

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y actividades para que los Prestadores de Servicios de Salud (PSS) carguen las respuestas de las glosas y/o solicitud de documentos generados por la Aseguradora, utilizando el portal Web de SIS Vida.

II. ALCANCE

Aplica para todos los Prestadores de Servicios de Salud (PSS) y para todas las respuestas de glosas y/o solicitud de documentos, que afecten las pólizas de seguro con amparos de servicios de salud de nuestros clientes.

III. DESARROLLO

Antes de iniciar tener en cuenta lo siguiente: 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 glosas y/o solicitudes de documentos de manera clara y correcta en el portal web de SISVIDA, garantizando de esta forma la celeridad en los procesos requeridos.

Tenga presente que, el proceso de recepción en la página Web, se realiza de forma individual por cada Prestador, es importante aclarar que para los PSS que conforman un mismo grupo empresarial; se debe ingresar de manera individual la información de cada uno de los PSS, es decir cada vez que finalice el cargue de información correspondiente a dicho PSS, se 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.

1. El PSS debe ingresar al Portal Web SIS <https://www.sis.co/> (Ver Figura 1), donde aparecerá una ventana emergente con un anuncio informativo sobre las consultas y gestión de reclamaciones a través de la página web, seguidamente cierre dicha ventana para continuar con el proceso.

Figura 1. Interfaz- Anuncio informativo página web



| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|
| Profesional de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | 19-08-2022 |
| Elaboró | Revisó | Aprobó | Fecha |

*Este documento es propiedad de SIS VIDA S.A.S Queda prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa, expresa de la empresa. Toda forma de utilización no autorizada será perseguida con lo establecido en la ley del derecho de autor. ©

2. Dar clic en la opción **Ingresar** (Ver Figura 2) donde deberá seleccionar su perfil de usuario, el cual en este caso es **RECLAMANTE** (Ver Figura 3), posteriormente se deberá diligenciar los siguientes datos para iniciar sesión (Ver Figura 4):

- Usuario (NIT de la PSS sin el código de habilitación)
- Departamento
- Ciudad
- Contraseña (Si olvido su contraseña, puede ir a la opción “olvido contraseña” y el sistema automáticamente enviara una provisional al email registrado previamente).

Figura 2. Interfaz- Selección de la opción **Ingresar**



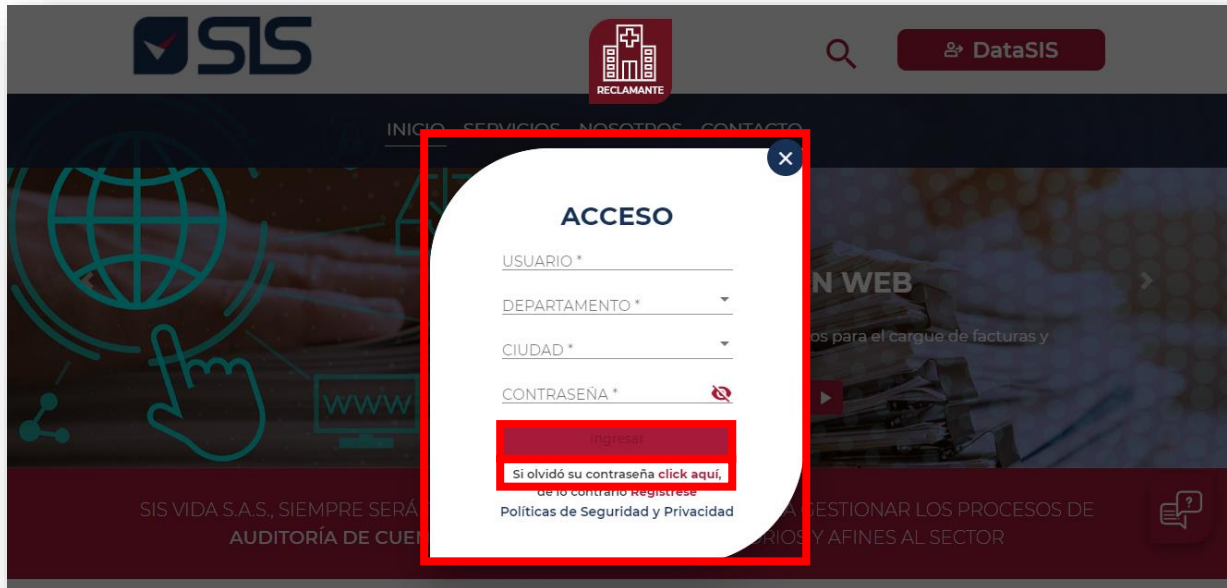
Figura 3. Interfaz- Selección **Tipo de perfil de usuario**



| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|
| Profesional de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | 19-08-2022 |
| Elaboró | Revisó | Aprobó | Fecha |

*Este documento es propiedad de SIS VIDA S.A.S. Queda prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa, expresa de la empresa. Toda forma de utilización no autorizada será perseguida con lo establecido en la ley del derecho de autor. ©

Figura 4. Interfaz- Ingreso de Datos



3. Ingresar a la opción Recepción de respuesta a Glosas y/o solicitud de documentos¹. (Ver Figura 5). Posteriormente aparecerá una ventana emergente, donde se le 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 5.1).

Figura 5. Interfaz- Ingreso a Recepción Glosas SOAT



¹ Se tomará como ejemplo en este instructivo el procedimiento para la Aseguradora Seguros del Estado, Ramo SOAT.

| Profesional de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | 19-08-2022 |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|
| Elaboró | Revisó | Aprobó | Fecha |

*Este documento es propiedad de SIS VIDA S.A.S. Queda prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa, expresa de la empresa. Toda forma de utilización no autorizada será perseguida con lo establecido en la ley del derecho de autor. ©

Figura 5.1 Ventana Emergente- Aviso Importante.

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

La opción Recepción de Glosas SOAT Seguros del Estado permite:

4. **Consulta glosas pendientes:** Se realiza la consulta en un periodo de tiempo de las glosas 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 glosados por factura. Para este proceso se deben seguir los siguientes pasos:
 - a. Seleccionar la opción "consulta Glosas Pendientes"; allí debe seleccionar los rangos de fechas a consultar y dar clic en consultar glosas pendientes. De igual forma recuerde que, puede descargar el instructivo (**ver figura 6**).

Figura 6. Ventana Emergente- Consulta Glosas pendientes

Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos

899999999-11001 RECLAMANTE PRUEBAS
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](#)

No hay información de Reconsideraciones Pendientes en el periodo reportado

Consulta de OBJ y/o Reconsideraciones Pendientes

Fecha Inicial: 11/05/2023

Fecha Final: 11/02/2023

[Consultar Reconsideraciones](#)

Descarga Detalle Información

Para ver el detalle de la información dar clic en *descarga detalle de información*; donde se obtiene un archivo en Excel con el detalle por cada factura de las glosas pendientes (**Ver Figura 7**).

| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|
| Profesional de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | 19-08-2022 |
| Elaboró | Revisó | Aprobó | Fecha |

*Este documento es propiedad de SIS VIDA S.A.S Queda prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa, expresa de la empresa. Toda forma de utilización no autorizada será perseguida con lo establecido en la ley del derecho de autor. ©

Figura 7. Ventana Emergente- Detalle glosas pendientes

Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos
89999999-11001 RECLAMANTE PRUEBAS
SOAT Seguros del Estado S.A.

