

## 1 OBJETIVO

Ordenar el giro de los recursos aprobados por concepto de reclamaciones en un 100% a través de los procesos y metodologías definidas y durante la vigencia de las normas aplicables sobre la materia con el fin de garantizar el flujo de los recursos a las IPS y personas naturales.

## 2 ALCANCE

Inicia con la verificación del proceso de cierre de paquete en el aplicativo y la causación de paquete, continúa con la generación de descuentos y el memorando con la Ordenación del Gasto y finaliza con el registro de las notas aclaratorias en las reclamaciones que fueron afectadas por descuentos.

## 3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Director(a) de la Dirección de Otras Prestaciones

## 4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El procedimiento se fundamenta en lo establecido en el capítulo 4 del Decreto 780 del 2016 y las secciones III y IV de la Resolución 1645 del 2016 derogada por la Resolución 1236 de 2023 y tiene como fin efectuar la validación del cumplimiento de los aspectos mínimos de verificación consignados en las citadas normas, mediante el análisis de la información suministrada por el reclamante en las etapas de pre-radicación y radicación y los documentos aportados.

La validación del cumplimiento de criterios se efectuará de conformidad con lo establecido en el Manual de Auditoría destinado para tal y publicado en la página web de la ADRES.

Una vez la firma auditora, contratada para tal fin, concluye la auditoría, procede a generar el estado, el cual puede ser:

- a) **Aprobado:** Cuando todos los ítems de la reclamación cumplen con los criterios señalados en la normativa vigente,
- b) **Aprobado parcial:** Cuando alguno o algunos de los ítems de la reclamación cumple(n) con los criterios señalados en la normativa vigente,
- c) **No aprobado:** Cuando todos los ítems de la reclamación no cumplen con los criterios señalados en la normativa vigente.

Con las reclamaciones que han sido objeto de auditoría y consecuentemente tienen un estado asociado, se conformará un paquete, de acuerdo con el tipo de reclamante, periodo de radicación, mecanismo de auditoría y tipo de presentación (nuevo/respuesta a resultado de auditoría). Dicho paquete será objeto de validaciones de calidad, conforme a los criterios de auditoría definidos en la normatividad vigente y los Manuales de Auditoría publicados en la Página web de la ADRES, generando como consecuencia los ajustes a los que haya lugar.

Posterior a las validaciones de calidad, los paquetes conformados serán objeto de certificación de cierre efectivo en el Sistema de información de la ADRES y comunicación de resultados al reclamante.

Posteriormente, conforme a lo establecido en el Capítulo IV Sección V Etapa de pago se efectúa el giro al beneficiario de los valores aprobados en el mencionado paquete.

El giro o pago de las reclamaciones aprobadas total o parcialmente que se radican ante la ADRES se efectúa directamente al beneficiario debidamente identificado, a través de una cuenta bancaria a nombre de este, en una entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, dentro del mes siguiente a la fecha del cierre efectivo.

## 5. REQUISITOS LEGALES

Ver Normograma del proceso.

## 6. DEFINICIONES

Ver Glosario General.

