

## 1 OBJETIVO

Facilitar a los prestadores de servicios de salud las herramientas a través de las cuales pueden presentar las reclamaciones por servicios de salud prestados a víctimas de i) accidentes de tránsito cuando el vehículo involucrado no fue identificado, no contaba con póliza SOAT o contaba con póliza SOAT a la tarifa diferencial de que trata el Decreto 2497 de 2022, ii) eventos catastróficos de origen natural o iii) eventos terroristas la cual será dispuesta a los responsables de adelantar el procedimiento de auditoría integral de acuerdo con la normatividad vigente y el Manual operativo y de Auditoría de Reclamaciones publicado en la página web de la ADRES.

## 2 ALCANCE

Inicia con la recepción del reporte de registro previo para creación o actualización del prestador, continúa con la creación de usuarios y contraseñas para generación de reportes y radicación electrónica a través de la página WEB y finaliza con el certificado de radicación y la generación del archivo de cuentas de orden.

## 3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Director(a) de la Dirección de Otras Prestaciones

## 4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

### **Registro de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS ante la ADRES.**

- Previo a la presentación de reclamaciones ante la ADRES, los Prestadores de Servicios de Salud deberán estar registrados, para lo cual deberán radicar ante la ADRES, los siguientes documentos de acuerdo con la Resolución 12758 de 2023 y 42993 de 2019:
  - Formulario de registro o actualización de datos implementado por la circular 022 de 2023 o la que lo modifique o sustituya.
  - En caso de entidades privadas, copia del certificado de existencia y representación legal, con fecha de expedición no superior a tres (3) meses al momento de la presentación de la solicitud.
  - En caso de entidades públicas, copia de los actos de creación u oficialización de la entidad, del nombramiento del representante legal y su correspondiente acta de posesión.
  - En caso de entidades sin ánimo de lucro, copia del acto administrativo mediante el cual la entidad territorial otorgó el reconocimiento de la personería jurídica a la IPS solicitante.
  - Copia del Registro Único Tributario - RUT el cual no deberá ser superior a tres (3) meses de expedición al momento de la presentación de la solicitud.
  - Relación de (los) código(s) de habilitación que desea registrar.
  - Certificación bancaria expedida por la entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que no deberá ser mayor a tres (3) meses al momento de la presentación de la solicitud. Esta certificación deberá incluir la siguiente información:
    - Nombre o razón social de la persona jurídica que solicita el registro
    - Número de identificación tributaria NIT
    - Tipo de cuenta

- Número de cuenta

- La ADRES validará las solicitudes de registro o actualización de acuerdo con lo descrito en el procedimiento GEPR-PR07 "creación y/o actualización de terceros", con posterioridad a lo cual comunicará al solicitante el resultado de esta. Cuando la validación de una solicitud de registro resulte favorable, se asignará a la entidad un usuario y clave para consulta de sus reclamaciones vía web.
- La información consignada en los documentos será la que se utilice para efectos de pago, comunicación de resultados y respuesta a solicitudes relacionadas con las reclamaciones, por lo que es responsabilidad exclusiva de las IPS actualizar estos documentos inmediatamente se registre algún cambio en los datos consignados en ellos.

### **Custodia de la información**

Los Prestadores de Servicios de Salud serán responsables de la custodia de la información que soporta las reclamaciones radicadas ante la ADRES garantizando su calidad, seguridad, disponibilidad e integridad, los cuales deberán estar disponibles cuando sean solicitados por la ADRES o la autoridad competente, de acuerdo con la normatividad vigente sobre archivo de documentación.

### **5 REQUISITOS LEGALES**

- Ver Normograma del Proceso

### **6 DEFINICIONES**

- Ver Glosario general.

### **7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
1	Recibir el reporte de registro previo para la creación o actualización en la herramienta tecnológica de radicación electrónica	Una vez haya surtido el exitosamente el procedimiento GEPR-PR07 "creación y/o actualización de terceros, se recibe por parte de la DGRFS el reporte.	Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones	Reporte de registro previo

