

 ADRES	PROCESO	GESTIÓN Y PAGO DE RECURSOS	Código: GEPR-PR11
	FORMATO	PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN Y REGISTRO PROCESO DE RECLAMACIONES	Versión: 05
			Fecha: 19/09/2025

1 OBJETIVO

Definir el procedimiento contable aplicable para el registro y pago de las reclamaciones presentados ante la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES, por concepto víctimas de accidentes de tránsito, acciones terroristas, eventos catastróficos y tarifa diferencial. El procedimiento busca garantizar que, con el apoyo de las funcionalidades del ERP, las operaciones sean debidamente registradas en los estados Financieros y se realicen los Giros en el momento adecuado, cumpliendo así con las obligaciones adquiridas, evitando afectar la prestación de los servicios de salud.

2 ALCANCE

El Proceso inicia con la recepción de la información de reclamaciones radicadas con el memorando o la certificación emitida por la Dirección de Otras Prestaciones (DOP), continúa con la validación y registro de información y finaliza con la consolidación de los descuentos aplicables y el registro en el ERP sobre los valores a girar.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Director (a) de Gestión de los Recursos Financieros de Salud.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- ✓ Registrar todas las operaciones del proceso de Reclamaciones con base en lo establecido en el Régimen de Contabilidad Pública, De conformidad al artículo 2.6.1.4.3.12 del Decreto 780 de 2016, considerando lo establecido en el Artículo 66 de la Ley 1753 de 2015 y lo señalado en la resolución 101 de 2017.
- ✓ Las Operaciones generadas en este procedimiento deben estar enmarcadas en las políticas contables Cuentas por pagar.
- ✓ Este procedimiento, se encuentra alineado con las directrices que la ADRES ha definido dentro de la Política General de Seguridad y Privacidad de la información y el Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información, en especial con las directrices relacionadas con: Gestión de Activos de Información, Clasificación de la información, Control de acceso, respaldo y restauración de la información y Privacidad y confidencialidad de la información para lo cual: a. La asignación de perfiles en las herramientas colaborativas de la ADRES será responsabilidad del líder del proceso o el que este delegue. b. Cuando aplique, las copias de respaldo de la información que se maneje dentro de este procedimiento serán ejecutadas por parte de la Dirección de Gestión de Tecnología de la Información, previa solicitud del líder del proceso, en donde se indique: que se respalda, cuando se respalda y cada cuanto se debe respaldar la información.

De igual manera, es responsabilidad del líder del proceso validar que las copias realizadas se puedan restaurar y no se presente problemas de integridad de la información.

 ADRES	PROCESO	GESTIÓN Y PAGO DE RECURSOS	Código: GEPR-PR11
	FORMATO	PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN Y REGISTRO PROCESO DE RECLAMACIONES	Versión: 05
			Fecha: 19/09/2025

5. REQUISITOS LEGALES: Ver normograma del proceso en la página WEB de la ADRES.

6. DEFINICIONES: Ver glosario del proceso en la página WEB de la ADRES.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1 PC	Recibir, validar y cargar cuentas de orden de reclamaciones radicadas.	<p>El Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos, recibe mensualmente vía correo electrónico una comunicación y archivo en formato Excel de las cuentas de orden correspondientes a las radicaciones, ajustes y disminuciones por concepto de reclamaciones, del "Procedimiento Alistamiento de Información para Pago de Reclamaciones" VALR-PR1 del Proceso de "Validación, liquidación y Reconocimiento" de la DOP. Posteriormente, realiza los archivos planos y valida los componentes del archivo en cuanto valores, fechas, terceros ID secuencia, etc.</p> <p>Nota: Para la ejecución de este procedimiento se requieren que los terceros estén creados en el ERP, conforme a lo establecido en el "Procedimiento Creación y/o Actualización de Terceros" GEPR-PR07.</p> <p>Descripción del Punto de Control</p> <p>El Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS, realiza validación de la consistencia de la información remitida en el archivo en formato Excel de detalle Vs el consolidado de la información de estos mismos archivos. Esta validación es necesario para mitigar el riesgo de inexactitud y/o inoportunidad en la generación de</p>	Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS.	<p>Archivos planos en formato Excel validados.</p> <p>Consolidado, imágenes de pantalla de registros contables generados en el ERP.</p> <p>Correo electrónico informando inconsistencias identificadas.</p>

