

Instructivo

Reclamaciones S0AT

Proceso: respuestas objeción

Prestador de salud



Señor prestador

A continuación le compartimos información que deberás tener presente para presentar tus respuestas objeción.



Este proceso aplicará para todas las reclamaciones que hayan sido presentadas y atendidas por SIS VIDA y también para aquellas que fueron presentadas por el modelo SURA y que aún tengas pendiente por gestionar.



Clic aquí para ingresar a nuestro portal Web SIS VIDA

Al ingresar al portal <https://soatsura.sis.co/>, cada Prestador de Servicios de Salud debe completar el proceso de recepción de forma individual. Es importante que, aunque pertenezcan a un mismo grupo empresarial, cada prestador debe ingresar su información por separado para cada ciudad en la que cuenten con sede de prestación de servicios.

Si cuentan con varias sedes en una misma ciudad, solo será necesario un registro.



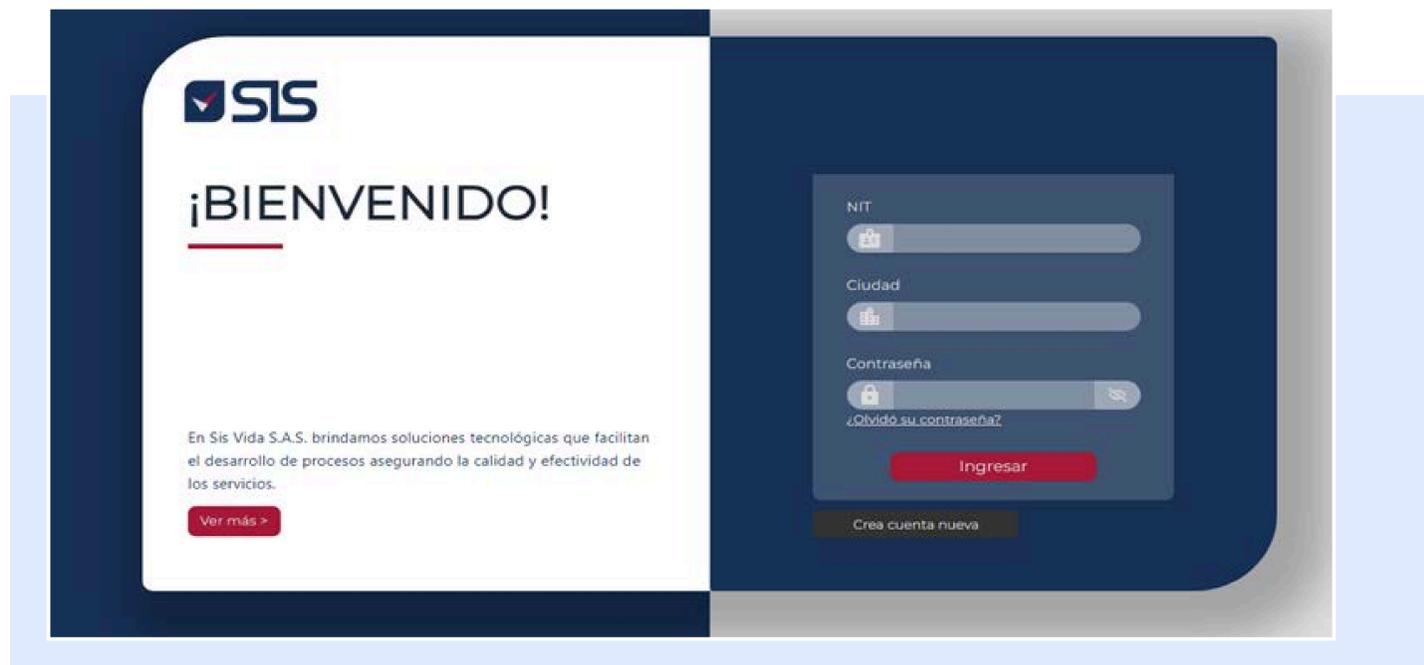
Este es un proceso completamente virtual, no necesitas enviar soportes físicos.



