

# **ESTADÍSTICAS SUBCUENTA ECAT**

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

## 1. RECAUDOS SUBCUENTA ECAT

### Aportes por Transferencia al Fosyga – SOAT 50%

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

COMPAÑÍA DE SEGUROS	MOVIMIENTO DE AGOSTO /2010		TOTAL CONSIGNADO EN 2011	% PARTICIPACION CONTRIBUCIÓN ASEGURADORAS EN AGOSTO - 2011	% PARTICIPACION CONTRIBUCIÓN ASEGURADORAS EN AÑO 2011
	FECHA CONSIGNACION	CONTRIBUCIÓN POR VALOR DE VENTAS - JULIO 2010			
SEGUROS DEL ESTADO S.A.	12-Ago-11	\$12,275,670,623.00	\$89,580,675,546.00	22.03%	23.21%
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	12-Ago-11	\$6,954,003,441.26	\$54,462,237,065.18	14.15%	14.11%
PREVISORA SEGUROS S.A.	11-Ago-11	\$4,886,897,341.85	\$32,893,348,123.63	8.81%	8.52%
QBE CENTRAL SEGUROS S.A.	12-Ago-11	\$10,530,625,850.00	\$94,885,451,795.00	25.74%	24.59%
LIBERTY SEGUROS S.A.	11-Ago-10	\$4,722,772,875.00	\$36,579,080,342.00	9.45%	9.48%
MUNDIAL DE SEGUROS S.A.	12-Ago-11	\$4,045,580,048.00	\$31,074,995,011.00	7.93%	8.05%
SEGUROS COLPATRIA S.A.	12-Ago-11	\$7,024,680,780.00	\$46,426,803,596.00	11.88%	12.03%
SUB TOTAL		\$50,440,230,959.11	\$385,902,591,478.81	100.00%	100.00%
TOTAL		\$50,440,230,959.11	\$385,902,591,478.81	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 61.91% de los valores acumulados a 31 de agosto 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 agosto de 2011, con los aportes recibidos en el mismo periodo del año anterior, se evidencia un incremento del 11.08%, cuyo comportamiento por aseguradora se presenta a continuación:

COMPAÑÍA DE SEGUROS	MOVIMIENTO DE AGOSTO 2010	MOVIMIENTO DE AGOSOTO 2011	COMPORTAMIENTO PORCENTUAL
	CONTRIBUCIÓN POR VALOR DE VENTAS -JULIO 2010	CONTRIBUCIÓN POR VALOR DE VENTAS - JULIO 2011	
SEGUROS DEL ESTADO S.A.	\$9,846,947,393.00	\$12,275,670,623.00	24.66%
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	\$6,040,990,250.00	\$6,954,003,441.26	15.11%
PREVISORA SEGUROS S.A.	\$3,935,991,154.19	\$4,886,897,341.85	24.16%
QBE CENTRAL SEGUROS S.A.	\$14,110,467,625.00	\$10,530,625,850.00	-25.37%
LIBERTY SEGUROS S.A.	\$4,224,497,310.00	\$4,722,772,875.00	11.79%
MUNDIAL DE SEGUROS S.A.	\$3,717,362,191.00	\$4,045,580,048.00	8.83%
SEGUROS COLPATRIA S.A.	\$3,534,627,247.00	\$7,024,680,780.00	98.74%
<b>TOTAL</b>	<b>\$45,410,883,170.19</b>	<b>\$50,440,230,959.11</b>	<b>11.08%</b>

El crecimiento más significativo corresponde a la Aseguradora Seguros Colpatria S.A. cuya participación en el crecimiento entre vigencias es del 98.94% seguida por Seguros del Estado S.A. cuya participación en el crecimiento entre vigencias es el 24.66%.