## 7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1 <b>PC</b>	Verificar proceso de cierre de paquete en el aplicativo	<p><b>Descripción de la actividad.</b></p> <p>Cada vez que se adelante el proceso de revisión y verificación de criterios y se certifique un paquete de reclamaciones, el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones y el Grupo de Verificación y Auditoría de Cuentas de la Dirección de Otras Prestaciones, verifican la consistencia de la información en lo referente a: Cantidad de reclamaciones, valores reclamados, valores aprobados y valores no aprobados.</p> <p><b>Descripción del punto de control.</b></p> <p>Cada vez que el Gestor de Operaciones recibe una certificación de un paquete de reclamaciones y con el propósito de iniciar de manera consistente el pago, verifica en los valores registrados en el paquete (valores reclamados, aprobados y no aprobados).</p> <p>¿Es consistente la certificación del paquete, el informe de causación y los datos registrados en el cierre?</p> <p><b>SI:</b> Continúa con la actividad No. 2</p>	Gestor de Operaciones del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas de la Dirección de Otras Prestaciones	<p>Certificación del cierre del paquete revisado</p> <p>Cierre del paquete en SII_ECAT verificado</p> <p>Correo electrónico solicitando ajustes</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<b>NO:</b> Se solicita el ajuste correspondiente por correo electrónico al auditor, el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones y el Grupo de Verificación y Auditoría de Cuentas de la Dirección de Otras Prestaciones según sea el caso. (Se devuelve al procedimiento de Auditoría de Reclamaciones)		
2	Verificar aplicación de descuentos	En esta etapa se verifica si hay lugar a descuentos por costos de auditoría, de acuerdo con los documentos enviados por parte del auditor como soporte de la certificación del paquete o por concepto de giro previo. Así mismo se valida si hay lugar a descuentos por concepto de Reintegro de Recursos conforme a los datos registrados en los archivos de reintegros.	Gestor de Operaciones del grupo de Gestión de Reconocimientos de la Dirección de Otras Prestaciones	Archivo en Excel con los valores a descontar  Correo electrónico
3	Proyectar memorando de Ordenación de Gasto del paquete	Cada vez que se certifique un paquete de reclamaciones y después de identificar los descuentos a aplicar, el Grupo de Gestión de Reconocimientos elabora la ordenación de gastos dirigida a la Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud, anexando los documentos soporte que dan cuenta de la trazabilidad, desde la conformación del paquete hasta la ordenación del pago.	Gestor de Operaciones del grupo de Gestión de Reconocimientos de la Dirección de Otras Prestaciones	Memorando con la Ordenación de Gasto del paquete elaborado
4	Firmar memorando de ordenación de Gasto del paquete	Cada vez que se elabore un memorando de Ordenación de Gasto de un paquete de reclamaciones, el Director de Otras Prestaciones firma y aprueba la procedencia para pago y se envía a la Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud. Esta actividad es insumo para el Procedimiento Validación y Registro Proceso de Reclamaciones de la Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud.	Coordinador del Grupo de Gestión de Reconocimientos de la Dirección de Otras Prestaciones  Director de la Dirección de Otras Prestaciones	Memorando con la Ordenación de Gasto del paquete aprobado con VoBo y firmado.  Solicitud de ajuste del memorando por medio de correo electrónico.
5	Generar archivos de Cuentas por Pagar o cancelación de Cuentas de Orden	Cada vez que se realice la comunicación de la ordenación de gasto la fase del paquete en el aplicativo SII_ECAT, se genera un archivo en Excel que contiene la información de las reclamaciones aprobadas y aprobadas parciales que darán origen al registro de Cuentas por	Gestor de Operaciones del grupo de Gestión de Reconocimientos de la Dirección de	Archivo Excel con la información del paquete certificado para el registro de

