

## OBJETIVO

Establecer el procedimiento para atender las reclamaciones administrativas, mediante apoyos y conceptos técnicos, con observancia de la normatividad y jurisprudencia vigente con el fin de otorgar respuesta a las solicitudes radicadas ante ADRES.

## ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de la reclamación administrativa, continua con la solicitud del apoyo técnico emitido por la Dirección de Tecnologías y la Dirección de Otras Prestaciones y el concepto técnico rendido por la firma auditora y, termina con la respuesta a la reclamación.

## LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Oficina Asesora Jurídica.

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las actividades descritas en este procedimiento aplican a la Entidad Administradora de los Recursos del Sistema de Seguridad Social en Salud - ADRES, definiendo los responsables conforme a su estructura administrativa.

La respuesta a la reclamación administrativa se encuentra a cargo del apoderado o abogado asignado al caso, enmarcando su actuación en el seguimiento de los siguientes criterios básicos orientadores:

- a) Otorgar respuesta dentro de los términos establecidos.
- b) Solicitar el concepto técnico al área encargada.

## REQUISITOS LEGALES

ver Normograma del proceso.

## DEFINICIONES

Ver Glosario general

## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1 PC	Recibir y verificar la reclamación	En todos los casos se recibe la reclamación de parte de las EPS e IPS, a través del Procedimiento de Radicación documental que genera un número de radicado de la reclamación en el Sistema de Gestión Documental de la ADRES.	Abogado a quien se asignó la reclamación por SGD.	Documento radicado en SGD  Base de Datos Reparto Conciliacione

	n	<p>Recibida la reclamación se verificará que el asunto sea de competencia de la ADRES, así como los términos establecidos en la normatividad vigente, y de esta manera prevenir una respuesta extemporánea y que la ADRES sufra un perjuicio en vía judicial a futuro.</p> <p>Realizada esta verificación se pueden presentar las siguientes circunstancias:</p> <p>¿Es competencia de la ADRES?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>No:</b> Pasa a la actividad 2.</li> <li>- <b>Sí:</b> Pasa a la actividad 5.</li> </ul>		<p>S Prejudiciales GJUR-FR01 – Reclamaciones Administrativas GJUR-FR02</p>
2.	Elaborar oficio Remisión por Competencia	Se elaborará oficio remisorio al no ser competencia de la ADRES.	Abogado de la Oficina Asesora Jurídica	Oficio de remisión por competencia elaborado
3 PC	Revisar y suscribir oficio Remisión por Competencia	<p>El oficio Remisión por Competencia deberá ser revisado por el Coordinador del Grupo de Representación Judicial con el fin de evidenciar que se esté dando respuesta en los términos en los que se presentó la reclamación, y que a su vez se brinde una solución eficaz a las pretensiones incoadas.</p> <p>¿La respuesta proyectada se encuentra en términos y sujeta a la solicitud efectuada en la reclamación?</p> <p><b>Si:</b> el Abogado de la Oficina Asesora Jurídica y el Coordinador del Grupo de Representación Judicial suscriben el oficio, el cual deberá entregarse dentro de los 5 días siguientes a su recepción a la Auxiliar/Técnico de la Oficina Asesora Jurídica para que gestione su envío inmediato. Continúa con la siguiente actividad.</p> <p><b>No:</b> El Coordinador del Grupo de Representación Judicial emite las respectivas observaciones mediante correo electrónico, para los ajustes por parte del Abogado de la Oficina Asesora Jurídica. Continúa con la actividad No. 2.</p>	<p>Abogado de la Oficina Asesora Jurídica</p> <p>Coordinador del Grupo de Representación Judicial</p>	<p>Oficio Remisión por Competencia firmado</p> <p>Correo electrónico con observaciones para ajustes</p>

4	Envío de oficios remitido	<p>Viene de la actividad No. 3, la 9 y la 13.</p> <p>El auxiliar técnico de la Oficina Asesora Jurídica una vez reciba el oficio firmado, deberá ingresar la identificación de éste en la Planilla "GADD-F11 Control de correspondencias salidas" para su envío al reclamante a través del procedimiento de mensajería interna y externa.</p> <p><b>Fin del procedimiento.</b></p>	Auxiliar/Técnico de la Oficina Asesora Jurídica	Planilla "GADD-F11 Control de correspondencias salidas"
5	Asignar documento	<p>Viene de la actividad No. 1.</p> <p>Se asigna el documento al apoderado o al responsable seleccionado mediante el Sistema de Gestión Documental, y se entrega en medio físico.</p>	Abogado asignado de reparto de la Oficina Asesora Jurídica.	<p>Documento asignado a través del Sistema de Gestión Documental</p> <p>Registro del abogado responsable en Base de Datos Reparto Conciliaciones Prejudiciales GJUR-FR01 - Reclamaciones Administrativas GJUR-FR02</p>
6	Solicitar apoyo técnico	<p>El abogado responsable deberá solicitar a la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones con copia a la Dirección de Otras Prestaciones el respectivo apoyo técnico y las imágenes sobre las reclamaciones objeto del procedimiento, mediante correo electrónico dirigido a la mesa de servicios, en el cual se adjuntará la solicitud y/o Base de datos correspondiente, siendo una salida de este procedimiento e insumo del procedimiento de Gestión de Requerimientos.</p>	Abogado asignado Oficina Asesora Jurídica	Correo Electrónico de solicitud
7	Remitir Apoyo Técnico	<p>La Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entregan el apoyo técnico y las imágenes solicitadas por la Oficina Asesora Jurídica, mediante correo electrónico de respuesta a la solicitud y la colocación de la información en el repositorio establecido para tal fin, lo cual es insumo de este procedimiento en este punto y viene del procedimiento de Gestión de Requerimientos.</p> <p>En caso de que pasados tres (3) días hábiles</p>	Gestor de Operaciones Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Correo electrónico de respuesta a la solicitud

