

Presentación de glosas, solicitud de documentos y/o reconsideraciones a objeciones totales y parciales

I. Objetivo

Establecer los lineamientos y actividades para que los Prestadores de Servicios de Salud (PSS) y Profesionales Independientes (PI), carguen las respuestas a objeción y/o solicitud de documentos, y/o Reconsideraciones generados por la Aseguradora, a través de la página web de SIS VIDA <https://soatsura.sis.co/>

II. Alcance

Aplica para todas las reclamaciones presentadas en el aplicativo SIS, por parte de los Prestadores de Servicios de Salud (PSS) y Profesionales Independientes (PI), para todas las respuestas a objeción solicitud de documentos, y/o Reconsideraciones que afecten las pólizas de Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito (SOAT) con amparos de servicios de salud de nuestros clientes.

III. Desarrollo

Antes de iniciar tener en cuenta lo siguiente: Este proceso aplicará para todas las reclamaciones que hayan sido presentadas y atendidas por SIS VIDA. Todas las actividades descritas en el presente instructivo tienen como objetivo brindar el apoyo necesario para que los Prestadores de Servicios de Salud en adelante "PSS", puedan cargar respuestas a objeción y/o solicitudes de documentos, y/o reconsideraciones de manera clara y correcta en el portal web dispuesto por SIS VIDA, garantizando de esta forma la celeridad en los procesos requeridos.

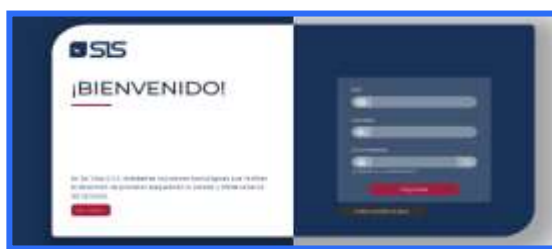
Tenga muy presente que, el proceso de recepción en la página Web se realiza de forma individual por Prestador, es importante aclarar que los PSS que conforman un mismo grupo empresarial deben ingresar de manera individual la información de cada uno de los Prestadores de Servicios de Salud (PSS), es decir cada vez que finalice el cargue de información correspondiente a dicho PSS, debe cerrar la sesión e iniciar nuevamente con el siguiente prestador, ya que de lo contrario se estaría vulnerando la autenticidad, integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información.

¡Importante! Cabe recalcar que, al realizar el proceso de Recepción de las Reclamaciones para el proceso indemnizatorio a través de este canal, no será necesario hacer envío de la documentación en soporte físico, ya que para fines del proceso es suficiente con el envío de la documentación electrónica. En este sentido la documentación que se encuentra en soporte físico y en custodia de los distintos PSS (Prestador de Servicio de Salud) deberá surtir un proceso de custodia, tiempos de retención y disposición final de acuerdo con lo establecido en sus TRD (Tablas de Retención Documental).

A. Presentación respuesta a objeciones totales y parciales.

1. El PSS debe ingresar al Portal Web SIS <https://soatsura.sis.co/> (Ver Figura 1)

Figura 1. Interfaz- Selección de la opción Ingresar



2. Una vez haya ingresado, diligenciar los datos de usuario del PSS “NIT” (sin el dígito de verificación), “Ciudad” y “Contraseña”. Si olvidó su contraseña, puede ir a la opción “¿Olvidó su contraseña?” y diligenciar los datos requeridos por (“NIT” y “Ciudad”) el sistema automáticamente enviará una provisionalmente al email registrado con anterioridad con la cual podrá restablecer su contraseña (Ver Figuras 2 y 3)

Figura 2. Restablecimiento de contraseña

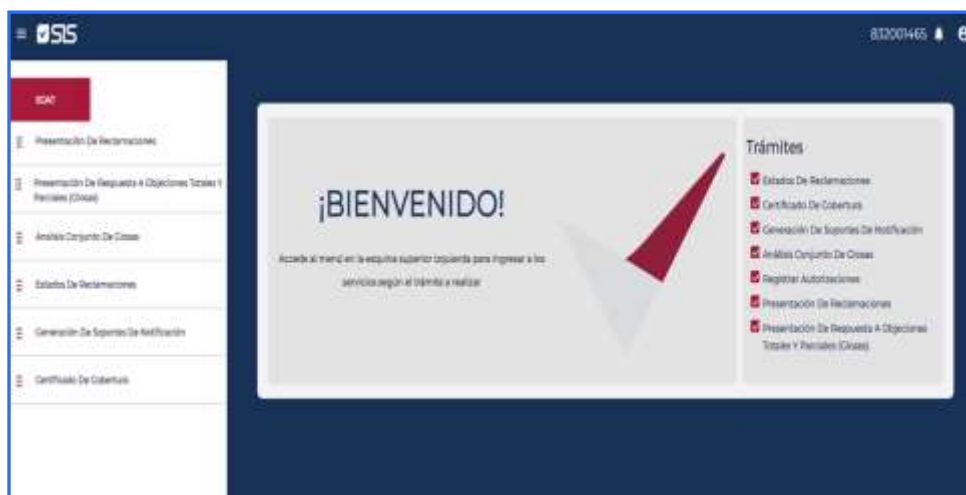


Figura 3. Confirmación restablecimiento contraseña



3. Continuando con el proceso, proceda a dar clic en **“Ingresar”** (Ver Figura 4) se visualizarán las opciones habilitadas para el cargue y consultas de sus reclamaciones.

Figura 4. Interfaz- Ingreso a Menú

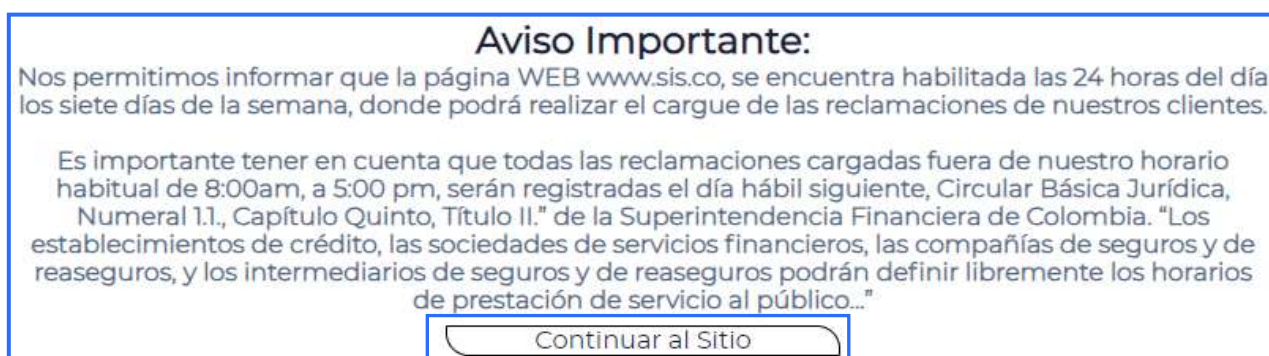


4. Una vez se da clic en la opción de **“Presentación De Respuesta A Objeciones Totales Y Parciales (Glosas)”** (Ver Figura 5), aparecerá una ventana emergente mediante la cual se informa que **“todas las reclamaciones que sean cargadas en la página web en un horario diferente al habitual serán registradas el día hábil siguiente”**. Para continuar con el proceso dar clic en **“Continuar al Sitio”** (Ver Figura 6).