1

Diligencia tus credenciales

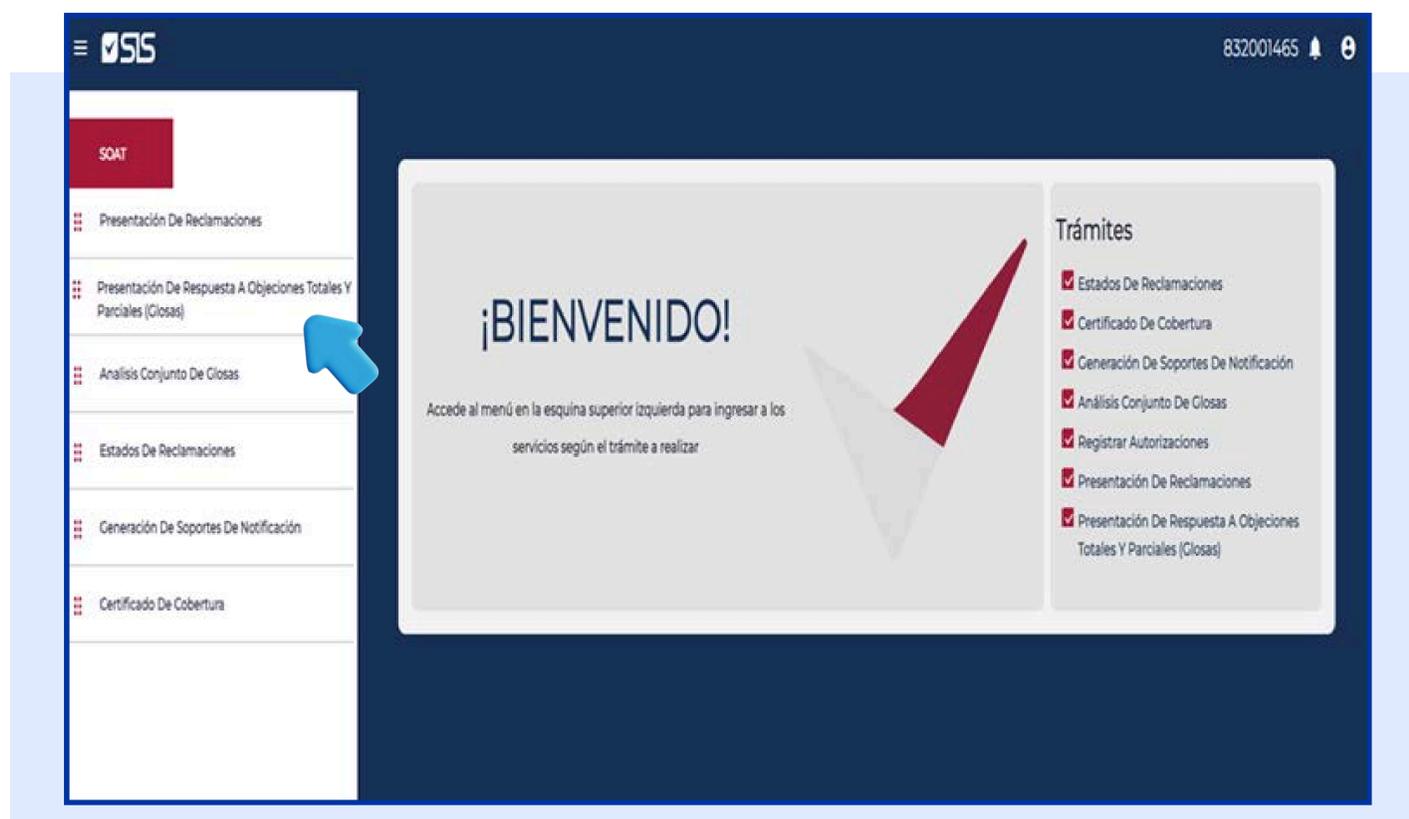
Diligencia los datos de usuario: **“NIT”** (sin el código de verificación), **“Ciudad”** y **“Contraseña”** y posteriormente clic en **“Ingresar”**.



2

Ingresar al portal

Encontrarás un menú al lado izquierdo, clic en **“Presentación De Respuesta A Objeciones Totales Y Parciales (Glosas)”** y finalmente, selecciona la opción **“Presentación con FURIPS 1 Y FURIPS 2”**.





Te encontrarás con este aviso, lee atentamente y da clic en **“Continuar al sitio”**.