<p>2 <b>PC</b></p>	<p>Validar registro de IPS</p>	<p><b>Descripción del control:</b> Cada vez que se recibe el reporte de la actividad anterior se hace la consulta en el aplicativo de gestión documental para validar los documentos presentados por la entidad y descritos en las políticas. Se verifica si la IPS se encuentra registrada en la herramienta tecnológica o si dentro de los documentos recibidos se identifica alguna modificación respecto de la información ya registrada. Se compara esta información con la base de datos IPS-Reclamantes.</p> <p>Todo lo anterior con el fin de mantener la información de las IPS actualizada.</p> <p>¿Una vez revisada la información aportada por la entidad, requiere actualización de la información?</p> <p><b>SI:</b> Continúa con la actividad No. 3. Actualizar registro de la IPS en SII_ECAT.</p> <p><b>NO:</b> Continúa con la actividad No. Validar código de habilitación creado y asociado a la IPS.</p>	<p>Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones o quien se defina.</p>	<p>Registro de IPS validado en el SII_ECAT</p>
<p>3</p>	<p>Actualizar registro de la IPS en SII_ECAT</p>	<p>Cada vez que se realiza la validación de la actividad No. 2 «Validar registro de IPS», se actualiza el registro de la IPS en SII_ECAT, acción que se genera por medio de la funcionalidad "Registro de IPS" del aplicativo. En el aplicativo, se realiza el registro o actualización incluyendo la información aportada por la entidad.</p>	<p>Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p>Actualización de registro de la IPS en el SII_ECAT</p>
		<p><b>Descripción de la actividad:</b> Cada vez que se ejecuta la actividad No. 2 «Validar registro de IPS» y/o la actividad No. 3 «Actualizar registro de la IPS en SII_ECAT», se valida el código de habilitación creado y asociado a la IPS.</p>		

<p>4 <b>PC</b></p>	<p>Validar código de habilitación creado y asociado a la IPS</p>	<p><b>Descripción del control:</b> Se valida que los códigos de habilitación enviados por la IPS se encuentren creados, asociados y activos en la funcionalidad "Registro de IPS" del aplicativo SII_ECAT con el fin de corroborar la consistencia de la información registrada.</p> <p>¿Los Códigos de IPS están creados, asociados y activos?</p> <p><b>SI:</b> Continuar con la actividad 9 «Consultar y validar la asignación de usuario y contraseña de la IPS» <b>NO:</b> Continuar con la siguiente actividad.</p>	<p>Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p>Códigos de habilitación creados y asociados a la IPS en el SII_ECAT</p>
<p>5</p>	<p>Asociar Códigos de Habilitación en SII_ECAT</p>	<p>Cada vez que finalice la validación y los códigos de IPS no se encuentren creados, asociados y activos, a través del módulo- Administración - IPS del aplicativo SII_ECAT, se ingresa el NIT o cédula registrada en el RUT de la IPS, y se realiza el proceso de asociación de código(s) de habilitación de acuerdo con lo reportado en los documentos suministrados para el registro.</p>	<p>Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p>Códigos de habilitación IPS asociados en SII_ECAT / IPS activa</p>
<p>6</p>	<p>Solicitar inclusión de Códigos malla validadora ECAT en</p>	<p>Cada vez que se requiera, mediante correo electrónico a la mesa de servicios se solicita actualizar la malla validadora incluyendo los códigos de habilitación de las sedes que la IPS está registrando.</p> <p>En el correo se solicita actualizar la malla con la información de las tablas de referencia IPS, IPS registradas, IPS habilitadas, del aplicativo SII_ECAT.</p> <p>Este correo electrónico es salida de este procedimiento e insumo para el de Gestión de Requerimientos a cargo de la DGTIC donde se ejecuta esta solicitud y se da respuesta a la misma a través del mismo medio.</p>	<p>Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones Gestor de Operaciones de la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>	<p>Correo electrónico con la solicitud de actualización de la malla validadora ECAT. Correo electrónico de respuesta a la solicitud</p>

<p>7 <b>PC</b></p>	<p>Verificar solicitud atendida</p>	<p>Cada vez que se recibe el correo electrónico de la DGTIC con la respuesta al requerimiento, se descarga la malla validadora ECAT de la página web de la ADRES <a href="http://www.adres.gov.co">www.adres.gov.co</a> y se verifica la inclusión de los códigos de habilitación.</p> <p><b>Descripción del control:</b></p> <p>La verificación consiste en exportar las tablas de referencia de la malla validadora y validar que los registros corresponden a la información registrada en el aplicativo SII_ECAT con el fin de verificar que la malla validadora fue actualizada conforme al requerimiento.</p> <p>¿Existe inconsistencias?</p> <p><b>SI:</b> Solicitar los ajustes a las inconsistencias identificadas mediante correo electrónico y volver al inicio de esta actividad.</p> <p><b>NO:</b> Continuar con la actividad No. 8 «Actualizar matriz Códigos de Habilitación Registro».</p>	<p>Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p>Malla validadora de reclamaciones actualizada, correo electrónico de solicitud de ajuste de inconsistencias.</p>
<p>8</p>	<p>Actualizar matriz "Códigos de Habilitación Registro"</p>	<p>Cuando aplique, se actualiza el formato VALR-FR26 «Códigos de Habilitación – Registro», incluyendo o eliminando los códigos de habilitación de acuerdo con la información suministrada por la IPS.</p>	<p>Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p>Formato VALR-FR26 Códigos de Habilitación – Registro actualizado</p>
<p>9 <b>PC</b></p>	<p>Consultar y validar asignación de usuario y contraseña de la IPS.</p>	<p>Viene de la actividad No.4 o la No. 8.</p> <p><b>Descripción de la actividad</b></p> <p>Consultar y validar la asignación de usuario y contraseña de la IPS.</p> <p><b>Descripción del control:</b></p> <p>Con cada solicitud de registro o actualización de datos, se consulta por número de NIT en el formato VALR-FR27 «Relación de claves», si la IPS cuenta con los usuarios y</p>	<p>Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p>Formato VALR-FR27 Relación de claves.</p>

