LYRA ORION
Manual de Usuario

Historial de Revisiones

Versión	Autor(es)	Comentarios	Revisó	Fecha
1.0	Carol Cortes	Manual primera versión ORION	Eduardo Neisa	Junio 01 de 2020
2.0	Wilmer Gutiérrez	Actualización general del manual y funcionalidades	Julián Herrera / Maria E. Raquira	Febrero 12 de 2021
2.1	Wilmer Gutiérrez	Se incluye funcionalidades de conciliación y actualización general de pantallas.	Eduardo Neisa / Maria E. Raquira	Junio 01 de 2021
3.0	Wilmer Gutiérrez	Se incluye funcionalidades de proceso de revisión en Calidad y actualización de pantallas.	Eduardo Neisa/ Maria E. Raquira	Noviembre 03 de 2021
4.0	Oscar Arley Sánchez	Se incluye las modificaciones al proceso de liquidación de cirugías.	Martha Isabel Fernández	Mayo 08 de 2023
5.0	Oscar Arley Sánchez	Se incluye documentación de inicio default de aplicación, cargue de noticias.	Martha Isabel Fernández	Junio 06 de 2023
6.0	Oscar Arley Sánchez	Se Actualiza información para generación de muestra de calidad.	Martha Isabel Fernández	Julio 10 de 2023
7.0	Oscar Arley Sánchez	Actualización proceso conciliación alcance líder operativo de calidad.	Martha Isabel Fernández	Agosto 14 de 2023
8.0	Oscar Arley Sánchez	Actualización proceso conciliación alcance líder operativo segmento	Martha Isabel Fernández	Agosto 22 de 2023
9.0	Oscar Arley Sánchez	Proceso validación	Martha Isabel Fernández	Septiembre 27 de 2023
10.0	Oscar Arley Sánchez	Se incluye actualización de factores al manual tarifario soat. Actualización de proceso de aplicar o descartar glosas sugeridas analista del segmento	Martha Isabel Fernández	Noviembre 30 de 2023
11.0	Oscar Arley Sánchez	Se actualiza la creación de paquete y el cálculo del liquidador de cirugías	Martha Isabel Fernández	Enero 03 de 2024
12.0	Oscar Arley Sánchez	Se incluye el reporte trazabilidad-Calidad	Martha Isabel Fernández	Febrero 16 de 2024
13.0	Oscar Arley Sánchez	Se actualiza información del reporte en la aplicación lyra **“Avance general calidad”**. Ajustando cálculos e incluyendo nuevas columnas.	Martha Isabel Fernández	Febrero 19 de 2024
14.0	Oscar Arley Sánchez	Se actualiza información según últimos cambios del reporte en Lyra **“Trazabilidad Calidad”**.	Martha Isabel Fernández	Febrero 20 de 2024
15.0	Oscar Arley Sánchez	Se incluye la información según cambios del reporte en Lyra **“Trazabilidad Validación”**.	Martha Isabel Fernández	Febrero 21 de 2024
16.0	Gabriel Rodríguez Gómez	Se incluye las funcionalidades de liberar reclamación y asignado en calidad. Bandeja líder de segmento y Asignación de paquete.	Martha Isabel Fernández	Febrero 22 de 2024

17.0	Oscar Arley Sánchez	Se incluye validación al crear una glosa	Martha Isabel Fernández	Marzo 01 de 2024
18.0	Oscar Arley Sánchez	Ajuste validación si aplico o no el hallazgo impuesto por calidad por parte de analista de segmento.	Martha Isabel Fernández	Marzo 20 de 2024
19.0	Oscar Arley Sánchez	Se actualizan las vistas de creación de hallazgos. Según solicitud ORP-1260		Abril 02 de 2024
20.0	Luis Carlos donado Avella	Se actualiza el mopdulo Herramientas - Historico		5 de mayo de 2024
21.0	Oscar Arley Sanchez	Actualización modulo gestión glosas corrección bug ORP-1374		04 de junio de 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 7
1.1. Objetivo 7
1.2. Alcance 7
1.3. Definiciones, Acrónimos y Abreviaciones 7

2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN 8
2.1 Perfiles 8
2.2 Descripción de funcionalidades del sistema 9

3. GESTIÓN DE USUARIOS 12
3.1. Ingreso al sistema 12
3.2. Inicio 14
3.3. Cambiar contraseña 18
3.4. Creación de usuarios 19
3.6. Desbloqueo de usuarios 23
3.7. Inactivar o activar usuarios 25

4. GESTIÓN DE PAQUETES 27
4.1. Creación de paquetes 27
4.2. Consulta de paquetes 29

5. GESTIÓN DE RECLAMACIONES 32
5.1. Priorización de trabajo 32
5.2. Asignación manual 35
5.3. Liberar trabajo 38
5.4. Radicado duplicado 41
5.5. Confirmación asignación de la reclamación al auditor seleccionado 43

6. AUDITORIA RECLAMACIONES 45
6.1. Verificación de consistencias 45
6.2. Auditoria reclamación Financiera / Médico 48
6.3. Glosa general y glosas específicas 51
6.4. Validaciones de reliquidación realizadas por el sistema y finalización de auditoria 56
6.5. Auditoría integral ECAT 60
6.6. Auditoria de Validaciones 61
6.7. Dirección de Auditoria 63
6.8. Bandeja de reclamaciones 64
6.9. Funcionalidades de apoyo en auditoría 68
6.9.1. Consulta Herramientas 68
6.9.2. Consulta Histórico 70
6.9.3. Ver Documentos 73
6.9.4. Auditoria agrupada 73
6.9.5. Anotaciones generales 75
6.9.6. Descartar glosas 77
6.9.7. Retroalimentación de calidad 79
6.10. Generar Muestra Validaciones. 80
6.11. Validar Reclamación 83

6.12. Reasignacion a lider de segmento 88

7. Asistencia de Negocio / Técnica 90
7.1. Mis solicitudes generadas 92
7.2. Respuesta solicitud de asistencia técnica “Atender solicitud” 94
7.3. Respuesta Asistencia Técnica segmento Calidad 98
7.4. Vista solicitud 99

8. CALIDAD 101
8.1. Muestra de calidad 101
8.2. Muestra de calidad uniforme 106
8.3. Ajuste Manual Hallazgos Calidad 108
8.4. Calidad manual 112
8.5. Auditoria de calidad 113
8.5.1. Para respuesta Analista de auditoria: 116
8.6. Sugerencias Agrupadas 121
8.6.1. Imponer sugerencias agrupadas 121
8.6.2. Descartar sugerencias masivo 124

8.7. Liberar reclamación Calidad 126

9. Asistencia de Negocio / Técnica 128

9.1. Asistencia de Negocio / Técnica 128
9.2. Mis solicitudes generadas 130
9.3. Respuesta solicitud de asistencia técnica “Atender solicitud” 132

10. GESTIÓN DE GLOSAS 136
10.1. Glosas 137
10.2. Notas aclaratorias 141
10.3. Segmentos secundarios 144

10.4. CONCILIACION 145
10.5. Consulta – vista líder / coordinador 145
10.6. Consulta – vista analista auditoria / calidad 148
10.7. Consultar detalle Conciliación 150
10.8. Editar Auditoría 169

11. HERRAMIENTAS 170
11.1. BDUA - Base de datos única de afiliados 170
11.2. REPS - Registro especial prestadores de servicios de salud 171
11.3. RNEC - Registraduría nacional del estado civil 173
11.4. Siniestros 173
11.5. Histórico 174
11.7. Consulta auditoría 183

12. GESTIÓN DE AYUDAS 185
12.1. Creación de temas 185
12.2. Consulta de temas 187

13. DASHBOARD 188

14. INGRESO AL SISTEMA - LYRA WEB 189
14.1 Generacion de reportes auditoria 190
14.2 Generación reportes de calidad auditoria 191
14.2.1 Avance general calidad 191
14.2.2 Avance general calidad 192
14.2.3 Hallazgo segunda malla 193
14.2.4 Reporte Calidad Por Analista 194
14.2.5 Reporte Calidad Por Analista 195
14.2.6 Reporte devueltas Calidad 196
14.2.7 Resultado calidad por hallazgos 197
14.2.8 Reporte Conciliación 199
14.2.9 Hallazgos por Analista 199
14.2.10 Reportes Logisys (Calidad, Producción por día, Producción por tarifa) 199
14.2.1 Trazabiliad Calidad 200
14.2.2 Trazabiliad Validación 202
14.3 Reportes de producción y operación 204
14.3.1 Avance general 204
14.3.2 Consulta estado Radicado 205
14.3.3 Detallado Producción 206
14.3.4 Estado Reclamaciones 207
14.3.5 Reporte Glosas radicado 208
14.3.6 Reporte LOG Radicado 209
14.3.7 Priorización y trabajo general 210
14.3.8 Priorización y trabajo por paquete 211
14.3.9 Trabajo asignado 212
14.3.10 Asistencia de negocio 213
14.3.11 Reporte usuarios 215
14.3.12 Priorización Analista por paquete 216
14.3.13 Priorización Segmento 216
14.3.14 Reporte Pagos dobles 216
14.4 Recepción insumos 217
14.4.1 LOG Auditables y LOG Histórico 217
14.5 Validaciones y Calidad 218
14.5.1 Descargar Detalle De Reclamación 218
14.5.2 Glosas por paquete 219
14.5.3 Glosas Repetidas Mismo ITEM o Reclamación 220

15. Manual Tarifario Soat. 221

MANUAL DE USUARIO

1. INTRODUCCIÓN

El software “LYRA ORION” permite realizar el proceso de auditoría de reclamaciones por concepto de servicios de salud derivados de accidentes de tránsito con vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, eventos catastróficos de origen natural, y eventos terroristas. En este documento se describen los pasos necesarios para llevar a cabo el uso del software "LYRA ORION", las opciones a las que los usuarios tienen acceso y los respectivos campos de cada módulo.

1.1. Objetivo

Proporcionar al usuario las instrucciones necesarias mediante la descripción detallada e ilustrada para utilizar el software "LYRA ORION", permitiendo identificar de forma sencilla cada una de las funcionalidades del sistema.

1.2. Alcance

Este documento Indica y describe las acciones posibles a realizar en el manejo del software “LYRA ORION” y de esta manera satisfacer las necesidades requeridas por la ADRES.

1.3. Definiciones, Acrónimos y Abreviaciones

- Auditoría integral: es la etapa en la cual se verifica el cumplimiento de los requisitos esenciales para el pago de los recobros/cobros, teniendo en cuenta los ámbitos de salud, jurídico y financiero.
- Base de Datos Única de Afiliados (BDUA): Base de datos de aportantes y afiliados plenamente identificados, que contiene la información de cada uno de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, regímenes especiales y exceptuados del mismo y planes adicionales.
- BDT´S: Base de datos para transferencia de información.
- Código Único de Medicamentos (CUM): Identificación alfanumérica asignada a los medicamentos por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA.
- Código Único de Medicamentos (CUM): Identificación alfanumérica asignada a los medicamentos por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA.
- Encabezado: Archivo que muestra la relación de recobros/cobros incluidos en una radicación, la estructura del archivo
- Entidad recobrante: Entidad que garantiza el suministro de tecnologías en salud no financiadas por la UPC o servicios complementarios a sus afiliados, en virtud de una autorización del

Comité Técnico Científico- CTC o de una orden de fallo de tutela o de un MIPRES y solicita ante la ADRES o ante la entidad que se defina para el efecto, el pago de dichas tecnologías en salud.

