

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRÁMITE DE SITUACIONES ANÓMALAS, IRREGULARES O INCONSISTENTES	Código:	VALR-PR55
		Versión:	01
		Fecha:	02/01/2023
		Página:	Página 1 de 25

1 OBJETIVO

Identificar las presuntas situaciones anómalas, irregulares o inconsistentes durante la auditoría integral de cobros de servicios o tecnologías no financiadas con recursos de la UPC, prescritos por los profesionales de la salud u ordenados por un fallo de tutela y la auditoría de reclamaciones, por accidentes de tránsito, eventos catastróficos y/o terroristas y establecer el trámite que debe adelantarse ante su hallazgo.

2 ALCANCE

El presente procedimiento está dirigido a los siguientes actores:

- La ADRES o las firmas de auditoría que ésta contrate, para desarrollar las actividades relacionadas con la revisión y verificación de los requisitos esenciales que deben cumplir los cobros y las reclamaciones presentadas en el marco del reconocimiento y giro que adelanta la Entidad.
- Supervisores y/o interventores de los contratos, así como el talento humano que realiza el proceso de auditoría, calidad, validación de los resultados y verificación en el proceso de auditoría.

Este procedimiento inicia con la asignación de reclamaciones/cobros al grupo auditor, continúa con el análisis de presuntas situaciones anómalas identificadas y finaliza con el trámite para remisión de informe a la Oficina Asesora Jurídica.

3. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Director de Otras Prestaciones de la ADRES con el apoyo de su equipo de auditores y la coordinación que se asigne para el efecto.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Contexto del procedimiento

La Dirección de Otras Prestaciones de la ADRES se encuentra realizando proceso de auditoría de cobros y de reclamaciones, presentadas por las entidades cobrantes y las Instituciones Prestadoras de Servicios - IPS, con el objetivo de realizar el cobro de los servicios o tecnologías no financiadas con recursos de la UPC, prescritos por los profesionales de la salud u ordenados por un fallo de tutela y el cobro de los gastos médico-quirúrgicos prestados a las víctimas de accidente de tránsito, donde el vehículo involucrado es no asegurado o no identificado, así como de eventos catastróficos o eventos terroristas respectivamente.

Este proceso comprende la evaluación de cumplimiento de lo previsto en el artículo 237 y 240 de la Ley 1955 de 2019, para el reconocimiento y pago de los cobros de los servicios o tecnologías no financiadas con recursos de la UPC y de los requisitos establecidos en el artículo 17 de la Resolución 1645 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social, para proceder con el reconocimiento y pago del servicio en salud reclamado.

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRÁMITE DE SITUACIONES ANÓMALAS, IRREGULARES O INCONSISTENTES	Código:	VALR-PR55
		Versión:	01
		Fecha:	02/01/2023
		Página:	Página 2 de 25

En la ejecución de la auditoría, suelen detectarse fallas en la formulación de los recobros y reclamaciones y/o en la documentación soporte de los mismos. Las fallas pueden corresponder a inconsistencias en la información contenida en el módulo de recobros MIPRES por transcripción o tutelas, así como en los formularios de reclamación o en diligenciamiento incompleto de los mismos; diferencias entre la información consignada en el anexo 1¹ de recobros, los formatos y la contenida en los soportes, inconsistencias en los soportes documentales exigibles o simple carencia de ellos. Está definido, que al detectarse alguna de esas fallas el auditor debe rechazar el ítem afectado, el recobro o la reclamación completa, según corresponda, mediante la invocación de las causales de glosa definidas en manual operativo y de auditoría de recobros², reclamaciones de persona jurídica³ y reclamaciones de personas naturales⁴.

Sin embargo, el incumplimiento de alguno de los requisitos normativos en el trámite de auditoría de recobros y reclamaciones, puede estar asociado a irregularidades, en las que incurren las entidades recobrantes y los reclamantes, usualmente mediante información falsa, inconsistente o duplicada, en su intención de alcanzar el reconocimiento económico de sus pretensiones y en tales casos, no basta formular la objeción al reconocimiento y pago, sino que, además, es procedente evaluar si la irregularidad observada puede configurar un intento de fraude contra el SGSSS. En este caso, el auditor se encuentra ante una probable situación anómala y deberá adelantar el trámite que se describe en este instructivo.