### **Aportes por FONSAT 20%**

En el mes de agosto de 2011 no se recibieron aportes de las Aseguradoras por este concepto, ya que el recaudo del bimestre julio – agosto de 2011, se recibirá en el mes de septiembre de 2011, dentro de los primeros quince (15) días hábiles del mes, es decir hasta el 21 de septiembre 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 agosto de 2011 se informa que a la fecha de elaboración del presente informe se han radicaron 22.007 reclamaciones de las cuales 12.877 corresponden a reclamaciones nuevas y 9.130 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	11,159	9,217,473,274	3,576	2,376,803,591	7,564	6,840,669,683	19	18,158,507
EVENTOS NATURALES	1,479	397,624,916	17	5,790,823	1,462	391,834,093	0	0
EVENTOS TERRORISTAS	239	315,473,287	129	223,837,533	110	91,635,754	0	0
POBLACION DESPLAZADA	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	12,877	9,930,571,477	3,722	2,606,431,947	9,136	7,324,139,530	19	18,158,507

#### Reclamaciones De Personas Jurídicas Reingresos

EVENTO	RADICADAS		APROBADAS		NO APROBADAS		EN REVISIÓN	
	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	8,910	8,110,084,789	1,208	1,210,438,335	7,701	6,894,496,659	1	5,149,795
EVENTOS NATURALES	18	34,275,963	0	0	18	34,275,963	0	0
EVENTOS TERRORISTAS	202	241,884,810	42	40,648,634	160	201,236,176	0	0
POBLACION DESPLAZADA	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9,130	8,386,245,562	1,250	1,251,086,969	7,879	7,130,008,798	1	5,149,795

### **Reclamaciones Aprobadas en Auditoría Médica, Jurídica y Económica**

De las reclamaciones de personas jurídicas radicadas y tramitadas nuevas en el mes de agosto de 2011, se encuentran “Aprobadas” 3.722 reclamaciones por valor de \$ 2.606.431.947, discriminadas por cantidad y valor así:

EVENTO	APROBADAS	
	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	3,576	2,376,803,591
EVENTOS NATURALES	17	5,790,823
EVENTOS TERRORISTAS	129	223,837,533
POBLACION DESPLAZADA	0	0
TOTAL	3,722	2,606,431,947

En promedio el valor cobrado de una reclamación de personas jurídicas que se encuentra Aprobadas es de \$ 700.277

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

#### **Accidentes de Tránsito**

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	978	465,627,569
ARAUCA	1	128,300
ATLANTICO	117	166,596,893
BOGOTA D.C.	680	220,643,561
BOLIVAR	86	75,789,499
BOYACA	43	53,895,749
CALDAS	6	879,316
CAUCA	41	18,535,627
CESAR	121	131,283,209
CORDOBA	342	354,335,051

CUNDINAMARCA	32	7,567,561
HUILA	122	89,067,485
MAGDALENA	29	23,250,668
META	33	21,760,263
NARIÑO	1	73,000
NORTE DE SANTANDER	72	32,841,071
RISARALDA	1	250,322
SANTANDER	126	59,486,266
SUCRE	34	13,608,946
TOLIMA	111	59,384,606
VALLE	600	581,798,629
TOTAL	3,576	2,376,803,591

#### Eventos Naturales

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
CALDAS	1	137,000
HUILA	5	267,700
VALLE	2	36,630
TOTAL	17	5,790,823

#### Acciones Terroristas

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	89	207,466,997
BOGOTA D.C.	6	9,842,735
CAUCA	4	2,344,806
HUILA	13	939,100
META	3	206,980
VALLE	14	3,036,915
TOTAL	129	223,837,533

### **Reclamaciones No Aprobadas en Auditoría Médica, Jurídica y Económica**

De las reclamaciones de personas jurídicas radicadas y tramitadas nuevas en el mes de agosto de 2011, se encuentran en estado “No Aprobado” 9.136 reclamaciones por valor de \$ 7.324.139.530, discriminadas por cantidad y valor así:

EVENTO	NO APROBADAS	
	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	7,564	6,840,669,683
EVENTOS NATURALES	1,462	391,834,093
EVENTOS TERRORISTAS	110	91,635,754
POBLACION DESPLAZADA	0	0
TOTAL	9,136	7,324,139,530

En promedio el valor cobrado de una reclamación de personas jurídicas que se encuentra No Aprobadas es de \$801.679.

