

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>VALIDACIÓN LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
	<b>FORMATO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Versión:</b>	04
			<b>Fecha:</b>	27/06/2023
			<b>Página:</b>	Página 1 de 9

## 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 por 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 1645 del 2016, los Decretos 2497 de 2022 y 2644 de 2022 y la Resolución 326 de 2023. Las cuales tiene como fin efectuar la validación del cumplimiento de los aspectos mínimos consignados en las citadas normas para el reconocimiento y pago de reclamaciones, 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 las versiones vigentes del Manual Operativo y de Auditoría de reclamaciones destinado para tal fin (personas naturales VALR-MA05 y/o personas jurídicas VALR-MA06) y publicado en la pagina 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 podra 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.

## 5 REQUISITOS LEGALES

- Ver Normograma del Proceso

## 6 DEFINICIONES

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>VALIDACIÓN LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
	<b>FORMATO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Versión:</b>	04
			<b>Fecha:</b>	27/06/2023
			<b>Página:</b>	Página 2 de 9

- Ver Glosario definido en los I 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	Identificación de la radicación por línea de presentación	<p>Una vez se cuenta con el certificado de radicación de reclamaciones generado por la herramienta de radicación electrónica con el número de radicado asignado a cada una de las facturas presentadas, que proporciona el procedimiento de gestión de radicación de reclamaciones personas jurídicas VALR-PR11 y/o el Archivo Excel con los datos de radicación identificada por No. De reclamación, que genera el procedimiento de radicación de reclamaciones de personas naturales VALR-PR13, el Gestor de Operaciones del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas de la Dirección de Otras Prestaciones adelanta el proceso de identificación, teniendo en cuenta la línea de radicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Radicación nueva</li> <li>2. Radicación respuesta a glosas</li> <li>3. Por mecanismo excepcional.</li> </ol> <p>Si quien realizará el proceso de revisión y verificación de criterios es el Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas, la asignación de radicados se realizará mediante correo electrónico remitido al líder de auditoría, quien a su vez solicita al gestor de operaciones del mismo grupo con acceso a la base de datos, suministrar los resultados de las validaciones contra las diferentes bases de datos, las cuales serán insumo para el Auditor.</p> <p>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, mediante correo electrónico solicita un ticket a la mesa de servicios de la DGTIC para el cargue de insumos (tablas</p>	<p>Gestor de Operaciones del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas Dirección de Otras Prestaciones</p> <p>Lider de Auditoría del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas</p> <p>Gestor de operaciones de la Dirección de Gestión y Tecnologías de Información y Comunicación</p>	<p>Correo electrónico con asignación de radicados</p> <p>Correo electrónico de solicitud de cargue de insumos</p> <p>Tablas de información e imágenes cargadas en la base de datos BDT_INSUMOS_NOMEMP_X_X_DDMMAAA.A.BAK dispuesta en el SFPT</p> <p>Correo electrónico de respuesta a la solicitud.</p>

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>VALIDACIÓN LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
	<b>FORMATO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Versión:</b>	04
			<b>Fecha:</b>	27/06/2023
			<b>Página:</b>	Página 3 de 9

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>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.</p> <p>El correo electrónico de solicitud de cargue de insumos es salida de este 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.</p>		
2 PC	Entregar de insumos y generar tablas con alertas resultado de los cruces con bases de datos	<p>Cuando el paquete lo va a tramitar una firma externa, el Gestor de Operaciones de la DGTIC dispone mediante correo electrónico los archivos de las consultas generadas sobre la información que corresponde a los insumos:</p> <p>Cruce_REPS_procedimientos Cruce_REPS_transporte Cruce_Polizas Cruce_Siniestros Cruce_REPS_habilitación Radicado_Novalido_Furtran Radicado_Novalido_Furrips Verificación_Topes Cruce_fallecidos Cruce_RNEC Cruce_Afiliados_BDUA Validacion_Insumos Validacion_Extemporanea Validacion_Pertinencia_medicamentos Validacion_Mayor_valormedicamentos Valor_mayor_reclamado_procedimientos Comunicación_resultados_paquetes Tabla_Anulados Verificacion_posibles_pagos_dobles Verificacion_posibles_pagos_dobles_items</p> <p>Cuando el paquete lo va a tramitar el Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas, el insumo lo genera el gestor de</p>	Gestor de Operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones Gestor de operaciones de la Dirección de Gestión y Tecnologías de Información y Comunicación	<p>Correo electrónico con disposición de insumos</p> <p>Registro de aprobación o rechazo de cada una de las cuentas entregadas</p>