☒ 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

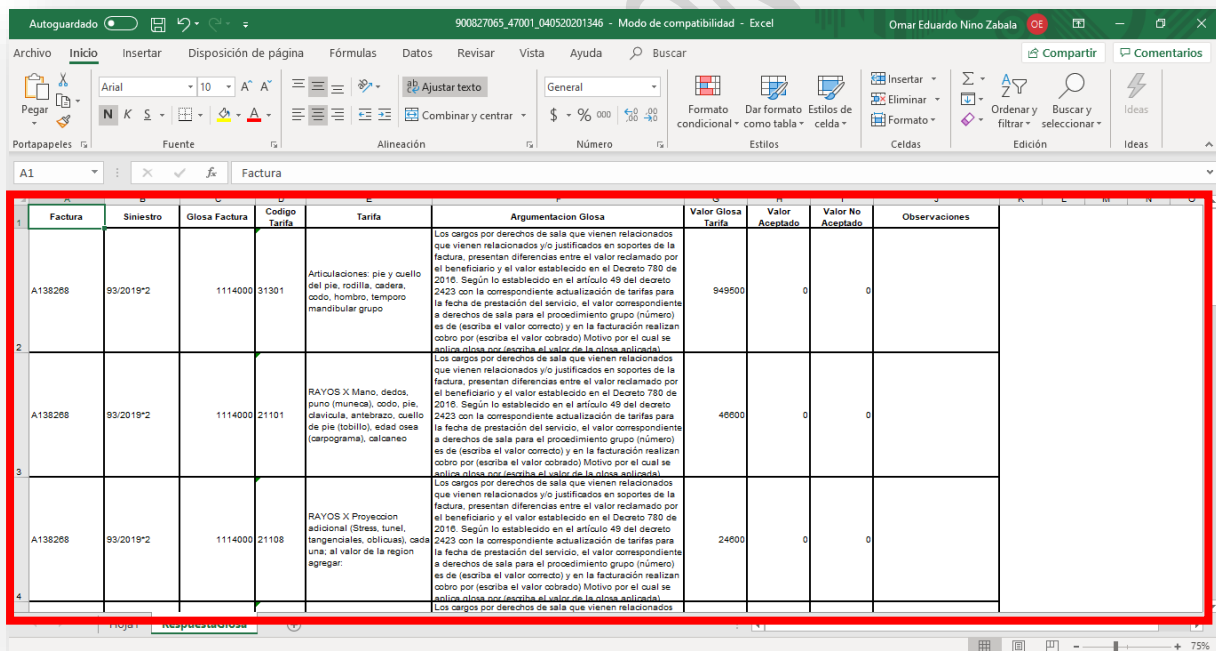
Fecha Inicial: 01/01/2018
 Fecha Final: 08/05/2020
 [Consultar Glosas Pendientes](#)

[Descarga Detalle Información](#)

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

- Descargue el archivo Excel en su equipo para proceder a la respuesta de cada uno de los ítems glosados en los siguientes campos: “Valor Aceptado”, “Valor No Aceptado” y “Observaciones”
- En la misma estructura del archivo xls, responda las glosas 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 8)

Figura 8. Archivo XLS- Respuesta a glosa y/o solicitud de documentos



| Factura | Siniestro | Glosa Factura | Código Tarifa | Argumentación Glosa | Valor Glosa Tarifa | Valor Aceptado | Valor No Aceptado | Observaciones |
|---------|-----------|---------------|---------------|--|--------------------|----------------|-------------------|---------------|
| A138268 | 93/2019*2 | 1114000 | 31301 | Articulaciones: pie y cuello del pie, rodilla, cadera, codo, hombro, temporomandibular grupo | 949500 | 0 | 0 | |
| A138268 | 93/2019*2 | 1114000 | 21101 | RAYOS X: Mano, dedos, pulso (muñeca), codo, pie, clavícula, antebrazo, cuello de pie (tobillo), edad ósea (carpograma), calcaneo | 46000 | 0 | 0 | |
| A138268 | 93/2019*2 | 1114000 | 21108 | RAYOS X: Proyección adicional (Stress, tunnel, tangenciales, oblicuos), cada una, al valor de la región agregar: | 24600 | 0 | 0 | |