- Epicrisis: Resumen de la historia clínica del paciente que ha recibido servicios de urgencia con observación, o de hospitalización, de acuerdo con los contenidos y características definidos en la Resolución 3374 de 2000, o las normas que la sustituyan, modifiquen o adicionen.
- Factura de venta: Documento con valor probatorio, constituye título valor que debe cumplir con los requisitos del estatuto tributario y que el proveedor de la tecnología en salud NO POS entrega al comprador de esta.
- FURIPS: sigla de "Formulario Único de Reclamación de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud".
- Glosa: nota escrita que describe o describe.
- Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS): Son entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias o solidarias (tales como: clínicas, hospitales, centros de atención, entre otras) organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud dentro de las entidades promotoras de salud o fuera de ellas.
- Insumo médico: Artículo, instrumento, aparato o artefacto, máquina, software, equipo biomédico, utilizado solo o en combinación, incluyendo componentes, partes o accesorios fabricados, para uso en diagnóstico, tratamientos, restauración, corrección o modificación de una función fisiológica o estructura corporal en un ser humano.
- IPS: Sigla de "Institución Prestadora de Salud".
- Medicamento: Preparación farmacéutica obtenida a partir de principios activos, con o sin sustancias auxiliares, presentada bajo una forma farmacéutica que se utiliza para la prevención, alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de la enfermedad.
- MIPRES: Es una herramienta tecnológica que permite a los profesionales de salud reportar la prescripción de tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC o servicios complementarios.
- NIT: Sigla de "Número de Identificación Tributaria".
- REPS: Sigla de "Registro Especial Prestadores Servicios De Salud".
- RNEC: Sigla de "Registraduría Nacional Del Estado Civil".

2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

LYRA ORION es una herramienta que permite realizar la auditoría por segmento a las reclamaciones por accidentes de tránsito, eventos terroristas y eventos catastróficos, el proceso inicia con el cargue de información suministrada por la Administradora de los recursos del sistema General de Seguridad en Salud ADRES, luego se prepara la información y se ejecuta la malla de validación realizados estos pasos se inicia el proceso de priorización de trabajo e inicia el proceso de auditoría de los tres segmentos de auditoria Administrativa – Jurídica, financiera y médica, superado el proceso de auditoria pasa a un proceso de calidad y conciliación, para finalizar el proceso se realiza la ejecución de pre cierre y cierre generando los archivos de salida los cuales son entregados a la ADRES.
Desde el aplicativo LYRA se generan reportes detallados asociados a la asignación de trabajo, reclamaciones auditadas, avances específicos de los paquetes.

2.1 Perfiles

- Analista Administrador/Jurídico ECAT.
- Analista Médico Auditoria ECAT.
- Analista Financiero-Auditoria ECAT.

- Analista Calidad Auditoria ECAT.
- Analista Integral ECAT.
- Auditor Validaciones ECAT.
- Coordinador de Auditoria ECAT.
- Coordinador de Calidad ECAT.
- Auditor integral ECAT.
- Dirección de auditoria ECAT.
- Líder Auditoria ECAT.

2.2 Descripción de funcionalidades del sistema

El sistema cuenta con los siguientes módulos para realizar el proceso de revisión, verificación de reclamaciones.

FUNCIONALIDAD	MÓDULO	FUNCIONALIDAD
INGRESO AL SISTEMA	Ingreso al sistema	Permite iniciar sesión con el usuario y contraseña.
	Cambiar contraseña	Permite actualizar la contraseña del usuario en sesión.
	Creación de usuarios	Permite crear usuarios asignando un Perfil y ciertas configuraciones en el sistema al sistema. Funcionalidad únicamente habilitada en el perfil Administrador.
	Consultar usuarios	Esta funcionalidad permite consultar y editar los usuarios creados previamente.
	Desbloqueo de usuarios	Esta funcionalidad permite desbloquear usuarios para el acceso al sistema por intentos fallidos derivados una mala digitación de las credenciales de acceso.
	Inactivar o activar Usuarios	Funcionalidad permite inactivar o activar usuarios en el sistema.
GESTIÓN DE PAQUETES	Creación de paquetes	Funcionalidad permite crear paquetes de trabajo.
	Consulta de paquetes	Esta funcionalidad permite consultar y editar el nombre, descripción, y fechas asociadas al radicado.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES	Priorización de trabajo	Permite priorizar el trabajo de un paquete creado y en proceso, el trabajo puede ser priorizado de forma general o asociarlo a analistas específicos.
	Liberar trabajo	Permite liberar la asignación de reclamaciones que se encuentre asignadas en proceso de auditoría administrativa - Jurídica, financiero y médico o en un estado suspendido.
	Asignación manual	Permite asignar una reclamación a un Rol y auditor, siempre y cuando la reclamación aun no esté en proceso de auditoría, es decir no haya iniciado el proceso de revisión en ningún segmento.
AUDITORIA DE RECLAMACIONES	Auditoria administrativa – jurídica ECAT Verificación de consistencias	Permite al analista con rol administrativo / jurídico realizar la auditoria de verificación de consistencia soportado en imágenes de FURIPS y reclamación y con base a un listado de preguntas de verificación. Permite el acceso a las herramientas y documentos de apoyo.
	Auditoria Médica / Auditoría Financiera	Permite realizar la auditoría para los segmentos financieros y médicos con las opciones de reliquidar, imponer y descartar glosas generales y/o específicas. Permite el acceso a las herramientas y documentos de apoyo.
	Auditoría integral	Esta funcionalidad permite verificar reclamaciones que presenten hallazgos como resultado de las validaciones de la segunda malla.
	Auditoría de validaciones	Esta funcionalidad Permite realizar auditoria de manera completa a una reclamación, habilita la cuenta para la modificación de la auditoria y guarda los cambios realizados a la reclamación. También permite el acceso a las herramientas de consulta, consulta de históricos y documentos.
	Dirección de auditoria	Permite consultar/ editar una reclamación, con la condición de que no se encuentre asignada a ningún usuario, desde la funcionalidad puede realizar la verificación integral, reliquidar, imponer y descartar glosas. El usuario debe tener asignado el rol "*Dirección de auditoria ECAT*".
	Bandeja de entrada	En esta pantalla se listan las reclamaciones que tiene el usuario asignadas por auditoria manual y/o con hallazgos de calidad.

	Solicitud asistencia Técnica o de negocio	Permite a los analistas solicitar asistencia técnica producto del ejercicio de auditoria, por dos medios: • Registrar respuesta de asistencia recibida que corresponde a la asistencia recibida de forma inmediata entre líder y analista. • Solicitar asistencia (suspender), que permite realizar la solicitud para que sea atendida posteriormente por un líder y suspender la auditoria de la reclamación asignada.
	Retroalimentación calidad	Esta funcionalidad permite al analista consultar y generar los hallazgos que se han encontrado en su proceso de auditoría, es decir les permite a los auditores generar un reporte del paquete y/o paquetes y sus reclamaciones asociadas auditadas por ellos con el detalle de los hallazgos para su retroalimentación.
	Anotaciones generales	Permite generar anotaciones a la reclamación sin necesidad de tener una glosa asociada, esta funcionalidad está habilitada en los roles de auditoría y pueden ser consultadas durante el proceso y proceso de calidad.
CALIDAD	Auditoria de Calidad	Permite realizar la revisión de las reclamaciones generadas en la muestra de calidad y generar los hallazgos de las mismas con la notificación al analista encargado de verificar. Habilita el acceso a las herramientas y documentos de apoyo.
	Muestra de calidad	Permite generar una muestra (Porcentaje) aleatoria de reclamaciones determinada por fechas de producción para ser revisada por los analistas de calidad.
	Muestra de calidad uniforme	Permite generar muestra sobre un rango de fechas y porcentaje definido por el coordinador de calidad, sobre el total de Auditores por rol y reclamaciones.
	Calidad manual	Permite consultar reclamaciones auditadas por número de radicado, siempre y cuando se encuentren en un estado disponible para realizar el proceso de calidad manual.

Gestión de ayudas	Ventana general, Funcionalidad que permite colocar noticias o información de interés general y temas asociados conforme al segmento o proceso de auditoría.
Herramientas	Esta funcionalidad permite consultar opciones disponibles para apoyar el ejercicio de auditoría. • Base de datos única de afiliados. • Registro especial prestadores de salud. • Registro nacional del estado civil. • Siniestros. • Históricos. • Liquidación de cirugías. • Consulta de auditoría.
Gestión de glosas	Permite gestionar las glosas, descripciones y anotaciones asociadas a cada segmento y rol del sistema.
Conciliación	Permite realizar la conciliación de reclamaciones que luego del realizar el proceso de revisión y hallazgos de calidad fueron catalogadas para conciliación.
Ajustes Manual Calidad	Funcionalidad que permite realizar ajustes relacionados con calidad como registro de sugerencias de calidad desde el rol de coordinador de calidad.

3. GESTIÓN DE USUARIOS

3.1. Ingreso al sistema

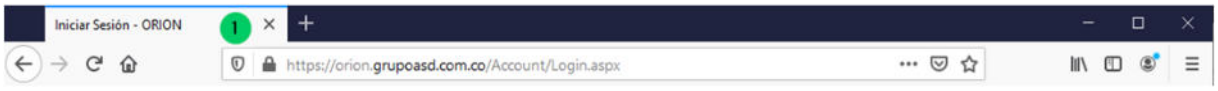
Esta funcionalidad permite realizar la autenticación del usuario en el sistema.

Prerrequisitos:

- Contar con usuario y contraseña para ingresar a la aplicación.
- Contar con conexión de red adecuada para el acceso a la aplicación.
- Tener instalado un navegador web.

Para ingresar al sistema el usuario debe:

1. Ingresar al navegador web (se recomienda 'Firefox') y digitar la ruta para acceder a la aplicación (***https://orion.grupoasd.com.co/Account/Login.aspx***).



2. Ingresar el Usuario.

3. Ingresar la Contraseña.
4. Seleccionar la opción “Ingresar”.



Al ingresar permite visualizar el menú de usuario.

Nota:
Las opciones en el menú principal dependerán del perfil asignado y seleccionado por el usuario.