4.2 Caracterización de situaciones anómalas

Debe entenderse que las situaciones anómalas, en el escenario del procedimiento que aquí se describe, responden al suministro consciente de información inconsistente, falsa o duplicada por parte de las entidades recobrantes y los reclamantes, con el propósito de obtener un reconocimiento de recursos por parte de la ADRES.

No toda inconsistencia encontrada durante la auditoría de los recobros y las reclamaciones equivale a una situación anómala, pues es común que las entidades recobrantes y las personas jurídicas que presentan recobros y reclamaciones ante la ADRES, omitan el registro de algunos datos en el módulo de recobros MIPRES por transcripción o tutelas, el anexo 1 o los formatos de reclamación, o que no presenten la documentación exigible completa y en las condiciones establecidas en la normativa vigente. Los recobros y reclamaciones así tramitadas se verán afectados por las glosas dispuestas para formalizar las objeciones derivadas del incumplimiento de los requisitos definidos y en esos casos, las entidades recobrantes y los reclamantes, tendrán la oportunidad de subsanar las omisiones, inconsistencias o imprecisiones evidenciadas en el proceso de auditoría.

A continuación, se expone una serie de indicios, que pueden llevar al auditor a considerar la posibilidad de que determinada información o la ausencia de la misma, corresponda a una presunta situación anómala, es de aclarar que, si bien no toda inconsistencia debe considerarse una situación anómala, es claro que toda presunta situación anómala debe estar ligada a una causal de glosa formulada como respuesta al hallazgo.

¹ **Anexo 1. TXT: MYT01** "Corresponde al anexo técnico a través del cual se reportan los servicios y tecnologías no financiados por la UPC, que fueron prescritos por un profesional de la salud a través de MIPRES o autorizados por un Comité Técnico Científico, si aplica". **MYT02** "Corresponde al anexo técnico a través del cual se reportan los servicios y tecnologías no financiados por la UPC, que fueron ordenados por un fallo de tutela".

² Manual operativo y de auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC VALR-MA04, versión 5 - enero 2022.

³ Manual operativo y de auditoría a las reclamaciones de personas jurídicas VALR-MA06, versión 4 – diciembre de 2021.

⁴ Manual operativo y de auditoría a las reclamaciones de personas naturales VALR-MA05, versión 2 – enero de 2021

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRÁMITE DE SITUACIONES ANÓMALAS, IRREGULARES O INCONSISTENTES	Código:	VALR-PR55
		Versión:	01
		Fecha:	02/01/2023
		Página:	Página 3 de 25

En el caso de las reclamaciones de personas jurídicas, se ha observado los siguientes comportamientos como hechos asociados a presuntas situaciones anómalas:

- La duplicidad de la información aportada en la historia clínica por parte de algunas entidades reclamantes, en las que se observa la misma información en cuanto a motivo de consulta, antecedentes, revisión por sistemas, examen físico, signos vitales, diagnóstico, plan de tratamiento, procedimientos prestados a diferentes víctimas por una misma IPS.
- La presentación de doble cobro de servicios médicos, al evidenciar que la entidad presenta la factura de venta correspondiente a mismo usuario, evento y atención, en dos oportunidades bajo el mecanismo de primera vez.
- La entidad presenta con el mismo número de factura de venta el cobro de servicios de salud de dos pacientes diferentes.
- Modificación de los datos registrados en la historia clínica, previamente registrados y guardados, donde se evidencia alteraciones en la información referente al examen físico, antecedentes patológicos, análisis, enfermedad actual, hallazgos subjetivos, evoluciones medicas entre otros.

En el caso de las reclamaciones de personas Naturales, se ha observado los siguientes comportamientos como hechos asociados a presuntas situaciones anómalas:

- Irregularidades o alteraciones en los documentos aportados en las reclamaciones, tales como registros civiles, poderes o certificaciones emitidas por entidades competentes, que son inconsistentes con relación a los demás documentos aportados, a la información reportada por la Registraduría Nacional del Estado Civil y con aquellos disponibles en la base de datos SII ECAT.
- La presentación de doble solicitud por indemnización por muerte y gastos funerarios, con reporte de vehículo no asegurado o fantasma ante la ADRES, respecto a la información consignada en la base de datos de pólizas y siniestros en la que se evidencia que por la misma víctima y evento se tramita reclamación frente a una entidad aseguradora con base en un vehículo con póliza vigente.
- Inconsistencias de la información contenida en el formulario de reclamaciones, frente a los documentos que soportan la solicitud indemnizatoria, que inducen al auditor a incurrir en posibles errores, en el momento del reconocimiento de la reclamación.
- El reclamante manifiesta ser el único beneficiario con derecho a acceder a la indemnización, sin embargo, en los soportes de la reclamación y/o en la base de datos SII_ECAT, se evidencia la existencia de otros beneficiarios con igual o mejor de derecho.