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>VALIDACIÓN LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
	<b>FORMATO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Versión:</b>	04
			<b>Fecha:</b>	27/06/2023
			<b>Página:</b>	Página 4 de 9

<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
		<p>operaciones de la Dirección de Otras Prestaciones.</p> <p><b>Descripción del punto de control:</b></p> <p>El Gestor de Operaciones de la DGTIC, 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. (página 44 del Manual)</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>		
3	Efectuar auditoría	<p>El Auditor designado realizará la verificación de requisitos esenciales generales y específicos, de acuerdo con los Manuales Operativos y de Auditoria 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. 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 canales definidos en el contrato y atendiendo las características establecidas en el protocolo de interoperabilidad.</p>	Auditor designado	Registro de la auditoría en el SII_ECAT o BDT con cada ítem auditado y las respectivas observaciones

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>VALIDACIÓN LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
	<b>FORMATO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Versión:</b>	04
			<b>Fecha:</b>	27/06/2023
			<b>Página:</b>	Página 5 de 9

<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
		<p>La verificación de los requisitos esenciales se realiza teniendo en cuenta los criterios definidos en el Manual de Auditoría de reclamaciones de personas naturales VALR-MA05 y/o personas jurídicas VALR-MA06 vigente.</p> <p>A continuación, se describen los criterios de auditoría señalados en el manual que cuentan con indicadores de medición</p> <p>Criterio A Requisito esencial 1: La víctima vivía al momento de la prestación del servicio y le asistía el derecho</p> <p>Criterio B Requisito esencial 1: La víctima se encuentra reportada como fallecida para la fecha de prestación del servicio</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>a. 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</p> <p>b. Que el pago reclamado no supere topes establecidos por la normatividad vigente.</p>		
4	Generar y entregar precierre	Cuando la revisión y verificación de criterios la realiza una firma externa, un vez tenga los resultados, dicha firma dispone en el SFTP los archivos que se mencionan en el mismo protocolo para su validación por parte del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría y carga la Base de Datos de resultados en el	<p>Gestor de Operaciones de la DOP.</p> <p>Firma auditora</p> <p>Coordinación del Grupo</p>	Archivos de resultados de revisión y verificación de criterios de auditoría

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>VALIDACIÓN LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
	<b>FORMATO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Versión:</b>	04
			<b>Fecha:</b>	27/06/2023
			<b>Página:</b>	Página 6 de 9

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>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.</p> <p>Continua con la actividad 5</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 Auditoría. Continua con la actividad 6.</p> <p>En ambos casos la información dispuesta se debe acompañar con la respectiva certificación de pre cierre.</p>	<p>Interno de Revisión y Auditoría de Cuentas.</p> <p>Grupo Interno de Validaciones de Resultados de Auditoría</p>	<p>BDT_RESULTADOS_NOMEMP_PQT_XX_DDMM AAAA.BAK</p> <p>Tablas de resultado</p>
5 <b>PC</b>	Revisión de la BDT de resultados	<p><b>Descripción del punto de control:</b></p> <p>Cada que se recibe la BDT de resultados, el Gestor de Operaciones de la DGTIC revisa que la BDT de resultados cuente con la estructura, datos y lógica del negocio que permita recibirla y cargarla al sistema.</p> <p>Esta validación la realiza de manera automática corriendo 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 6.</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 a las cuentas referenciadas en el Protocolo de Interoperabilidad para que aplique los ajustes según corresponda. El reporte de inconsistencias queda disponible</p>	<p>Gestor de Operaciones de la DGTIC.</p>	<p>Archivo con las tablas de resultados</p> <p>Reporte de inconsistencias</p>

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>VALIDACIÓN LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
	<b>FORMATO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Versión:</b>	04
			<b>Fecha:</b>	27/06/2023
			<b>Página:</b>	Página 7 de 9