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

#### **Accidentes de Tránsito**

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	1,043	738,665,572
ARAUCA	7	1,846,150
ATLANTICO	210	374,631,289
BOGOTA D.C.	1,317	728,270,977
BOLIVAR	466	538,671,357
BOYACA	115	119,816,585
CALDAS	44	51,800,945
CAQUETA	1	29,700

CASANARE	296	294,899,720
CAUCA	89	24,755,305
CESAR	62	228,376,828
CORDOBA	390	392,455,015
CUNDINAMARCA	179	186,945,479
HUILA	181	167,682,988
MAGDALENA	180	148,943,637
META	429	620,377,186
NARIÑO	44	31,314,323
NORTE DE SANTANDER	214	102,229,036
QUINDIO	59	4,777,881
RISARALDA	82	19,490,636
SANTANDER	921	651,796,385
SUCRE	52	52,944,361
TOLIMA	147	205,652,230
VALLE	1,036	1,154,296,098
TOTAL	7,564	6,840,669,683

### Eventos Naturales

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	8	25,316,213
ATLANTICO	1,442	288,077,663
BOGOTA D.C.	5	1,135,978
CALDAS	4	76,583,150
HUILA	1	109,600
MAGDALENA	1	138,195
QUINDIO	1	473,294
TOTAL	1,462	391,834,093



**Acciones Terroristas**

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	32	23,117,778
ARAUCA	2	93,500
ATLANTICO	1	1,427,500
BOGOTA	3	942,097
CAUCA	1	137,000
CORDOBA	3	8,473,212
HUILA	15	31,034,382
META	40	18,866,585
NORTE DE SANTANDER	4	6,917,900
VALLE	9	625,800
TOTAL	110	91,635,754

### **Reclamaciones En revisión en Auditoría Médica, Jurídica y Económica**

De las reclamaciones de personas jurídicas radicadas y tramitadas nuevas en el mes de agosto de 2011, se encuentran en estado “En Revisión” 19 reclamaciones por valor de \$ 18.158.507, discriminadas por cantidad y valor así:

EVENTO	EN REVISIÓN	
	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	19	18,158,507
EVENTOS NATURALES	0	0
EVENTOS TERRORISTAS	0	0
POBLACION DESPLAZADA	0	0
TOTAL	19	18,158,507

En promedio el valor cobrado de una reclamación de personas jurídicas que se encuentra En Rescisión es de \$955.711.

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

#### **Accidentes de Transito**

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	2	128,800
CAUCA	3	5,848,977
META	1	317,000
SANTANDER	13	11,863,730
TOTAL	19	18,158,507

### 2.3. RECLAMACIONES DE PERSONA NATURAL

De acuerdo con la consulta realizada al sistema para las reclamaciones radicas entre el 1 y 31 de agosto de 2011 de personas naturales se informa que a la fecha de elaboración del presente informe se radicaron 256 reclamaciones de las cuales 99 corresponden a reclamaciones nuevas y 157 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	57	649,348,150	5	64,246,000	39	445,177,600	13	139,924,550
EVENTOS NATURALES	34	394,331,996	2	24,102,000	20	235,229,996	12	135,000,000
EVENTOS TERRORISTAS	8	49,871,800	0	0	8	49,871,800	0	0
TOTAL	99	1,093,551,946	7	88,348,000	67	730,279,396	25	274,924,550

#### Reclamaciones De Personas Naturales Reingresos

EVENTO	RADICADAS		APROBADAS		NO APROBADAS		EN REVISIÓN	
	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	99	1,002,389,550	16	181,333,300	53	531,713,200	30	289,343,050
EVENTOS NATURALES	47	495,349,300	6	74,635,000	28	322,539,150	13	98,175,150
EVENTOS TERRORISTAS	11	89,455,550	1	3,090,000	9	83,275,550	1	3,090,000
TOTAL	157	1,587,194,400	23	259,058,300	90	937,527,900	44	390,608,200

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

En el mes de agosto de 2011 de las reclamaciones radicadas nuevas se encuentran en estado “Aprobadas” 7 reclamaciones de personas naturales, discriminadas por evento, cantidad y valor así:

EVENTO	APROBADAS	
	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	5	64,246,000
EVENTOS NATURALES	2	24,102,000
EVENTOS TERRORISTAS	0	0
TOTAL	7	88,348,000

En promedio el valor cobrado de una reclamación de personas naturales que se encuentra Aprobada es de \$ 12.261.143  
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 (\$)
ATLANTICO	1	13,382,000
CORDOBA	1	13,390,000
GUAJIRA	1	13,372,000
RISARALDA	1	10,712,000
VALLE	1	13,390,000
TOTAL	5	64,246,000

