

1 OBJETIVO

Efectuar la radicación de las solicitudes de indemnizaciones por incapacidad permanente, o muerte y gastos funerarios derivados de accidentes de tránsito ocasionados por vehículos sin póliza SOAT o vehículos no identificados, eventos catastróficos de evento natural y eventos terroristas y todos aquellos expresamente aprobados por el Consejo Nacional de Seguridad Social de Salud con cargo a los recursos administrados por la ADRES.

2 ALCANCE

Inicia con la etapa de presentación y validación de documentos por parte de los reclamantes (personas naturales), continúa con la etapa de radicación, comunicación del resultado del proceso, la captura de la información presentada por el reclamante persona natural en el formulario FURPEN actualizado según la normatividad que aplique, y finaliza con la verificación en la mesa de control y cargue de información en el aplicativo SII_ECAT.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Director(a) de la Dirección de Otras Prestaciones

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Presentar Documentos para radicar

Los beneficiarios de la reclamación podrán radicar solicitudes de reclamaciones por indemnización por muerte y gastos funerarios o indemnización por incapacidad permanente, a través de los siguientes canales:

1. Presencial: Ventanilla de atención al ciudadano.
2. Radicación documental: Correo Certificado

Hasta tanto no se implemente la sede electrónica, las reclamaciones presentadas a través de correo electrónico serán objeto de devolución sin que proceda la radicación efectiva, no obstante, surtirán las validaciones previas en las que se verifica el completo diligenciamiento del formulario, así como la consistencia de la información contenida en el formulario en los campos datos de reclamante y datos de la víctima y la completitud de los documentos requeridos para el reconocimiento y pago de la indemnización que se pretende reclamar. Esta devolución será comunicada al reclamante, señalando la causa correspondiente mediante comunicación remitida a través de correo certificado, en un término no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de la presentación de la reclamación a la ADRES.

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	Recibir las reclamaciones (Correo electrónico y certificado)	Recibir los documentos para la solicitud de radicación de reclamaciones por indemnización por muerte y gastos funerarios o indemnización por incapacidad permanente, por parte del reclamante (persona natural), se procederá con la radicación en el sistema de gestión documental y se continúa con la actividad No 2.	Funcionario de proveedor de correspondencia. Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello	Documentos Recibidos Número de Orfeo asignado a las solicitudes de reclamación .
2	Digitalización de los soportes	De manera simultánea a la actividad de la radicación en el sistema de gestión documental, se continúa con la digitalización de los documentos y cargue en el mismo.	Funcionario de proveedor de correspondencia	Imágenes en el Visor en el sistema de gestión documental.
3	Recibir las reclamaciones (Presencial)	Recibir los documentos para la solicitud de radicación de reclamaciones por indemnización por muerte y gastos funerarios o indemnización por incapacidad permanente, por parte del reclamante (persona natural), validando que cumplan con los requisitos mínimos según la Actividad No. 4 y 5, se procederá con la radicación en el SII ECAT o la devolución de los documentos, según corresponda.	Funcionario de Atención al Ciudadano Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello	Documentos Recibido Número de Sticker asignado por el SII ECAT a las solicitudes de reclamación.
4 PC	Validación documental de las reclamaciones allegadas a las ADRES	Una vez que se allega la documentación de las Reclamaciones de Persona Natural, se recibe la documentación y procede a realizar la validación de los documentos, así como a efectuar el diligenciamiento de la matriz de seguimiento y control de radicación VALR-FR33- Asignación Validación Documental Descripción del Punto de Control: Validar que el formulario este diligenciado en sus campos obligatorios, la consistencia de la información contenida en el formulario en los campos datos de reclamante y datos de la víctima y la completitud de los documentos requeridos verificando los requisitos mínimos que se	Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello Funcionario de Atención al Ciudadano	VALR-FR33 Asignación Validación Documental . Comunicaciones de resultado de Radicación Comunicaciones de devolución