		<p>contraseñas asignados con el fin de que esta pueda realizar tanto la radicación, cómo las consultas para generar los reportes desde la página WEB que le permitan hacer el seguimiento de cada una de las reclamaciones presentadas ante la ADRES.</p> <p>¿IPS tiene usuario y contraseña para consulta de reportes y usuario para radicación electrónica?</p> <p><b>SI:</b> Continuar con la actividad No. 12 «Informar a la IPS usuario y contraseña».</p> <p><b>NO:</b> Continuar la actividad No. 10 «Solicitar creación de usuario y contraseña».</p>		
10	Solicitar creación de usuario y contraseña	<p>Cuando se requiera, se solicita mediante un ticket a mesa de servicios de la Dirección de Gestión TIC la creación del usuario y contraseña para acceso de la IPS a los reportes WEB o el usuario para ingreso a la herramienta de radicación electrónica. Este correo es salida de este procedimiento e insumo del Procedimiento de Gestión de Requerimientos donde la DGTIC ejecuta esta solicitud y se responde por el mismo medio.</p>	Gestor de Operaciones- Dirección de Otras Prestaciones	<p>Correo electrónico de solicitud de creación de usuario y contraseña</p> <p>Correo electrónico de respuesta a la solicitud</p>
11	Actualizar de Relación Claves	<p>Cada vez que se recibe el correo de la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con el usuario y contraseña de consulta a los reportes dispuestos en la página WEB, como respuesta al requerimiento de la actividad anterior; se actualiza el formato VALR-FR27 «Relación de Claves» incluyendo el usuario y la contraseña asignada a la IPS.</p> <p><b>Nota:</b> El archivo de Excel «Relación de Claves» únicamente registra el usuario y contraseña para consulta de reportes en la página WEB, pues la herramienta de radicación electrónica cuenta con una funcionalidad</p>	Gestor de Operaciones- Dirección de Otras Prestaciones	Formato VALR-FR27 Relación de Claves actualizado

		que le permite a la IPS gestionar directamente su contraseña.		
12	Informar a la IPS usuario y contraseña	Con cada solicitud de registro o actualización de datos, se envía mediante correo electrónico, al correo registrado en el formulario de registro o actualización, la información de usuario y contraseña asignados a la entidad para generar reportes desde la página web y el usuario para gestionar la contraseña para radicación electrónica de reclamaciones.	Gestor de Operaciones- Dirección de Otras Prestaciones	Correo electrónico informando usuario y contraseña asignados
13	Actualizar archivo Excel Registro IPS Reclamantes	Una vez efectuada la actividad anterior, se actualiza el formato VALR-FR28 «Registro IPS Reclamantes», con la información registrada en los documentos aportados por la IPS.	Gestor de Operaciones- Dirección de Otras Prestaciones	Formato VALR-FR28 Registro IPS Reclamantes actualizados
14	Preparar archivos digitales para presentación	Cada vez que se radica una reclamación y se encuentra publicada la malla validadora de reclamaciones, las IPS realizan la elaboración de los medios magnéticos (FURIPS 1 y FURIPS2, FURTRAN) en formato txt.	IPS reclamante	Formatos FURIPS o FURTRAN diligenciados con las imágenes de los soportes
15	Validar y firmar archivos digitales en la malla validadora	Una vez preparada la información FURIPS o FURTRAN, las IPS reclamantes descargan de la página web de la ADRES la malla validadora y realizan la validación de los archivos. Una vez validados, se genera el archivo encriptado. pak, el cual debe ser firmado digitalmente por el Representante Legal registrado ante la ADRES.	IPS reclamante	Archivo encriptado y firmado por el representante legal de la IPS
		<b>Descripción del control</b> Cada vez que lo requieran, las IPS cargarán los archivos digitales validados por la malla y firmados digitalmente, junto con las imágenes de los documentos que soportan las reclamaciones, a través de la herramienta electrónica dispuesta por la ADRES en su página WEB.		Archivos digitales validados por la malla, firmados y cargados en herramienta electrónica (Formatos FURIPS y FURTRAN diligenciados) junto con las imágenes de los documentos que soportan las reclamaciones  Certificado de radicación

