

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
		<b>Versión:</b>	05
		<b>Fecha:</b>	07/12/2023
		<b>Página:</b>	Página 1 de 16

## 1 OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos esenciales y evaluar la correcta aplicación de los criterios de auditoría en el marco de la normatividad vigente.

## 2 ALCANCE

Inicia con la identificación de la radicación acorde con la línea de presentación, posteriormente se realiza la auditoría de las reclamaciones y finaliza con la notificación de los resultados de auditoría.

## 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 Decreto 780 de 2016: Libro 2, Parte 6, Título1, Capítulo 4, Secciones 2 y 3, la Resolución 1236 de 2023, los Decretos 2497 de 2022 y 2644 de 2022 y la Resolución 326 de 2023, secciones III y IV, Resolución 12758 de 2023 expedida por ADRES. Con esta base normativa, se efectúa la validación del cumplimiento de las exigencias mínimas consignadas en la citada normatividad para generar el reconocimiento y pago de las reclamaciones, posterior a realizar el análisis de la información suministrada por el reclamante en las etapas de pre-radicación y radicación a través de los documentos aportados.

La validación del cumplimiento de criterios se efectuará de conformidad con lo establecido en la versión vigente del Manual Operativo y de Auditoría de reclamaciones destinado para tal fin (personas naturales VALR-MA05 y/o personas jurídicas VALR-MA06), el cual se encuentra publicado en la página web de la ADRES y del Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría VALR-MA03.

Una vez concluye el proceso de auditoría, se procede a generar el estado, el cual podrá 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 la totalidad de los ítems de la reclamación no cumplen con los criterios señalados en la normativa vigente.
- d) **Anulado:** Cuando existen inconsistencias en la información de la reclamación registrada por el prestador de servicios de salud; caso en el cual, la entidad podrá volver a presentar la reclamación en la línea de radicación que corresponda. En todo caso, este estado no constituye auditoría integral.

Para el ejercicio de la auditoría se debe tener en cuenta:

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
		<b>Versión:</b>	05
		<b>Fecha:</b>	07/12/2023
		<b>Página:</b>	Página 2 de 16

Cuando el trámite de revisión y verificación se realice directamente por los auditores de la ADRES, este se ejecutará en el aplicativo de reclamaciones SII-ECAT. Cuando el trámite de revisión y verificación se adelante a través de una firma externa contratada para tal fin, la BDT de resultados será dispuesta a través de los canales definidos en el contrato y atendiendo las características establecidas en el protocolo de interoperabilidad

## 5 REQUISITOS LEGALES

- Ver Normograma del Proceso

## 6 DEFINICIONES

- Ver Glosario definido en los Manuales Operativos de Auditoría de reclamaciones Personas Jurídicas VALR-MA06 y Personas Naturales VALR-MA05.

## 7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Identificar la radicación acorde con la línea de presentación	<p>Una vez el procedimiento de gestión de radicación de reclamaciones personas jurídicas VALR-PR11 ha generado el certificado de radicación de reclamaciones a través de la herramienta de radicación electrónica y el número de radicado se ha asignado a cada una de las facturas presentadas, mensualmente se conformará un paquete por cada línea de radicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Radicación nueva</li> <li>2. Radicación respuesta a glosas</li> <li>3. Radicación por mecanismo excepcional</li> </ol> <p>Por su parte, cuando el procedimiento de radicación de reclamaciones de personas naturales VALR-PR13 ha generado el archivo de Excel con los datos de radicación identificada por número de reclamación, con corte quincenal se conformará un paquete de reclamaciones.</p>	<p>Gestor de Operaciones del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas, Dirección de Otras Prestaciones</p> <p>Gestor de operaciones de la Dirección de Gestión y Tecnologías de Información y Comunicación</p>	<p>Correo electrónico solicitud de conformación de paquetes y generación de insumos</p> <p>Correo electrónico de respuesta a la solicitud con la conformación de paquetes y generación de insumos</p>
2	Validar bases de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si quien realizará el proceso de revisión y verificación de criterios es el Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas GIVAC, la asignación de radicados se hará mediante correo electrónico remitido al líder de</li> </ul>	Gestor de Operaciones del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de	Correo electrónico con generación del caso