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>deben exigir para continuar con el trámite de radicación y el diligenciamiento en la matriz determinada para el control de radicación y apoyo en el seguimiento del proceso VALR-FR33 - Asignación Validación Documental.</p> <p>¿La reclamación cumple con los requisitos mínimos?</p> <p>Si: Se diligencia la VALR-FR33 - Asignación Validación Documental y se procede a radicar.</p> <p>No: Se realiza la devolución correspondiente. En caso de que el reclamante se haya presentado de manera presencial, de forma inmediata se informan las causales de dicha devolución.</p> <p>Fin de procedimiento.</p> <p>Continúa con la Actividad No. 2</p>		
5 P C	Validar el diligenciamiento del Formulario FURPEN	<p>Descripción del Punto de Control:</p> <p>Cada vez que se reciban documentos para indemnización por muerte y gastos funerarios o indemnización por incapacidad permanente, por primera vez o por glosa, se valida el diligenciamiento del Formulario FURPEN, con el fin de garantizar la consistencia de la información relacionada por el reclamante y lo definido en el formato FURPEN, acción que se realizará de acuerdo con las siguientes especificaciones:</p> <p>1. <u>Datos del Reclamante</u></p> <p>Se debe verificar la consistencia de los datos relacionados con nombres y apellidos, tipo y número de documento contra la fotocopia del documento de identidad que aporte.</p> <p>Todos los campos de esta sección deben estar diligenciados.</p> <p>Cuando el campo de relación de la víctima con el beneficiario venga marcado como apoderado, solo se aceptará siempre y cuando corresponda al curador o representante legal del menor o interdicto.</p>	Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello	Documentación Validada. VALR-FR33 Asignación Validación Documental.

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p><u>2. Datos del Apoderado (Abogado con poder para tramitar la reclamación)</u></p> <p>Se debe verificar la consistencia de los datos relacionados con los nombres y apellidos, tipo y número de documento contra la fotocopia del documento de identidad y del poder, cuando el reclamante otorgue poder a un abogado para adelantar el trámite de la reclamación, esta sección es de obligatorio diligenciamiento y dentro de los documentos soporte se debe aportar el respectivo poder.</p> <p><u>3. Datos de la víctima</u></p> <p>Se debe verificar la consistencia de los datos relacionados con nombres y apellidos, tipo y número de documento contra la fotocopia del documento de identidad que aporte (Indemnización por incapacidad Permanente) o el registro civil de defunción (Indemnización por muerte y gastos funerarios).</p> <p>En esta sección es de obligatorio diligenciamiento, incluyendo los campos de Dirección, Municipio, Departamento, teléfono.</p> <p>La fecha de la muerte debe ser igual a la registrada en el Registro Civil de defunción.</p> <p><u>4. Datos del sitio de la ocurrencia del evento</u></p> <p>Debe tener seleccionado un solo tipo de evento de acuerdo con la naturaleza de este. La casilla otros, solo puede estar marcada cuando corresponda a un evento aprobado por el Ministerio de Salud y Protección Social y que no esté definido dentro de las opciones del formulario.</p> <p>Se debe validar que la fecha de ocurrencia del evento no sea posterior a la fecha de la muerte registrada en la sección "Datos de la víctima"</p> <p>Se debe verificar que los campos de Municipio y Departamento estén bien diligenciados. Se debe verificar que el campo zona (rural o urbana) para el sitio de la ocurrencia del evento esté diligenciado.</p>		

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>Debe contener la descripción breve del evento.</p> <p><u>5. Datos del Vehículo del Accidente, del conductor y propietario.</u></p> <p>Esta sección debe estar diligenciada cuando la naturaleza del evento sea originada por Accidente de Tránsito.</p> <p>Cuando el estado de aseguramiento sea marcado como "vehículo fantasma", tanto los demás campos de esta sección como los campos de las secciones "<u>datos del propietario del vehículo</u>" y "<u>datos del conductor del vehículo</u>" deben estar vacíos.</p> <p>Cuando el estado de aseguramiento sea marcado como No asegurado se debe validar que esté diligenciada la marca, placa y tipo de vehículo. Adicionalmente se debe validar que estén diligenciados los campos de las secciones "datos del propietario del vehículo" y "datos del conductor del vehículo".</p> <p>Cuando el estado de aseguramiento sea marcado como Asegurado o póliza falsa, se debe validar que las secciones "<u>Información del vehículo del accidente de tránsito</u>" "<u>datos del propietario del vehículo</u>" y "<u>datos del conductor del vehículo</u>" estén completamente diligenciadas.</p> <p>Cuando el estado es No asegurado – Sin Placa, es porque el vehículo que ocasionó el accidente no tiene placa y por lo tanto no cuenta con póliza de seguro SOAT vigente, sin embargo, se deben conocer los datos del propietario y el conductor de vehículo. Por tanto, deben venir diligenciados "Información del vehículo del accidente de tránsito", excepto el campo de placa, "datos del propietario del vehículo" y "datos del conductor del vehículo".</p> <p>Cuando el estado es No asegurado – Propietario Indeterminado o sin información, es porque el vehículo que ocasionó el accidente no tiene póliza de seguro SOAT vigente y se desconocen los datos del propietario del vehículo. Por tanto, se deben diligenciar los campos "Información del vehículo del accidente de</p>		