Aviso Importante:

Nos permitimos informar que la página WEB www.sis.co, se encuentra habilitada las 24 horas del día los siete días de la semana, donde podrá realizar el cargue de las reclamaciones de nuestros clientes.

Es importante tener en cuenta que todas las reclamaciones cargadas fuera de nuestro horario habitual de 8:00am, a 5:00 pm, serán registradas el día hábil siguiente, Circular Básica Jurídica, Numeral 1.1., Capítulo Quinto, Título II.” de la Superintendencia Financiera de Colombia. “Los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las compañías de seguros y de reaseguros, y los intermediarios de seguros y de reaseguros podrán definir libremente los horarios de prestación de servicio al público...”

[Continuar al Sitio](#)

3

Consulta tus objeciones totales y parciales

El primer paso es consultar en un periodo de tiempo las objeciones totales y/o parciales (glosas) y/o solicitudes de documentos generadas a las facturas que han sido presentadas a SURA y que se encuentran pendientes de respuesta por parte del reclamante.

Para esto se habilita la opción de descarga de un archivo en formato Excel con el detalle de cada uno de los ítems objetados por factura. Para este proceso se debe seguir los siguientes pasos:

Selecciona la opción **“Consulta Glosas y/o Solicitud de Documentos Pendientes”**; allí debes seleccionar los rangos de fechas a consultar y dar clic en consultar glosas pendientes. Luego clic en **“Descarga Detalle Información”**; donde se obtiene un archivo en Excel con el detalle por cada factura de las objeciones totales y/o parciales (glosas) pendientes.

Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos

SEGUROS SURA

Consulta OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes Consulta Glosas y/o Solicitud de Documentos Pendientes Cargue Respuesta a OBJ y/o Reconsideraciones Cargue Respuesta a Glosa y/o Solicitud de Documentos Procesos Remitidos

Instructivo

No hay información de Reconsideraciones Pendientes en el periodo reportado

Consulta de OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes

Fecha Inicial: 1/05/2023 Fecha Final: 1/02/2023 Consultar Reconsideraciones

Descarga Detalle Información

4

Descarga y responde el archivo de las objeciones

Ahora vas a descargar el archivo donde vas a diligenciar la respuesta de cada uno de los ítems objetados.

Clic en **“Consulta OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes”** elige el rango de tiempo y luego descarga el archivo dando clic en **“Descarga Detalle de información”**.

Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos

SEGUROS SURA

Consulta OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes Consulta Glosas y/o Solicitud de Documentos Pendientes Cargue Respuesta a OBJ y/o Reconsideraciones Cargue Respuesta a Glosa y/o Solicitud de Documentos Procesos Remitidos

Instructivo

No hay información de Reconsideraciones Pendientes en el periodo reportado

Consulta de OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes

Fecha Inicial: 1/05/2023 Fecha Final: 1/02/2023 Consultar Reconsideraciones

Descarga Detalle Información

Factura	Siniestro SIS	Fecha Recepción	Valor Glosa	Factura
AA3	27645/2020*1	28/02/2020	\$ 150.000,00	