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>auditoría, quien a su vez solicita al gestor de operaciones del mismo grupo acceso a la base de datos, para suministrar los resultados de las validaciones contra las diferentes bases de datos, las cuales serán insumo para el Auditor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si quien realizará el proceso de revisión y verificación de criterios es una firma externa, el gestor de operaciones del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas GIVAC, solicita un ticket a la mesa de servicios de la DGTIC para la extracción de los insumos (tablas de información que se detallan en el Protocolo de Interoperabilidad e imágenes) en la base de datos BDT_INSUMOS _NOMEMP_XX_DDMMAAAA.BAK la cual se dispone en el SFPT de la ADRES para su posterior descarga por parte de la firma externa en su plataforma tecnológica.</li> </ul> <p>La solicitud de extracción de insumos es salida de esta actividad del procedimiento e insumo del Procedimiento de Gestión de Requerimientos, donde el Gestor de Operaciones de la DGTIC genera el entregable y envía respuesta a las cuentas de correo electrónico establecidas en el mismo protocolo de las firmas externas.</p>	<p>Cuentas, Dirección de Otras Prestaciones</p> <p>Gestor de operaciones de la Dirección de Gestión y Tecnologías de Información y Comunicación</p>	
3 PC	Entregar insumos y generar tablas con alertas resultado de los cruces con bases de datos	<p>Cuando el paquete sea tramitado por una firma externa, el Gestor de Operaciones de la DGTIC dispone mediante el canal definido en el protocolo de interoperabilidad que se adopte, los archivos de las consultas generadas sobre la información que corresponde a los insumos que se definan en ese mismo documento de interoperabilidad.</p> <p>Cuando el paquete lo tramita el Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas, el insumo lo genera el gestor de operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones.</p>	<p>Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones</p> <p>Gestor de operaciones de la Dirección de Gestión y Tecnologías de Información y Comunicación</p>	<p>Correo electrónico informando disposición de insumos</p> <p>Registro de aprobación o rechazo de cada una de las cuentas entregadas</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p><b>Descripción del punto de control:</b></p> <p>El Gestor de Operaciones de la DGTIC o DOP, cada que realiza el alistamiento de insumos del paquete, ejecuta los cruces de información con las diferentes bases de datos, resultado del cual, se generan alertas conforme las reglas definidas en el manual operativo de auditoría de reclamaciones de personas naturales y jurídicas y que serán analizadas por el auditor teniendo en cuenta el cumplimiento de cada requisito.</p> <p>Este control se desarrolla con el propósito de entregar al auditor reportes con la información relevante, algunos de estos con el resultado de validaciones y cruces automáticos contra bases de datos a las que tiene acceso la ADRES a fin de que cuente con todas las herramientas necesarias para la toma de decisiones relacionadas con la aprobación o rechazo de cada una de las cuentas entregadas.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>		
4 PC	Efectuar auditoría	<p>El Auditor designado realizará la verificación de requisitos esenciales generales y específicos, de acuerdo con los Manuales Operativos y de Auditoría de Reclamaciones de personas naturales VALR-MA05 y jurídicas VALR-MA06 vigente.</p> <p>Cuando el trámite de revisión y verificación se realice directamente por los auditores de la ADRES, este se ejecutará en el aplicativo de reclamaciones SII-ECAT.</p> <p>Cuando el trámite de revisión y verificación se adelante a través de la firma externa contratada para tal fin, la BDT de resultados será dispuesta a través de los</p>	Auditor designado	Registro de la auditoría en el SII_ECAT o BDT con cada ítem auditado y las respectivas observaciones



**PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE  
RECLAMACIONES**

<b>Código:</b>	VALR-PR11
<b>Versión:</b>	05
<b>Fecha:</b>	07/12/2023
<b>Página:</b>	Página 5 de 16

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>canales definidos en el contrato y atendiendo las características establecidas en el protocolo de interoperabilidad.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p> <p><i>* Ver abajo los criterios de auditoría que cuentan con indicadores de medición, señalados en el manual.</i></p>		