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>tránsito" y "datos del conductor del vehículo".</p> <p>6. <u>Datos Amparo que reclama.</u></p> <p>En esta sección debe venir seleccionado el amparo que reclama. No es obligatorio diligenciar el valor.</p> <p>7. <u>Datos Declaración del Reclamante</u></p> <p>Esta sección debe venir completamente diligenciada con fuella original.</p> <p>En caso de que la persona firme a ruego, debe aportar el documento emitido por la notaría.</p> <p>¿Las validaciones presentaron inconsistencias?</p> <p>NO: Continuar con la siguiente actividad.</p> <p>SI: Continuar con la actividad N°10." <i>Comunicar y validar resultado de radicación personas naturales</i>".</p>		
6	Identificar la línea de radicación de documentos presentados y/o enviados ante la ADRES.	<p>Se realiza la consulta en el aplicativo SII_ECAT para identificar si es una reclamación nueva o es una respuesta a glosa. Posteriormente una vez superada la fase <i>De la verificación previa a la radicación</i>, se asigna número de radicación a cada una de las reclamaciones que superaron dicha etapa.</p> <p>La información para el seguimiento del proceso e identificación de la línea de radicación debe ser diligenciada en la matriz VALR-F33 Asignación Validación Documental determinada.</p>	Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello	<p>Formato FURPEN validado</p> <p>VALR-F33 Asignación Validación Documental.</p> <p>Estado cuenta Reclamación .</p>
7	Radicar y generar Sticker	<p>Cada vez que surtan las validaciones generadas en las actividades No. 4 y 5, se radica y se genera el Sticker, se ingresa al enlace de radicación FURPEN, captura la información básica del reclamante diligenciando campos como: (tipo de identificación, número de identificación, nombres y apellidos, dirección, teléfono, departamento y municipio) registrada en la sección "Datos del Reclamante" del formulario FURPEN (formulario definido en la Circular 022 de 2022).</p> <p>En la casilla donde se solicita indicar el reingreso se registrará cero (0) cuando</p>	Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello	<p>Captura de Información básica en aplicativo FURPEN el cual genera Sticker con el número de reclamación .</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>corresponda a reclamación nueva.</p> <p>Cuando corresponda a respuesta a glosa, registrará el número del reingreso de la reclamación, teniendo en cuenta que se registrará el número uno (1) la primera vez que se reciba respuesta a glosa e irá aumentando cada vez que el reclamante vuelva a presentar una solicitud.</p> <p>Una vez finaliza esta actividad el aplicativo capturador generará el Sticker con el número del radicado, del cual se deben imprimir tres (3) copias.</p>		
8	Captura de campos del FURPEN en la herramienta "capturador"	Se realiza la captura de la totalidad de la información contenida en el formulario FURPEN en la herramienta "capturador".	Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello.	Información registrada en la herramienta capturador.
9 P C	Validación decalidad y/o Mesa de control	<p>Cada vez que la información del FURPEN sea capturada en la herramienta, se verificará la información capturada en el aplicativo SII_ECAT Vs documentos soporte.</p> <p>Descripción del Punto de Control:</p> <p>Superada la etapa de captura, se verificará la información registrada en el aplicativo Vs documentos soporte, para lo cual la herramienta dispondrá la información en el aplicativo SII_ECAT en fase Mesa de Control.</p> <p>En esta fase, se realizará la verificación de la información contenida en el FURPEN y los documentos soporte contra la registrada en el aplicativo, con el fin de garantizar la consistencia de la información registrada.</p> <p>¿La información capturada en el aplicativo vs los documentos soporte es consistente?</p> <p>SI: Se ejecutará la acción guardar en la aplicación, con la cual se formaliza el proceso de radicación y la información queda disponible para auditar, continuando con el procedimiento de auditoría de reclamaciones.</p>	Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello.	Captura de Información básica en aplicativo FURPEN el cual genera sticker con el número de reclamación .