#### **Eventos Naturales**

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ATLANTICO	1	10,712,000
RISARALDA	1	13,390,000
TOTAL	2	24,102,000

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

En el mes de agosto de 2011 de las reclamaciones radicadas nuevas se encuentran en estado “No Aprobadas” 67 reclamaciones de personas naturales, discriminadas por evento, cantidad y valor así:

EVENTO	NO APROBADAS	
	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	39	445,177,600
EVENTOS NATURALES	20	235,229,996
EVENTOS TERRORISTAS	8	49,871,800
TOTAL	67	730,279,396

En promedio el valor cobrado de una reclamación de personas naturales que se encuentra No Aprobada es de \$10.899.692.

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	1	10,712,000
ARAUCA	1	10,712,000
ATLANTICO	3	16,464,500
BOGOTA D.C.	1	13,390,000
BOYACA	1	11,692,000
CALDAS	1	10,712,000
CAUCA	1	9,938,000

CASANARE	1	11,300,000
CESAR	2	19,386,000
CORDOBA	3	34,814,000
HUILA	2	24,102,000
LA GUAJIRA	5	58,813,000
MAGDALENA	1	13,387,000
META	2	26,265,050
NARIÑO	6	73,942,000
NORTE DE SANTANDER	1	12,875,050
VALLE	7	86,673,000
TOTAL	39	445,177,600

### Eventos Naturales

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	4	53,559,996
BOGOTA D.C.	1	10,712,000
CALDAS	2	21,424,000
CAUCA	2	19,942,000
CORDOBA	2	26,090,000
MAGDALENA	1	10,712,000
NORTE DE SANTANDER	1	10,300,000
NARIÑO	5	56,238,000
VALLE	2	26,252,000
TOTAL	20	235,229,996

### Acciones Terroristas

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
ANTIOQUIA	3	24,637,600
ARAUCA	1	12,612,000
HUILA	1	3,213,600
CAQUETA	1	2,981,400
CAUCA	1	3,213,600
CORDOBA	1	3,213,600
TOTAL	8	49,871,800

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

En el mes de agosto de 2011 de las reclamaciones radicadas nuevas se encuentran en estado “En Revisión” 25 reclamaciones de personas naturales, discriminadas por evento, cantidad y valor así:

EVENTO	EN REVISIÓN	
	CANT	VALOR (\$)
ACCIDENTES DE TRANSITO	13	139,924,550
EVENTOS NATURALES	12	135,000,000
EVENTOS TERRORISTAS	0	0
TOTAL	25	274,924,550

En promedio el valor cobrado de una reclamación de personas naturales que se encuentra En Revisión es de \$10.996.982.

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 (\$)
ANTIOQUIA	2	26,087,000
BOYACA	1	13,390,000
CESAR	3	26,762,000
LA GUAJIRA	2	26,759,000
MAGDALENA	1	3,090,000
NARIÑO	1	10,712,000
RISARALDA	1	9,537,500
TOLIMA	1	12,875,050
VALLE	1	10,712,000
TOTAL	13	139,924,550



## Eventos Naturales

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	VALOR (\$)
BOGOTA	1	10,712,000
CALDAS	2	21,424,000
NARIÑO	4	48,204,000
QUINDIO	1	10,712,000
SANTANDER	4	43,948,000
TOTAL	12	135,000,000

### 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 agosto 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.	16096	34.51%
768.2	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	6958	14.92%
335.3	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.	6709	14.38%
336.1	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.	4359	9.35%
336.2	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.	4088	8.76%
999.1	EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD INFORMA A LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL PAGO QUE LA GLOSA O DEVOLUCIÓN ES INJUSTIFICADA AL 100%.	1729	3.71%
768.1	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	1161	2.49%
546.1	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	883	1.89%
208.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	566	1.21%
332.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	366	0.78%