 ADRES	PROCESO	GESTIÓN Y PAGO DE RECURSOS	Código:	GEPR-PR11
	FORMATO	PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN Y REGISTRO PROCESO DE RECLAMACIONES	Versión:	05
			Fecha:	19/09/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>Estados Financieros.</p> <p>¿La información entre los archivos planos vs los consolidados son consistentes?</p> <p>SI: El Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS, mensualmente procede a realizar, validar, cargar y registrar la información. Se ingresa a la Intranet de la entidad y se carga la plantilla como primera validación. Una vez integrado, se valida el ID del proceso en Capa Pública, cuando su resultado sea OK se procede a ejecutar el proceso programado para el registro de las operaciones. Finalmente se valida y registra en el Módulo Contabilidad del ERP lo correspondiente a creación de cuentas de orden, ajustes y disminución por concepto de radicación de reclamaciones y proceso de repetición.</p> <p>NO: El Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS, una vez identificada(s) la(s) inconsistencia(s) en la información remitida por el área misional, envía la(s) indicación(es) con los ajustes a realizar, mediante correo electrónico. Posterior a su ajuste o corrección se vuelve a ejecutar esta acción.</p> <p>Se deja como evidencia de este control los archivos planos en formato Excel validados, el consolidado, imágenes de pantalla de registros contables generados en el ERP y el correo electrónico informando inconsistencias identificadas.</p> <p>Nota: Este Punto de Control aplica también para los procedimientos "Validación y Registro Proceso de Recobros" GEPR_PR12 y</p>		

	PROCESO	GESTIÓN Y PAGO DE RECURSOS	Código:	GEPR-PR11
	FORMATO	PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN Y REGISTRO PROCESO DE RECLAMACIONES	Versión:	05
			Fecha:	19/09/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		“Validación y Registro Proceso de Restitución de Recursos” GEPR_PR14.		
2	Recibir certificación de pago.	El Coordinador del Grupo Gestión Contable y Control de Recursos, cada vez que se requiera, recibe mediante correo electrónico la Ordenación del Gasto y pago de reclamaciones, la cual debe estar debidamente firmada por parte del ordenador del gasto, conforme a lo establecido en el “Procedimiento Alistamiento de Información para Pago de Reclamaciones” VALR-PR1 del Proceso de “Validación, liquidación y Reconocimiento” de la DOP.	Coordinador del Grupo Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS.	Certificación y Ordenación del Gasto y pago reclamaciones.
3	Recibir correo electrónico con las obligaciones generadas.	El Coordinador del Grupo Gestión Contable y Control de Recursos, recibe periódicamente o cada vez que se requiera, la Cadena Presupuestal del Gasto, remitida por la Coordinadora del Grupo de Gestión Presupuestal.	Coordinador del Grupo Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS.	Correo electrónico con la Ejecución de la cadena presupuestal.
4 PC	Validar Certificación y Ordenación del Gasto del proceso reclamaciones.	El Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS, cada vez que se requiera, valida la certificación y ordenación del gasto sobre el proceso de reclamaciones, en cuanto a los campos de valores, fecha de emisión, numero de paquete, firmas, solicitudes de creación, cancelación o disminución de cuentas por cobrar y descuentos, y demás que se consideren necesarios. Lo anterior frente al correo electrónico notificado por parte del Coordinador(a) del Grupo de Gestión de presupuesto, donde integra la Cadena Presupuestal, sobre la obligación del Proceso de Reclamaciones y relaciona el CDP, RP, rubro, concepto de rubro, concepto de la certificación y	Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS.	Certificación y ordenación del Gasto, y correo electrónico. Registro de la obligación de cuentas por pagar por concepto de reclamación en el ERP. Correo electrónico informando inconsistencias

	PROCESO	GESTIÓN Y PAGO DE RECURSOS	Código:	GEPR-PR11
	FORMATO	PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN Y REGISTRO PROCESO DE RECLAMACIONES	Versión:	05
			Fecha:	19/09/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>ordenación del gasto sobre proceso de reclamaciones, valor total por concepto de rubro, número de obligación y número de orden de pago cargado CAPA PUBLICA.</p> <p>Descripción del Punto de Control</p> <p>El Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS, realiza validación de la obligación integradas en el ERP, con lo informado en el correo electrónico y certificación de ordenación del gasto. Con el fin que la información sea consistente y procedente al registro contable. Esta validación ayuda a mitigar el riesgo de inexactitud y/o inoportunidad en la generación de solicitudes de pago.</p> <p>¿La información entre lo certificado u ordenado es consistente con lo remitido por el Grupo de Gestión Presupuestal?</p> <p>SI: El Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS, procede a registrar la información, ingresando al ERP/ Herramientas / Informes y Análisis / Examinar Catálogo y con el ID del Proceso (informado en la Cadena Presupuestal). Se consultan los lotes de los asientos, para su adición en el Módulo GL correspondiente a registro de la obligación de cuentas por pagar, por concepto de reclamaciones.</p> <p>NO: El Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS, cada vez que identifique una inconsistencia en la información remitida por el Coordinador(a) o Gestor de Operaciones de presupuesto, notifica mediante correo</p>		Documento denominado "Certificación y ordenación del Gasto"