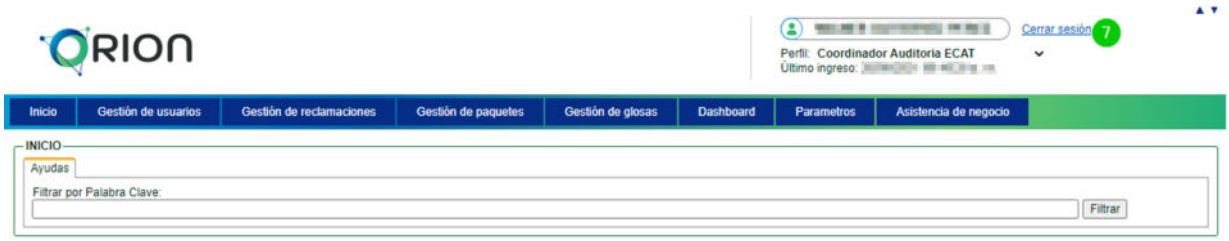
5. El usuario puede consultar los perfiles que tiene asignados y seleccionar uno para cambiar de perfil.



6. Permite visualizar la fecha y hora del último ingreso al sistema.



7. El sistema cuenta con la opción para cerrar la sesión.



Descripción de campos:

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Usuario	Permite ingresar el nombre del usuario asignado (Obligatorio).
Contraseña	Permite ingresar la contraseña del usuario (Obligatorio).
Menú perfil de usuario	Campo que muestra y permite visualizar y seleccionar el cargo.
Datos de usuario	Permite visualizar el nombre de usuario y la fecha del ultimo ingreso.

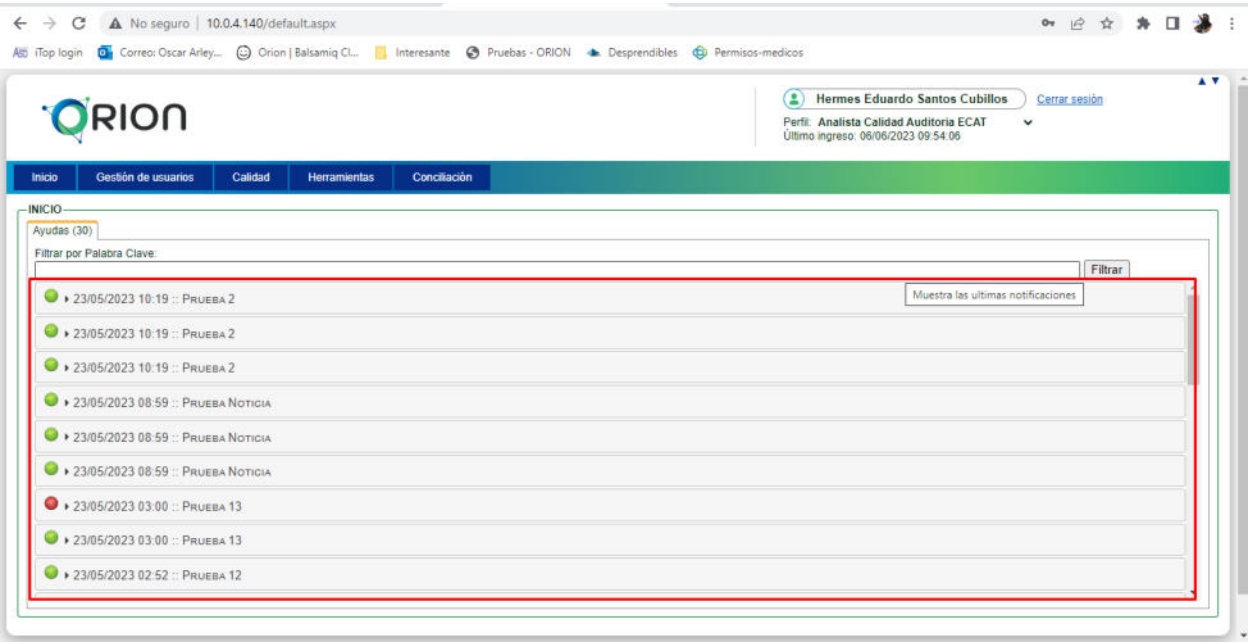
Descripción de opciones:

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Ingresar	Realiza la validación de la información ingresada, Si es correcta permite el inicio de sesión del usuario al sistema.
Cerrar sesión	Permite cerrar sesión.

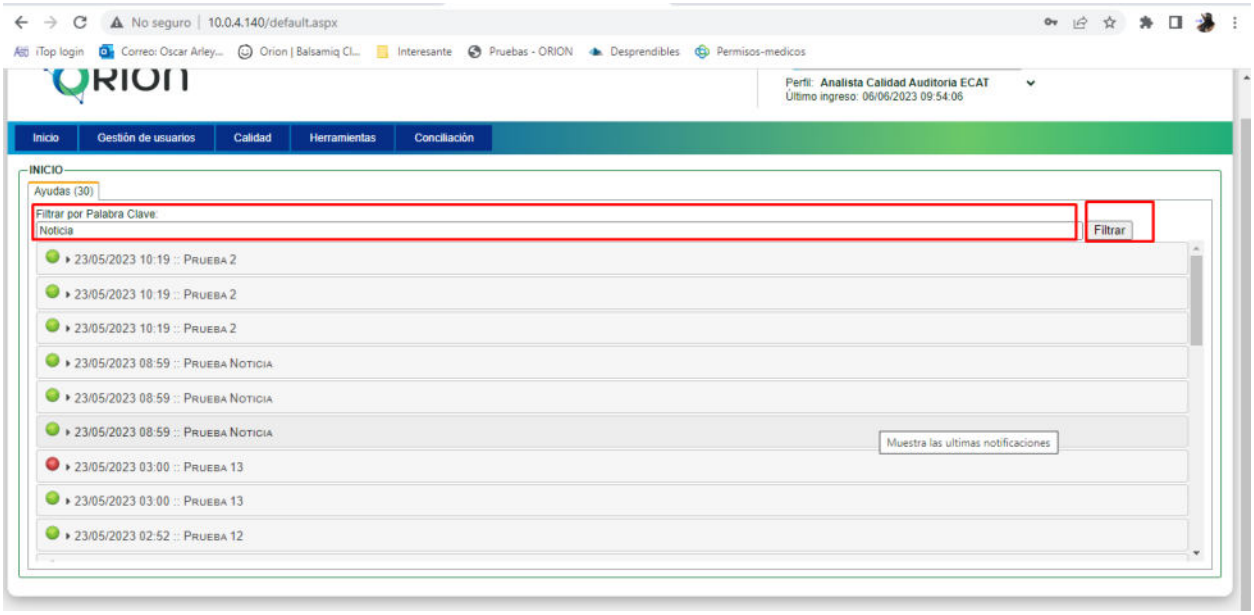
3.2. Inicio

Al realizar un login correcto el sistema lo redirecciona a la página por defecto al inicio de la aplicación en la cual encontramos un panel con un listado de noticias o información relevante al perfil con el que hemos ingresado. En caso de haber noticias sin leer, los menús de la aplicación y las opciones del encabezado estarán deshabilitadas hasta tanto no se lean todas las noticias, esto último no se aplica al perfil de “Consulta” el cual tiene deshabilitadas las noticias.



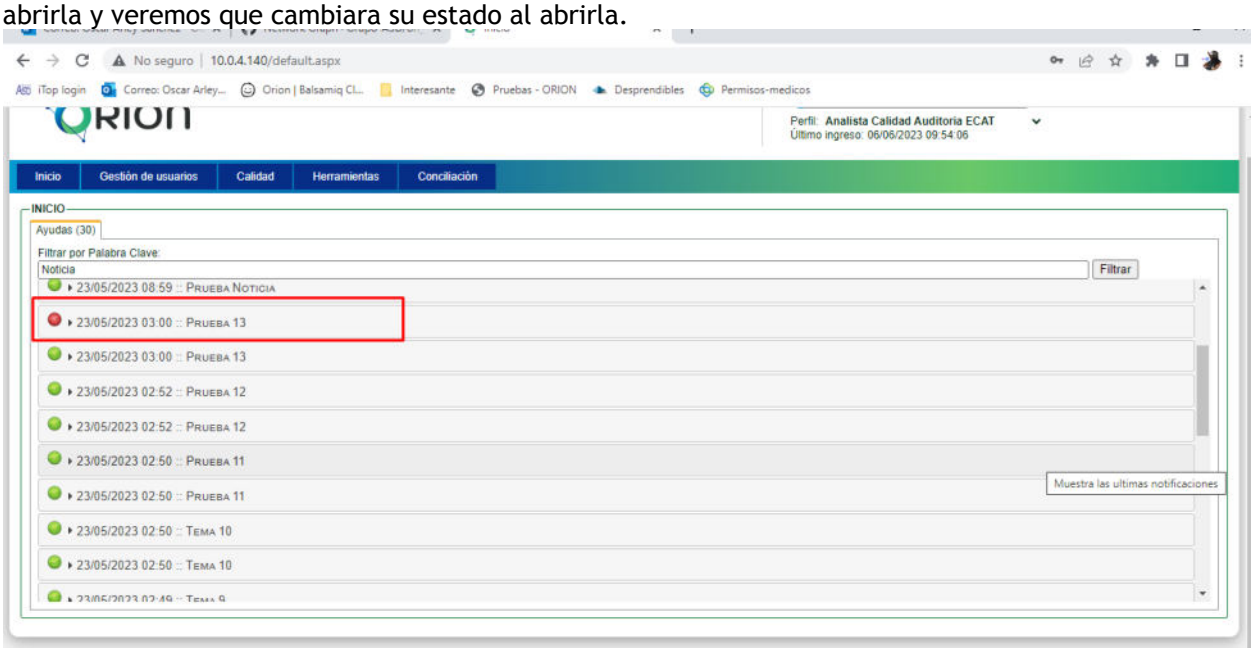


Ha su vez se encuentra una opción de búsqueda por palabras claves que le permitirá buscar alguna relevante si hay muchas noticas cargadas. Para esto escribimos la palabra clave en la casilla y damos clic en el botón filtrar.

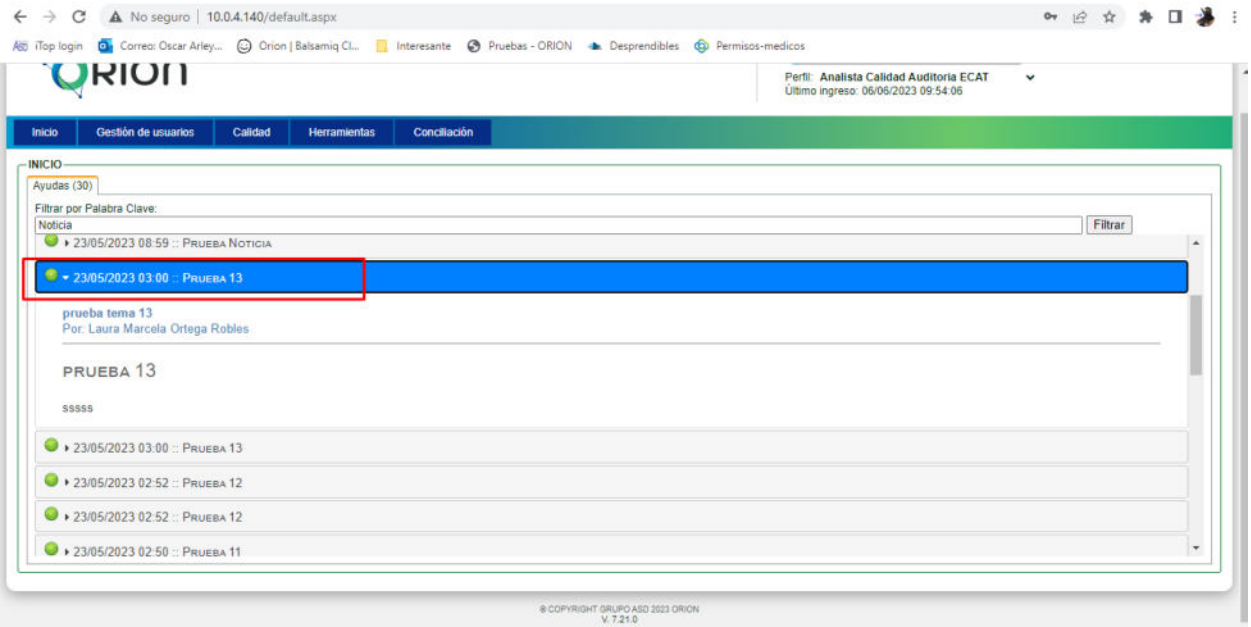


Una vez cargada las noticias vemos un icono de un punto (Verde) o (Rojo), esto quiere decir que las noticas con punto verde ya fueron abiertas y leídas por el usuario y los rojos son noticias sin leer.