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
5	Generar y entregar pre-cierre	<p>Cuando la revisión y verificación de criterios la realiza una firma externa, una vez tenga los resultados, carga la Base de Datos de resultados en el SFTP de la ADRES con el nombre del archivo: BDT_RESULTADOS_NOMEMP_PQT_XX_DD MM AAAA.BAK la cual debe contener las tablas que se referencian en el Protocolo de Interoperabilidad con el contratista, para su posterior validación por parte del Contratista Interventor -o por el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoria</p> <p>Cuando la revisión y verificación de criterios la realiza la ADRES, el coordinador del Grupo Interno de Revisión y Auditoría de Cuentas genera el reporte de pre cierre del SII_ECAT y se entrega al Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoria.</p> <p>En ambos casos la información dispuesta se debe acompañar con la respectiva certificación de pre-cierre.</p>	<p>Firma Auditora</p> <p>Coordinación del Grupo Interno de Revisión y Auditoría de Cuentas.</p>	<p>Archivos de resultados de revisión y verificación de criterios de auditoria</p> <p>BDT_RESULTADOS_NOMEMP_PQT_XX_DDMM AAAA.BAK</p> <p>Tablas de resultado</p> <p>Certificación de precierre</p>
6 PC	Revisar la BDT de resultados	Cada que se recibe la BDT de resultados, el Gestor de Operaciones de la DGTIC o quien se designe, revisa que la BDT de resultados cuente con la estructura, datos y lógica del negocio que permita recibirla y cargarla al sistema.	Gestor de Operaciones de la DGTIC, o quien se designe.	<p>Archivo con las tablas de resultados</p> <p>Reporte de inconsistencias</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>Esta validación la realiza de manera manual para su activación y automática a través de un script.</p> <p>¿La BDT supera las validaciones?</p> <p><b>SI:</b> Si la BDT de resultados es aprobada, se genera un archivo que contiene las tablas de resultados que se mencionan en el Protocolo de Interoperabilidad, el cual queda disponible en la ruta:/UserData_DOP_Reclamaciones/ y se continúa con la actividad 7.</p> <p><b>NO:</b> Si la BDT de resultados es rechazada se genera un reporte con las inconsistencias y se envía correo al contratista de las cuentas referenciadas en el Protocolo de Interoperabilidad para que aplique los ajustes según corresponda. El reporte de inconsistencias queda disponible en el SFTP de la ADRES para que el Contratista lo descargue. Una vez el Contratista aplica los ajustes se repite la actividad anterior.</p> <p><b>Descripción del punto de control:</b></p> <p>Este control permite confirmar la consistencia de la estructura para cargarla al sistema.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>		
7	Generar muestra	<p>Para los Pre-cierre entregados por el Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas, el Gestor de Operaciones del Grupo Interno de Validación de resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones solicita mediante correo electrónico. la generación de la muestra al Grupo de Analítica de datos de la ADRES.</p> <p>La selección de la muestra se realizará de acuerdo con los lineamientos establecidos</p>	<p>Gestor de Operaciones Grupo Interno de Validación de resultados de Auditoría.</p> <p>Grupo de Analítica de Datos</p>	<p>Correo electrónico con el Archivo en Excel del universo del paquete de reclamaciones</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>en el <i>"Manual Operativo para determinar la Calidad de los Resultados de Auditoría."</i></p> <p>Cuando la Auditoría la realice una firma auditora externa, la selección de la muestra la realizará el Contratista Interventor.</p>	Firma Interventora	Correo electrónico con el Archivo en Excel de la muestra
8 PC	Auditar muestras de reclamaciones y contrastación de resultados	<p>Cada que se genere la muestra sobre el pre-cierre de un paquete, el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones o la firma interventora, adelanta el proceso de revisión y verificación de requisitos a cada una de las reclamaciones incluidas en la muestra seleccionada, acción que se genera aplicando cada uno de los criterios técnicos definidos en la normatividad vigente, en el Manual Operativo y de Auditoría de Reclamaciones de personas naturales VALR-MA05 y jurídicas VALR-MA06 vigente, publicado por la entidad, y en el Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría VALR-MA03.</p> <p>¿En la revisión de la muestra se encuentran observaciones o divergencias en la aplicación de los criterios de auditoría?</p> <p><b>SI:</b> Mediante comunicación oficial, se remite el resultado de la revisión de la muestra a la firma externa o quien adelante el proceso de auditoría para que emita respuesta o soportes respectivos. Continúa actividad 9.</p> <p><b>NO:</b> Se informa mediante comunicación oficial a la firma externa o quien adelante el proceso de auditoría el resultado de la revisión de la muestra sin observaciones y se remite correo en el que se informa el resultado y se autoriza a continuar con activada No. 11.</p> <p><b>Descripción del punto de control:</b></p>	<p>Gestor de Operaciones Grupo Interno de Validación de resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones</p> <p>O</p> <p>Firma interventora</p>	<p>Archivo Excel de las reclamaciones incluidas en la muestra contrastadas</p> <p>Correo electrónico de remisión de resultados de revisión de la muestra a la firma externa o quien adelante el proceso de auditoría</p> <p>Comunicación con las observaciones</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
		<b>Versión:</b>	05
		<b>Fecha:</b>	07/12/2023
		<b>Página:</b>	Página 9 de 16