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

5. Cargue respuesta a glosa y/o solicitud de documentos:

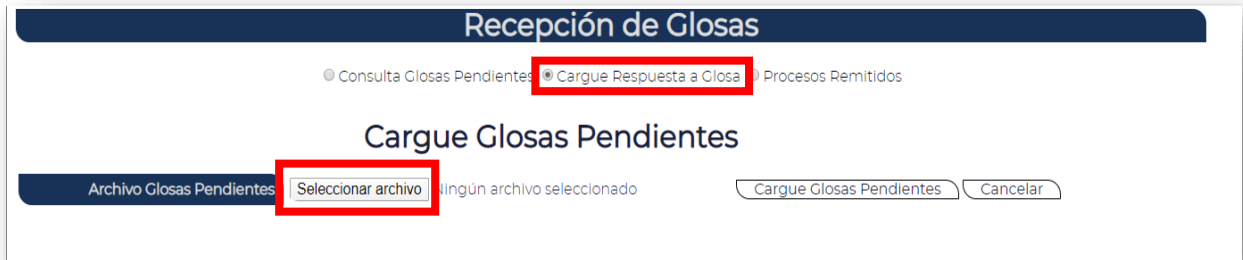
| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|
| Profesional de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | 19-08-2022 |
| Elaboró | Revisó | Aprobó | Fecha |

*Este documento es propiedad de SIS VIDA S.A.S Queda prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa, expresa de la empresa. Toda forma de utilización no autorizada será perseguida con lo establecido en la ley del derecho de autor. ©

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

- a. Realizar el cargue del archivo mediante la opción seleccionar archivo (**Ver Figura 9**).

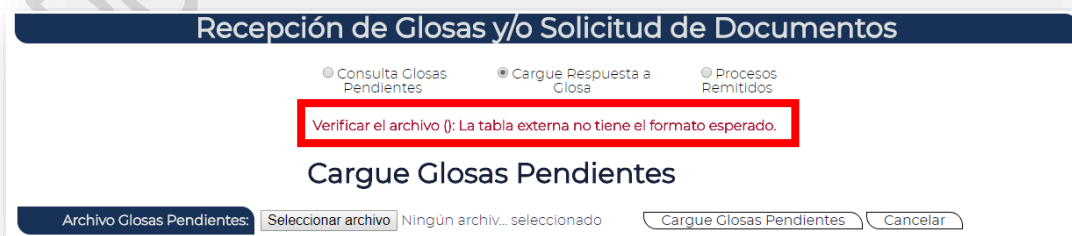
Figura 9. Ventana Emergente- Cargue glosas pendientes



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 glosa.
 - Solo se permitirá el cargue nuevamente de una nueva factura, si el último proceso de respuesta a glosa ya ha sido finalizado.
 - El archivo únicamente debe contener las facturas que se van a cargar como respuesta a glosa y/o solicitud de documentos.
- b. En caso de que el archivo no coincida con la estructura mencionada o no coincidan los valores glosados de la factura, 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 10 y 11**).

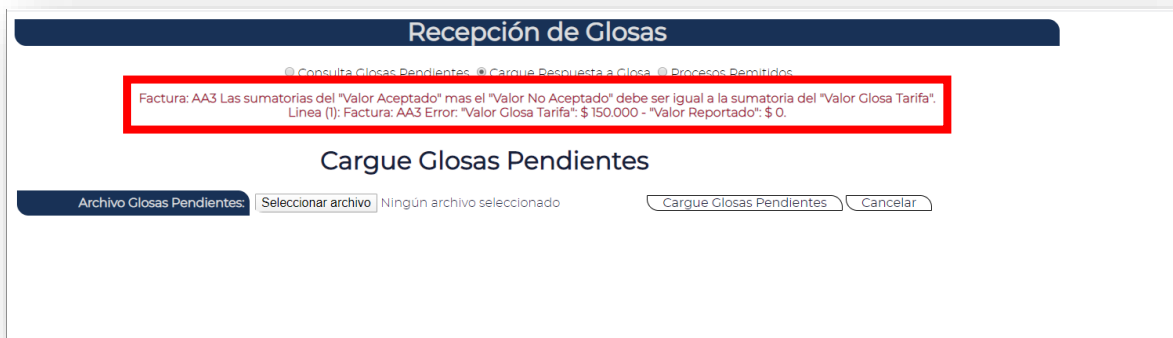
Figura 10. Ventana Emergente archivo sin el formato esperado.



| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|
| Profesional de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | 19-08-2022 |
| Elaboró | Revisó | Aprobó | Fecha |