Figura 5. Interfaz- Presentación De Respuesta A Objeciones Totales Y Parciales (Glosas)



Figura 6. Ventana Emergente- Aviso Importante.



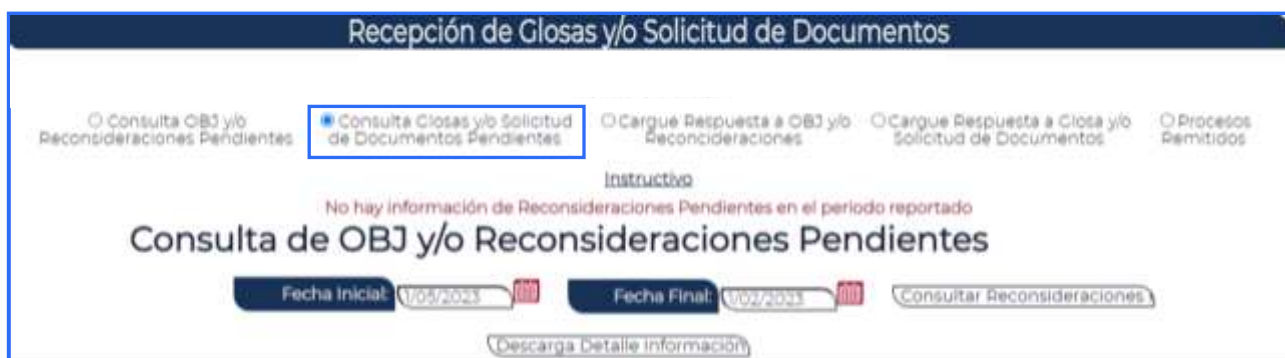
La opción “Presentación de Respuesta a Objeciones Totales y Parciales (Glosas)” permite:

5. Consulta Objeciones totales y parciales (glosas) y/o solicitudes de documentos pendientes:

Se realiza la consulta en un periodo de tiempo de las objeciones totales y/o parciales (glosas) y/o solicitudes de documentos generadas a las facturas que han sido presentadas a la aseguradora 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:

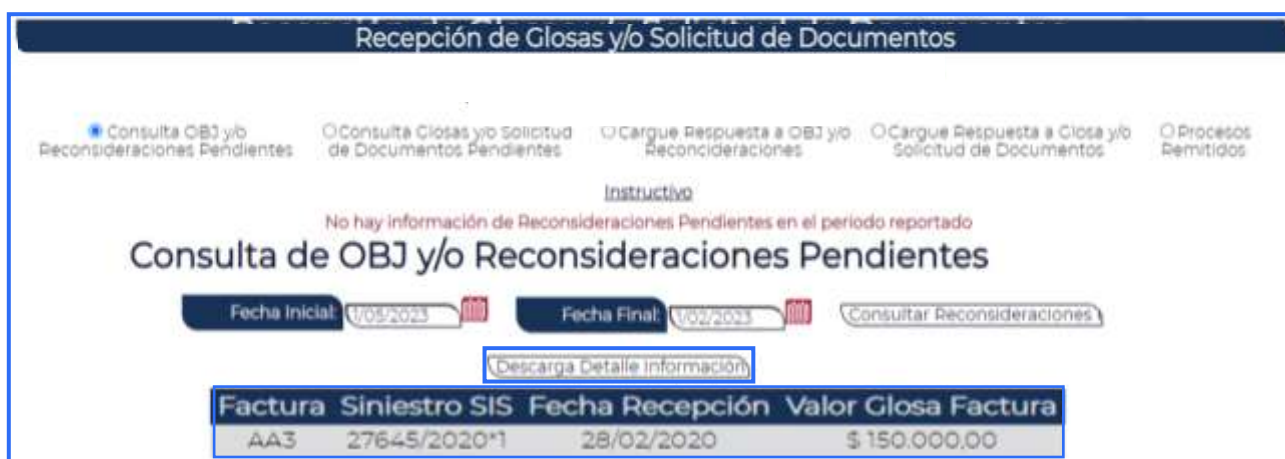
- a. Seleccionar la opción **“Consulta Glosas y/o Solicitud de Documentos Pendientes”**; allí debe seleccionar los rangos de fechas a consultar y dar clic en consultar glosas pendientes. (Ver Figura 7).

Figura 7. Ventana Emergente- Consulta Glosas pendientes



Para ver el detalle de la información dar 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 (Ver Figura 8).

Figura 8. Ventana Emergente- Detalle glosas pendientes



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

- b. Descargue el archivo Excel en su equipo para proceder a la respuesta de cada uno de los ítems objetados en los siguientes campos: “**Valor Aceptado**”, “**Valor No Aceptado**” y “**Observaciones**”
- c. 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 PSS (Ver Figura 9)

Figura 9. Archivo XLS- Respuesta a glosa y/o solicitud de documentos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Factura	Boleto	Glosa Factura	Código Factura	Tarifa	Argumentación Glosa	Valor Glosa Tarifa	Valor Asignado	Valor No Asignado	Observaciones
A138289	89/28/19-2	1114006	21081	Indicador de pre o post pago de tarifa, costo, fondo, beneficio, monto de grupo	Los pagos por concepto de tarifa que tienen relacionados que tienen relacionados y/o justificados en reportes de la factura, presentan diferencias entre el valor reclamado por el beneficiario y el valor establecido en el Decreto 780 de 2018. 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) se da (describe el valor correcto) y en la facturación realizada sobre por (describe el valor incorrecto) motivo por el cual se realiza ajuste correspondiente al valor de la glosa solicitada.	948000	0	0	
A138289	89/28/19-2	1114006	21181	PAVOTC II Medio de transporte (motorizado, ciclo, de carretera, anteaerodinámico, sueldo de pre-fotografía, estado de conservación), valores	Los pagos por concepto de tarifa que tienen relacionados que tienen relacionados y/o justificados en reportes de la factura, presentan diferencias entre el valor reclamado por el beneficiario y el valor establecido en el Decreto 780 de 2018. 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) se da (describe el valor correcto) y en la facturación realizada sobre por (describe el valor incorrecto) motivo por el cual se realiza ajuste correspondiente al valor de la glosa solicitada.	408000	0	0	
A138289	89/28/19-2	1114006	21188	PAVOTC II Proyecto de educación (glosa, sueldo, transporte, costo, fondo, beneficio, monto de grupo, el valor de la región, región)	Los pagos por concepto de tarifa que tienen relacionados que tienen relacionados y/o justificados en reportes de la factura, presentan diferencias entre el valor reclamado por el beneficiario y el valor establecido en el Decreto 780 de 2018. 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) se da (describe el valor correcto) y en la facturación realizada sobre por (describe el valor incorrecto) motivo por el cual se realiza ajuste correspondiente al valor de la glosa solicitada.	248000	0	0	

Finalizado el registro de la información para cada factura e ítem de glosa, guarde el archivo y efectúe el cargue siguiendo los siguientes pasos:

5.1. Cargue respuesta a Objeción total y parcial (glosa) y/o solicitud de documentos:

En esta opción, podrá realizar el cargue del archivo Excel y los soportes de las objeciones totales y/o parciales (glosas), para lo cual se deben seguir los siguientes pasos:

- Realizar el cargue del archivo mediante la opción “Seleccionar archivo” (Ver Figura 10).