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>El propósito del control es validar la calidad de la auditoría efectuada a las reclamaciones por servicios de salud derivados de accidentes de tránsito, eventos catastróficos de origen natural y eventos terroristas a través de la validación con el propósito de soportar la ordenación del gasto.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>		
9	Validar y responder observaciones	<p>Cada vez que se efectúen observaciones en la muestra de reclamaciones del pre-cierre de paquete, quien efectúa la auditoría responde a esas observaciones mediante un informe y anexa soportes, si hay lugar a ello.</p> <p>Si en la respuesta de quien realiza la auditoría, se encuentran diferencias o divergencias a la validación de sistemas y técnicas presentadas Continúa en la actividad No. 10.</p> <p>En caso contrario, continúa en la actividad No.12.</p>	<p>Firma que adelanta el proceso de revisión y verificación de cuentas</p> <p>Coordinación del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas.</p>	Comunicación con la respuesta a las observaciones
10 PC	Realizar conciliación de pre-cierre	<p>Quien realice la auditoría y el Grupo Interno de Validación de resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones o la firma interventora, cada vez que se dé respuesta a las observaciones «no conformes» del Pre-cierre, concilian y verifican la correcta aplicación de los criterios de auditoría, acción que se genera mediante una reunión conjunta en la cual se aclaran los criterios técnicos observados, frente a los requisitos esenciales y los documentos de auditoría efectuados por ambas partes, para dirimir sobre ello y tomar decisiones que conduzcan a la protección de los recursos del SGSSS.</p>	<p>Firma auditora</p> <p>Firma Interventora</p> <p>Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas.</p> <p>Grupo Interno de Validación de resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones</p>	Correo con resultado de conciliación de la muestra del paquete de reclamaciones

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>¿El porcentaje de error de la muestra del Pre-cierre finalizada la conciliación supera el umbral permitido?</p> <p><b>SI:</b> Continúa la actividad No. 11 para paquetes auditados por el Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas.</p> <p>Vuelve a la actividad No. 6 cuando el paquete es auditado por la firma externa.</p> <p><b>NO:</b> Se realizan los ajustes respectivos si hay otros criterios que ajustar diferentes a superar el umbral permitido y Continúa la actividad No. -12</p> <p><b>Descripción del Punto de Control:</b></p> <p>El propósito de este control es identificar los ajustes necesarios de realizar con el fin de evitar pagos indebidos o imponer glosas.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>		
11	<p>Ajustar la BDT de pre – cierre</p> <p>(Aplica para paquetes auditados por el Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas)</p>	<p>El Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas realiza los ajustes acordados en la conciliación y extrapola los criterios a todo el universo del paquete.</p> <p>Adicionalmente, genera el alcance al pre cierre mediante comunicación oficial.</p>	Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas de la Dirección de Otras Prestaciones	<p>BDT de resultados ajustada</p> <p>Comunicación con alcance al Pre-cierre.</p>
12 PC	Certificar Pre -cierre	<p><b>Para paquetes auditados por el Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas:</b></p> <p>El Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones, cada vez que recibe la BDT ajustada por el Grupo Interno de</p>	Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones	Comunicación de Certificación de Pre-cierre.