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		en el SFTP de la ADRES para que el Contratista lo descargue. Una vez el Contratista aplica los ajustes se repite la actividad anterior.		
6	Generar muestra y prueba de hipótesis	<p>Teniendo en cuenta los Pre-cierre entregados, el Gestor de Operaciones del Grupo Interno de Validación de resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones solicita la generación de una muestra y prueba de hipótesis a quien la Dirección General de la ADRES defina, quien la remite mediante correo electrónico.</p> <p>La selección de la muestra se realizará de acuerdo con los lineamientos establecidos en el <i>"Manual Operativo para determinar la Calidad de los Resultados de Auditoría."</i></p>	<p>Gestor de Operaciones Grupo Interno de Validación de resultados de Auditoría.</p> <p>Delegado por la Dirección General</p>	<p>Correo electrónico con el Archivo en Excel de muestra y prueba de hipótesis</p>
7 <b>PC</b>	Auditar muestras de reclamaciones	<p><b>Descripción del control::</b></p> <p>Cada que se genere la muestra sobre el precierre de un paquete, el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones, 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 en la página web, y en el Manual operativo para determinar la calidad de los resultados de la auditoría VALR-MA03.</p> <p>El propósito del control es certificar 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>Grupo Interno de de Validación de resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p>Archivo Excel de muestra y prueba de hipótesis</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>Correo con las observaciones</p>

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>VALIDACIÓN LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
			<b>Versión:</b>	04
	<b>FORMATO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Fecha:</b>	27/06/2023
			<b>Página:</b>	Página 8 de 9

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<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 correo electrónico, 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 8.</p> <p><b>NO:</b> Se informa 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>		
8	Validar y responder observaciones	<p><b>Descripción de la Actividad:</b></p> <p>Cada vez que se efectúen observaciones en la muestra de reclamaciones del precierre 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 quien realiza la auditoría, se encuentran diferencias o divergencias a la validación de sistemas y técnicas presentadas Continúa en la actividad No. 9. En caso contrario, continúa en la actividad No. 11.</p>	<p>Firma que adelanta el proceso de revisión y verificación de cuentas</p> <p>Coordinación del Grupo Interno de Revisión y Auditoría de Cuentas.</p>	Comunicación con la respuesta a las observaciones
9 PC	Realizar conciliación de precierre	<p><b>Descripción del Punto de Control:</b></p> <p>Quien realice la auditoría y el Grupo Interno de Validación de resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones, cada vez que se dé respuesta a las observaciones «no conformes» del Precierre, 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</p>	<p>Firma auditora</p> <p>Coordinación del Grupo Interno de Revisión y Auditoría de Cuentas.</p> <p>Grupo Interno de Validación de resultados de Auditoría</p>	Correo con resultado de conciliación de la muestra del paquete de reclamaciones

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>VALIDACIÓN LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
	<b>FORMATO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Versión:</b>	04
			<b>Fecha:</b>	27/06/2023
			<b>Página:</b>	Página 9 de 9

<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
		<p>esenciales y los documentos de auditoría efectuados por ambas partes, con el fin de conciliar la correcta aplicación de los criterios de auditoría, dirimir sobre ello y tomar decisiones que conduzcan a la protección de los recursos del SGSSS.</p> <p>El propósito de este control es identificar los ajustes que es necesario realizar con el fin de evitar pagos indebidos o imponer glosas.</p> <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. 10</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. 11</p>	de la Dirección de Otras Prestaciones	
10	Ajustar la BDT de pre cierre	<p>Quien adelanta el proceso de auditoría realiza los ajustes acordados en la conciliación y extrapola los criterios a todo el universo del paquete.</p> <p>Cuando se trata de la firma auditora, la BDT de resultados ajustada debe ser dispuesta en el SFTP 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.</p> <p>Cuando la revisión y verificación es realizada por el Grupo Interno de Verificación de Criterios de Auditoría, genera el alcance al pre cierre mediante oficio.</p>	<p>Firma auditora</p> <p>Coordinación del Grupo Interno de Revisión y Auditoría de Cuentas de la Dirección de Otras Prestaciones</p>	<p>BDT de resultados ajustada</p> <p>Oficio con alcance al Pre-cierre.</p>
11 <b>PC</b>	Certificar Precierre	<p><b>Descripción del punto de control:</b></p> <p>El Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones, cada vez que recibe la</p>	Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría	Oficio de Certificación de Pre-cierre.