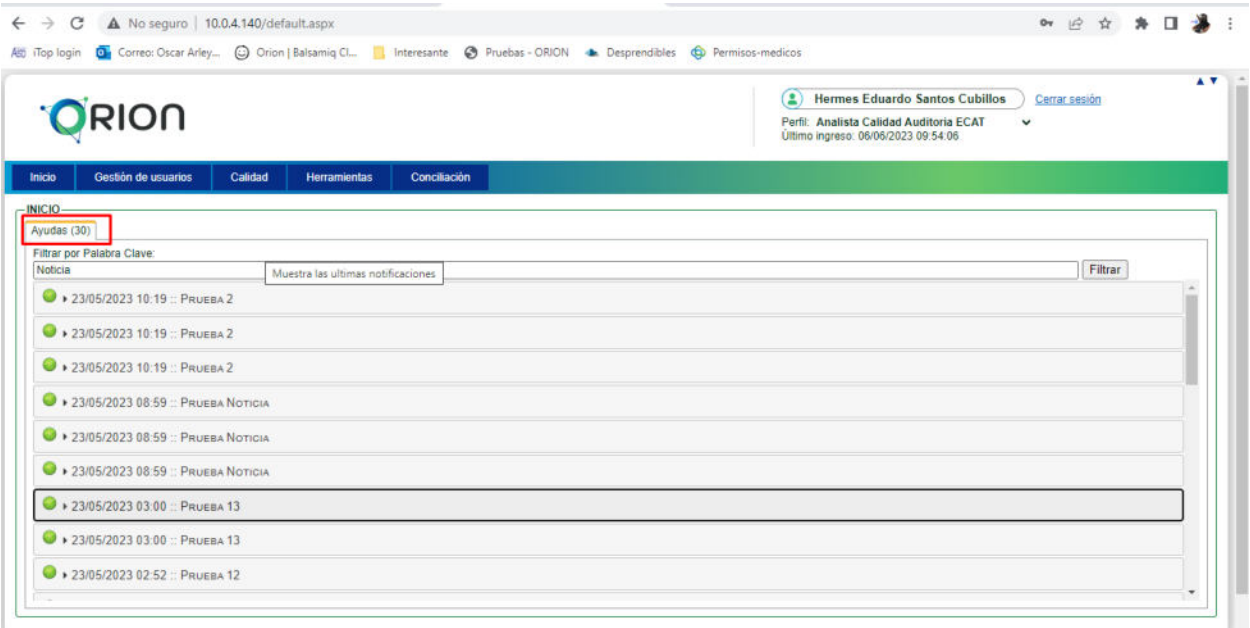
Para leer una noticia solo se requiere dar clic encima del título de la noticia lo que genera un evento y actualiza la lectura en base de datos. En la siguiente imagen vemos una noticia con punto rojo vamos a abrirla y veremos que cambiara su estado al abrirla.



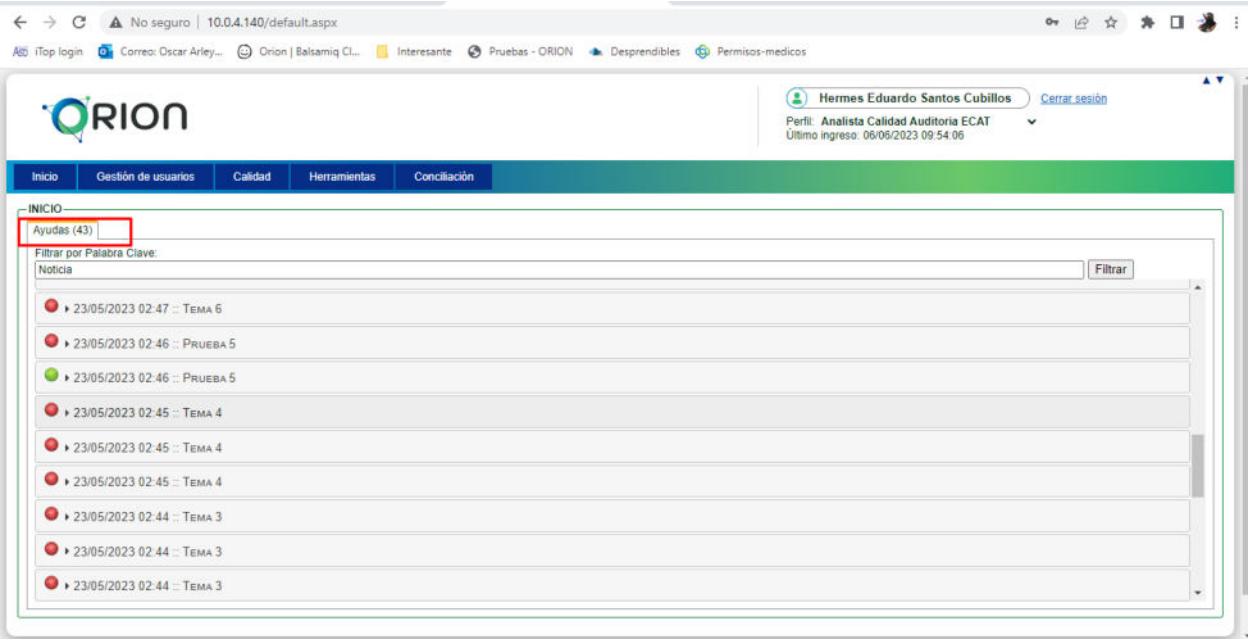
Al abrirla.



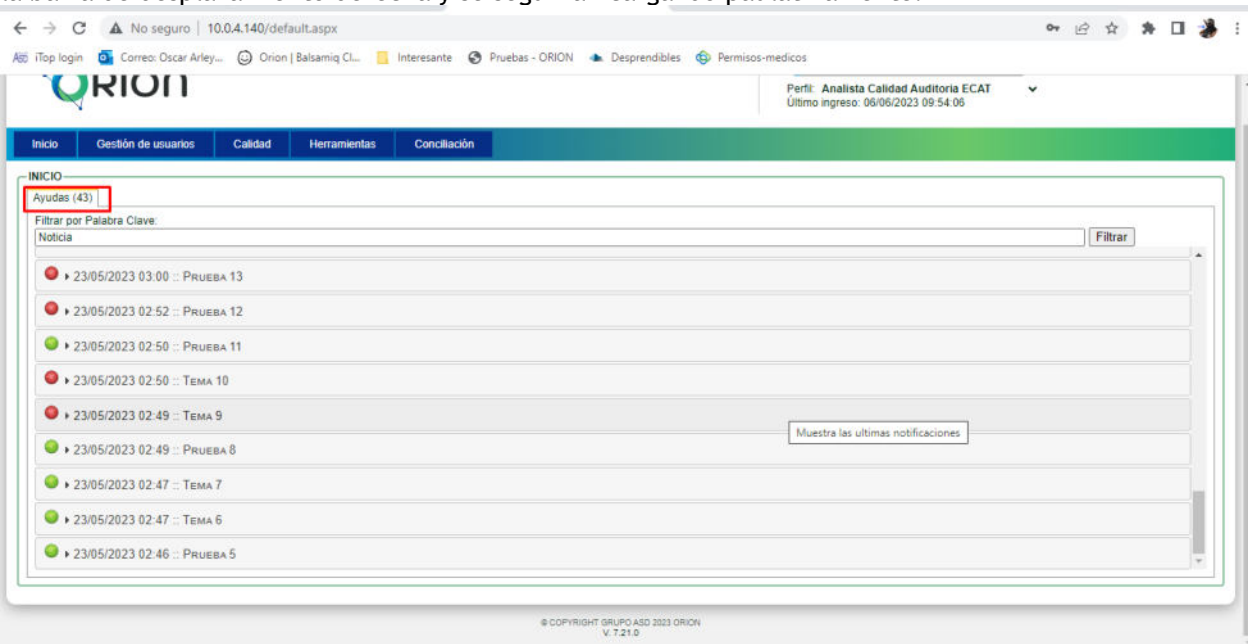
Otra de las funcionalidades permite que, si son muchas noticias para cargar en este caso superior a 30 noticias, el sistema hará una carga progresiva una vez la barra de desplazamiento del panel llegue al final. Como vemos a continuación inicialmente tenemos 30 noticas cargadas.



Una vez llevamos la barra de desplazamiento derecha al final, se cargarán otras 30 noticias más o las que estén disponibles.



En este caso se cargaron 13 noticias más y ahora hay cargadas 43. Si hubiera más seguiríamos bajando la barra de desplazamiento derecha y se seguirían cargando paulatinamente.



3.3. Cambiar contraseña

Esta funcionalidad permite cambiar la contraseña de usuario.

Para cambiar contraseña:

1. Seleccionar la opción “Gestión de usuario”.
2. Seleccionar la opción “Cambiar contraseña”.



3. Ingresar la contraseña anterior.
4. Ingresar la nueva contraseña.
5. Ingresar la confirmación de la contraseña.
6. Seleccionar la opción “Cancelar” (No realiza ninguna acción).
7. Seleccionar la opción “Cambiar Contraseña” (Confirma la acción de cambio de contraseña).