 ADRES	PROCESO	GESTIÓN Y PAGO DE RECURSOS	Código: GEPR-PR11
	FORMATO	PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN Y REGISTRO PROCESO DE RECLAMACIONES	Versión: 05
			Fecha: 19/09/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>electrónico, los hallazgos que se podrían identificar en el momento de carga de los archivos planos de cuentas por pagar frente a la certificación. Posterior a su ajuste o corrección, se ejecuta nuevamente esta acción.</p> <p>Se deja como evidencia para este control el documento denominado "certificación y ordenación del Gasto", con una marca en el ITEM objeto de validación, el registro de la obligación de cuentas por pagar por concepto de reclamaciones, el cual es insumo para el "Procedimiento de Generación de Impuestos y Retenciones" GEPR-PR17 del Proceso de Gestión y Pago de RECURSOS y el correo electrónico informando inconsistencias si aplica.</p> <p>Nota: Este punto de control también aplica para los procedimientos:</p> <p>"Contabilización de Recaudos" -GEPR-PR08.</p> <p>"Validación y Registro Proceso de Compensación" – GEPR-PR10.</p> <p>"Validación y Registro Proceso de Reclamaciones" GEPR-PR11.</p> <p>"Validación y Registro Proceso de Recobros" GEPR-PR12.</p> <p>"Validación y Registro Proceso REX" – GEPR-PR13.</p> <p>"Validación y Registro Liquidación Mensual de Afiliados" - GEPR_PR15.</p> <p>2Validación y Reconocimiento de los Giros por Concepto de COVID, SNRM Esquema Solidario Sentencias Entre Otros" – GEPR-PR32.</p>		

	PROCESO	GESTIÓN Y PAGO DE RECURSOS	Código:	GEPR-PR11
	FORMATO	PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN Y REGISTRO PROCESO DE RECLAMACIONES	Versión:	05
			Fecha:	19/09/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
5 PC	Validar y Registrar Obligación del Proceso Reclamaciones.	<p>El Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS, cada vez que se requiera procede a realizar el registro contable de la obligación integrada en el ERP.</p> <p>Descripción del Punto de Control</p> <p>El Gestor de Operaciones o responsable del grupo de Gestión Contable y Control de Recursos, cada vez que se requiera valida la cadena presupuestal, resultado del proceso y genera el registro contable de la obligación integrada al ERP. Lo anterior, de acuerdo con lo informado en el correo electrónico, por parte por el Coordinador(a) del Grupo de Gestión Presupuestal, acción que se realiza ingresando al ERP/ Modulo GL / Asientos / Gestionar Asientos / con el número del Lote se contabiliza la Cadena Presupuestal, esto con el fin de verificar que la información de la ordenación del gasto sea relacionada en los estados financieros y continuar con el trámite de pago. Esta actividad ayuda a mitigar el riesgo de inexactitud y/o inoportunidad en la generación de Estados Financieros.</p> <p>¿La información Presupuestal es consistente con la certificación de ordenación del gasto y sus anexos?</p> <p>SI: Remitirse a la siguiente actividad.</p> <p>NO: En caso de identificar inconsistencias se remiten por medio de correo electrónico al Grupo de Gestión Presupuestal, para que realicen los ajustes correspondientes. Posterior a su ajuste o corrección, se ejecuta nuevamente esta acción.</p>	Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS.	Número del Lote de la obligación registrado en el ERP. Correo electrónico informando inconsistencias

	PROCESO	GESTIÓN Y PAGO DE RECURSOS	Código:	GEPR-PR11
	FORMATO	PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN Y REGISTRO PROCESO DE RECLAMACIONES	Versión:	05
			Fecha:	19/09/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>La evidencia de esta actividad es el Numero de Diario de la obligación registrada en el ERP, junto con el correo electrónico de identificar inconsistencias</p> <p>Nota: Este punto de control aplica también para los procedimientos:</p> <p>“Validación y Registro Proceso de Compensación” – GEPR-PR10.</p> <p>“Validación y Registro Proceso de Reclamaciones” GEPR-PR11.</p> <p>“Validación y Registro Proceso de Recobros” GEPR-PR12.</p> <p>“Validación y Registro Liquidación Mensual de Afiliados” - GEPR_PR15.</p>		
6 PC	Elaborar, cargar y validar archivos Planos Descuentos	<p>El Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS, cada vez que se requiera y aplique, procede a elaborar y cargar los archivos planos correspondientes a descuentos, reclasificación de pago a terceros, creación cuentas por cobrar, etc., informados e incluidos en la certificación emitida por el Director(a) de Otras Prestaciones, actividad que se genera plasmando la información reportada en la certificación, con el fin que la información sea registrada en los estados financieros y continuar con el trámite de pago.</p> <p>Descripción del Punto de Control</p> <p>El Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS, realiza validación de las instrucciones emitidas en la certificación y ordenación del Gasto</p>	Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS.	Lote de asiento contable de los descuentos generados. Archivo plano Descuentos Correo electrónico informando inconsistencias para ajuste.