623.1	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	331	0.71%
506.1	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	290	0.62%
112.1	LA FACTURA PRESENTA EXCEDENTES SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS	277	0.59%
223.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	250	0.54%
202.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	242	0.52%
353.1	1. LOS CARGOS POR AYUDAS DIAGNÓSTICAS (INCLUYE PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS) QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA PRESENTAN DIFERENCIAS CON LAS CANTIDADES QUE FUERON FACTURADAS.	235	0.50%
127.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	213	0.46%
203.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	166	0.36%
502.1	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	143	0.31%
332.6	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	138	0.30%
205.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	119	0.26%
602.1	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	106	0.23%
850.1	3. NO HAY CONCORDANCIA ENTRE VALOR EN LETRAS Y VALOR EN NÚMEROS EN LA FACTURA O CUENTA DE COBRO. SE ATENDERÁ EL VALOR EN LETRAS	88	0.19%
203.2	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	84	0.18%

308.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	80	0.17%
302.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	78	0.17%
124.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	74	0.16%
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	73	0.16%
206.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	72	0.15%
608.1	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	72	0.15%
201.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	67	0.14%
606.1	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	63	0.14%
204.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	60	0.13%
607.1	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	58	0.12%
507.1	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	42	0.09%
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.	37	0.08%
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	34	0.07%
849.1	3. NO HAY CONCORDANCIA ENTRE VALOR EN LETRAS Y VALOR EN NÚMEROS EN LA FACTURA O CUENTA DE COBRO. SE ATENDERÁ EL VALOR EN LETRAS	31	0.07%

523.1	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	24	0.05%
304.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	21	0.05%
601.1	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	20	0.04%
508.1	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	16	0.03%
605.1	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	16	0.03%
123.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	10	0.02%
335.5	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.	8	0.02%
603.1	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	8	0.02%
604.1	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	8	0.02%
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	7	0.02%
104.1	1. LOS CARGOS POR HONORARIOS DE LOS PROFESIONALES EN SALUD DIFERENTES A LOS QUIRÚRGICOS Y CLÍNICOS, QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, PRESENTAN DIFERENCIAS CON LAS CANTIDADES FACTURADAS.	6	0.01%
335.1	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.	5	0.01%
354.2	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	5	0.01%
102.2	2. EN UNA FACTURA SE REGISTRA UNA INTERCONSULTA QUE ORIGINÓ LA PRÁCTICA DE UNA INTERVENCIÓN O PROCEDIMIENTO QUE REALIZÓ EL MISMO PRESTADOR.	4	0.01%

307.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	4	0.01%
335.2	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.	4	0.01%
603.2	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	4	0.01%
767.1	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	4	0.01%
303.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	3	0.01%
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	2	0.00%
207.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	2	0.00%
209.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	2	0.00%
301.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	2	0.00%
303.2	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	2	0.00%
332.2	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	2	0.00%
353.2	1. LOS CARGOS POR AYUDAS DIAGNÓSTICAS (INCLUYE PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS) QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA PRESENTAN DIFERENCIAS CON LAS CANTIDADES QUE FUERON FACTURADAS.	2	0.00%
363.2	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	2	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%

102.3	3. SE COBRAN CONSULTAS O VISITAS MÉDICAS QUE SE ENCUENTRAN INCLUIDAS EN LOS HONORARIOS MÉDICOS POST-QUIRÚRGICOS.	1	0.00%
103.1	1. LOS CARGOS POR HONORARIOS MÉDICOS EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS, DE HEMODINAMIA, RADIOLOGÍA U OTROS PROCEDIMIENTOS QUE VIENEN RELACIONADOS Y/O JUSTIFICADOS EN LOS SOPORTES DE LA FACTURA, PRESENTAN 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%
309.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	1	0.00%
325.6	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	1	0.00%
335.4	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.	1	0.00%
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.	1	0.00%
527.1	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	1	0.00%
768.3	3. NO HAY CONCORDANCIA ENTRE VALOR EN LETRAS Y VALOR EN NÚMEROS EN LA FACTURA O CUENTA DE COBRO. SE ATENDERÁ EL VALOR EN LETRAS	1	0.00%
768.4	3. NO HAY CONCORDANCIA ENTRE VALOR EN LETRAS Y VALOR EN NÚMEROS EN LA FACTURA O CUENTA DE COBRO. SE ATENDERÁ EL VALOR EN LETRAS	1	0.00%
996.1	EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD INFORMA A LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL PAGO QUE LA GLOSA O DEVOLUCIÓN ES INJUSTIFICADA AL 100%.	1	0.00%
	TOTAL	46643	100.00%

La Mayor causal de devolución de reclamaciones auditadas durante agosto 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 34.51%.