3.4. Creación de usuarios

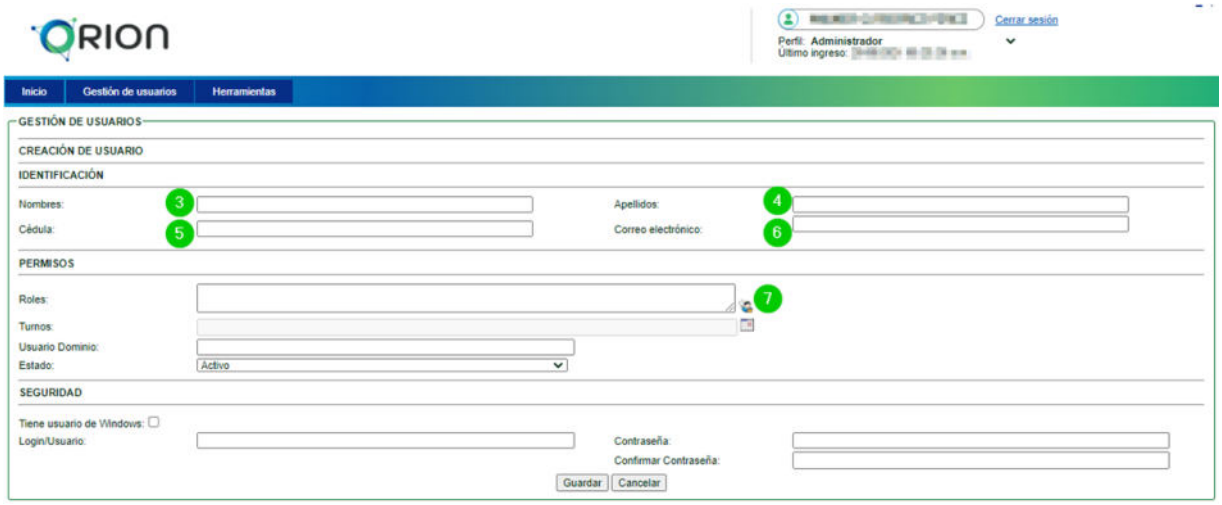
Funcionalidad habilitada únicamente en el perfil “***Administrador***”, permite gestionar los usuarios del sistema desde el ingreso de nuevos usuarios, actualización de información, asignación de perfiles y activar e inactivar los mismos.

1. Seleccionar la opción “Gestión de usuarios”.
2. Seleccionar la opción “Creación de usuarios”.



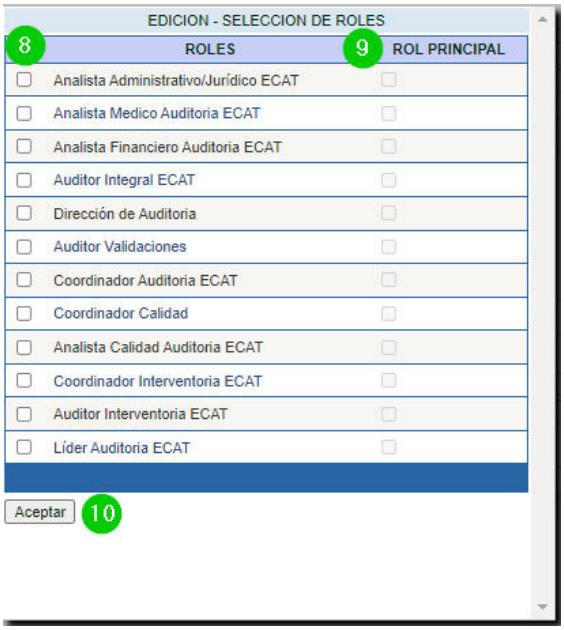
- Completar los datos para creación de usuarios.

3. Ingresar nombres.
4. Ingresar apellidos.
5. Ingresar número de cédula.
6. Ingresar correo electrónico.



Asignar los permisos correspondientes:

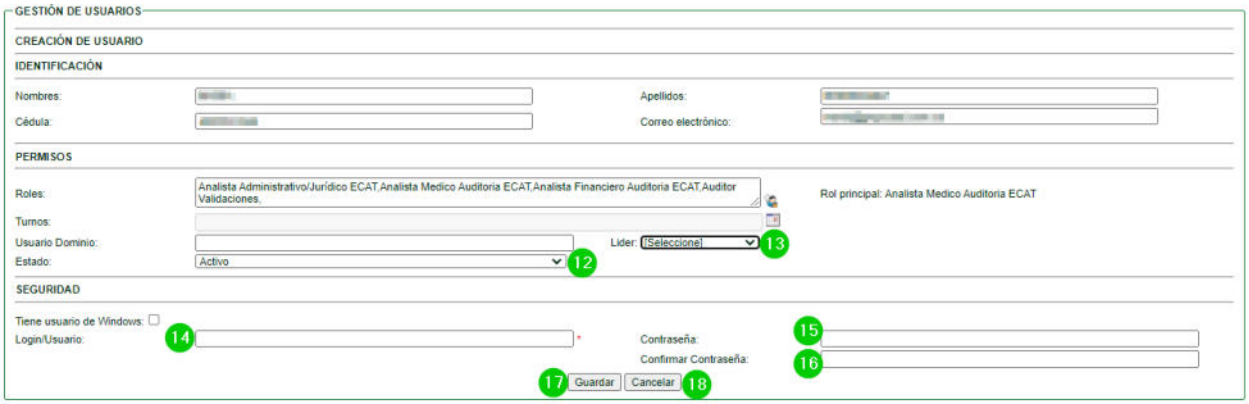
7. Seleccionar la opción “roles” (icono).
8. Seleccionar el/los roles asociados al usuario.
9. Marcar el rol principal.
10. Seleccionar la opción “Aceptar”.



11. Seleccionar la opción “Turnos”.



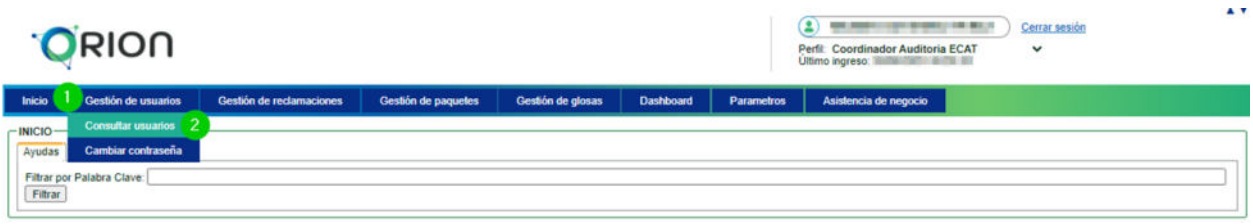
12. Seleccionar el estado (por defecto es activo).
13. Seleccionar de la lista el líder a asignar.
14. Ingresar el login de usuario.
15. Ingresar la contraseña.
16. Ingresar la confirmación de la contraseña.
17. Seleccionar la opción “Guardar”, para completar el registro.
18. Seleccionar la opción “Cancelar”.



3.5. Consulta de usuarios

Esta funcionalidad permite consultar los usuarios creados en el sistema ORION, funcionalidad habilitada con los roles de “*Administrador*” y “*Coordinador Auditoria ECAT*”.

1. Seleccione “*Gestión de usuarios*”.
2. Seleccione “*Consultar usuarios*”.



El sistema muestra los diferentes filtros de consulta que puede utilizar para la consulta de usuario(s) existente(s) en el sistema ORION, consulte ingresando con cualquiera de las siguientes opciones:

3. Ingrese el "*nombre* o *nombres*", o
4. Ingrese el "*apellido* o *Apellidos*", o
5. Ingrese el "*número de identificación a consultar*", o



6. Ingrese el "*usuario*", o
7. Seleccione "Líder", o
8. Seleccione la "*Fecha Ingreso*", o
9. Seleccione el "*turno*",
10. Seleccione el "Estado",
11. Seleccione la opción "*Consultar*",
12. Selecciones la opción "*Limpiar*".

Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Nombres	Permite ingresar los nombres del usuario.
Apellidos	Ingresar los apellidos del usuario.
Cedula	Ingresar el número de documento.
Roles	Muestra los roles seleccionados para el usuario.
Turnos	Muestra los turnos asignados al usuario.
Usuario dominio	Permite ingresar el usuario de dominio.
Estado	Muestra y permite seleccionar el estado del usuario.
líder	Muestra y permite seleccionar el líder del usuario.

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Tiene usuario de Windows	Cuadro que se marca si el usuario tiene usuario de Windows.
Login/usuario	Permite ingresar el usuario para ingreso al aplicativo.
Contraseña	Permite ingresar la contraseña que usará el usuario.
Confirmar contraseña	Permite ingresar la confirmación de la contraseña.
Edición - selección de roles	
Seleccionar roles	Cuadros que permiten seleccionar los roles a asignar al usuario.
Roles	Listado que muestra los nombres de los roles.
Rol principal	Permite seleccionar el rol principal para el usuario.
Edición - seleccionar turnos	
Seleccionar	Cuadro que permite seleccionar el turno para asignar al usuario.
Nombre turno	Muestra el nombre del turno.

Descripción de opciones

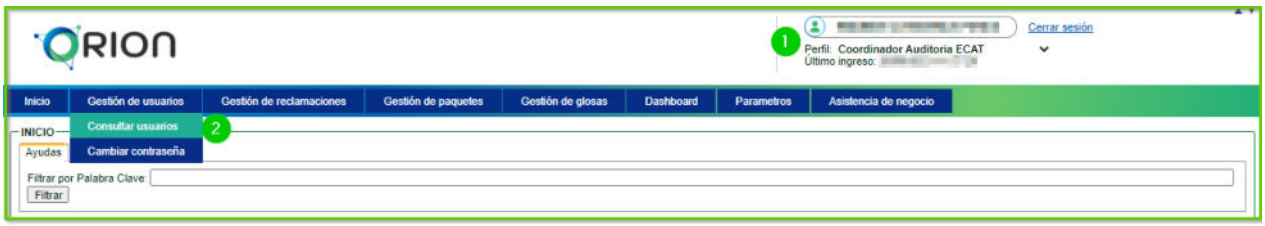
NOMBRE DEL OPCIONES	DESCRIPCIÓN
Seleccionar roles	Permite ingresar a la ventana “Edición - selección de roles”.
Seleccionar turnos	Permite ingresar a la ventana “Edición - seleccionar turnos”.
Guardar	Guarda los cambios realizados.
Cancelar	Descarta los cambios realizados.
Edición-selección	
Aceptar	Guarda los cambios realizados.

3.6. Desbloqueo de usuarios

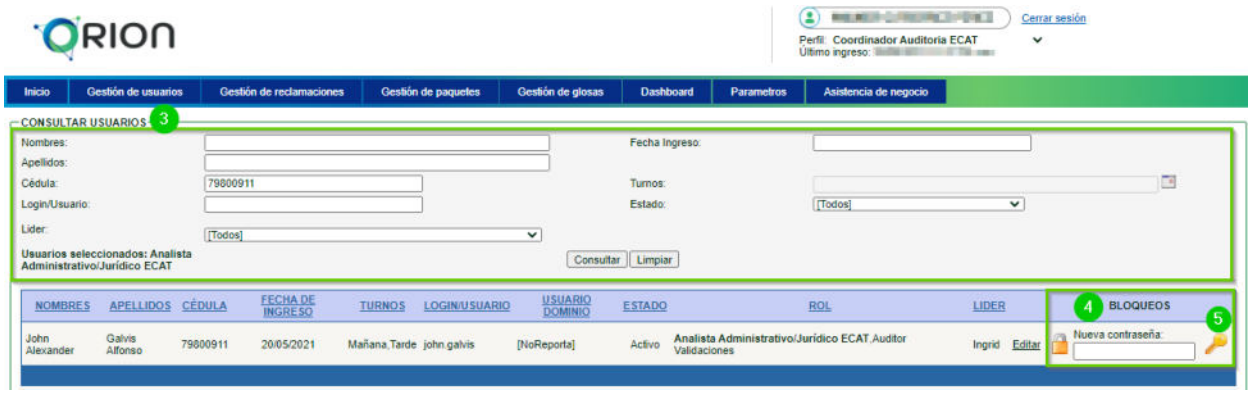
Ingresando con el Perfil de ***Administrador*** o ***Coordinador Auditoria ECAT***, esta funcionalidad permite desbloquear usuarios que por intentos fallidos de ingreso el aplicativo bloqueo, en este caso el aplicativo mostrará el mensaje “***Usuario bloqueado, consulte con el administrador***”.