Figura 10. Ventana Emergente- Cargue Respuesta a Glosa

Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos

☐ Consulta GBI y/o Reconsideraciones Pendientes

☐ Consulta Glosas y/o Solicitud de Documentos Pendientes

☐ Cargue Respuesta a GBI y/o Reconsideraciones

☒ Cargue Respuesta a Glosa y/o Solicitud de Documentos

☐ Procesos Terminados

Instructivo

Cargue Glosas y/o Solicitud de Documentos Pendientes

Archivo Glosas Pendientes

Seleccionar archivo

No se eligió ningún archivo

Cargue Glosas Pendientes

Cancelar

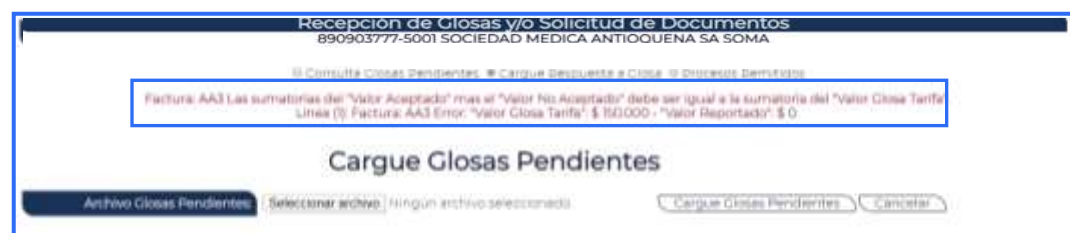
Nota: Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El diligenciamiento de todos los campos es de carácter obligatorio.
 - 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.
- b. 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. (Ver Figura 11 y 12).

Figura 11. Ventana Emergente archivo sin el formato esperado.

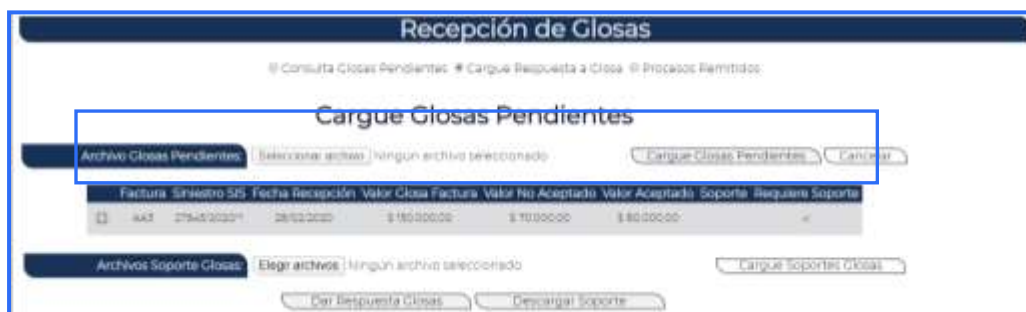


Figura 12. Ventana Emergente el valor de la glosa no coincide con el valor del sistema



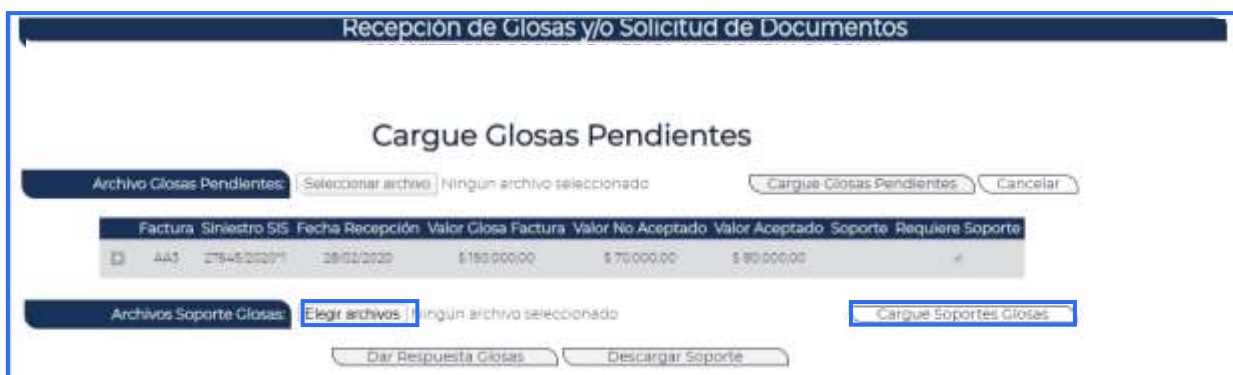
Finalizadas las validaciones y cargue del archivo Excel de manera exitosa, el sistema mostrará una pantalla con el detalle de las facturas cargadas e indicará para cada una si se requiere el cargue de soporte digital. (Ver Figura 13).

Figura 13. Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos



- c. Para realizar el cargue de los soportes digitalizados de las respuestas a objeción y/o solicitud de documentos se debe dar clic en la opción de elegir archivos y cargar el documento soporte en formato **PDF** o **TIF**, el cual debe estar guardado en su equipo, este archivo debe tener como nombre el mismo número de factura tal como se cargó en el archivo Excel. Puede seleccionar de manera simultánea todos los archivos o individualmente y luego de clic en el botón **“Cargue Soportes Glosas”** (Ver Figura 14).

Figura 14. Ventana Emergente - Archivos Soporte Glosas



5.2. Confirmación de cargue de respuesta a glosa y/o solicitud de documentos

Una vez finalizado el cargue del archivo Excel y soportes digitalizados de manera exitosa, de clic en el botón **“Dar Respuesta Glosas”** 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”** como se muestra a continuación (Ver Figura 15 y 16).

Figura 15. Ventana Emergente- Registro de glosa exitosa.

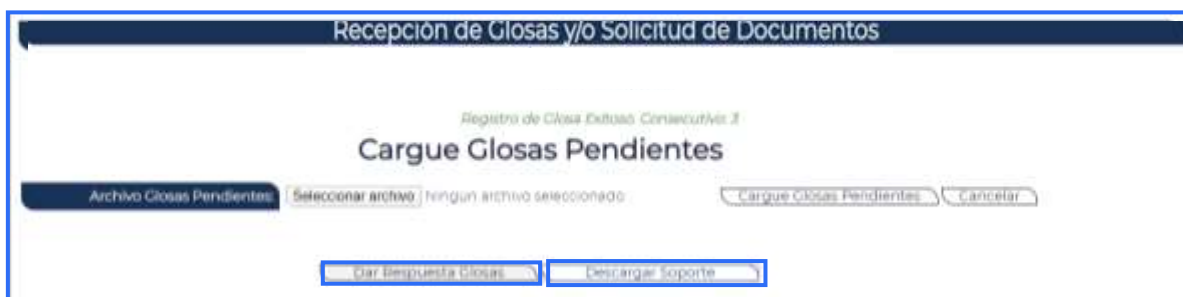


Figura 16. Ventana Emergente- Comprobante de respuesta glosa Web.