	PROCESO	GESTIÓN Y PAGO DE RECURSOS	Código:	GEPR-PR11
	FORMATO	PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN Y REGISTRO PROCESO DE RECLAMACIONES	Versión:	05
			Fecha:	19/09/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>del proceso de reclamaciones, en cuanto a los descuentos frente a los estados financieros, con el fin de que el registro de los descuentos sean consistentes y procedentes. Esta actividad ayuda a mitigar el riesgo de inexactitud y/o inoportunidad en la generación de Estados Financieros.</p> <p>¿La información entre lo ordenado en la certificación frente a los descuentos registrados en estados financieros es consistente?</p> <p>SI: El Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS, procede a cargar y a registrar el archivo plano correspondiente a los descuentos, ingresando a la Intranet / Capa Pública / ERP / Módulo de Contabilidad Asientos / Gestionar Asientos / Contabilizar. Los tipos descuentos a aplicar en el proceso de reclamaciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restitución de Recursos <p>NO: El Gestor de Operaciones o responsable del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS, cada vez que identifique una inconsistencia en la instrucción emitida en la certificación con respecto a la aplicación descuentos, procede a informar por medio de correo electrónico para su respectivo actualización. Posterior a su ajuste o corrección, se ejecuta nuevamente esta acción.</p> <p>Se deja como evidencia para este control el correo electrónico informando inconsistencias si aplica, y el registro contable de los descuentos Aplicados.</p>		

	PROCESO	GESTIÓN Y PAGO DE RECURSOS	Código:	GEPR-PR11
	FORMATO	PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN Y REGISTRO PROCESO DE RECLAMACIONES	Versión:	05
			Fecha:	19/09/2025

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
7	Solicitud de Pago	<p>Una vez registrada la Cadena presupuestal, cargada la plantilla de descuentos; el Gestor de Operaciones del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos – DGRFS, procede a realizar la solicitud de Orden de Pago en el ERP – Capa Pública, generando un archivo en formato, Excel el cual es enviado al Coordinador del Grupo Gestión Contable y Control de Recursos para su validación y aprobación.</p> <p>Desde la Coordinación del grupo Gestión Contable y Control de Recursos se envía a Tesorería esta solicitud para que desde allí continúen con el proceso de pago.</p> <p>Nota: Para continuar con la gestión de pago ver el “Procedimiento de realización de Pagos” GEPR-PR26 del Proceso de Gestión y Pago de Recursos.</p> <p>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO.</p>	Coordinador Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos - DGRFS.	Información por medio de correo electrónico con el archivo en Excel de la solicitud de pago.

8 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
01	07 de febrero de 2018	Versión inicial	Diana Esperanza Torres
02	23 de abril de 2019	<p>Actualización del manual operativo 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.</p> <p>Se referencia la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera en el Sector Público – NICSP y las Políticas de Contabilidad aprobadas por la Junta Directiva.</p>	Norela Briceño Bohórquez
02	18 de junio de 2020	Se cambia el código del proceso, de acuerdo con la actualización del mapa de procesos de la entidad. Esto no modifica la versión del documento.	Diana Esperanza Torres Rodríguez
03	21 de diciembre de 2021	Se realizan ajustes en la descripción de las actividades articulándolas con el proceso generado actualmente y se incluye la política de seguridad y privacidad de la información.	Diana Esperanza Torres Rodríguez

	PROCESO	GESTIÓN Y PAGO DE RECURSOS	Código:	GEPR-PR11
	FORMATO	PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN Y REGISTRO PROCESO DE RECLAMACIONES	Versión:	05
			Fecha:	19/09/2025

8 CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso	
04	01 de marzo de 2024	Se realizan ajustes en la descripción de las actividades de acuerdo con el manejo actual del proceso.	Diana Esperanza Torres Rodríguez	
05	19 de septiembre de 2025	<p>Se ajusta la redacción en la descripción de las actividades, teniendo en cuenta el desarrollo del procedimiento con el cambio del ERP Dynamics AX por ERP Oracle.</p> <p>No implica reducción de cantidad de actividades con relación a la versión anterior (4) del presente procedimiento.</p> <p>Se ajusta documento de conformidad al Manual de Imagen Visual de la entidad MIV 2025 y de acuerdo con la plantilla diseñada para procedimientos que se encuentra en Eureka.</p>	Ana Yusely Torres – Nancy Esperanza Villamil	

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Karol Ximena Ospina Vargas Contratista del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de Salud.	María Margarita Bravo Robayo Coordinadora del Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de Salud.	Carmen Rocío Rangel Quintero Directora de Gestión de los Recursos Financieros de Salud