1. Ingrese al sistema, con el rol "***Administrador"*** o "***Coordinador Auditoria ECAT".***
2. Seleccione opción "***Consultar usuarios***".

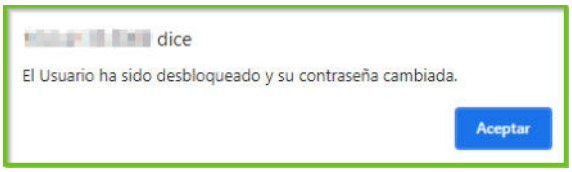


3. En el módulo de Consulta de usuarios, buscar el usuario por alguna de las opciones de búsqueda, (Ver numeral 3.4).



4. En campo "***BLOQUEOS***" en la opción ***Nueva Contraseña,*** digite la nueva contraseña del usuario bloqueado.
5. Seleccione opción "***Desbloquear*** ***",***

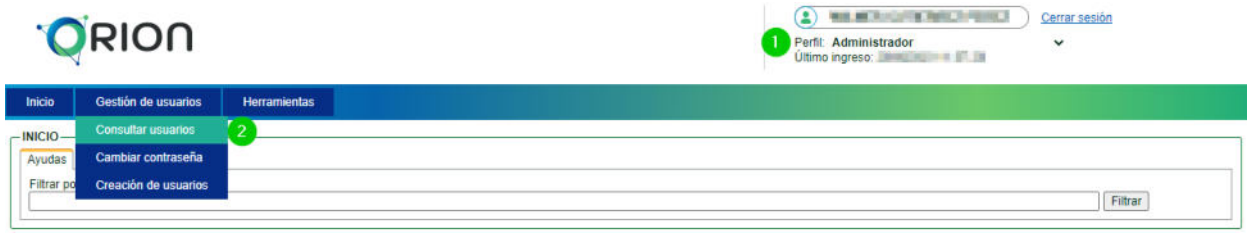
6. El sistema mostrara mensaje indicando que se realizó el desbloqueo del usuario y confirmando el cambio de contraseña.



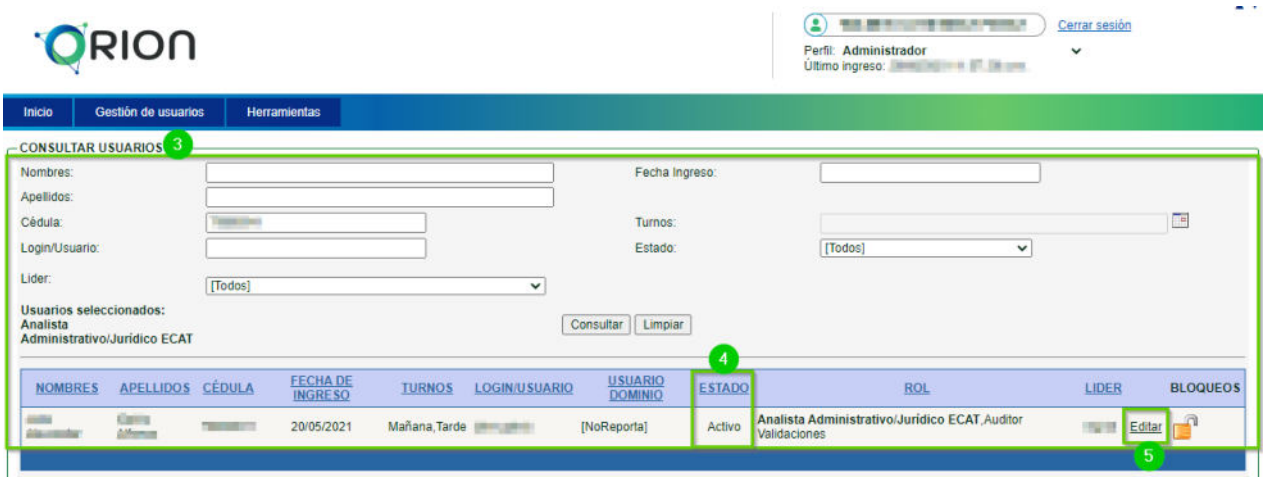
3.7. Inactivar o activar usuarios

Esta funcionalidad permite solo al perfil de ***Administrador*** activar o inactivar usuarios en el sistema.

1. Ingresar con Perfil "***Administrador"*** procede a inactivar el(los) usuario(s) requeridos.
2. Seleccione "***Consulta usuarios***".

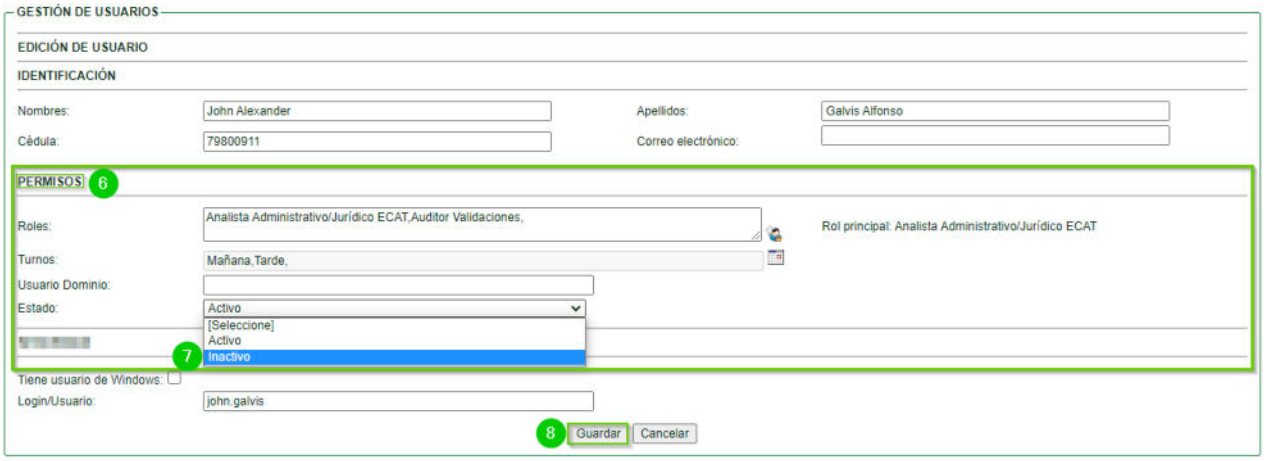


3. En el módulo de Consulta de usuarios, buscar el usuario por alguna de las opciones de búsqueda, (Ver numeral 3.4).
4. En el resultado de la búsqueda se confirma el estado del usuario en el sistema.
5. Seleccionar Opción "***Editar***".

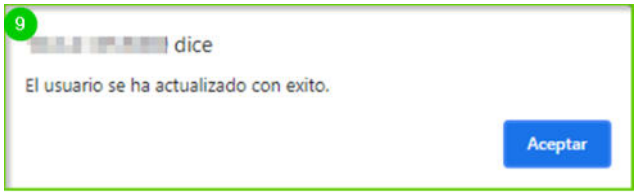


- Se habilita la pantalla Gestión de Usuarios.

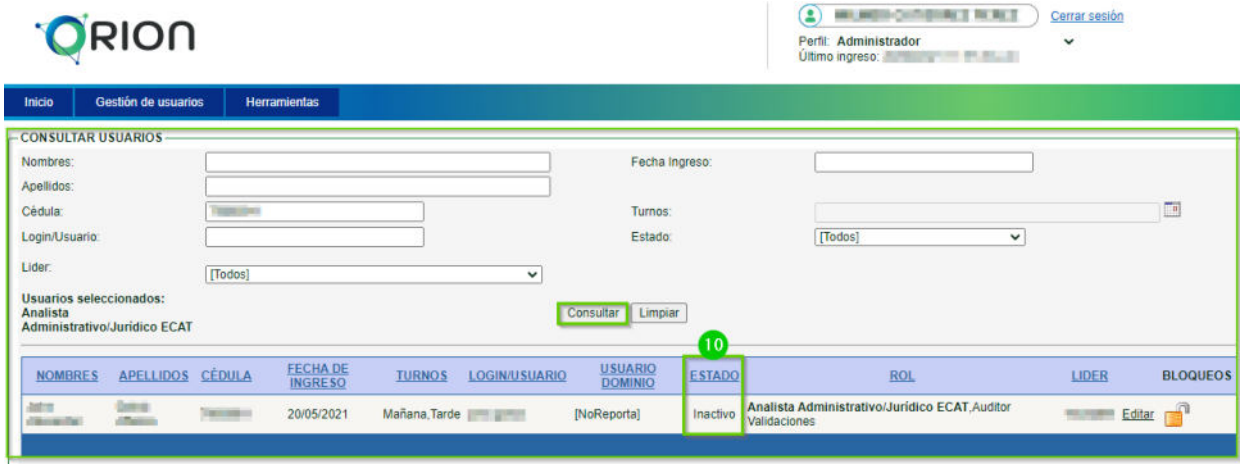
6. En la sección ***Permisos***, despliegue las opciones de "*Estado:*".
7. Seleccione "*Inactivo"*, (De acuerdo con el ejemplo, el cual es inactivar).



8. Seleccione Opción *"Guardar"*.
9. El sistema mostrará mensaje confirmando la actualización del estado del usuario.



10. Ejecutando nuevamente la consulta del usuario se confirma el estado del mismo en el aplicativo.



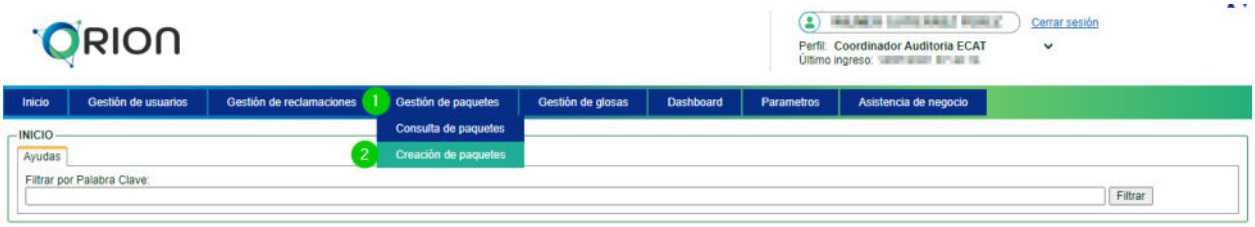
En el caso de realizar activación, realice los pasos del 1 al 5 de este numeral *(3.5)*, seleccione opción ***Activar,*** finaliza con los pasos del 8 al 10.