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>Pagar, el archivo base se obtiene del reporteador descargando el documento de la consulta "Impuestos X paquete" del paquete objeto de giro.</p> <p>El archivo es enviado por correo electrónico al Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos de la Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud y con él se da origen al registro presupuestal y Cuentas por Pagar.</p> <p>Igualmente, una vez consolidada la información de descuentos, se remite al Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos de la Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud.</p> <p><b>Nota:</b> El archivo en Excel de descuento contiene la información de la Persona Jurídica, el valor y el concepto del descuento.</p>	Otras Prestaciones	<p>cuentas por pagar</p> <p>Correo electrónico de información para el registro de cancelación de cuentas de orden</p>
6	Consolidar la información de pago por tercero	<p>Como insumo para esta actividad el Procedimiento de realización de pagos de la Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud, confirma la realización del pago, se solicita por correo electrónico al Grupo de Gestión de Pagos y Portafolio, la información por tercero de los valores netos girados, descuentos y retenciones aplicadas, que se realizaron en el proceso de pago del paquete.</p>	Gestor de Operaciones del grupo de Gestión de Reconocimientos de la Dirección de Otras Prestaciones	Correo electrónico con archivo de giro consolidado por tercero
7	Elaborar <i>script</i> para cargue en la base de datos y solicitar inclusión en SII_ECAT	<p>Cada vez que se consolide la información de pago por tercero, se elabora un script y solicita por correo electrónico a la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el cargue de la información en la tabla liquidación Paquetes de la base de datos SII_ECAT</p>	Gestor de Operaciones de del grupo de Gestión de Reconocimientos - la Dirección de Otras Prestaciones	<p>Script desarrollado</p> <p>Correo electrónico</p>
8	Cargar script en base de datos	<p>Cada vez que reciba el correo electrónico con el script y la solicitud de cargue de información en la base de datos SII_ECAT, la Dirección de Gestión de Tecnologías de la</p>	Gestor de Operaciones de del grupo de Gestión de Reconocimientos	<p>Script ejecutado</p> <p>Correo electrónico</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Información y Comunicaciones ejecuta el script e informa por correo electrónico a la Dirección de Otras Prestaciones que se atendió el requerimiento	os la Dirección de Otras Prestaciones	
9 PC	Verificar el cargue de la información en la base de datos SII_ECAT	<p><b>Descripción de la actividad</b></p> <p>Cada vez que reciba un correo electrónico con la confirmación del script ejecutado en la base de datos SII_ECAT, el Gestor de Operaciones realiza una consulta en la citada base verificando que la información está actualizada.</p> <p><b>Descripción del punto de control</b></p> <p>Cada vez que reciba un correo electrónico con la confirmación del script ejecutado en la base de datos SII_ECAT y con el propósito de dejar el respectivo registro en las bases de datos que sirva para la trazabilidad de los pagos, valida por medio de consultas script que los datos sean consistentes en el aplicativo y en la base de datos SII_ECAT.</p> <p>¿La información fue cargada consistentemente?</p> <p><b>SI:</b> Continuar con la siguiente actividad.</p> <p><b>NO:</b> Informar inconsistencia y continuar con actividad No. 9 «Cargar script en base de datos».</p>	Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones	<p>Verificación de la Información en la base de datos SII_ECAT verificada</p> <p>Correo electrónico solicitando ajustes</p>
10	Actualizar fases en el aplicativo SII_ECAT	<p>Cada vez que finalice el proceso de cierre, ordenación y pago de paquete, el Gestor de Operaciones del Grupo interno de gestión de reconocimientos, remite un correo electrónico al Gestor de operaciones encargado de la base de datos solicitando actualizar en el aplicativo SII_ECAT la fase Certificación de Pago.</p> <p>Nota: Cuando se realiza el cambio de fase del paquete, todas las reclamaciones que lo conforman pasan de fase 26 (causación y pago), fase 27 (certificación de pago) a las fases 28 (pagado) o fase 5 (denegado) según sea el caso.</p>	Gestor de Operaciones del grupo de Gestión de Reconocimientos de la Dirección de Otras Prestaciones	Actualización de fase a Certificación de pago en el SII_ECAT

<b>ADRES</b>	<b>PROCEDIMIENTO ALISTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA PAGO DE RECLAMACIONES</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR12
		<b>Versión:</b>	04
		<b>Fecha:</b>	24/05/2024
		<b>Página:</b>	Página 6 de 10

### 8. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Asesor del proceso</b>
1	25 de enero de 2018	MANUAL OPERATIVO GESTIÓN DE RECLAMACIONES	Johanna Bejarano
2	29 de noviembre de 2019	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. Ajustar flujo de actividades de acuerdo con el ciclo del proceso de reclamaciones.	Juan Guillermo Corredor García
2	04 de junio de 2020	Se cambia el código del procedimiento de acuerdo con la actualización del mapa de procesos de la entidad y el consecutivo de los procedimientos del proceso al que corresponde. Esto no modifica la versión del documento.	Norela Briceño Bohórquez
3	24 de febrero de 2021	Actualización del procedimiento de acuerdo con el Manual Operativo y de Auditoría de Reclamaciones	Norela Briceño Bohórquez
4	24 de mayo de 2024	Actualización del procedimiento de acuerdo con el Manual Operativo y de Auditoría de Reclamaciones	Norela Briceño Bohórquez

### 9. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<p><b>Camilo Alfaro Jimenez</b> Gestor de Operaciones Dirección de Otras Prestaciones</p> <p><b>Jean Chavez</b> Contratista Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p><b>Lorena Amézquita Becerra</b> Coordinadora Grupo de Reconocimiento Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p><b>Jairo Tirado Martínez</b> Director Otras Prestaciones</p>