En la misma estructura del archivo xls, responda las objeciones en las columnas **“Valor Aceptado”**, **“Valor No Aceptado”** y **“Observaciones”**, de acuerdo con cada uno de los argumentos aducidos por parte del prestador. No olvides guardar el archivo diligenciado en tu equipo.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Factura	Siniestro	Glosa Factura	Código Tarifa	Tarifa	Argumentación Glosa	Valor Glosa Tarifa	Valor Aceptado	Valor No Aceptado	Observaciones
A138268	83/2019*2	1114000	31301	Articulaciones: pie y cuello del pie, rodilla, cadera, codo, hombro, temporomandibular grupo	Los cargos por derechos de sala que vienen relacionados que vienen relacionados y/o justificados en soportes de la factura, presentan diferencias entre el valor reclamado por el beneficiario y el valor establecido en el Decreto 780 de 2016. Según lo establecido en el artículo 49 del decreto 2423 con la correspondiente actualización de tarifas para la fecha de prestación del servicio, el valor correspondiente a derechos de sala para el procedimiento grupo (número) es de (escriba el valor correcto) y en la facturación realizan cobro por (escriba el valor cobrado) Motivo por el cual se aplica glosa por (escriba el valor de la glosa aplicada)	94900	0	0	
A138268	83/2019*2	1114000	21101	RAYOS X Mano, dedos, puno (muñeca), codo, pie, clavícula, antebrazo, cuello de pie (tobillo), edad ósea (carpograma), calcáneo	Los cargos por derechos de sala que vienen relacionados que vienen relacionados y/o justificados en soportes de la factura, presentan diferencias entre el valor reclamado por el beneficiario y el valor establecido en el Decreto 780 de 2016. Según lo establecido en el artículo 49 del decreto 2423 con la correspondiente actualización de tarifas para la fecha de prestación del servicio, el valor correspondiente a derechos de sala para el procedimiento grupo (número) es de (escriba el valor correcto) y en la facturación realizan cobro por (escriba el valor cobrado) Motivo por el cual se aplica glosa por (escriba el valor de la glosa aplicada)	4000	0	0	
A138268	83/2019*2	1114000	21108	RAYOS X Proyección adicional (Stress, tunel, tangenciales, oblicuas), cada una, al valor de la región agregar.	Los cargos por derechos de sala que vienen relacionados que vienen relacionados y/o justificados en soportes de la factura, presentan diferencias entre el valor reclamado por el beneficiario y el valor establecido en el Decreto 780 de 2016. Según lo establecido en el artículo 49 del decreto 2423 con la correspondiente actualización de tarifas para la fecha de prestación del servicio, el valor correspondiente a derechos de sala para el procedimiento grupo (número) es de (escriba el valor correcto) y en la facturación realizan cobro por (escriba el valor cobrado) Motivo por el cual se aplica glosa por (escriba el valor de la glosa aplicada)	2400	0	0	

5

Carga la respuesta objeción en la plataforma

En esta opción, podrás realizar el cargue del archivo Excel y los soportes de las objeciones totales y/o parciales (glosas).

Clic en la opción **“Cargue Respuesta a Glosa y/o solicitud de documentos”** carga el archivo guardado y luego clic en **“Cargue Glosas pendientes”**.

En caso de que el archivo no coincida con la estructura mencionada o no coincidan los valores objetados de la factura, el sistema mostrará mensajes de alerta indicando las inconsistencias que presente la información y que deban ser corregidas para volver a realizar el cargue.

Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos

SEGUROS SURA

Consulta OB3 y/o Reconsideraciones Pendientes
 Consulta Glosas y/o Solicitud de Documentos Pendientes
 Cargue Respuesta a OB3 y/o Reconsideraciones
 Cargue Respuesta a Glosa y/o Solicitud de Documentos
 Procesos Remitidos

Instructivo

Cargue Glosas y/o Solicitud de Documentos Pendientes

Archivo Glosas Pendientes: No se eligió ningún archivo

Finalizadas las validaciones y cargue del archivo Excel de manera exitosa, el sistema te mostrará una pantalla con el detalle de las facturas cargadas e indicará para cada una si se requiere el cargue de soporte digital.

Factura	Sinistro SIS	Fecha Recepción	Valor Glosa Factura	Valor No Aceptado	Valor Aceptado	Soporte	Requiere Soporte
AA3	27645/2020*1	28/02/2020	\$ 150.000,00	\$ 70.000,00	\$ 80.000,00		



- **La sumatoria de los valores sustentados y aceptados deben ser igual al valor de la objeción total y/o parcial (glosa).**
- Solo se permitirá el cargue nuevamente de una nueva factura, si el último proceso de respuesta a objeción ya ha sido finalizado.
- El archivo únicamente debe contener las facturas que se van a cargar como respuesta a objeción y/o solicitud de documentos.