4. GESTIÓN DE PAQUETES

4.1. Creación de paquetes

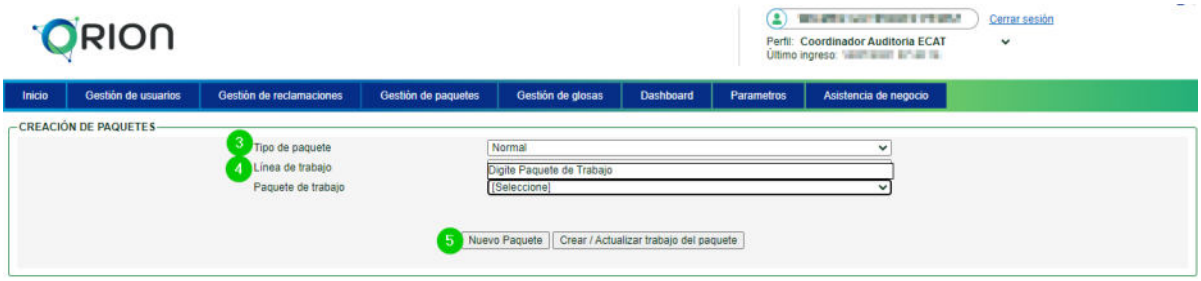
Esta funcionalidad permite crear paquetes de trabajo para realizar el proceso de auditoría. Para crear un paquete de trabajo:

1. Seleccionar la opción “Gestión de paquetes”.
2. Seleccionar la opción “Creación de paquetes”.



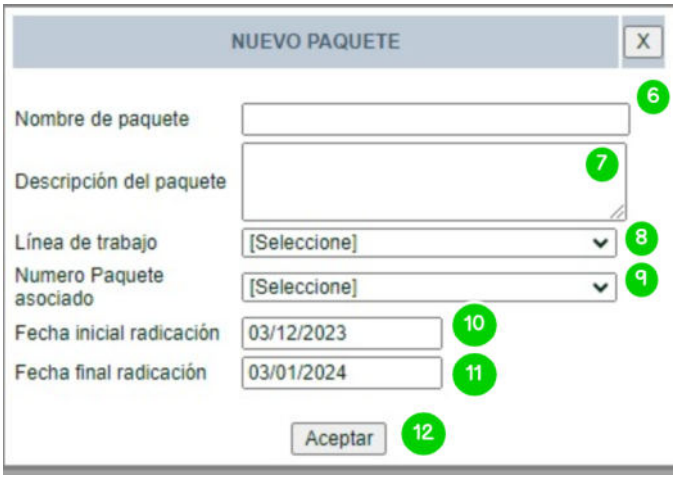
El sistema muestra la siguiente pantalla donde el usuario puede:

3. Seleccionar el tipo de paquete.
4. Seleccionar la línea de trabajo.
5. Seleccionar la opción “*Nuevo Paquete*”.



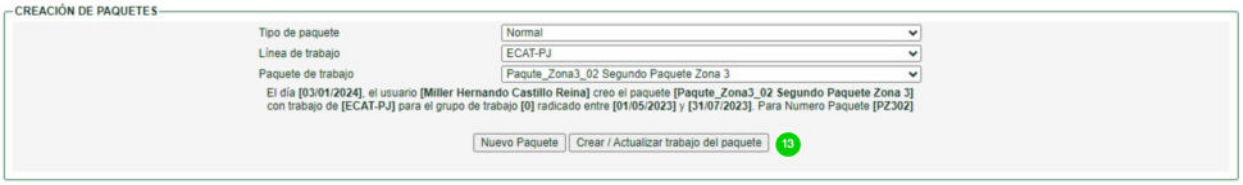
Al seleccionar la opción “*Nuevo Paquete*”, se muestra una ventana para crear un “*NUEVO PAQUETE*”.

6. Ingresar el nombre del paquete.
7. Ingresar la descripción del paquete.
8. Seleccionar la línea de trabajo.
9. Seleccionar el número de paquete asociado.
10. Seleccionar la fecha inicial de radicación.
11. Seleccionar la fecha final de radicación.
12. Seleccionar la opción “Aceptar”.

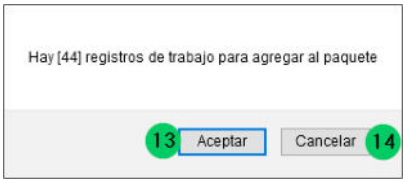


Al seleccionar la opción "*Aceptar*", el sistema muestra un mensaje de confirmación indicando las características del paquete creado.

13. Seleccionar la opción "Crear /Actualizar trabajo del paquete".



14. Seleccionar la opción "Aceptar".
15. Seleccionar la opción "Cancelar".



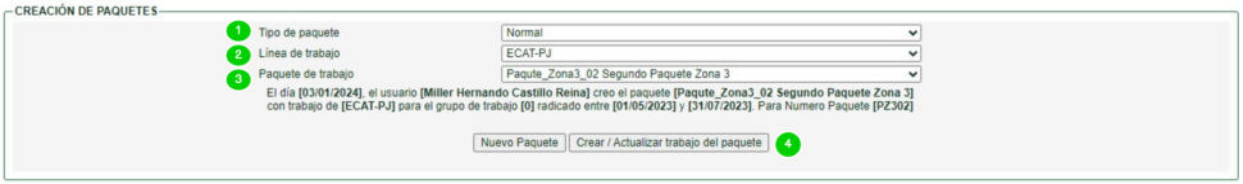
16. Seleccionar la opción "Aceptar".



Nota:

- **Para la creación de un paquete de trabajo se debe tener en cuenta que existan reclamaciones disponibles para asignar en el paquete nuevo.**
- **Se puede seleccionar el paquete a actualizar seleccionando las características del mismo en el listado.**

1. Tipo de paquete.
2. Línea de trabajo.
3. Paquete de trabajo.
4. Seleccionar la opción “Crear /Actualizar trabajo del paquete”.

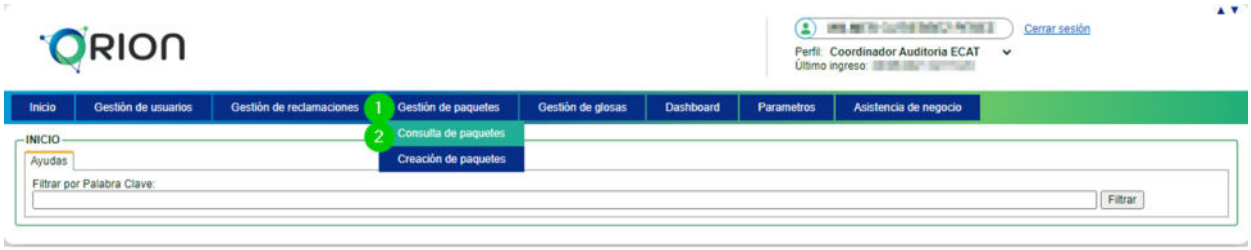


4.2. Consulta de paquetes

Modulo en el cual se crean y consultan los paquetes de reclamaciones para el proceso de revisión y verificación de reclamaciones.
Esta funcionalidad permite consultar y editar el nombre, descripción, y fechas asociadas al radicado.

Para consultar paquetes:

1. Seleccionar la opción “Gestión de paquetes”.
2. Seleccionar la opción “Consulta de paquetes”.



3. Ingresar el nombre del paquete,
4. Seleccionar la línea de trabajo,
5. Seleccionar el tipo de paquete,
6. Ingresar la descripción del paquete,
7. Seleccionar el estado del paquete,
8. Seleccionar la opción “Consultar”,
9. Seleccionar la opción “Limpiar”.

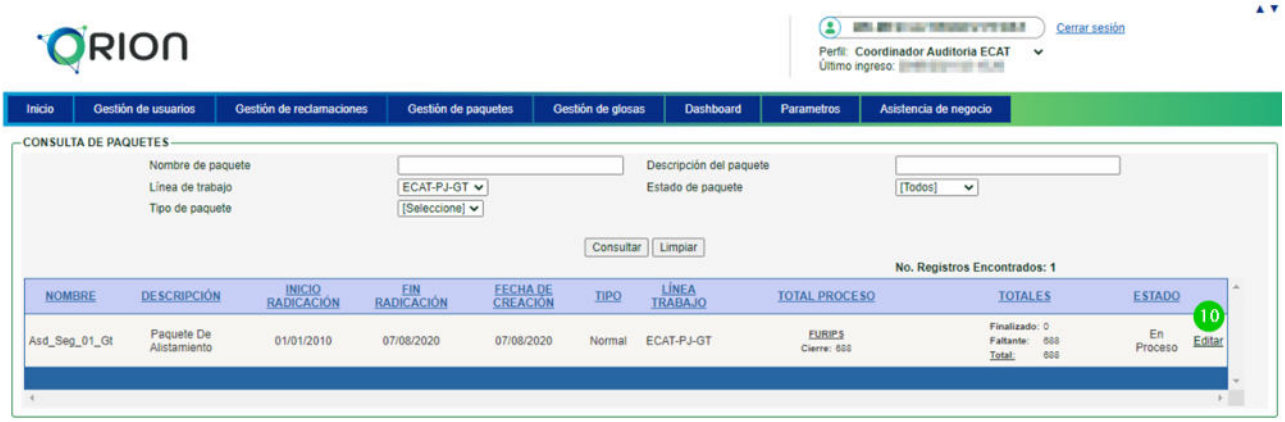


Nota:

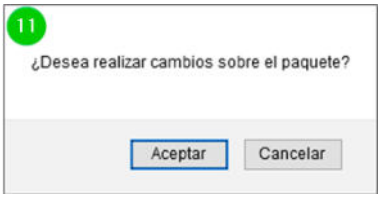
- **El campo "*Línea de trabajo*" es obligatorio.**

Al seleccionar la opción "Consultar", se mostrarán los registros que cumplan con los filtros ingresados, y se habilitaran la opción "Editar".

10. Seleccionar la opción "Editar".



11. Seleccionar la opción "Aceptar" o "Cancelar".

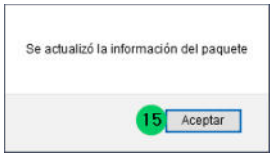


Al seleccionar la opción "Aceptar" se habilitaran los campos "NOMBRE", "DESCRIPCION", "INICIO RADICACIÓN" Y "FIN RADICACIÓN".

12. Ingresar o seleccionar los datos a actualizar,
13. Seleccionar la opción "Guardar",
14. Seleccionar la opción "Cancelar".



