

## 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 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 PC	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 reciba la certificación de cierre de un paquete de reclamaciones del Procedimiento de Auditoría de Reclamaciones, el Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas de la Dirección de Otras Prestaciones verifica 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 recibe una certificación de cierre de un paquete de reclamaciones y con el propósito de iniciar de manera consistente el pago, verifica en el aplicativo SII_ECAT: la causación del paquete; los valores registrados en el paquete (valores reclamados, aprobados y no aprobados) y la activación de 3 botones de una lista de chequeo los cuales son necesarios para iniciar la cancelación de Cuentas de Orden y creación de Cuentas por Pagar (<i>obligar el paquete</i>).</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
		<p>¿Es consistente la certificación del paquete, el informe de causación y los datos registrados en el aplicativo SII_ECAT?</p> <p><b>SI:</b> Continúa con la actividad No. 2.</p> <p><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. <b>En este caso finaliza el procedimiento.</b></p>		
2	Actualizar fases en el aplicativo SII_ECAT	<p>Cada vez que verifique el proceso de cierre de paquete, el Gestor de Operaciones actualiza en el aplicativo SII_ECAT la fase <i>Certificación de Pago</i> a través del botón <i>Obligar Paquete</i>, dispuesto en la ruta de causación y pago del aplicativo.</p> <p><b>Nota:</b> Cuando se realiza el cambio de fase del paquete, todas las reclamaciones que lo conforman pasan de fase 26 (causación y pago) y a la fase 27 (certificación de pago). Una vez las reclamaciones se encuentran en esas fases, se toma la evidencia por medio de una <i>captura de pantalla</i> y se anexa en la carpeta física del paquete.</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
3	Verificar aplicación de descuentos	<p>Cada vez que se cuenta con la certificación del paquete y una vez verificada la información, 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 valida si hay lugar a descuentos por concepto de Reintegro de Recursos conforme a los datos registrados en los archivos de reintegros</p>	Gestor de Operaciones del grupo de Gestión de Reconocimientos de la Dirección de Otras Prestaciones	<p>Archivo en Excel con los valores a descontar</p> <p>Correo electrónico</p>
4	Proyectar memorando de Ordenación de	<p>Cada vez que se certifique un paquete de reclamaciones y después de identificar los descuentos a aplicar, el Grupo de Gestión de Reconocimientos</p>	Gestor de Operaciones del grupo de Gestión de	Memorando con la Ordenación de Gasto del