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>VALIDACIÓN LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
			<b>Versión:</b>	04
	<b>FORMATO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Fecha:</b>	27/06/2023
			<b>Página:</b>	Página 10 de 9

<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
		<p>BDT ajustada revisa que quien adelantó el proceso de verificación haya realizado todos los ajustes acordados en la conciliación con el fin de emitir certificación de pre cierre.</p> <p>¿El alcance al precierre fue ajustado de conformidad con los compromisos de la conciliación?  <b>SI:</b> Emite certificación del pre cierre mediante comunicación dirigida a quien adelantó la auditoria. Continúa con la actividad 12.</p> <p><b>NO:</b> Vuelve a la actividad 10.</p>	de la Dirección de Otras Prestaciones	
12	Emitir certificación de cierre del paquete	<p>Quien efectúe la auditoría certifica el 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 Operativo y de Auditoria de Reclamaciones de personas naturales VALR-MA05 y jurídicas VALR-MA06 y los canales definidos para tal fin.</p>	<p>Firma auditora</p> <p>Coordinación del Grupo Interno de Revisión y Auditoría de Cuentas.</p>	Comunicación de Certificación cierre del paquete
13 <b>PC</b>	Verificar y generar certificación de resultados	<p><b>Descripción del control:</b></p> <p>Con el propósito de garantizar la consistencia en la información de los resultados de auditoría del paquete, el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones, cada vez que el Auditor designado certifique el cierre de resultados de auditoria de un paquete de reclamaciones, verifica y genera el oficio de certificación del 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</p>	Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones	<p>Paquete verificado</p> <p>Certificación de cierre.</p> <p>Correo electrónico informando inconsistencias</p>

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>VALIDACIÓN LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
	<b>FORMATO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Versión:</b>	04
			<b>Fecha:</b>	27/06/2023
			<b>Página:</b>	Página 11 de 9

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>naturales VALR-MA05 y jurídicas VALR-MA06</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. 12.</p> <p><b>NO:.</b> Continúa con la actividad 14.</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. 15</p>		
14	Solicitud de 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 a la mesa de servicios, el cargue de la BDT de resultados al SII ECAT, cada vez que la firma auditora haga entrega de la misma 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 mesa de servicios confirmando el cargue de la información</p>
15 PC	Ejecutar el cierre del paquete en el aplicativo SII ECAT y emitir certificación de cierre	<p><b>Descripción del Punto de Control :</b></p> <p>El Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría, una vez recibido el correo con la confirmación del cargue de la información en SII ECAT, ejecuta el cierre del paquete en el aplicativo SII ECAT, previa validación de la información presentada en el cierre entregado.</p> <p>Cuando el proceso de revisión y verificación lo realiza la ADRES, el Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría ejecuta el cierre del paquete en el</p>	<p>Firma auditora</p> <p>Grupo Interno de Revisión y Auditoría de Cuentas</p> <p>Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría</p> <p>DGTIC</p>	<p>Correo electrónico a mesa de servicios con solicitud de ajuste.</p> <p>Certificación de cierre del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría</p>

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>VALIDACIÓN LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
	<b>FORMATO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Versión:</b>	04
			<b>Fecha:</b>	27/06/2023
			<b>Página:</b>	Página 12 de 9

<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
		<p>aplicativo SII ECAT 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 14</p> <p><b>NO:</b> Elabora comunicación de certificación de cierre, continua con la actividad 16</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>		
16	Notificar resultado de auditoría	<p>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.</p> <p>La comunicación del resultado de auditoría es salida de este procedimiento, cuyo cliente son los reclamantes (personas naturales y jurídicas).</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas de la Dirección de Otras Prestaciones	Comunicación de resultado de auditoría

<b>ADRES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>VALIDACIÓN LIQUIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	VALR-PR11
	<b>FORMATO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE RECLAMACIONES</b>	<b>Versión:</b>	04
			<b>Fecha:</b>	27/06/2023
			<b>Página:</b>	Página 13 de 9

<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 Auditoria de Reclamaciones.	Norela Briceño Bohórquez
4	27 de Junio de 2023	Actualización del procedimiento incluyendo las validaciones que se realizan en la auditoría de acuerdo con los Manuales Operativos y de Auditoria de personas naturales VALR-MA05 y personas jurídicas VALR-MA06 y se incluyen puntos de control.	Norela Briceño Bohórquez

<b>9. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<p><b>Paola Andrea Cespedes</b> Gestor de Operaciones Dirección de Otras Prestaciones</p> <p><b>Yohanna Cardona Bayona</b> Contratista Dirección de Otras Prestaciones</p> <p>27 de Junio de 2023</p>	<p><b>Mayra Alejandra Pérez</b> Coordinadora Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas de la Dirección de Otras Prestaciones</p> <p><b>Camilo Andrés Plazas Veloza</b> Coordinador del Grupo Interno de Validación de Resultados de Auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones</p> <p>27 de Junio de 2023</p>	<p><b>Jairo Tirado Martínez</b> Director de la Dirección de Otras Prestaciones</p> <p>27 de Junio de 2023</p>