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

B. Presentación respuesta a glosas totales y parciales – anexo técnico.

TENGA PRESENTE: La plataforma dispone también de la opción de respuesta a glosas con Anexo Técnico de acuerdo con lo establecido a la Circular 022 del 2023 emitida por la ADRES (Ver Figura 17).

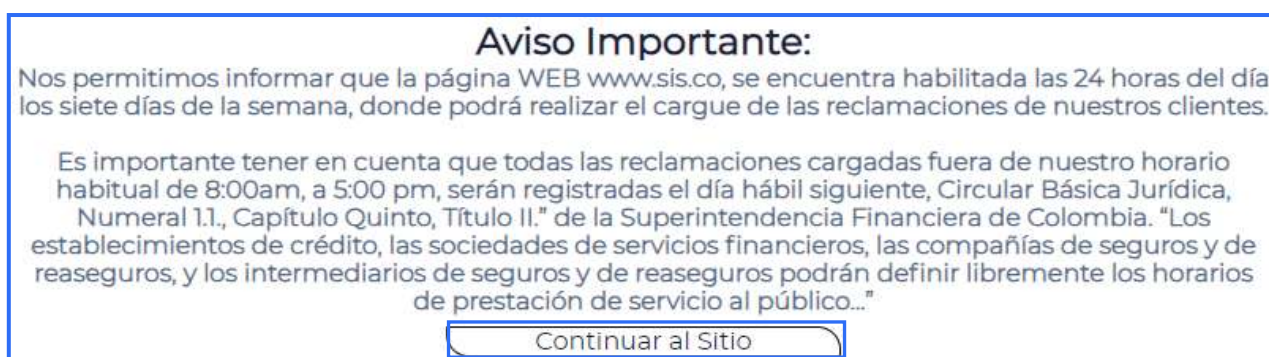
Así mismo, encontrará una ventana emergente mediante la cual se informa que “todas las reclamaciones que sean cargadas en la página web en un horario diferente al habitual serán registradas el día hábil siguiente”. Para continuar con el proceso dar clic en “Continuar al Sitio” (Ver Figura 18)

Tenga en cuenta que: La opción “Presentación de Respuesta a Glosas Totales y Parciales Anexo Técnico permite

Figura 17. Interfaz- Presentación De Respuesta A Glosas Totales y Parciales Anexo Técnico



Figura 18. Ventana Emergente- Aviso Importante.



6. **Consulta Glosas y Solicitud de documentos pendientes:** Se realiza la consulta en el periodo de tiempo que se requiera, no mayor a un año, de las Glosas y solicitudes de documentos generadas a las reclamaciones que han sido presentadas ante la Aseguradora y que se encuentran pendientes de respuesta por parte del reclamante; para esto se habilita la opción de descarga de un archivo en formato TXT (FURIPS 1 FURIPS2 O FURTRAN según corresponda).

Para este proceso se debe seguir los siguientes pasos:

- Seleccionar la opción **“Consulta Solicitud de Documentos Pendientes”**; allí debe seleccionar los rangos de fechas a consultar y dar clic en consultar glosas pendientes. (Ver Figura 19).

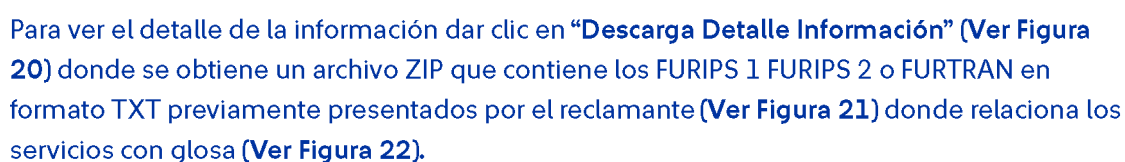


Figura 20. Ventana Emergente- Detalle glosas pendientes

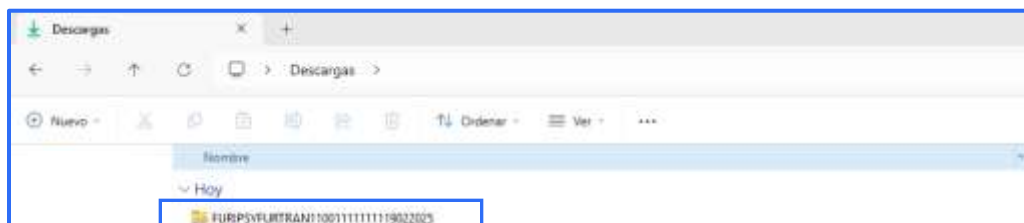
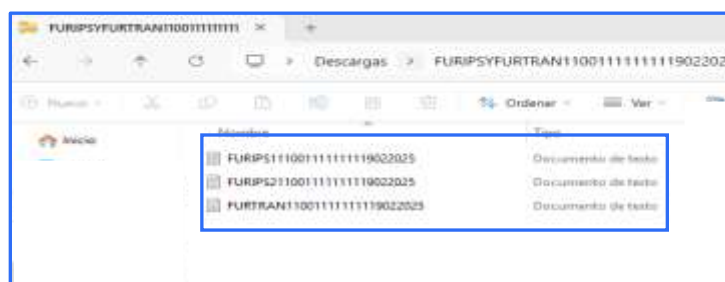


Figura 22. Archivos TXT FURIPS 1 FURIPS 2 FURTRAN



NOTA: Tenga en cuenta que, en el campo Tipo Glosa, le indica si corresponde a FURIPS o FURTRAN, en caso de presentarse para los dos tipos de glosa, deberá cargar primero la respuesta a FURIPS y luego FURTRAN, es decir, de manera individual por tipo (Ver Figura 23)

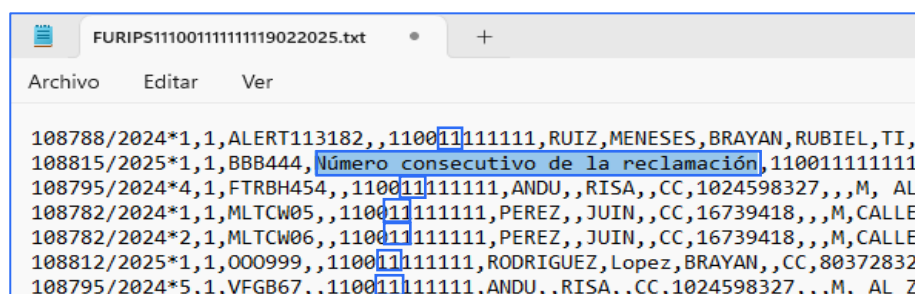
Figura 23. Tipo Glosa FURIPS o FURTRAN



NOTA: En el FURIPS 1 se deben diligenciar los siguientes campos:

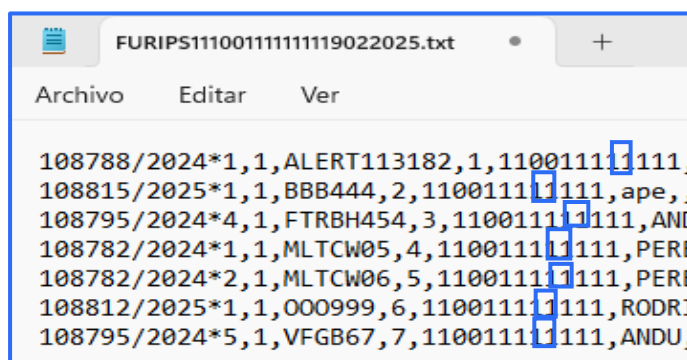
- ✓ Campo 4 de la estructura Número consecutivo de la reclamación. (Ver Figura 24)

Figura 24. Campo 4 Número Consecutivo de la Reclamación



El consecutivo debe corresponder a la cantidad de facturas que relacione en el TXT. Ejemplo: Capturaron la información de 7 facturas, se debe diligenciar como se muestra en la imagen (Ver Figura 25)

Figura 25. Ejemplo Diligenciar Campo 4 Número Consecutivo de la Reclamación



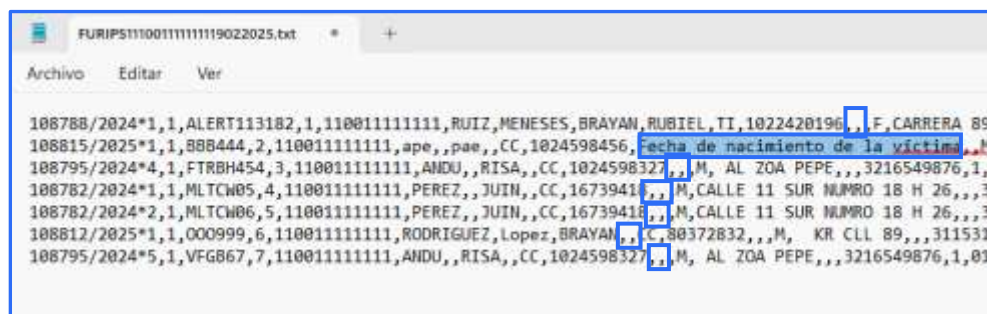
```

FURIPS11100111111119022025.txt
Archivo  Editar  Ver

108788/2024*1,1,ALERT113182,1,110011111111,
108815/2025*1,1,BBB444,2,110011111111,ape,,
108795/2024*4,1,FTRBH454,3,110011111111,AND
108782/2024*1,1,MLTCW05,4,110011111111,PERE
108782/2024*2,1,MLTCW06,5,110011111111,PERE
108812/2025*1,1,000999,6,110011111111,RODRI
108795/2024*5,1,VFGB67,7,110011111111,ANDU,
  
```

- ✓ Campo 12 de la estructura: Fecha de nacimiento de la víctima (Ver Figura 26)

Figura 26. Fecha de nacimiento de la víctima



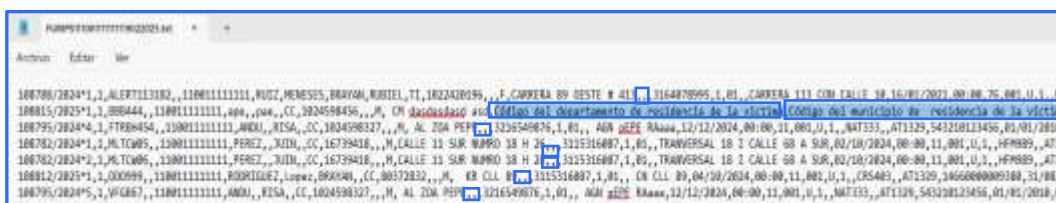
```

FURIPS11100111111119022025.txt
Archivo  Editar  Ver

108788/2024*1,1,ALERT113182,1,110011111111,RUIZ,MENESES,BRAYAN,RUBIEL,TI,1022420196,,F,CARRERA 89
108815/2025*1,1,888444,2,110011111111,ape,,pae,,CC,1024598456,Fecha de nacimiento de la víctima,,M,
108795/2024*4,1,FTRBH454,3,110011111111,ANDU,,RISA,,CC,1024598327,,M, AL ZOA PEPE,,,3216549876,1,0
108782/2024*1,1,MLTCW05,4,110011111111,PEREZ,,JWIN,,CC,16739418,,M,CALLE 11 SUR NUMRO 18 H 26,,,32
108782/2024*2,1,MLTCW06,5,110011111111,PEREZ,,JWIN,,CC,16739418,,M,CALLE 11 SUR NUMRO 18 H 26,,,32
108812/2025*1,1,000999,6,110011111111,RODRIGUEZ,Lopez,BRAYAN,,C,80372832,,M, KR CIL 89,,,3115318
108795/2024*5,1,VFGB67,7,110011111111,ANDU,,RISA,,CC,1024598327,,M, AL ZOA PEPE,,,3216549876,1,01,
  
```

- ✓ Campos 16 y 17 de la estructura: Código del departamento de residencia de la víctima
- Código del municipio de residencia de la víctima (Ver Figura 27)

Figura 27. Código del departamento y municipio de residencia de la víctima



NOTA: En el FURIPS 2 se deben diligenciar los siguientes campos:

- ✓ Campo 2 de la estructura: Número Consecutivo de la Reclamación (Ver Figura 28) que es el que le sigue al número de factura

Figura 28. Número Consecutivo de la Reclamación



- ✓ Campos 8 y 9 de la estructura Valor total facturado Valor total reclamado al Fosyga (Ver Figura 29)

Tener en cuenta que, en los campos 8 y 9 de la estructura, deben registrar el valor de la glosa NO ACEPTADA (Ver Figura 30), cuando no modifiquen estos campos, se entenderá como GLOSA ACEPTADA (Ver Figura 31), así mismo, los valores deben coincidir (Ver Figura 32)