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	Gasto del paquete	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.	Reconocimientos de la Dirección de Otras Prestaciones	paquete elaborado
5	Firmar memorando de ordenación de Gasto del paquete	<p>Cada vez que se elabore una Ordenación de Gasto de un paquete de reclamaciones, el Coordinador del Grupo de Gestión de Reconocimientos de la Dirección de otras Prestaciones revisa el memorando de ordenación de gasto, con el propósito de evitar reprocesos o giros de valores errados, verifica la consistencia de los valores contra la certificación del respectivo paquete.</p> <p>¿El memorando requiere ajustes?</p> <p><b>SI:</b> Informar y solicitar por correo electrónico los ajustes. Retomar la actividad anterior.</p> <p><b>NO:</b> Aprobar colocando visto bueno en el memorando y remitir para firma por parte del Director de Otras Prestaciones.</p> <p>Este memorando es salida de este procedimiento e insumo para el Procedimiento Validación y Registro Proceso de Reclamaciones de la Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud.</p>	<p>Coordinador del Grupo de Gestión de Reconocimientos de la Dirección de Otras Prestaciones</p> <p>Director de la Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p>Memorando con la Ordenación de Gasto del paquete aprobado con VoBo y firmado.</p> <p>Solicitud de ajuste del memorando por medio de correo electrónico.</p>
6	Generar archivos de Cuentas por Pagar o cancelación de Cuentas de Orden	<p>Cada vez que se actualice 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 Pagar.</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>	Gestor de Operaciones del grupo de Gestión de Reconocimientos de la Dirección de Otras Prestaciones	<p>Archivo Excel con la información del paquete certificado para el registro de cuentas por pagar</p> <p>Correo electrónico de información para el registro de</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>De igual forma se envía por correo electrónico la información que dará origen al registro de cancelación de las Cuentas de Orden en el ERP del total de las reclamaciones que constituyen el paquete certificado.</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> <p>El archivo en Excel con la información del paquete certificado para el registro de cuentas por pagar y el correo electrónico de información para el registro de cancelación de cuentas de orden son salidas de este procedimiento porque son enviados por correo electrónico al Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos de la Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud para ser insumo del procedimiento de Validación y Registro de Reclamaciones, y con estos se da origen al registro presupuestal, Cuentas por Pagar y cancelación de cuentas de orden.</p>		cancelación de cuentas de orden
7	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, entrega la confirmación del pago realizado, especificando la información por tercero de los valores netos girados, descuentos y retenciones aplicadas, que se realizaron en el proceso de pago del paquete.</p> <p>Esta información es consolidada por el Gestor de Operaciones del grupo de Gestión de Reconocimientos de la</p>	Gestor de Operaciones del grupo de Gestión de Reconocimientos de la Dirección de Otras Prestaciones	<p>Correo electrónico Confirmando los pagos realizados</p> <p>Archivo de giro consolidado por tercero</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Dirección de Otras Prestaciones por tercero.		
8	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 <i>script</i> y solicita por correo electrónico a la mesa de servicios el cargue de la información en la tabla <i>liquidación_Paquetes</i> de la base de datos SII_ECAT.</p> <p>Este correo electrónico es salida de este procedimiento e insumo para el de Gestión de Requerimientos donde se ejecuta el <i>script</i> y se informa por correo electrónico a la Dirección de Otras Prestaciones que se atendió el requerimiento.</p>	Gestor de Operaciones de del grupo de Gestión de Reconocimientos la Dirección de Otras Prestaciones	<p>Correo electrónico de solicitud de cargue del <i>script</i></p> <p>Script desarrollado y ejecutado</p> <p>Correo electrónico de respuesta a la solicitud</p>
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 <i>script</i> ejecutado en la base de datos SII_ECAT, se 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 <i>script</i> 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 <i>script</i> 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 anterior.</p>	Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones	<p>Información en la base de datos SII_ECAT verificada</p> <p>Correo electrónico solicitando ajustes</p>
10 PC	Elaborar el archivo del pago del paquete para publicar la información en la	<p><b>Descripción de la actividad:</b></p> <p>Cada vez que giren los valores del paquete de reclamaciones, se elabora un archivo PDF con la información de:</p>	Gestor de Operaciones del grupo de Gestión de Reconocimientos	Archivo PDF elaborado y publicado en la página Web