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>Verificación y Auditoría de Cuentas, revisa que se hayan realizado todos los ajustes acordados en la conciliación con el fin de emitir certificación de pre-cierre.</p> <p>¿El alcance al pre-cierre fue ajustado de conformidad con los compromisos de la conciliación?</p> <p><b>SI:</b> Emite certificación del pre cierre mediante comunicación dirigida a quien adelantó la auditoria. Continúa con la actividad 13.</p> <p><b>NO:</b> Vuelve a la actividad 11</p> <p><b>Descripción del punto de control:</b></p> <p>El propósito de este control es identificar los ajustes realizados acorde a la conciliación, con el fin de evitar pagos indebidos o imponer glosas.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p> <p><b>Para paquetes auditados por firma auditora externa:</b></p> <p>El interventor emite certificación de pre-cierre siempre que no se supere el umbral de aprobación señalado en la actividad 10.</p>	Firma Interventora	
13	Disponer BDT de Cierre y Emitir certificación de cierre del paquete	<p>Quien efectúe la auditoría, dispone la BDT de resultados ajustada de acuerdo a los hallazgos obtenidos en la conciliación y de manera adicional emite certificación de cierre del paquete, acción que se genera mediante la elaboración de una comunicación en la cual indica las cifras que lo conforman junto con el archivo con la información detallada de las reclamaciones de acuerdo con los parámetros establecidos en los Manuales</p>	<p>Firma auditora</p> <p>Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas.</p>	Comunicación de Certificación cierre del paquete

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Operativo y de Auditoria de Reclamaciones de personas naturales VALR-MA05 y jurídicas VALR-MA06 y los canales definidos para tal fin.		
14 PC	Verificar y generar certificación de resultados	<p>Una vez que el Auditor designado certifique el cierre de resultados de auditoría de un paquete de reclamaciones, GIVRA verifica y certifica el paquete, acción que se realiza mediante la validación de los datos reportados en la comunicación y el archivo adjunto al cierre de acuerdo con los pasos descritos en los Manuales Operativos y de Auditoria de Reclamaciones de personas naturales VALR-MA05 y jurídicas VALR-MA06.</p> <p>Cuando la auditoría la adelante una firma externa, la firma interventora realizará la verificación descrita en el párrafo anterior y emitirá una certificación de calidad y consistencia de la auditoría adelantada a las reclamaciones incluidas en el paquete.</p> <p>¿El Cierre entregado por el Auditor designado presenta inconsistencias?</p> <p><b>SI:</b> Informa mediante correo electrónico a quien efectúe el proceso de auditoría. Retoma actividad No. 13</p> <p><b>NO:</b> Continúa con la actividad 15</p> <p>Cuando el proceso de revisión y verificación lo realiza la ADRES, el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría certifica el cierre, continua con la actividad Nro. 16</p> <p><b>Descripción del control:</b> Actividad destinada a garantizar la consistencia en la información de los resultados de auditoría del paquete.</p> <p>Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.</p>	<p>Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones - GIVRA</p> <p>Firma Interventora</p>	<p>Paquete verificado</p> <p>Certificación de cierre.</p> <p>Correo electrónico informando inconsistencias</p> <p>Certificación de calidad de la auditoría de reclamaciones</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
15	Solicitar cargue de la BDT de resultado en SII ECAT	<p>El Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, solicita a la DGTIC mediante correo electrónico, el cargue de la BDT de resultados al SII ECAT, cada vez que la firma auditora haga entrega de esta de conformidad con lo acordado en la conciliación.</p> <p>Este correo electrónico es salida de este procedimiento e insumo para el de Gestión de Requerimientos, donde se efectúa la solicitud y se confirma por correo electrónico.</p>	Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría DGTIC	<p>Correo electrónico con solicitud de cargue de información</p> <p>Correo electrónico de DGTIC confirmando el cargue de la información</p>
16 PC	Ejecutar el cierre del paquete en el aplicativo SII ECAT y emitir certificación de cierre	<p>Independiente del equipo que haya realizado el proceso de revisión y verificación, el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, una vez recibido el correo con la confirmación del cargue de la información en el aplicativo SII ECAT, ejecuta el cierre del paquete en el mismo aplicativo, previa validación de la información presentada en el cierre entregado.</p> <p>¿La información aportada en el cierre entregado presenta inconsistencias respecto de la certificación de cierre de quien adelanta la auditoría?</p> <p><b>SI:</b> Solicita a DGTIC mediante correo electrónico realizar los ajustes pertinentes, vuelve a la actividad 15</p> <p><b>NO:</b> Elabora comunicación de certificación de cierre, continua con la actividad 17</p> <p>Una vez ejecutado el cierre del paquete en el aplicativo SII ECAT, el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría procede a emitir la certificación de cierre del paquete el cual es salida de este procedimiento e insumo del Procedimiento de Alistamiento de la Información para el pago de Reclamaciones.</p> <p><b>Descripción del Punto de Control:</b> Garantizar que la información presentada en el cierre entregado es igual a la</p>	<p>Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría</p> <p>Gestor de Operaciones de la DGTIC</p>	<p>Correo electrónico con solicitud de ajuste</p> <p>Correo electrónico con ajuste efectuado</p> <p>Certificación de cierre del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
		<b>Versión:</b>	05
		<b>Fecha:</b>	07/12/2023
		<b>Página:</b>	Página 14 de 16