*Este documento es propiedad de SIS VIDA S.A.S Queda prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa, expresa de la empresa. Toda forma de utilización no autorizada será perseguida con lo establecido en la ley del derecho de autor. ©

Figura 11. Ventana Emergente el valor de la glosa no coincide con el valor del sistema



Recepción de Glosas

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

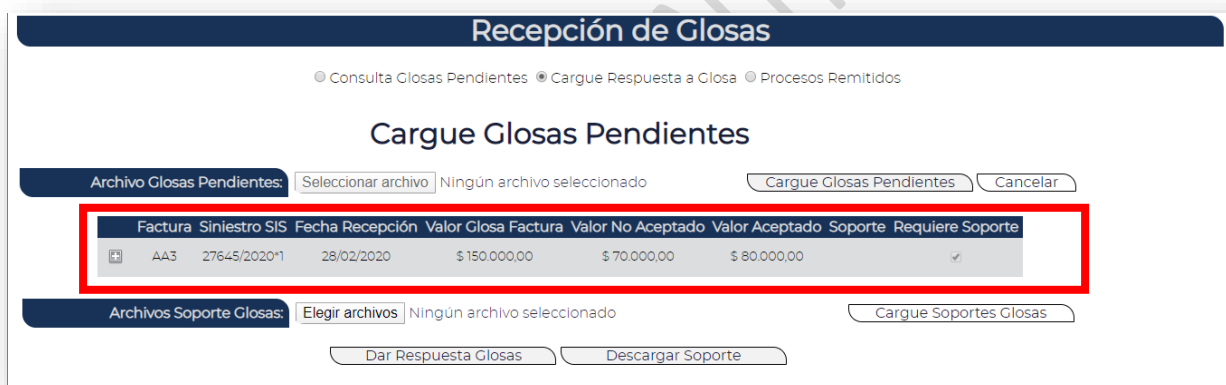
Factura: AA3 Las sumatorias del "Valor Aceptado" mas el "Valor No Aceptado" debe ser igual a la sumatoria del "Valor Glosa Tarifa".
Línea (1): Factura: AA3 Error: "Valor Glosa Tarifa": \$ 150.000 - "Valor Reportado": \$ 0.

Cargue Glosas Pendientes

Archivo Glosas Pendientes: [Seleccionar archivo] Ningún archivo seleccionado [Cargue Glosas Pendientes] [Cancelar]

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 12).**

Figura 12. Ventana- Detalle de glosas cargadas



Recepción de Glosas

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

Cargue Glosas Pendientes

Archivo Glosas Pendientes: [Seleccionar archivo] Ningún archivo seleccionado [Cargue Glosas Pendientes] [Cancelar]

| 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 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Archivos Soporte Glosas: [Elegir archivos] Ningún archivo seleccionado [Cargue Soportes Glosas]

[Dar Respuesta Glosas] [Descargar Soporte]

- c. Para realizar el cargue de los soportes digitalizados de las respuestas a glosas 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 13).**

| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|
| Profesional de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | 19-08-2022 |
| Elaboró | Revisó | Aprobó | Fecha |

*Este documento es propiedad de SIS VIDA S.A.S Queda prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa, expresa de la empresa. Toda forma de utilización no autorizada será perseguida con lo establecido en la ley del derecho de autor. ©

Figura 13. Ventana Emergente - Archivos Soporte Glosas



Recepción de Glosas

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

Cargue Glosas Pendientes

Archivo Glosas Pendientes: [Seleccionar archivo] Ningún archivo seleccionado [Cargue Glosas Pendientes] [Cancelar]

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

Archivos Soporte Glosas: [Elegir archivos] Ningún archivo seleccionado [Cargue Soportes Glosas]

[Dar Respuesta Glosas] [Descargar Soporte]

6. 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 glosa y/o solicitud de documentos, el cual puede ser descargado en el botón “Descargar Soporte” como se muestra a continuación (**Ver Figura 14 y 15**).

Figura 14. Ventana Emergente- Registro de glosa exitosa.