16	Radicar reclamaciones	<p>La herramienta de radicación electrónica asigna el número de radicación a cada una de las facturas presentadas y genera el certificado de radicación, que corresponde al número asignado al proceso.</p> <p>Cuando se genera un error en la radicación de las reclamaciones en la herramienta electrónica, las IPS envían un correo electrónico y el Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones genera un caso a la mesa de servicios solicitando apoyo en la solución de incidencias o presta la asesoría respectiva.</p> <p>FURIPS o FURTRAN, revisando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para las reclamaciones presentadas por primera vez se verifica la calidad de las imágenes y la consistencia de la información de los soportes presentados vs lo registrado en los formularios cargados en los siguientes aspectos:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de factura.</li> <li>2. Tipo, número de documento nombres y apellidos de la víctima.</li> </ol> </li> <li>• Para las reclamaciones presentadas como respuesta a glosa: Que las imágenes presentadas sean legibles.</li> </ul> <p>¿Las reclamaciones superan el cotejo de imágenes cargadas vs reclamaciones radicadas?</p> <p><b>SI:</b> Continuar con los procedimientos VALR-PR10 Alistamiento de la Información para Giro Previo de Reclamaciones y VALR-PR11 Auditoría de Reclamaciones, cuyo insumo y a la vez salida de este procedimiento es el certificado de radicación de</p>	IPS reclamantes Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras	<p>de reclamaciones generado por la herramienta de radicación electrónica con el número de radicado asignado a cada una de las facturas presentadas</p> <p>Correo electrónico de solicitud de solicitud de incidencias</p> <p>Correo electrónico de respuesta y solución de incidencia desarrollada.</p>
----	-----------------------	---	---	--

		<p>reclamaciones generado por la herramienta de radicación electrónica con el número de radicado asignado a cada una de las facturas presentadas, mencionado en la actividad anterior.</p> <p><b>NO:</b> Se realiza el proceso de anulación de la reclamación y se emite una comunicación donde se informa a las IPS reclamantes de la anulación de la reclamación y las causales de esta. Los reclamantes deberán retomar la actividad No.14.</p>		
17	<p>Generar archivo de cuentas orden de de</p>	<p>Mensualmente, los primeros 5 días del mes siguiente al cierre del periodo de radicación y producto de los registros relacionados en el reporte Job de la herramienta tecnológica SII_ECAT, a través de la estructura definida por la Dirección de Recursos Financieros de Salud, se genera automáticamente el archivo en Excel con la información de las reclamaciones radicadas y se remite mediante correo electrónico a la DGRFS para el registro de las cuentas de orden en el ERP en el Procedimiento de Validación y Registro Proceso Reclamaciones.</p> <p><b>Fin del procedimiento.</b></p>	<p>Gestor de Operaciones del Grupo de reconocimiento de la Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p>Reporte Job de SII_ECAT</p> <p>Archivo Excel con los datos de radicación identificado por reclamación.</p> <p>Correo electrónico</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RADICACIÓN DE RECLAMACIONES PERSONAS JURÍDICAS</b>	<b>Código:</b> VALR-PR08
		<b>Versión:</b> 04
		<b>Fecha:</b> 28/12/2023
		<b>Página:</b> Página 10 de 10

### 8 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	<i>25 de enero de 2018</i>	MANUAL OPERATIVO GESTIÓN DE RECLAMACIONES	Johanna Bejarano
2	<i>29 de noviembre de 2019</i>	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	<i>04 de junio de 2020</i>	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	<i>24 de febrero de 2021</i>	Se actualizan políticas y actividades de acuerdo a como se ejecuta actualmente el procedimiento, unificando los procedimientos de pre-radicación y radicación de reclamaciones, por lo que se actualiza el nombre de este procedimiento, especificando que aplica a personas jurídicas, y se deja sin efecto el de radicación. Se actualiza el logo de la ADRES en el encabezado del documento.	Norela Briceño Bohórquez
4	<i>28 de diciembre de 2024</i>	Se actualizan las actividades de acuerdo con cómo se ejecuta actualmente el procedimiento.	Norela Briceño Bohórquez

### 9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Paola Andrea Céspedes Forero</b> Gestor de Operaciones Dirección de Otras Prestaciones  <b>Lizanyury Blanco</b> Contratista. - Dirección de Otras Prestaciones	<b>Camilo Andrés Plazas Veloza</b> Coordinador Grupo de Verificación y Auditoría de Cuentas	<b>Jairo Tirado Martínez</b> Director Otras Prestaciones