Figura 29. Valor total facturado y Valor total reclamado al Fosyga

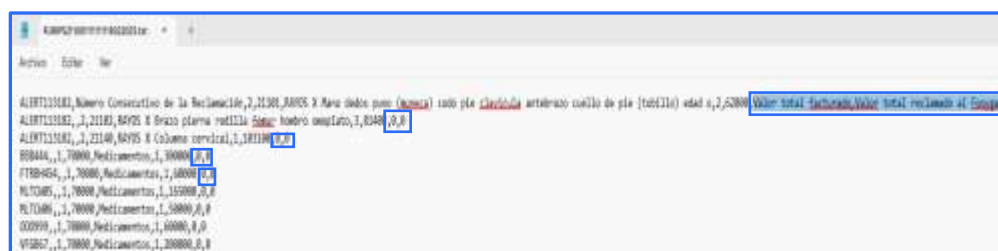


Figura 30. Glosa NO Aceptada



Figura 31. Glosa Aceptada

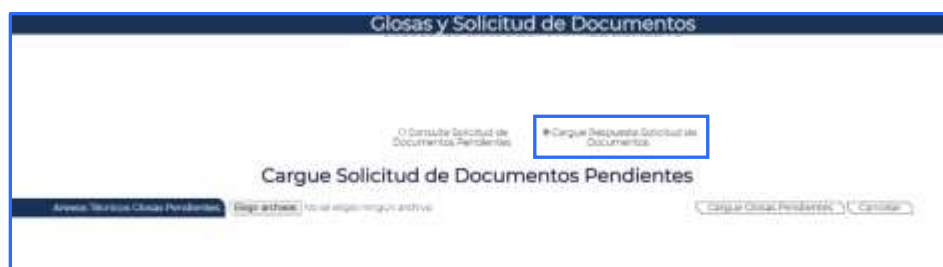


Figura 32. Coherencia de Valores



- Una vez finalizada la completitud de la información anterior, se procede al cargue de Respuesta Glosa y/o Solicitud de Documentos (Ver Figura 33)

Figura 33. Cargue Respuesta Glosa y/o Solicitud de Documentos



Seguidamente, damos clic en Elegir archivos, en este campo se deben seleccionar los FURIPS 1 FURIPS 2 o FURTRAN según corresponda el tipo de glosa de la reclamación consultada en el punto anterior, posteriormente dar clic en Cargue Glosas Pendientes (Ver Figura 34)

Figura 35. Control Valor Glosa

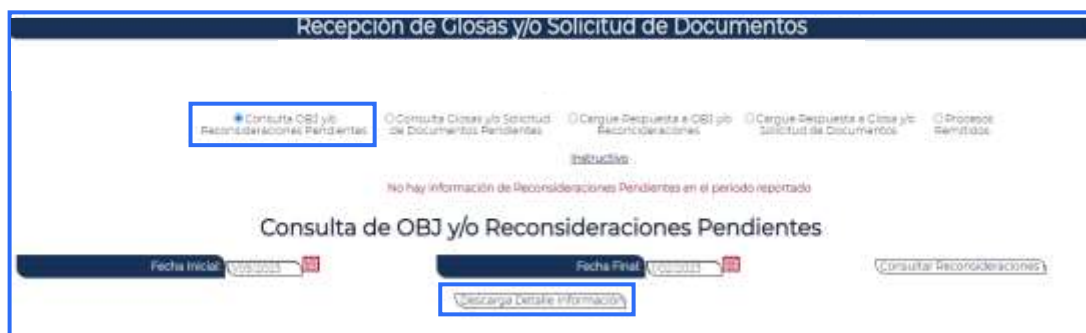


10. Consulta Objeción por inoperancia de la póliza (OBJ) y/o Reconsideraciones

Pendientes: Se realiza la consulta en un periodo de tiempo de las objeciones generadas a las facturas que han sido presentadas a la Aseguradora y que se encuentran pendientes de respuesta por parte del reclamante, permitiendo descargar un archivo en formato Excel con el detalle de cada uno de los ítems objetados por factura. Para este proceso se deben seguir los siguientes pasos:

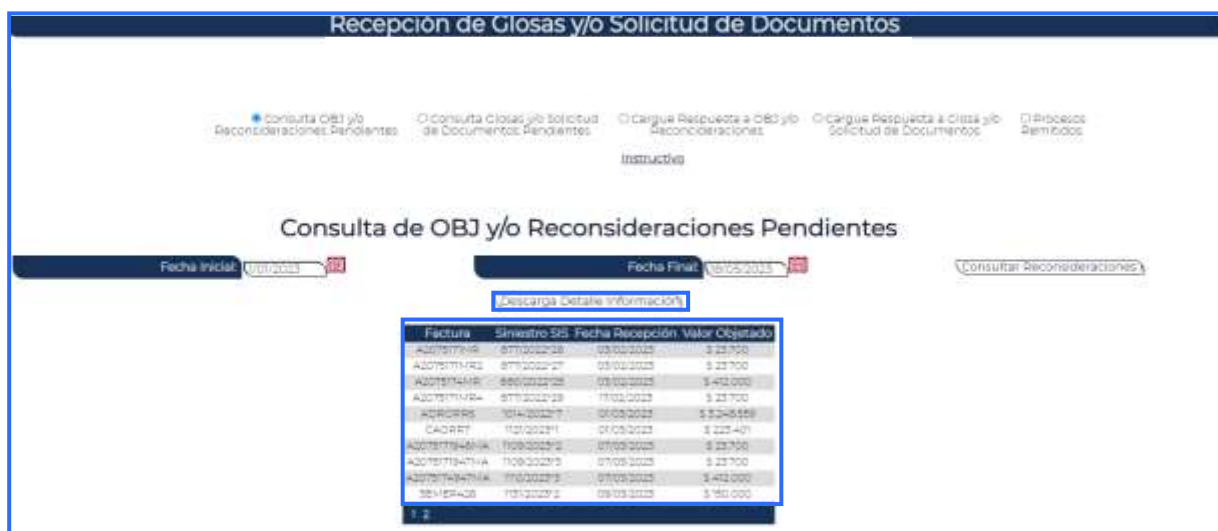
- a. Seleccionar la opción “**Consulta OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes**”; allí debe seleccionar los rangos de fechas a consultar y dar clic en consultar reconsideraciones. De igual forma recuerde que, puede descargar el instructivo (ver figura 36).

Figura 36. Ventana Emergente- Consulta OBJ y/o Reconsideraciones pendientes



Para ver el detalle de la información dar clic en “**Descarga Detalle Información**”; donde se obtiene un archivo en Excel con el detalle por cada factura de las objeciones o reconsideraciones pendientes (**Ver Figura 37**).

Figura 37. Ventana Emergente- Detalle de objeciones y/o reconsideraciones pendientes



Factura	Sinistro SIS	Fecha Recepción	Valor Objetado
A20781141R1	877/2022/28	03/01/2023	\$ 23,700
A20781141R2	877/2022/27	03/01/2023	\$ 23,700
A20781141R3	886/2022/26	03/01/2023	\$ 402,000
A20781141R4	877/2022/28	11/01/2023	\$ 23,700
ACRORR5	1014/2022/7	01/03/2023	\$ 324,855.9
CAORR1	1121/2022/1	01/03/2023	\$ 223,401
A20781141R4A	1109/2022/2	07/03/2023	\$ 23,700
A20781141R4A	1109/2022/3	07/03/2023	\$ 23,700
A20781141R4A	1110/2022/3	07/03/2023	\$ 402,000
SEM5R408	101/2022/2	09/03/2023	\$ 150,000

- Descargue el archivo Excel en su equipo para proceder a la respuesta de cada uno de los ítems objetados o a reconsiderar en los siguientes campos: “**Valor Aceptado**”, “**Valor No Aceptado**” y “**Observaciones**”

- c. En la misma estructura del archivo xls, responda las glosas en las columnas “**Valor Aceptado (1:si /0: No)**”, y “**Observaciones**”, de acuerdo con cada uno de los argumentos aducidos por parte del PSS (Ver Figura 38)

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

Figura 38. Archivo XLS- Objeciones y/o reconsideraciones

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		
ADRORE6	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		

Finalizado el registro de la información para cada factura e ítem objetado y/o reconsideración guarde el archivo y realice su cargue siguiendo los siguientes pasos:

10.1. Cargue respuestas a OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes:

En esta opción, podrá realizar el cargue del archivo Excel y los soportes de las objeciones y/o reconsideraciones para lo cual se deben seguir los siguientes pasos:

- a. Realizar el cargue del archivo mediante la opción seleccionar archivo (Ver Figura 39).