Recepción de Glosas

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

Registro de Glosa Exitosa, Consecutivo: 3

Cargue Glosas Pendientes

Archivo Glosas Pendientes: [Seleccionar archivo] Ningún archivo seleccionado [Cargue Glosas Pendientes] [Cancelar]

[Dar Respuesta Glosas] [Descargar Soporte]

RespostaGlosa_0...pdf [Mostrar todo] X

Figura 15. Ventana Emergente- Comprobante de respuesta glosa Web.



SIS **SEGUROS DEL ESTADO**

Paquete: 3
Fecha: 08-05-2020

Comprobante de Respuesta Glosa Web

Reclamante: NIT: 899999999

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.

| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|
| Profesional de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | 19-08-2022 |
| Elaboró | Revisó | Aprobó | Fecha |

*Este documento es propiedad de SIS VIDA S.A.S Queda prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa, expresa de la empresa. Toda forma de utilización no autorizada será perseguida con lo establecido en la ley del derecho de autor. ©

7. Procesos remitidos: Permite visualizar las respuestas a glosas y/o solicitudes de documentos cargados en el Aplicativo, para lo cual se debe seguir los siguientes pasos:

a. Seleccionar la opción de procesos Remitidos (Ver Figura 16).

Figura 16. Ventana Emergente- Procesos Remitidos



Recepción de Glosas y/o Solicitud de Documentos
899999999-11001 RECLAMANTE PRUEBAS
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](#)

Consulta de Procesos Remitidos

☐ Entre Fechas ☐ Por Nro. de Factura

Fecha Inicial:
 Fecha Final:
 Factura:

b. Por último, seleccionar 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 (Ver Figura 17 y 18).

Figura 17. Ventana Emergente - Consulta Procesos Remitidos



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 08/05/2020
 Fecha Final: 08/05/2020
 Factura:

Factura Sinistro SIS Fecha Recepción Valor Glosa Factura Valor No Aceptado Valor Aceptado Estado Fecha Reporte

Figura 18. Ventana Emergente - Detalle consulta de Procesos Remitidos.



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

| Factura | Sinistro 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 | Observación Factura |
|-------------|--------------|------------------|-----------------------|--------------------|---------------------|
| 3070000 | Medicamentos | \$ 150.000,00 | \$ 70.000,00 | \$ 80.000,00 | Prueba Glosa |

| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|
| Profesional de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | 19-08-2022 |
| Elaboró | Revisó | Aprobó | Fecha |

*Este documento es propiedad de SIS VIDA S.A.S Queda prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa, expresa de la empresa. Toda forma de utilización no autorizada será perseguida con lo establecido en la ley del derecho de autor. ©

IV. VIGENCIA

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

V. APROBACIÓN

- Elaboró: Coordinador Gestión Documental – Dora Milena Tamayo.
Revisó: Líder de Procesos y Calidad – Hugo Alba.
- Aprobó: Director Operativo – Daniel Venegas.

VI. MATRIZ DE MODIFICACIONES

| MATRIZ DE MODIFICACIONES | | |
|---------------------------------|--|--------------|
| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA |
| 1 | Creación del instructivo | 29/05/2020 |
| 2 | Actualización de Interfaces de ingreso al proceso en la página web de SIS VIDA S.A.S y de Figuras del instructivo. | 25/02/2021 |
| 3 | Actualización y reemplazo de Figuras. | 17/09/2021 |
| 4 | Se realiza revisión general de actividades, se actualizan las figuras N°1, 2 y 4 y se adiciona la Figura 5.1. | 27/07/2022 |
| 5 | Se agregan las notas aclaratorias “antes de iniciar” y “tenga presente que” en el numeral de desarrollo del documento como guías para facilitar al PSS el paso a paso del instructivo. | 08/06/2023 |

| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|
| Profesional de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | Líder de Procesos y Calidad | 19-08-2022 |
| Elaboró | Revisó | Aprobó | Fecha |

*Este documento es propiedad de SIS VIDA S.A.S Queda prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa, expresa de la empresa. Toda forma de utilización no autorizada será perseguida con lo establecido en la ley del derecho de autor. ©