE VIENEN RELACIONADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA NO SON PERTINENTES O NO TIENEN JUSTIFICACIÓN MÉDICA PARA EL COBRO.	11	0.03%
303.1	1. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA QUE EVIDENCIAN LOS HONORARIOS MÉDICOS EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS, DE HEMODINAMIA, RADIOLOGÍA U OTROS PROCEDIMIENTOS QUE VIENEN RELACIONADOS Y/	7	0.02%
209.1	EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD REGISTRA EN LA FACTURA UN MAYOR VALOR EN EL COBRO DEL CASO, CONJUNTO INTEGRAL DE ATENCIONES, PAQUETE O GRUPO RELACIONADO POR DIAGNÓSTICO, O PRESENTA CARGOS DETALLADOS CUYA SUMATORIA FINAL RESULTA SUPERIOR A LA TARIFA EST	6	0.02%
307.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN LA HOJA DE ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS O EN EL COMPROBANTE DE RECIBIDO DE MEDICAMENTOS POR PARTE DE LOS USUARIOS	5	0.01%
335.2	2. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL INFORME QUE HAGA EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD AL ASEGURADOR DEL PRESUNTO ORIGEN LABORAL PARA QUE EL ASEGURADOR SOLICITE EL FORMULARIO. DECRETO 2463/2001 ART. 25., EN	5	0.01%
301.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA QUE EVIDENCIAN LA ESTANCIA.	5	0.01%

604.1	LOS CARGOS POR HONORARIOS DE OTROS PROFESIONALES ASISTENCIALES DIFERENTES A LOS QUIRÚRGICOS Y CLÍNICOS, QUE VIENEN RELACIONADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA NO SON PERTINENTES O NO TIENEN JUSTIFICACIÓN PARA EL COBRO.	4	0.01%
354.2	2. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LA CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR UNA DE LAS SIGUIENTES AUTORIDADES: EL ALCALDE DEL RESPECTIVO MUNICIPIO O DISTRITO, LA PERSONERÍA MUNICIPAL O DISTRITAL O QUIEN HAGA SUS VECES,	3	0.01%
603.2	2. LOS CARGOS POR HONORARIOS DE ANESTESIA QUE VIENEN RELACIONADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA NO SON PERTINENTES O NO TIENEN JUSTIFICACIÓN MÉDICA PARA EL COBRO.	2	0.01%
303.2	2. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA QUE EVIDENCIAN LOS HONORARIOS DE ANESTESIA QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LA FACTURA.	2	0.01%
335.1	1. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN EL FORMULARIO DEL IPAT (INFORME DEL PRESUNTO ACCIDENTE DE TRABAJO), EN LOS CASOS QUE LOS EVENTOS CORRESPONDAN A UN ACCIDENTE DE TRABAJO O ENFERMEDAD PROFESIONAL ATEP.	2	0.01%
354.1	1. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LA CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR LA AUTORIDAD COMPETENTE DE QUE LA VÍCTIMA HACE PARTE DEL CENSO ELABORADO POR LOS COMITÉS LOCALES Y/O REGIONALES DE EMERGENCIAS, PARA EVENTOS C	1	0.00%
123.1	1. LOS CARGOS POR PROCEDIMIENTOS O ACTIVIDADES QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA PRESENTAN DIFERENCIAS CON LAS CANTIDADES QUE FUERON FACTURADAS.	1	0.00%
767.1	EN LA FACTURA SE RELACIONAN CARGOS POR SERVICIOS PRESTADOS POR LA MISMA IPS RECLAMANTE Y NO HABILITADOS.	1	0.00%
366.1	1. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LA COPIA DEL DECRETO O RESOLUCIÓN QUE OFICIALIZA LA ENTIDAD PARA PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE ORIGEN PÚBLICO	1	0.00%
325.6	LA FACTURA NO TIENE LA FIRMA DEL PRESTADOR.	1	0.00%
207.1	LOS CARGOS POR MEDICAMENTOS QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, PRESENTAN DIFERENCIAS CON LOS VALORES QUE FUERON ESTABLECIDOS NORMATIVAMENTE, VIGENTES AL MOMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	1	0.00%
101.1	1. EL CARGO POR ESTANCIA, EN CUALQUIER TIPO DE INTERNACIÓN, QUE VIENE RELACIONADO Y/O JUSTIFICADO EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, PRESENTA DIFERENCIA CON LAS CANTIDADES QUE FUERON FACTURADAS.	1	0.00%
309.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA QUE EVIDENCIAN LAS ACTIVIDADES ADICIONALES AL CASO, CONJUNTO INTEGRAL DE ATENCIONES, PAQUETE O GRUPO RELACIONADO POR DIAGNÓSTICO.	1	0.00%
124.1	1. LA FACTURA NO TIENE LA FIRMA DEL PRESTADOR.	1	0.00%