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>NO: En caso de existir inconsistencias en la captura, se realizarán los ajustes respectivos en el aplicativo, vuelve al inicio esta actividad.</p>		
10	Cargue imágenes en el SII ECAT	<p>Se relacionan los números de radicado del sistema de información para solicitar al área de sistema de gestión documental que se descarguen las imágenes en formato PDF.</p> <p>Se renombra dicho PDF con el número de Sticker asignado por el SII ECAT. Luego se solicita al área de sistemas, a través de correo electrónico, que se realice el cargue al SII ECAT.</p>	<p>Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello.</p> <p>Ingeniero de mesa de servicio</p>	<p>Imágenes en el visor SII ECAT. Correo electrónico de solicitud de las imágenes</p> <p>Correo de respuesta.</p>
11 P C	Validar la radicación de las reclamaciones	<p>Durante la radicación de reclamaciones, se valida diariamente que se hayan procesado adecuadamente en el aplicativo SII_ECAT y que estén dispuestas para iniciar la auditoría.</p> <p>Descripción del control</p> <p>La validación consiste en verificar en la herramienta tecnológica SII-ECAT la fase en la cual se encuentran las reclamaciones radicadas (en fase cargue definitivo).</p> <p>¿Las reclamaciones presentan incidencias en radicación?</p> <p>SI: Continuar con la actividad No. 13 «Gestionar incidencias en radicación»</p> <p>NO: Continuar con la actividad No. 12 «Entregar de trabajo al área de auditoría»</p> <p>Al finalizar la actividad se cuenta con las reclamaciones radicadas y validadas</p>	<p>Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello.</p>	<p>Captura de Información básica en aplicativo SII ECAT</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
12 P C	Comunicar y validar resultado de radicación o de devolución a personas naturales	<p>Cada vez que se ejecute el proceso de validación de documentos presentados ante la ADRES, emitirá la comunicación del resultado de radicación o de devolución a las personas naturales.</p> <p>Descripción del Punto de Control:</p> <p>Cada vez que se ejecute el proceso de validación de documentos presentados ante la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES, se comunicará el resultado de esta mediante una comunicación escrita, con el fin de informar a los reclamantes del proceso de radicación o de la devolución de la reclamación.</p> <p>¿Las validaciones realizadas fueron exitosas?</p> <p>SI: La reclamación se radica, y se genera la constancia de radicación con el número de radicado asignado. Se informará al reclamante que superaron las validaciones descritas en el presente documento por medio de la Comunicación Constancia Radicación Personas naturales cuando sean presentadas mediante correo certificado o mediante formato de radicación VALR-FR52 o VALR-FR52, según corresponda, en caso de que el reclamante se haya presentado de forma presencial.</p> <p>NO: Cuando los documentos presentados no superan las validaciones, y estos se hayan remitido por correo certificado se realizará la devolución de los documentos junto con la comunicación del resultado del proceso, en caso de que el reclamante se haya presentado de forma presencial se hace la devolución inmediata de los documentos, junto con formato de radicación VALR-FR52 o VALR-FR52, caso en el cual ADRES conservará una copia del formato entregado.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>	Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello.	<p>Comunicación Constancia Radicación Personas naturales respuesta aglosa.</p> <p>Comunicación Constancia Radicación Personas naturales Nuevas.</p> <p>Constancia devolución VALR-FR52 o VALR-FR52 radicado Respuesta aglosa.</p> <p>Constancia devolución VALR-FR52 o VALR-FR52 radicado Reclamaciones Nuevas</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
13	Entrega de trabajo al área de auditoría	Después de gestionada, radicada y validada la radicación de las reclamaciones y producto de los registros relacionados en el reporte de la herramienta tecnológica SII_ECAT, a través de la estructura definida, se genera el archivo en Excel con la información de las reclamaciones radicadas y mediante correo electrónico se informa a quien efectuará la auditoría.	Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello.	Archivo Excel con los datos de radicación identificada por No. De reclamación .
14	Gestionar incidencias de radicación	Cada vez que se presenten incidencias en la radicación de reclamaciones, es decir, reclamaciones en fase de cargue temporal o con otro tipo de incidencia, se realiza el análisis respectivo, desarrollando la solución la cual es remitida a la Dirección TIC para su respectiva ejecución.	Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello.	Correo electrónico con la asignación del caso.
15	Cargar comunicaciones	Se realiza el cargue de la comunicación de resultado de radicación o de devolución al aplicativo de gestión documental y se marca el visto bueno de envío.	Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello.	Comunicación cargada en el aplicativo de gestión documental
16	Cerrar Orfeos	Se realiza el cierre de la radicación realizada y gestionada en el aplicativo de gestión documental, dando fin al trámite.	Gestor de Operaciones de la DOP o Contratista que se defina para ello.	Radicado cerrado en el aplicativo de gestión documental

8 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
01	03 de marzo de 2020	Versión inicial	Diana Torres Rodríguez Norela Briceño Bohórquez
01	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
02	24 de febrero de 2020	Actualización del procedimiento de acuerdo con el Manual Operativo y de Auditoría de Reclamaciones.	Norela Briceño Bohórquez
03	22 de Enero de 2024	Actualización del procedimiento de acuerdo con la actualización de la norma y del Manual Operativo y de Auditoría de Reclamaciones.	Norela Briceño Bohórquez

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Alejandra María Rugeles Villa Contratista Líder Radicación de reclamaciones de Personas Naturales Dirección de Otras Prestaciones</p> <p>Angélica Viviana Hernández Pacheco Contratista Líder Auditoría de reclamaciones de Personas Naturales Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p>Camilo Andrés Plazas Veloza Coordinador Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas de la Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p>Jairo Tirado Martínez Director de Otras Prestaciones</p>