6

Cargue la respuesta objeción en la plataforma

Para realizar el cargue de los soportes digitalizados de las respuestas a objeción y/o solicitud de documentos debes dar clic en la opción de **“Elegir archivos”** y cargar el documento soporte en formato PDF o TIF, el cual debe estar guardado en tu equipo, este archivo debe tener como nombre el mismo número de factura tal como se cargó en el archivo Excel. Puedes seleccionar de manera simultánea todos los archivos o individualmente y luego da clic en el botón **“Cargue Soportes Glosas”**

Recepción de Glosas

● Consulta Glosas Pendientes ● Cargue Respuesta a Glosa ● Procesos Remitidos

Cargue Glosas Pendientes

Archivo Glosas Pendientes: Ningún archivo seleccionado

Factura	Siniestro SIS	Fecha Recepción	Valor Glosa Factura	Valor No Aceptado	Valor Aceptado	Soporte	Requiere Soporte
AA3	27645/2020*1	28/02/2020	\$150.000,00	\$70.000,00	\$80.000,00		✓

Archivos Soporte Glosas: Ningún archivo seleccionado

Una vez finalizado el cargue del archivo Excel y soportes digitalizados de manera exitosa, da clic en el botón **“Dar Respuesta Glosas”**

Cuando todo esté cargado correctamente el sistema te generará este mensaje.

Recepción de Glosas

● Consulta Glosas Pendientes ● Cargue Respuesta a Glosa ● Procesos Remitidos

Registro de Glosa Exitoso. Consecutivo: 3

Cargue Glosas Pendientes

Archivo Glosas Pendientes: Ningún archivo seleccionado



7 Descarga el comprobante de respuesta glosa Web.

El aplicativo genera consecutivo de registro y un comprobante web de cargue de respuesta a objeción y/o solicitud de documentos, el cual puede ser descargado en el botón **“Descargar Soporte”**.

Paquete: 3
Fecha: 08-05-2020

Comprobante de Respuesta Glosa Web

Reclamante:

Información del paquete

Nro	Factura	Glosa Total Factura	Glosa NO Acepta	Glosa Acepta	Estado
1	AA3	150.000	70.000	80.000	OK

La Factura pasará a estudio y el recibido no constituye la aceptación de la misma.





Gestiona tus reconsideraciones pendientes

1

Consulta objeción por reconsideraciones pendientes

Selecciona la opción **“Consulta OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes”**; allí debes seleccionar los rangos de fechas a consultar y dar clic en **“Consultar reconsideraciones”**.

Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos

SEGUROS SURA

Consulta OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes Consulta Glosas y/o Solicitud de Documentos Pendientes Cargue Respuesta a OBJ y/o Reconsideraciones Cargue Respuesta a Glosa y/o Solicitud de Documentos Procesos Remitidos

Instructivo

Consulta de OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes

Fecha Inicial: 1/05/2023 Fecha Final: 1/02/2023

[Consultar Reconsideraciones](#)

[Descarga Detalle Información](#)

Para ver el detalle de la información da clic en **“Descarga Detalle Información”**; donde se obtiene un archivo en Excel con el detalle por cada factura de las objeciones o reconsideraciones pendientes.

Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos

SEGUROS SURA

Consulta OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes Consulta Glosas y/o Solicitud de Documentos Pendientes Cargue Respuesta a OBJ y/o Reconsideraciones Cargue Respuesta a Glosa y/o Solicitud de Documentos Procesos Remitidos

Instructivo

Consulta de OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes

Fecha Inicial: 1/01/2023 Fecha Final: 18/05/2023

[Consultar Reconsideraciones](#)

[Descarga Detalle Información](#)

Factura	Siniestro SIS	Fecha Recepción	Valor Objetado
A2075171MR	877/2022*26	03/02/2023	\$ 23.700
A2075171MR2	877/2022*27	03/02/2023	\$ 23.700
A2075174MR	890/2022*25	03/02/2023	\$ 412.000
A2075171MR4	877/2022*29	17/02/2023	\$ 23.700
ADRORR6	1014/2022*7	01/03/2023	\$ 3.248.559
CAORR7	1121/2023*1	01/03/2023	\$ 223.401
A2075171946MA	1109/2023*12	07/03/2023	\$ 23.700
A2075171947MA	1109/2023*13	07/03/2023	\$ 23.700
A2075174947MA	1110/2023*15	07/03/2023	\$ 412.000
3EMER426	1131/2023*2	09/03/2023	\$ 150.000

1 2



2

Descarga y responde el archivo de las reconsideraciones

En la misma estructura del archivo xls, responde las glosas en las columnas **“Valor Aceptado (1:si /0: No)”**, y **“Observaciones”**, de acuerdo con cada uno de los argumentos aducidos por parte de tu entidad

Tener presente que todas las respuestas a OBJ y Reconsideraciones deberán contener archivo o soporte adjunto.