102.1	1. EL CARGO POR CONSULTA, INTERCONSULTA Y/O VISITA MÉDICA QUE VIENE RELACIONADO Y/O JUSTIFICADO EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, PRESENTA DIFERENCIAS CON LAS CANTIDADES QUE FUERON FACTURADAS.	1	0.00%
103.2	2. LOS CARGOS POR HONORARIOS DE ANESTESIA QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, PRESENTAN DIFERENCIAS CON LAS CANTIDADES QUE FUERON FACTURADAS.	1	0.00%
106.1	1. LOS CARGOS POR MATERIALES QUE VIENEN RELACIONADOS EN EL DETALLE DE CARGOS Y/O LOS SOPORTES, PRESENTAN DIFERENCIAS CON LAS CANTIDADES QUE FUERON FACTURADAS.	1	0.00%
366.2	2. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LA RESOLUCIÓN DE NOMBRAMIENTO DEL GERENTE Y EL ACTA DE POSESIÓN PARA PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD DE ORIGEN PUBLICO	1	0.00%
105.1	1. LOS CARGOS POR DERECHOS DE SALA QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, PRESENTAN DIFERENCIAS CON LAS CANTIDADES QUE FUERON FACTURADAS.	1	0.00%
363.3	3. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LAS DOS DECLARACIONES JURAMENTADAS EN DONDE SE INDIQUE LA TOTALIDAD DE HIJOS QUE TENÍA LA VICTIMA.	1	0.00%
363.1	1. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DEL RECLAMANTE, PARA ACREDITAR PARENTESCO.	1	0.00%
	TOTAL	37.059	100.00%

La Mayor causal de devolución de reclamaciones auditadas durante abril de 2011 fue la glosa que se relaciona con “El prestador presenta el cobro de un servicio en fecha posterior a la establecida en la normatividad vigente.” con el 31.31%

En segunda instancia con el 19.31% se encuentra la glosa que se relaciona con: “Existe ausencia total o parcial, inconsistencia, enmendaduras o ilegibilidad en el formulario FURIPS”.

Finalmente con el 14.16% “No hay concordancia entre medio magnético y medio físico. Se atenderá a lo contenido en el físico.”.

Glosas de Reclamaciones Personas Naturales

El siguiente cuadro refleja las principales causales de devolución de reclamaciones naturales revisadas en el mes de abril de 2011 en el aplicativo SII ECAT:

CODIGO	GLOSA	CANTIDAD	%
365.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LOS DOCUMENTOS PREVISTOS EN LA LEY, PARA COMPROBAR LOS DERECHOS A LA INDEMNIZACIÓN	100	14.56%
335.4	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN EL FORMULARIO FURPEN	91	13.25%
359.1	APORTAR FOTOCOPIA DE LACÉDULA DEL RECLAMANTE AMPLIADA CON FIRMA Y HUELLA.	67	9.75%
359.2	APORTAR DECLARACION DE NO AFILIACION AL SGSSS	44	6.40%
355.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN, FORMA DANE IP 25-1V88 O CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN EXPEDIDO POR EL NOTARIO	39	5.68%
354.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LA CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR LA AUTORIDAD COMPETENTE DE QUE LA VÍCTIMA HACE PARTE DEL CENSO ELABORADO POR LOS COMITÉS LOCALES Y/O REGIONALES DE EMERGENCIAS, PARA EVENTOS CATA	37	5.39%
358.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL ACTA DE LEVANTAMIENTO DE CADÁVER CUANDO LA MUERTE SE HAYA PRODUCIDO EN EL LUGAR DEL ACCIDENTE O EVENTO TERRORISTA O CATASTRÓFICO	37	5.39%
332.4	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE FACTURA ORIGINAL, EXPEDIDA POR LA ENTIDAD QUE PRESTÓ LOS SERVICIOS FUNERARIOS Y COPIA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS	33	4.80%
122.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	29	4.22%