Figura 39. Ventana Emergente- Cargue respuestas a OBJ y/o Reconsideraciones pendientes

Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos

☐ 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

Archivos

Seleccionar archivo

ninguno archivo seleccionado

Cargue OBJ Pendientes

Cancelar

Nota: Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El diligenciamiento de todos los campos es de carácter obligatorio.
- Recuerde que, si la objeción es aceptada, deberá identificar en la columna “**Aceptado (1:si /0: No)**,” el valor “**1**” y en caso tal que la glosa no sea aceptada se deberá 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.

Nota: 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 mostrará mensajes de alerta indicando las inconsistencias que esté presentando la información y que deban ser corregidas para volver a hacer su cargue. (Ver Figura 40 y 41).

Figura 40. Ventana Emergente el valor de la glosa no coincide con la cantidad de respuestas a OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes.

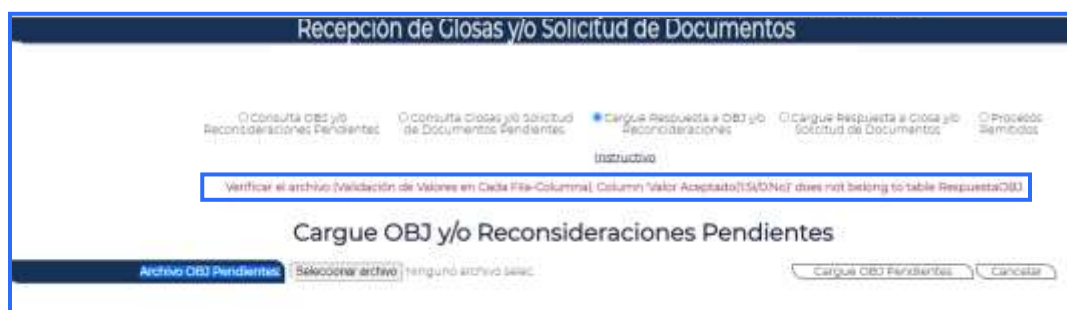
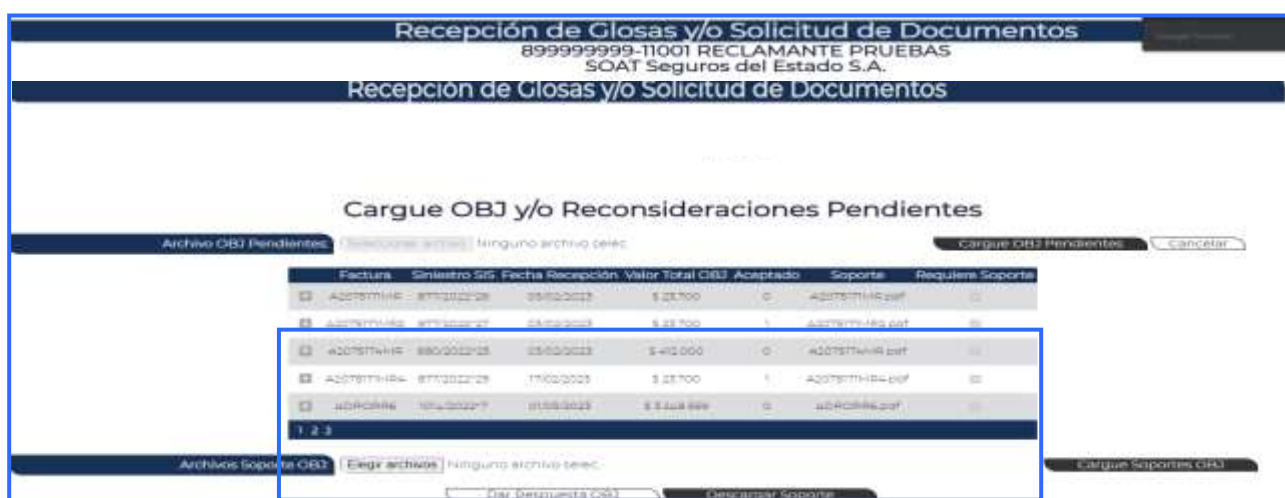


Figura 41. Ventana Emergente cantidad de archivos debe corresponder a las facturas que presentan “Valor Glosa No Aceptado”.



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. (Ver Figura 42).

Figura 42. Ventana- Detalle de Objeciones y/o reconsideraciones cargadas



- c. Para realizar el cargue de los soportes digitalizados de las respuestas a OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes. Se debe dar clic en la opción de **“Elegir archivos”** y seguidamente clic en el botón **“Cargue Soportes OBJ”** en formato PDF o TIF, el cual debe estar guardado en su equipo, este archivo debe tener como nombre el mismo número de factura tal como se cargó en el archivo Excel. Puede seleccionar de manera simultánea todos los archivos o individualmente y luego de clic en el botón **“Cargue Soportes OBJ”** (Ver Figura 43).