En el caso de recobros, se ha observado los siguientes comportamientos como hechos asociados a presuntas situaciones anómalas:

- La duplicidad de soportes y/o información aportada en orden médica, soporte de suministro, factura, fallo de tutela y la historia clínica por parte de algunas entidades recobrantes.

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRÁMITE DE SITUACIONES ANÓMALAS, IRREGULARES O INCONSISTENTES	Código:	VALR-PR55
		Versión:	01
		Fecha:	02/01/2023
		Página:	Página 4 de 25

- La presentación de doble cobro de servicios médicos o tecnologías, al evidenciar que la entidad presenta la factura de venta correspondiente al mismo usuario y atención, en dos oportunidades bajo el mecanismo de primera vez.
- La entidad presenta con el mismo número de factura de venta, el recobro/cobro de servicios o tecnologías de salud, de dos pacientes diferentes.
- Modificación de los datos registrados en los diferentes anexos que soportan la solicitud de los recobros, previamente registrados y guardados en la historia clínica, donde se evidencia alteraciones en la información referente al examen físico, antecedentes patológicos, análisis, enfermedad actual, hallazgos subjetivos, evoluciones medicas entre otros.
- Inconsistencias de la información contenida en el anexo 1 y el formulario de reclamaciones, con los documentos que soportan la solicitud de recobro, que inducen al auditor a incurrir en posibles errores, en el momento del reconocimiento del recobro o la reclamación.
- Presentación de recobros por parte de las entidades, sin previa verificación del requisito esencial⁵, del manual operativo y de auditoría, para el reconocimiento de los mismos ante la ADRES.

La detección de presuntas situaciones anómalas, por tanto, depende en buena medida, del adecuado conocimiento de la reglamentación vigente y de los criterios de auditoría establecidos para el trámite de recobros y reclamaciones.

A manera de soporte para la realización de la auditoría, se dispone de las imágenes obtenidas de la digitalización de los documentos aportados por las entidades recobrantes y reclamantes, y del resultado de las validaciones efectuadas frente a las bases de datos disponibles, las cuales son suministradas a los auditores como una alerta a considerar en la evaluación de los recobros y reclamaciones.

Tanto las imágenes como el registro histórico de las reclamaciones se encuentran disponibles en el sistema de información SII ECAT al cual tienen acceso los auditores para adelantar la evaluación. Así mismo, para el caso de recobros se accede a la URL portal WEB de la ADRES <https://iservicios.adres.gov.co/Inicio/tabid/36/Default.aspx> opción MYT, donde se puede validar en el módulo de auditoría y el visor de imágenes, el detalle y soportes de cada solicitud de recobro.

5. REQUISITOS LEGALES

Nota: Ver normograma del proceso

6. DEFINICIONES

⁵ Requisito esencial Manual operativo y de auditoría a los servicios y tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC, versión 5 de enero 2022: "Que el usuario existe y le asistía el derecho: ▪ El usuario no se encontraba en estado fallecido o en estado cancelado, hasta veinticuatro (24) horas después de la fecha de prestación del servicio. ▪ El usuario se encuentre en estado activo o en periodo de protección laboral en la entidad recobrante para la fecha de prestación del servicio"

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRÁMITE DE SITUACIONES ANÓMALAS, IRREGULARES O INCONSISTENTES	Código:	VALR-PR55
		Versión:	01
		Fecha:	02/01/2023
		Página:	Página 5 de 25