En segunda instancia con el 14.92% se encuentra la glosa que se relaciona con: "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".

Finalmente con el 14.38% "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."



### Glosas de Reclamaciones Personas Naturales

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

CODIGO	GLOSA	CANTIDAD	%
335.4	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN EL FORMULARIO FURPEN	145	15.66%
365.1	2. SE ANEXAN DETALLE DE CARGOS DE USUARIOS DIFERENTES AL REGISTRADO EN LA FACTURA.	127	13.71%
359.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	65	7.02%
359.2	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	63	6.80%
358.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	58	6.26%
355.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	46	4.97%
332.4	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	44	4.75%
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	44	4.75%
353.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD EN EL FORMULARIO FURPEN	37	4.00%
122.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	32	3.46%

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	29	3.13%
360.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LA VICTIMA, QUE ACREDITE PARENTESCO.	28	3.02%
360.3	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.	28	3.02%
360.2	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.	20	2.16%
354.2	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	16	1.73%
332.5	5. EN LA FACTURA DE SERVICIOS FUNERARIOS NO CONSTA LA RAZÓN SOCIAL DE LA FUNERARIA Y/O LA DIRECCIÓN Y EL TELÉFONO Y/O LOS NOMBRES Y APELLIDOS DE LA VICTIMA Y/O LA CONSTANCIA DE SU CANCELACION	15	1.62%
363.3	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.	15	1.62%
361.1	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.	11	1.19%
361.2	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.	11	1.19%
363.1	5. EN LA FACTURA DE SERVICIOS FUNERARIOS NO CONSTA LA RAZÓN SOCIAL DE LA FUNERARIA Y/O LA DIRECCIÓN Y EL TELÉFONO Y/O LOS NOMBRES Y APELLIDOS DE LA VICTIMA Y/O LA CONSTANCIA DE SU CANCELACION	11	1.19%
363.4	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.	11	1.19%
362.1	EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL LAS DOS DECLARACIONES JURAMENTADAS EN LAS QUE CONSTE ESTA RELACIÓN.	10	1.08%
357.1	EL PRESTADOR PRESENTA EL COBRO DE UN SERVICIO EN FECHA POSTERIOR A LA ESTABLECIDA EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	9	0.97%

362.3	2. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LOS HIJOS (SI LOS HUBO), PARA ACREDITAR PARENTESCO.	9	0.97%
361.4	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.	8	0.86%
362.2	2. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LOS HIJOS (SI LOS HUBO), PARA ACREDITAR PARENTESCO.	8	0.86%
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.	8	0.86%
361.3	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.	7	0.76%
364.4	2. SE ANEXAN DETALLE DE CARGOS DE USUARIOS DIFERENTES AL REGISTRADO EN LA FACTURA.	3	0.32%
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.	2	0.22%
364.1	1. EXISTE AUSENCIA TOTAL O PARCIAL, INCONSISTENCIA, ENMENDADURAS O ILEGIBILIDAD DEL REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO DE LA VICTIMA Y DEL RECLAMANTE, PARA ACREDITAR PARENTESCO.	2	0.22%
364.2	2. SE ANEXAN DETALLE DE CARGOS DE USUARIOS DIFERENTES AL REGISTRADO EN LA FACTURA.	2	0.22%
112.1	LA FACTURA PRESENTA EXCEDENTES SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS	1	0.11%
364.3	2. SE ANEXAN DETALLE DE CARGOS DE USUARIOS DIFERENTES AL REGISTRADO EN LA FACTURA.	1	0.11%
		926	100.00%

La mayor causal de devolución las glosas que se relaciona con: "Existe ausencia total o parcial, inconsistencia, enmendaduras o ilegibilidad en el formulario FURPEN." Con el 15.66%

En segunda instancia con el 13.71% se encuentra la glosa que se relaciona con: "Se anexan detalle de cargos de usuarios diferentes al registro en la factura"

Con un porcentaje del 7.02% comparten la glosa que se relacionan con: "el prestador presenta el cobro de un servicio en fecha posterior a la establecida en la normatividad vigente".

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](mailto:atencionalcliente@fidufosyga.com.co)