Figura 43. Ventana Emergente - Archivos Soporte Objeciones y/o reconsideraciones

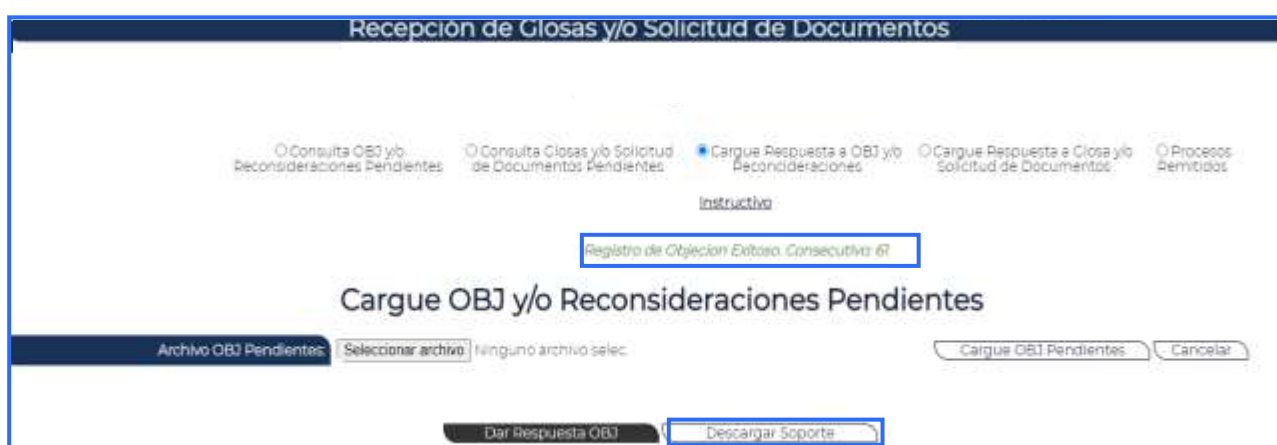


Factura	Sistema SIS	Fecha Recepción	Valor Total OBJ	Aceptado	Soporte	Requiere Soporte
A2075THH4 - 877302208	877302208	25/02/2023	\$ 28.700	0	A2075THH4.pdf	0
A2075THH4 - 877302207	877302207	25/02/2023	\$ 28.700	1	A2075THH4.pdf	0
A2075THH4 - 880002203	880002203	25/02/2023	\$ 402.000	0	A2075THH4.pdf	0
A2075THH4 - 877302208	877302208	17/02/2023	\$ 28.700	1	A2075THH4.pdf	0
ABRC08H4 - 100000207	100000207	01/08/2023	\$ 3.500.000	0	ABRC08H4.pdf	0

10.2. Confirmación de “Cargue de respuesta a OBJ y/o Reconsideraciones”

Una vez finalizado el cargue del archivo Excel y soportes digitalizados de manera exitosa, de clic en el botón **“Dar Respuesta OBJ”** el Aplicativo genera consecutivo de registro y un comprobante web de cargue de respuesta a glosa y/o solicitud de documentos, el cual puede ser descargado en el botón **“Descargar Soporte”** como se muestra a continuación (Ver Figura 44 y 45).

Figura 44. Ventana Emergente- Registro de glosa exitosa.



Registro de Objeción Exitosa. Consecutivo: 67

Figura 45. Ventana Emergente- Comprobante de respuesta Reconsideraciones Web.



Comprobante de Respuesta Reconsideraciones Web

Redactor: NIT: 890000000

Paquete: RC06
Fecha: 06/06/2023

Nro	Factura	Valor Objetado	Aceptado	Estado
1	ADRRRR12	4.160.749	SI	OK
2	CAORRR7	223.401	SI	OK
3	A2075171146MA	23.700	SI	OK
4	A2075173946MA	161.400	SI	OK
5	ABA2075171MR5	23.700	SI	OK
6	2803202315	499.900	SI	OK

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

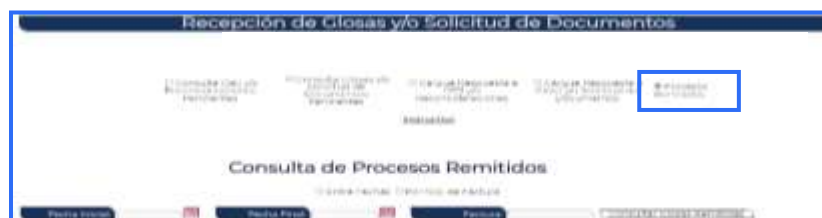
Nos permitimos informar que la página WEB www.sls.co, se encuentra habilitada las 24 horas del día los siete días de la semana, donde podrá realizar el cargue de las reclamaciones de nuestros clientes.

Es importante tener en cuenta que todas las reclamaciones cargadas fuera de nuestro horario habitual de 8:00am a 5:00pm 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..."

11. Procesos remitidos (Módulos de Consulta): Permite consultar entre fechas y por número de factura las respuestas a glosas y/o solicitudes de documentos cargados en el Aplicativo, para lo cual se debe seguir los siguientes pasos:

- Seleccionar la opción de procesos Remitidos (Ver Figura 46).

Figura 46. Ventana Emergente- Procesos Remitidos



Recepción de glosas y/o solicitud de Documentos

Consultar Glosas y/o Solicitudes de Documentos
Consultar Respuestas
Consultar Reclamaciones
Consultar Reclamaciones de Documentos

Consulta de Procesos Remitidos

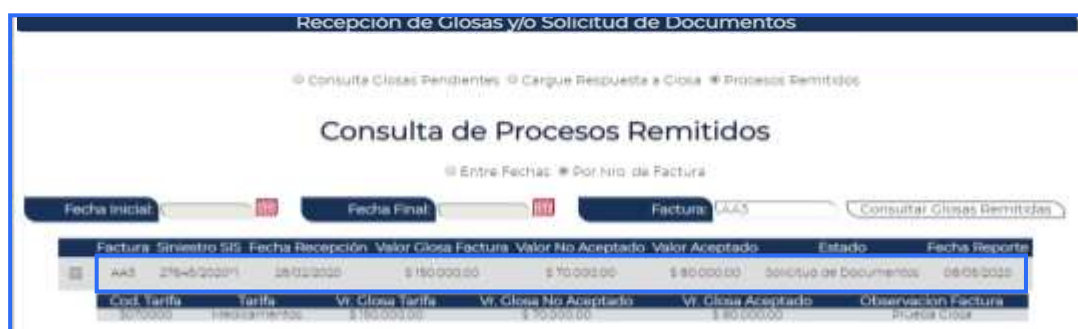
Fecha Inicial: [] Fecha Final: [] Factura: []

- Por último, seleccionar si la consulta de procesos remitidos (Módulo de consultas) la requiere entre fechas o por número de factura, se debe ingresar las fechas iniciales y finales o el número de factura según aplique (Ver Figura 47 y 48).

Figura 47. Ventana Emergente - Consulta Procesos Remitidos



Figura 48. Ventana Emergente - Detalle consulta de Procesos Remitidos.



Factura	Sinistro S/S	Fecha Recepción	Valor Glosa Factura	Valor No Aceptado	Valor Aceptado	Estado	Fecha Reporte
AAAS	276-5/2020-1	28/02/2020	\$ 150.000.00	\$ 70.000.00	\$ 80.000.00	Solicitud de Documentos	08/05/2020
Cost. Tarifa	Tarifa	Vr. Glosa Tarifa	Vr. Glosa No Aceptado	Vr. Glosa Aceptado	Observación Factura		
\$ 70.000.00	Requerimiento	\$ 150.000.00	\$ 70.000.00	\$ 80.000.00	Plata Glosa		

IV. Vigencia

El presente instructivo aplica a partir de su fecha de aprobación.

V. Matriz de modificaciones

MATRIZ DE MODIFICACIONES		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Creación del instructivo	12/09/2024
2	Inclusión de lineamientos para cargue de respuestas a glosa con anexo técnico y reorganización de figuras.	05/03/2025
3	Incorporar lineamientos dispuestos en el Requerimiento: N.1338 Implementación de Validación de Cargues de Respuesta a Glosa en Página Web y reorganización de consecutivos de figuras.	18/03/2025