Nota: Ver glosario de términos.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Asignar reclamaciones/recobros al grupo auditor	<p>Una vez se han radicado las cuentas y se reciben los insumos que se mencionan a continuación de los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de Radicación de Cuentas de Servicios y Tecnologías en Salud No Financiados con Cargo a la UPC VALR-PR02, el cual entrega el reporte de la radicación efectiva. Gestión de Radicación de Reclamaciones Personas Jurídicas VALR-PR09, el cual entrega 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. Radicación de Reclamaciones de Personas Naturales VALR-PR13, el cual entrega el archivo en Excel con la información de las reclamaciones radicadas. <p>Se realiza una distribución aleatoria de reclamaciones/recobros con misma cantidad por auditor.</p>	Líder operativo de auditoría de la Dirección de Otras Prestaciones	Correo electrónico con evidencia de distribución de universos a auditar
2	Desarrollar el proceso de auditoría de las reclamaciones y recobros	Revisión integral y aplicación de los criterios de auditoría establecidos en la normatividad para cada reclamación y/o recobro, en los manuales vigentes con códigos VALR-MA04 y VALR-MA06 referenciados anteriormente, en los procedimientos de verificación y control servicios y tecnologías en salud no financiadas con cargo a UPC – segmento 1 VALR-PR03, de auditoría de los servicios y tecnologías no financiados con la UPC que hacen parte del segundo segmento VALR-PR03 y de Auditoría de Reclamaciones VALR-PR11.	Grupo auditor	Registro de auditoría en el aplicativo y/o matriz de Excel
3 PC	Detectar presuntas situaciones anómalas	<p>Descripción del punto de control:</p> <p>El auditor identifica las presuntas situaciones irregulares o anómalas durante la auditoría de las reclamaciones y/o recobros, a través de la ejecución de los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento para la verificación y control servicios y tecnologías en salud no financiadas con cargo a UPC – segmento 1 VALR-PR03 	Grupo auditor	<p>Formato para registro de presuntas situaciones anómalas VALR FR47</p> <p>Correo electrónico informado las</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>- Procedimiento de auditoría de los Servicios y tecnologías no Financiados con la UPC que hacen parte del segundo segmento - VALR-PR05</p> <p>- Procedimiento de auditoría de Reclamaciones - VALR-PR011</p> <p>Información la cual es registrada en el formato VALR FR47.</p> <p>Este control se realiza con el propósito de evidenciar las posibles situaciones anómalas o irregulares que conlleven a reconocimiento indebidos de recursos y de esta forma evitarlos.</p> <p>¿Se evidenciaron presuntas situaciones anómalas o irregulares?</p> <p>SI: Se remite el formato VALR FR47 diligenciado al líder de cada proceso a través de correo electrónico una vez sea identificado el hallazgo. Continúa con la actividad 4</p> <p>NO: Fin del procedimiento.</p>		presuntas situaciones anómalas o irregulares detectadas
4 PC	Evaluar presuntas situaciones anómalas identificadas	<p>Descripción del punto de control:</p> <p>El líder del proceso de auditoria evaluará de manera objetiva si los hallazgos comunicados por los auditores corresponden a una presunta situación anómala o irregular, a través de la ejecución de los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento para la verificación y control servicios y tecnologías en salud no financiadas con cargo a UPC – segmento 1 - VALR-PR03 - Procedimiento de auditoría de los Servicios y tecnologías no Financiados con la UPC que hacen parte del segundo segmento - VALR-PR05 - Procedimiento de auditoría de Reclamaciones - VALR-PR011 <p>Este control se realiza con el propósito de confirmar las posibles situaciones anómalas o irregulares que conlleven a reconocimiento indebidos de recursos y de esta forma evitarlos.</p> <p>¿Se confirmaron presuntas situaciones anómalas o irregulares?</p> <p>SI: Se remite informe de presunta situación anómala o irregular al Coordinador(a) del</p>	Líder de auditoria	<p>Informe de presunta situación anómala o irregular en la plantilla de salida del Orfeo</p> <p>Correo electrónico con análisis efectuado</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas a través de ORFEO. Continúa con la actividad 5.</p> <p>NO: Se remite a través de correo electrónico al grupo auditor, el análisis efectuado por el cual se establece que no corresponde a dicha situación y se entregan las indicaciones correspondientes a cada caso particular. Finaliza el procedimiento.</p>		