353.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LA COPIA ORIGINAL DE LA DENUNCIA PENAL DE OCURRENCIA DEL ACCIDENTE DE TRÁNSITO PRESENTADA POR CUALQUIER PERSONA ANTE AUTORIDAD COMPETENTE, CUANDO EL HECHO HAYA SIDO OCASIÓN	29	4.22%
333.2	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN LA COPIA DE LA EPICRISIS PARA LOS EVENTOS QUE REQUIERAN SERVICIOS DE URGENCIA CON OBSERVACIÓN, HOSPITALIZACIÓN Y PARA LOS SERVICIOS DE SALUD DE ALTO COSTO	21	3.06%
360.3	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL PODER OTORGADO AL BENEFICIARIO POR SU CÓNYUGE, O REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN DE ESTE ÚLTIMO, PARA EL COBRO DE LA INDEMNIZACIÓN PLENA.	21	3.06%
360.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LA VICTIMA, QUE ACREDITE PARENTESCO.	17	2.47%
360.2	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LAS DOS DECLARACIONES JURAMENTADAS EN LAS QUE CONSTE QUE LA VICTIMA ERA SOLTERA Y NO TENIA HIJOS.	12	1.75%
354.2	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LA CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR UNA DE LAS SIGUIENTES AUTORIDADES: EL ALCALDE DEL RESPECTIVO MUNICIPIO O DISTRITO, LA PERSONERÍA MUNICIPAL O DISTRITAL O QUIEN HAGA SUS VECES,	11	1.60%
362.2	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LOS HIJOS (SI LOS HUBO), PARA ACREDITAR PARENTESCO.	10	1.46%
363.3	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LAS DOS DECLARACIONES JURAMENTADAS EN DONDE SE INDIQUE LA TOTALIDAD DE HIJOS QUE TENÍA LA VICTIMA.	10	1.46%
362.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL LAS DOS DECLARACIONES JURAMENTADAS EN LAS QUE CONSTE ESTA RELACIÓN.	9	1.31%
362.3	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LAS DOS DECLARACIONES JURAMENTADAS EN LAS QUE CONSTE QUE LA VICTIMA NO TENÍA HIJOS (EN CASO DE SER ESTA LA SITUACIÓN) O DONDE SE INDIQUE LA TOTALIDAD DE HIJOS DE LA VICTIMA	8	1.16%
361.3	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LAS DOS DECLARACIONES JURAMENTADAS EN LAS QUE CONSTE QUE LA VICTIMA NO TENÍA HIJOS (EN CASO DE SER ESTA LA SITUACIÓN) O DONDE SE INDIQUE LA TOTALIDAD DE HIJOS DE LA VICTIMA	7	1.02%
363.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DEL RECLAMANTE, PARA ACREDITAR PARENTESCO	7	1.02%
364.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LA VICTIMA Y DEL RECLAMANTE, PARA ACREDITAR PARENTESCO.	7	1.02%

361.2	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LOS HIJOS (SI LOS HUBO), PARA ACREDITAR PARENTESCO.	6	0.87%
361.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL REGISTRO CIVIL DE MATRIMONIO.	5	0.73%
363.2	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN DE LOS PADRES, O AUTORIZACIÓN ESCRITA PARA EL COBRO, POR PARTE DEL PADRE SOBREVIVIENTE.	5	0.73%
363.4	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL PODER OTORGADO AL BENEFICIARIO POR PARTE DE LOS OTROS HIJOS.	5	0.73%
364.2	2. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LOS REGISTROS CIVILES DE DEFUNCIÓN DE LOS PADRES, O AUTORIZACIÓN ESCRITA PARA EL COBRO.	5	0.73%
332.5	LA FACTURA DEBE CONTENER LA DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA O GENÉRICA DE LOS ARTÍCULOS VENDIDOS O SERVICIOS PRESTADOS.	4	0.58%
357.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL ORIGINAL DEL DICTAMEN SOBRE LA INCAPACIDAD PERMANENTE, EXPEDIDO POR LAS JUNTAS DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ, ENTIDADES CREADAS POR LA LEY 100 DE 1993.	4	0.58%
364.3	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DE LAS DOS DECLARACIONES JURAMENTADAS QUE INDIQUEN QUE LA VICTIMA ERA SOLTERA Y NO TENÍA HIJOS Y EN LA QUE ESPECIFIQUE LA CANTIDAD DE HERMANOS DE LA VICTIMA.	3	0.44%
361.4	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL PODER OTORGADO AL BENEFICIARIO POR LOS HIJOS MAYORES DE EDAD, PARA EL COBRO.	1	0.15%
362.4	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL PODER OTORGADO AL BENEFICIARIO POR LOS HIJOS MAYORES DE EDAD, PARA EL COBRO.	1	0.15%
364.4	4. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL PODER OTORGADO AL BENEFICIARIO POR PARTE DE LOS OTROS HERMANOS DE LA VICTIMA, PARA EL COBRO.	1	0.15%
623.1	LOS CARGOS POR PROCEDIMIENTOS O ACTIVIDADES QUE VIENEN RELACIONADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA NO SON PERTINENTES O NO TIENEN JUSTIFICACIÓN MÉDICA PARA EL COBRO.	1	0.15%
	TOTAL	687	100.00%

La mayor causal de devolución las glosas que se relaciona con: Existe ausencia total o parcial, inconsistencia, enmendaduras o ilegibilidad de los documentos previstos en la ley, para comprobar los derechos a la indemnización” con el 14.56%.

En segunda instancia con el 13.25% se encuentra la glosa que se relaciona con:”Existe ausencia total o parcial, inconsistencia, enmendaduras o ilegibilidad en el formulario FURPEN.”

Con un porcentaje del 9.75% comparten las glosa que se relacionan con: “Aportar fotocopia de la cedula del reclamante ampliada con firma y huella”.

Las inquietudes de las personas naturales y jurídicas son atendidas personalmente o por teléfono en el área de Servicio al Cliente, dispuesta por el Consorcio con personal capacitado para resolver inquietudes de trámite, estado de las reclamaciones e información general y de igual forma, se encuentra dispuesta en la página Web del FOSYGA, pestaña ECAT, la información de documentos para la presentación de reclamaciones, formularios, la normatividad e información general que sirve de apoyo a las IPS y personas naturales para la presentación de las reclamaciones ante el FOSYGA – Subcuenta ECAT. Adicionalmente, se reciben consultas vía correo electrónico en la siguiente dirección: atencionalcliente@fidufosyga.com.co