		no se reciba respuesta por parte de la DGTIC, el abogado responsable reiterará la solicitud del punto 6.		
8	Elaborar solicitud de concepto técnico a la Firma Auditora	<p>El abogado responsable deberá elaborar la solicitud de concepto técnico a la Firma Auditora, requiriendo un plazo no mayor de 5 días hábiles de respuesta, para lo cual adjuntará el apoyo técnico recibido y las imágenes en medio magnético.</p> <p>Este procedimiento deberá efectuarse a través de la plataforma de Sistema de Gestión Documental de la ADRES.</p>	Abogado Contratista Oficina Asesora Jurídica	Oficio de solicitud-concepto técnico
9 PC	Revisar y firmar solicitud de concepto técnico a la Firma Auditora	<p>El Coordinador del Grupo de Representación Judicial revisa el Oficio de solicitud de concepto técnico validando que el mismo cuente con el soporte en medio magnético, que tenga relación con la reclamación administrativa presentada y que no se encuentre fuera de los términos establecidos, con el fin de evitar un concepto técnico improcedente y/o extemporáneo.</p> <p>¿El oficio se encuentra completo y correcto?</p> <p><b>Si:</b> El Coordinador del Grupo de Representación Judicial o Jefe de la OAJ firma el oficio, el cual deberá entregarse al Auxiliar/Técnico de la Oficina Asesora Jurídica para que gestione su envío. Continúa con la actividad No. 4 y la 10.</p> <p><b>No:</b> El Coordinador del Grupo de Representación Judicial emite las respectivas observaciones por correo electrónico, para los ajustes por parte del Abogado de la Oficina Asesora Jurídica. Continúa con la actividad No. 8.</p>	Coordinador del Grupo de Representación Judicial	<p>Oficio de solicitud-concepto técnico firmado</p> <p>Correo electrónico con observaciones para ajustes</p>
10	Recepción de concepto técnico	<p>Viene de la actividad No. 9.</p> <p>La Firma Auditora deberá emitir concepto técnico que contenga el detalle de cada una de las reclamaciones o recobros solicitados en el marco de la reclamación administrativa.</p> <p>En este proceso se pueden presentar las siguientes circunstancias:</p>	Firma auditora.	Oficio de recepción del concepto técnico con los soportes

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La firma auditora remite el Concepto Técnico, en este caso pasa a la actividad 12.</li> <li>- La Firma auditora NO remite el Concepto Técnico, en este caso pasa a la actividad 11.</li> </ul>		
11	Contestación de la reclamación sin Concepto Técnico	<p>Si la firma auditora no remite el concepto técnico en el término de 5 días hábiles, el abogado asignado gestionará la respuesta a la reclamación con el insumo brindado por la DGTIC, esto es el apoyo técnico (adjunto) y las imágenes.</p> <p>Tras la validación del Coordinador Grupo de Representación Judicial, el medio de respuesta se efectuará mediante el Sistema de Gestión Documental SGD en la pestaña de correspondencia de salida, con el mismo radicado de entrada.</p>	Abogado Contratista Oficina Asesora Jurídica	Documento proyectado y radicado en SGD
12	Contestación de la reclamación con el Concepto Técnico	Si la Firma auditora remite el Concepto Técnico en el término de 5 días hábiles, el abogado asignado gestionará la respuesta con fundamento en este insumo, a través del Sistema de Gestión Documental con el mismo radicado de entrada.	Abogado Contratista Oficina Asesora Jurídica	Documento proyectado y radicado en SGD
13 PC	Revisar la Contestación de la reclamación	<p>El Coordinador del Grupo de Representación Judicial, efectuará la validación del documento con el que se le dio respuesta a la reclamación a fin de constatar que la información sea consistente con lo que conceptuó la DGTIC o la firma auditora.</p> <p>¿La información es consistente?</p> <p><b>Si:</b> El Coordinador del Grupo de Representación Judicial o el Jefe de la OAJ firma el oficio de contestación el cual deberá entregarse al Auxiliar/Técnico de la Oficina Asesora Jurídica para que gestione su envío. Continúa con la actividad No. 4.</p> <p><b>No:</b> El Coordinador del Grupo de Representación Judicial emite las respectivas observaciones por correo electrónico, para los ajustes por parte del Abogado de la Oficina Asesora Jurídica. Continúa con la actividad No. 11 o 12 según sea el caso.</p>	Coordinador del Grupo de Representación Judicial	<p>Oficio de contestación de la reclamación con o sin concepto técnico firmado</p> <p>Correo electrónico con observaciones para ajustes</p>

	<b>PROCEDIMIENTO RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>Código:</b> GJUR-PR07
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 03/12/2019
		<b>Página:</b> Página 6 de 9

<b>ONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Asesor del proceso</b>
01	20 de septiembre de 2018	Versión inicial	Ricardo Andrés Varon
02	03 de diciembre de 2019	Actualización del procedimiento de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V4 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP	Norela Briceño Bohórquez

<b>ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Natalia Aguirre Florez-Contratista OAJ Yuly Milena Ramírez-Contratista OAJ	Rodrigo Armando Rincón Rodríguez Coordinador del Grupo de Representación Judicial Oficina Asesora Jurídica	Fabio Ernesto Rojas Conde Jefe Oficina Asesora Jurídica