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		información contenida en la certificación de cierre de quien adelanta la auditoría.  Las características de este Punto de Control corresponden al tipo preventivo, su ejecución es manual, se encuentra debidamente documentado, de frecuencia continua y con registro de la evidencia.		
17	Notificar resultado de auditoría	Cada vez que se emite una certificación de cierre del paquete, se notifica el resultado de la auditoría, acción que se genera siguiendo los pasos detallados en los Manuales Operativos y de Auditoría de Reclamaciones de personas naturales VALR-MA05 y de personas jurídicas VALR-MA06 y mediante comunicación a los reclamantes con el detalle del resultado de auditoría.  La comunicación del resultado de auditoría es salida de este procedimiento, cuyo cliente son los reclamantes (personas naturales y jurídicas).  <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas de la Dirección de Otras Prestaciones	Comunicación de resultado de auditoría

\* A continuación, se describen los criterios de auditoría señalados en el manual que cuentan con indicadores de medición:

- Criterio A Requisito esencial 1: La víctima vivía al momento de la prestación del servicio y le asistía el derecho.
- Criterio B Requisito esencial 1: La víctima se encuentra reportada como fallecida para la fecha de prestación del servicio.
- Criterio B Requisito esencial 2: La información diligenciada en el formulario es consistente con la reclamación, se presenta en los formularios establecidos y corresponde a la víctima por la cual se reclama.
- Criterio A Requisito Esencial 3: La condición de víctima se encuentra acreditada según lo establecido en el Decreto 780 de 2016 o la norma que lo modifique o sustituya.
  - Que el pago corresponda a prestaciones de servicios con cargo a la ADRES y que los ítems reclamados no hayan sido reconocidos o pagados previamente por la ADRES o por otra entidad acorde a la normatividad legal vigente.
  - Que el pago reclamado no supere topes establecidos por la normatividad vigente.

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
		<b>Versión:</b>	05
		<b>Fecha:</b>	07/12/2023
		<b>Página:</b>	Página 15 de 16

<b>8. CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<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	Junio de 2023	Actualización del procedimiento incluyendo las validaciones que se realizan en la auditoría de acuerdo con los Manuales Operativos y de Auditoría de personas naturales VALR-MA05 y personas jurídicas VALR-MA06 y las normas asociadas al reconocimiento y pago de reclamaciones cuyo vehículo contaba con póliza SOAT a la tarifa diferencial. Se incluyeron de puntos de control.	Norela Briceño Bohórquez
5	07 de diciembre de 2023	Actualización del procedimiento acorde al artículo 19 de la Resolución 12758 de 2023 expedida por ADRES, se incluye el estado “Anulación” en el punto 4 Políticas de operación.	Norela Briceño Bohórquez

<b>9. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Luisa Fernanda Díaz González</b> Gestor de Operaciones Dirección de Otras Prestaciones  <b>Alcira Yanneth Malagón Muñoz</b> Contratista Dirección de Otras Prestaciones  <b>José Octaviano Barrera Gutiérrez</b> Contratista Dirección de Otras Prestaciones	<b>Camilo Andrés Plazas Veloza</b> Coordinador del Grupo Interno de Verificación de auditoría de Cuentas - GIVAC Dirección de Otras Prestaciones  <b>Paola Andrea Céspedes Forero</b> Gestor de Operaciones del GIVAC	<b>Jairo Tirado Martínez</b> Director de Otras Prestaciones



**PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE  
RECLAMACIONES**

<b>Código:</b>	VALR-PR11
<b>Versión:</b>	05
<b>Fecha:</b>	07/12/2023
<b>Página:</b>	Página 16 de 16

**9. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
	<p>Dirección de Otras Prestaciones</p> <p><b>Wilson Rubiel Velásquez Castañeda</b></p> <p>Coordinador del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría - GIVRA</p> <p>Dirección de Otras Prestaciones</p>	