5 PC	Revisar informe	<p>Descripción del punto de control:</p> <p>El Coordinador(a) del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas adelantará la revisión de la versión original del informe de presunta situación anómala o irregular cada vez que el líder del proceso reporte una presunta situación irregular o anómala, mediante la lectura y análisis de las evidencias reportadas para cada caso.</p> <p>Este control se ejecuta con el propósito de confirmar los resultados de la evaluación realizada e identificar si requiere ajustes.</p> <p>¿El informe de presunta situación irregular o anómala presenta ajustes?</p> <p>SI: El Coordinador(a) del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas reporta los ajustes al líder del proceso a través de correo electrónico, quien realizara el respectivo tramite y lo remite nuevamente a través de la misma vía para su revisión y aprobación por parte de la coordinación. Vuelve al inicio de esta actividad.</p> <p>NO: El Coordinador(a) del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas procederá a remitir a través de correo electrónico el informe a la Dirección de Otras Prestaciones para su verificación, ajustes y firma. Continúa con la actividad 6.</p>	<p>Líder de auditoría</p> <p>Coordinador(a) del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas</p>	<p>Correo electrónico con documento solicitud de ajustes al informe o con VoBo de la Coordinación .</p>
6 PC	Revisar informe ajustado por la Dirección de la DOP	<p>Descripción del punto de control:</p> <p>El Director de Otras Prestaciones adelantará la revisión del informe de presunta situación irregular o anómala, mediante la lectura y análisis de las evidencias reportadas para cada caso.</p>	<p>Director de Otras Prestaciones</p> <p>Coordinador(a) del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas</p>	<p>Correo electrónico con documento solicitud de ajustes al informe</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>Este control se ejecuta con el propósito de confirmar los resultados de la evaluación realizada e identificar si requiere ajustes.</p> <p>¿El informe de presunta situación irregular o anómala presenta ajustes?</p> <p>SI: El Director de Otras Prestaciones remitirá a través de correo electrónico al Coordinador(a) del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas y este a su vez, reporta al líder del proceso a través de correo electrónico, quien realizará los ajustes correspondientes y lo remite nuevamente a través de la misma vía para su revisión y aprobación por parte de la Coordinación y la Dirección.</p> <p>NO: La Dirección de Otras Prestaciones firma el documento y lo remite a través de correo electrónico al Coordinador(a) del Grupo Interno de Verificación y Auditoría de Cuentas con copia al líder del proceso de auditoría. Continúa con la actividad Nro. 7.</p>	Líder de auditoría	Documento con VoBo de la Coordinación y firmado por la Dirección de Otras Prestaciones .
7	Tramitar la remisión del informe a la Oficina Asesora Jurídica.	<p>El líder del proceso de auditoría procede a asignar a la secretaria de la Dirección de otras Prestaciones a través de Orfeo el informe de presunta situación anómala o irregular firmado para su posterior radicación.</p> <p>La secretaria de la Dirección de otras Prestaciones procederá a radicarlo a través de Orfeo, el informe a la Oficina Asesora Jurídica con copia a la Superintendencia Nacional de Salud para aquellas entidades que son objeto de vigilancia y control por parte de este último.</p> <p>El informe de presunta situación anómala o irregular es salida de este procedimiento y los clientes la Oficina Asesora Jurídica y la Superintendencia Nacional de Salud, cuando aplique. Así mismo, el Procedimiento de Mensajería Interna y Externa GDOC-PR02.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Líder de auditoría Secretaría de la Dirección de otras Prestaciones	Informe de presunta situación anómala o irregular firmado y radicado en ORFEO

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRÁMITE DE SITUACIONES ANÓMALAS, IRREGULARES O INCONSISTENTES	Código:	VALR-PR55
		Versión:	01
		Fecha:	02/01/2023
		Página:	Página 9 de 25

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	02 de enero de 2023	Versión inicial	Norela Briceño Bohórquez; Gestor de Operaciones de la OAPCR.

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Angelica Viviana Hernández Pacheco Líder de auditoria de reclamaciones de personas Naturales Dirección de Otras Prestaciones Yensi Mariana Pazmiño Coral Líder de auditoria de Recobros Dirección de Otras Prestaciones Leidy Yohana Cardona Bayona Líder de auditoria de reclamaciones de personas jurídicas Dirección de Otras Prestaciones	Mayra Alejandra Pérez Bejarano Coordinadora Grupo Interno RS-Verificación y Auditoría de Cuentas Dirección de Otras Prestaciones	Jairo Edison Tirado Martínez Director de Otras Prestaciones