FACTURA	SINIESTRO	Valor Objetado	Código OBJ	Objeción	Aceptado(1:Si/0:No)	Observaciones
A2075171MR	877/2022*26	23700	OB4	No Accidente de Tránsito		
A207517MR2	877/2022*27	23700	OB25	Inconsistencias		
A2075174MR	880/2022*25	412000	OB10	Prescripción		
A2075171MR4	877/2022*29	23700	OB11	Máximo de cobertura		
ADRRR6	1014/2022*7	3248559	OB19	Doble cobro		
CAORR7	1121/2023*1	223401	OB7	No acción para reclamar		
A20751796MA	1109/2023*2	23700	OB1	Concurrencia de vehículos		
A2075171947MA	1109/2023*3	23700	OB10	Prescripción		
A2075174947MA	1110/2023*3	412000	OB25	Inconsistencias		
3EMER426	1131/2023*2	150000	OB45	Incapacidad con Valoración de más 18 meses de AT		
280320232	1150/2023*2	1200000	OB7	No acción para reclamar		
280320233	1150/2023*1	80000	OB1	Concurrencia de vehículos		
MAORR6	1146/2023*2	10000	OB4	No Accidente de Tránsito		

Realiza el cargue del archivo que previamente debiste guardar en tu equipo con las respuestas diligenciadas, mediante la opción **“Seleccionar archivo”**.

Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos

SOAT Seguros del Estado S.A.

Consulta OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes
 Consulta Glosas y/o Solicitud de Documentos Pendientes
 Cargue Respuesta a OBJ y/o Reconsideraciones
 Cargue Respuesta a Glosa y/o Solicitud de Documentos
 Procesos Remitidos

Instructivo

Cargue OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes

Archivo OBJ Pendientes: Ninguno archivo selec.

- El diligenciamiento de todos los campos es de carácter obligatorio.
- **Recuerda que, si la objeción es aceptada, deberás identificar en la columna “Aceptado (1:si /0: No)”,” el valor “1” y en caso tal que la glosa no sea aceptada deberás ingresar el valor “0”.**
- Solo se permitirá el cargue nuevamente de una nueva factura, si el último proceso de respuesta a objeciones y/o reclamaciones ha sido finalizado.
- El archivo únicamente debe contener las facturas que se van a cargar como **“Cargue respuestas a OBJ y/o Reconsideraciones”** pendientes.

Tener presente que todas las respuestas a OBJ y Reconsideraciones deberán contener archivo o soporte adjunto.

En el caso que el archivo no coincida con la estructura mencionada o no coincidan los valores de las objeciones o reconsideraciones, el sistema te mostrará mensajes de alerta indicando las inconsistencias que esté presentando la información y que deban ser corregidas para volver a hacer su cargue.

3

Cargue de soporte digital para las facturas reconsideradas

Finalizadas las validaciones y cargue del archivo Excel de manera exitosa, el sistema mostrará una pantalla con el detalle de las facturas cargadas e indicará para cada una si se requiere el cargue de soporte digital.

Una vez finalizado el cargue del archivo Excel y soportes digitalizados de manera exitosa, da clic en el botón “Dar Respuesta OBJ”.

Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos

SEGUROS SURA

Consulta OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes Consulta Glosas y/o Solicitud de Documentos Pendientes Cargue Respuesta a OBJ y/o Reconsideraciones Cargue Respuesta a Glosa y/o Solicitud de Documentos Procesos Remitidos

Instructivo

Cargue OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes

Archivo OBJ Pendientes: [Seleccionar archivo] Ninguno archivo selec. Cargue OBJ Pendientes [Cancelar]

Factura	Sinistro SIS	Fecha Recepción	Valor Total OBJ	Aceptado	Soporte	Requiere Soporte
A2075171MR	877/2022*26	03/02/2023	\$ 23.700	0	A2075171MR.pdf	<input type="checkbox"/>
A2075171MR2	877/2022*27	03/02/2023	\$ 23.700	1	A2075171MR2.pdf	<input type="checkbox"/>
A2075174MR	880/2022*25	03/02/2023	\$ 412.000	0	A2075174MR.pdf	<input type="checkbox"/>
A2075171MR4	877/2022*29	17/02/2023	\$ 23.700	1	A2075171MR4.pdf	<input type="checkbox"/>
ADRRR6	1014/2022*7	01/03/2023	\$ 3.248.559	0	ADRRR6.pdf	<input type="checkbox"/>