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	<p>página WEB y revisar la publicación</p>	<p>número de documento de identificación de los beneficiarios con reclamaciones aprobadas y pagadas, el número de paquete pagado y la fecha de giro.</p> <p>El archivo es enviado por correo electrónico a la mesa de servicios para que sea publicado en la página WEB de la ADRES.</p> <p>Este correo electrónico con el archivo en PDF adjunto es salida de este procedimiento e insumo del Procedimiento de Comunicación Externa donde se ejecuta la solicitud actualiza la página web <a href="http://www.adres.gov.co">www.adres.gov.co</a> y se da respuesta al caso mediante un correo electrónico.</p> <p><b>Descripción del Punto de Control:</b></p> <p>Una vez esté publicada la información en la página Web se procede a verificar que el lugar de publicación esté correcto, así como la consistencia de los valores de giro efectuado a las entidades recobrantes con el fin de confirmar que los datos publicados concuerden con los datos del archivo enviado para publicar.</p> <p>¿La información publicada en la página web de la ADRES es consistente con la solicitud?</p> <p><b>SI:</b> Continuar con la siguiente actividad.</p> <p>La información de las Entidades Reclamantes a las que se les hizo el giro es salida de este procedimiento cuyo cliente son dichas entidades.</p> <p><b>NO:</b> Envía correo electrónico a la mesa de servicios solicitando los ajustes del caso y se vuelve a ejecutar esta actividad.</p>	<p>os de la Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p>Correo electrónico de solicitud de publicación en la página Web</p> <p>Correo electrónico de respuesta a la solicitud</p>
<p>11 PC</p>	<p>Validar fase y Log de Integración</p>	<p><b>Descripción de la actividad</b></p> <p>El Gestor de Operaciones del grupo de Gestión de Reconocimientos de la</p>	<p>Gestor de Operaciones del grupo de Gestión de</p>	<p>Fase y Log de Integración validados</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>Dirección de Otras Prestaciones cada vez que se gira un paquete de reclamaciones, realiza una consulta en la base de datos SII_ECAT por medio de un script y verifica que todas las reclamaciones se encuentren en fase 27 «En Confirmación de Pago».</p> <p><b>Descripción del punto de control</b></p> <p>Con el propósito de que las reclamaciones de ese paquete continúen con el proceso respectivo en el aplicativo SII_ECAT, valida por medio de SQL la fase en la cual se encuentran las reclamaciones.</p> <p>¿Las reclamaciones se encuentran en la fase 27 <i>En Confirmación de Pago</i>?</p> <p><b>SI:</b> Continúa con la siguiente actividad.</p> <p><b>NO:</b> Se solicita revisión a la mesa de servicio por correo electrónico y se devuelve a la actividad anterior.</p>	Reconocimientos de la Dirección de Otras Prestaciones	Correo electrónico solicitando revisión
12	Realizar gestión de pago en SII_ECAT	<p>Se realiza el proceso de Gestión de Pago en el aplicativo SII ECAT.</p> <p>Para verificar que el proceso fue elaborado adecuadamente, se realiza una consulta en SQL, con el fin de confirmar que todas las reclamaciones se encuentren en la fase 28 «Aprobado-pagado» o fase 5 «Denegado»</p>	Gestor de Operaciones del grupo de Gestión de Reconocimientos de la Dirección de Otras Prestaciones	Reporte de la gestión de pago en el SII_ECAT
13	Solicitar registro de Nota Aclaratoria.	<p>Se solicita por correo electrónico a la mesa de servicios incluir las notas aclaratorias en la base de datos SII_ECAT a cada una de las reclamaciones que fueron objeto de descuento por concepto de giro previo, Reintegro de Recursos, o presentaron rechazo o algún tipo de novedad en proceso de giro.</p> <p>Este correo electrónico es salida de este procedimiento e insumo del de Gestión de Requerimientos donde se actualiza la información de las reclamaciones en la base SII_ECAT e</p>	Gestor de Operaciones Dirección de Otras Prestaciones	<p>Correo electrónico de solicitud.</p> <p>Base de datos SII_ECAT actualizada.</p> <p>Correo electrónico de respuesta.</p>



<b>ADRES</b>	<b>PROCEDIMIENTO ALISTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA PAGO DE RECLAMACIONES</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR12
		<b>Versión:</b>	03
		<b>Fecha:</b>	24/02/2021
		<b>Página:</b>	Página 9 de 10

<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
		informa por correo electrónico a la Dirección de Otras Prestaciones.  <b>Fin del procedimiento.</b>		

<b>ADRES</b>	<b>PROCEDIMIENTO ALISTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA PAGO DE RECLAMACIONES</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR12
		<b>Versión:</b>	03
		<b>Fecha:</b>	24/02/2021
		<b>Página:</b>	Página 10 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

### 9. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<p><b>Adriana Mayerly Carreño Duran</b> Gestor de Operaciones Dirección de Otras Prestaciones</p> <p><b>Solimar Pinto Sánchez</b> Contratista Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p><b>Lorena Amézquita Becerra</b> Coordinadora Grupo de Reconocimiento Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p><b>Álvaro Rojas Fuentes</b> Director Otras Prestaciones</p>