Archivos Soporte OBJ: [Elegir archivos] Ninguno archivo selec. Cargue Soportes OBJ

[Dar Respuesta OBJ] [Descargar Soporte]

Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos

SEGUROS SURA

Consulta OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes Consulta Glosas y/o Solicitud de Documentos Pendientes Cargue Respuesta a OBJ y/o Reconsideraciones Cargue Respuesta a Glosa y/o Solicitud de Documentos Procesos Remitidos

Instructivo

Mensaje generado cuando el cargue es exitoso **Registro de Objecion Exitosa, Consecutivo: 61**

Cargue OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes

Archivo OBJ Pendientes: [Seleccionar archivo] Ninguno archivo selec. Cargue OBJ Pendientes [Cancelar]

[Dar Respuesta OBJ] [Descargar Soporte]

4

Descarga el comprobante de respuesta glosa Web.

El aplicativo genera un consecutivo de registro y un comprobante web de cargue de respuesta a glosa y/o solicitud de documentos, el cual puedes descargarlo en el botón “**Descargar Soporte**” como se muestra a continuación



Procesos Remitidos

Permite visualizar las respuestas a glosas y/o solicitudes de documentos cargados en el aplicativo, para lo cual debes seguir los siguientes pasos

Seleccionar la opción de procesos Remitidos

Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos
890903777-5001 SOCIEDAD MEDICA ANTIOQUEÑA SA SOMA
SEGUROS SURA

Consulta OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes Consulta Glosas y/o Solicitud de Documentos Pendientes Cargue Respuesta a OBJ y/o Reconsideraciones Cargue Respuesta a Glosa y/o Solicitud de Documentos Procesos Remitidos

Instructivo

Consulta de Procesos Remitidos

Entre Fechas Por Nro. de Factura

Fecha Inicial: Fecha Final: Factura: Consultar Glosas Remitidas

Por último, selecciona si la consulta de procesos remitidos la requiere entre fechas o por número de factura, se debe ingresar las fechas iniciales y finales o el número de factura según aplique

Recepción de Glosas

Consulta Glosas Pendientes Cargue Respuesta a Glosa Procesos Remitidos

Consulta de Procesos Remitidos

Entre Fechas Por Nro. de Factura

Fecha Inicial: 07/05/2020 Fecha Final: 08/05/2020 Factura: Consultar Glosas Remitidas

Factura	Siniestro SIS	Fecha Recepción	Valor Glosa Factura	Valor No Aceptado	Valor Aceptado	Estado	Fecha Reporte
---------	---------------	-----------------	---------------------	-------------------	----------------	--------	---------------

Recepción de Glosas

Consulta Glosas Pendientes Cargue Respuesta a Glosa Procesos Remitidos

Consulta de Procesos Remitidos

Entre Fechas Por Nro. de Factura

Fecha Inicial: Fecha Final: Factura: AA3 Consultar Glosas Remitidas

Factura	Siniestro SIS	Fecha Recepción	Valor Glosa Factura	Valor No Aceptado	Valor Aceptado	Estado	Fecha Reporte
AA3	27645/2020*1	28/02/2020	\$ 150.000,00	\$ 70.000,00	\$ 80.000,00	Solicitud de Documentos	08/05/2020

Cod. Tarifa	Tarifa	Vr. Glosa Tarifa	Vr. Glosa No Aceptado	Vr. Glosa Aceptado	Observacion Factura
3070000	Medicamentos	\$ 150.000,00	\$ 70.000,00	\$ 80.000,00	Prueba Glosa



¿Quedaste con alguna duda? ¿Durante la presentación de tu reclamación requieres algún soporte?



Ubícanos en nuestros canales de contacto



Escríbenos al correo

mesadeayudasoatsura@sis.co

Tiempo de respuesta 3 días hábiles



323 225 5445



Recuerda que, para gestionar temas de facturas radicadas antes del 27 de septiembre de 2024, debes comunicarte con el canal de contacto

cesiniestros@suramericana.com.co



sura 