15. Seleccionar la opción “Aceptar”.



Descripción de campos:

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Nombre de paquete	Permite ingresar el nombre del paquete a consultar.
Línea de trabajo	Lista desplegable, permite seleccionar la línea de trabajo.
Tipo de paquete	Lista desplegable, permite seleccionar el tipo de paquete.
Descripción del paquete	Permite ingresar la descripción del paquete.
No. Registros Encontrados	Muestra la cantidad de registros que cumplen con los filtros ingresados.
Listado de paquetes	
Nombre	Muestra el nombre del paquete.
Descripción	Permite visualizar la descripción del paquete.
Inicio radicación	Muestra la fecha inicial de la radicación del paquete.
Fin radicación	Muestra la fecha final de la radicación del paquete.
Fecha de creación	Permite observar la fecha de creación del paquete en sistema.
Tipo	Muestra el tipo de paquete.
Línea de trabajo	Muestra la línea de trabajo asociada al paquete.
Total proceso	Muestra los procesos asociados al paquete y la cantidad de reclamaciones en dada uno de los mismos.
Totales	Permite visualizar la cantidad de reclamaciones auditadas.
Estado	Muestra el estado actual del paquete.

Descripción de opciones:

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Consultar	Valida los datos ingresados y muestra en el listado de paquetes los que cumplan con los filtros ingresados.
Limpiar	Elimina los datos ingresados en los campos.
Listado de paquetes	
Editar	Permite habilitar la edición de los campos “NOMBRE”, “DESCRIPCION”, “INICIO RADICACIÓN” Y “FIN RADICACIÓN”.
Guardar	Guarda los cambios efectuados.
Cancelar	Descarta el proceso realizado.
¿Desea realizar cambios sobre el paquete?	
Aceptar	Confirma la que el paquete será editado.

5. GESTIÓN DE RECLAMACIONES

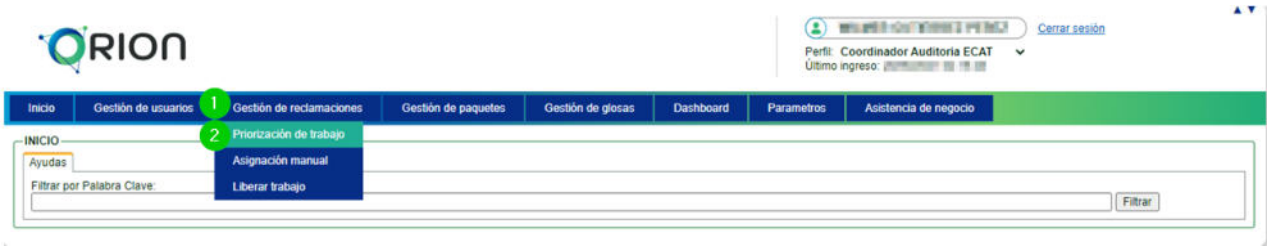
Esta funcionalidad permite priorizar el trabajo creado previamente, el trabajo puede ser priorizado de forma general o a un analista específico.

5.1. Priorización de trabajo

Esta funcionalidad permite priorizar el trabajo creado previamente, el trabajo puede ser priorizado de forma general o a un analista específico.

Para priorizar trabajo

1. Seleccionar la opción “Gestión De Reclamaciones”,
2. Seleccionar la opción “Priorización de Trabajo”,

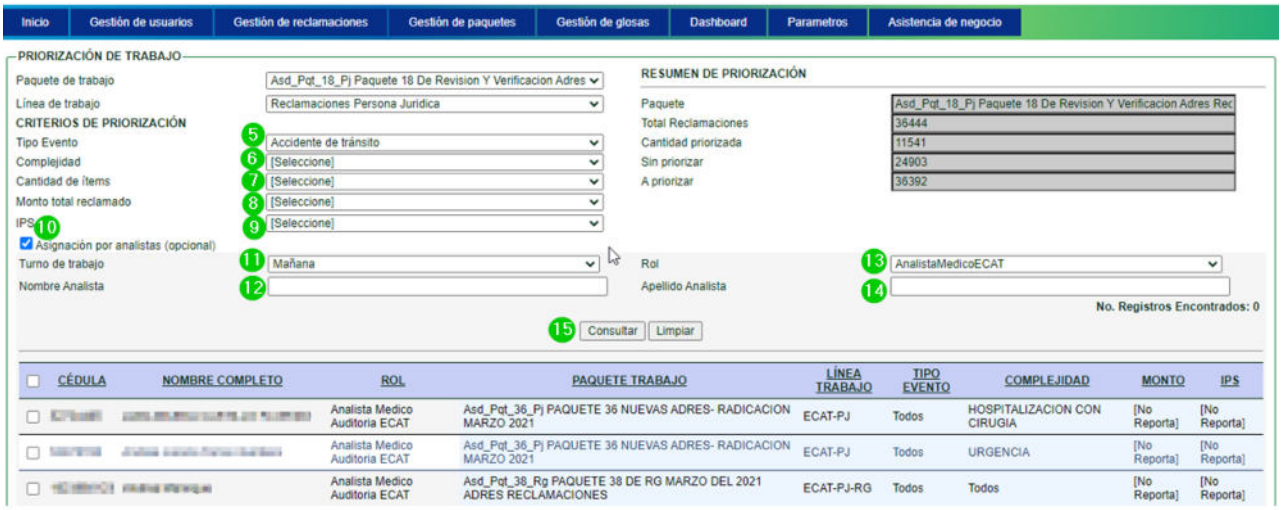


3. Seleccionar el paquete de trabajo,
4. Seleccionar la línea de trabajo,



Criterios de priorización

5. Seleccionar el tipo de evento,
6. Seleccionar Complejidad,
7. Seleccionar la cantidad de ítems,
8. Seleccionar el monto,
9. Seleccionar la IPS,
10. Seleccionar el cuadro "*Asignar por analista*",

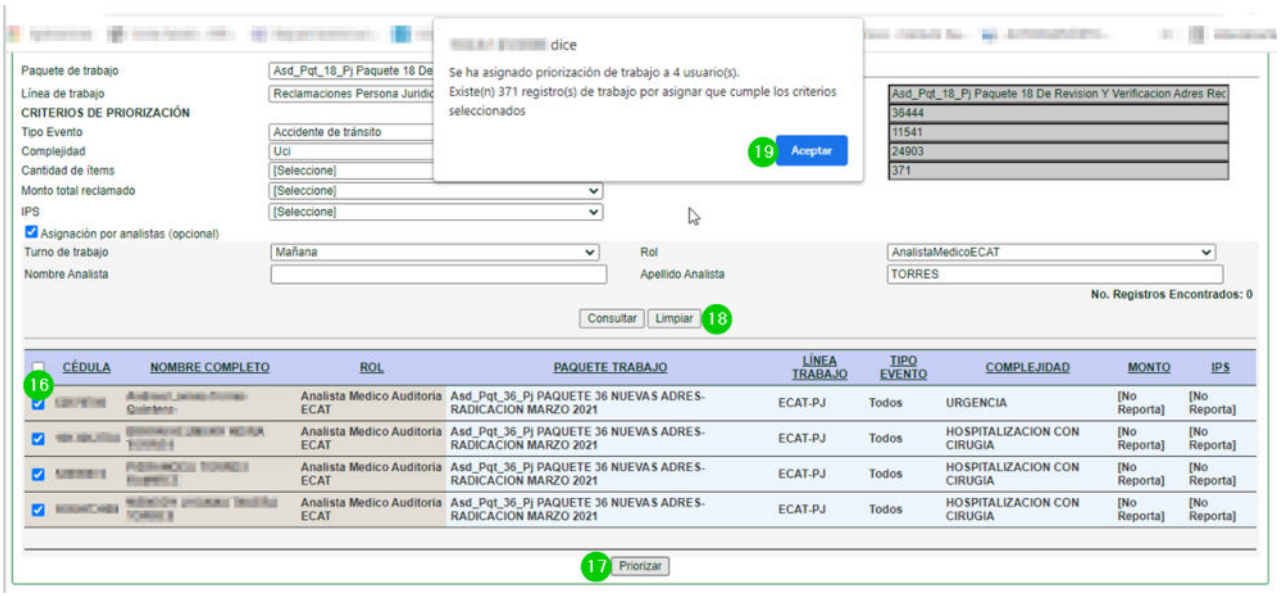


11. Seleccionar el turno de trabajo,
12. Ingresar el nombre del analista,
13. Seleccionar el rol del analista,
14. Ingresar el apellido del analista,
15. Seleccionar la opción "*Consultar*".

Nota

1. **Los campos "Paquete de trabajo", "Línea de trabajo" y "Tipo Evento" son obligatorios.**

Al seleccionar la opción "Consultar" se mostrara el listado de analistas que cumplen con los filtros Seleccionados, se confirmara la asignación de la priorización de acuerdo a los criterios seleccionados



16. Seleccionar el analista,
17. Seleccionar la opción "*Priorizar*",
18. Seleccionar la opción "*Limpiar*",
19. Seleccionar la opción "*Aceptar*".

Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Nombre de paquete	Lista desplegable, permite seleccionar el nombre del paquete.
Línea de trabajo	Lista desplegable, permite seleccionar la línea de trabajo.
Tipo de evento	Lista desplegable, permite seleccionar el tipo de evento de los paquetes de trabajo a priorizar.
Complejidad	Lista desplegable, permite seleccionar la complejidad de la reclamación a priorizar.
Cantidad de ítems	Lista desplegable permite seleccionar la cantidad de ítem que contienen los paquetes de trabajo a priorizar
Monto reclamado	Permite seleccionar montos económicos de las reclamaciones a priorizar.
IPS	Lista desplegable, permite seleccionar la institución prestadora de salud.
Resumen priorización	

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Paquete	Permite visualizar el nombre del paquete
Total reclamaciones	Permite visualizar el total de las reclamaciones del paquete
Cantidad priorizada	Permite visualizar la cantidad de reclamaciones priorizadas.
Sin priorizar	Permite observar la cantidad de reclamaciones que no serán priorizadas.
A priorizar	Permite observar la cantidad de reclamaciones que serán priorizadas.
Asignación por analista	
Turno de trabajo	Permite seleccionar el turno del analista.
Rol	Permite seleccionar el rol asignado al analista.
Nombre Analista	Permite ingresar el rol del analista.
Apellido Analista	Permite ingresar el apellido del analista
Listado analista	
Seleccionar analista	Campo de selección, se marca para seleccionar el analista.
Cedula	Muestra el número de documento del analista.
Nombre	Muestra los o el nombre del analista.
Rol	Muestra el rol asignado al analista.
Paquete de trabajo	Puesta el nombre del paquete asignado al analista.
Línea de trabajo	Muestra la línea de trabajo del paquete asignado al analista.
Tipo de evento	Permite visualizar el tipo de evento asignado a la priorización realizada para en analista.
Monto	Muestra en rango de los montos asociados a la priorización realizada para asignar trabajo al analista.
IPS	Permite visualizar el nombre de la IPS asociada a la priorización realizada para asignar trabajo al analista.

Descripción de opciones

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Priorizar	Prioriza las reclamaciones según los filtros ingresados
Listado Analista	
Consultar	Consulta los analistas que cumplan con los filtros ingresados
Limpiar	Borra los datos ingresados en los filtros

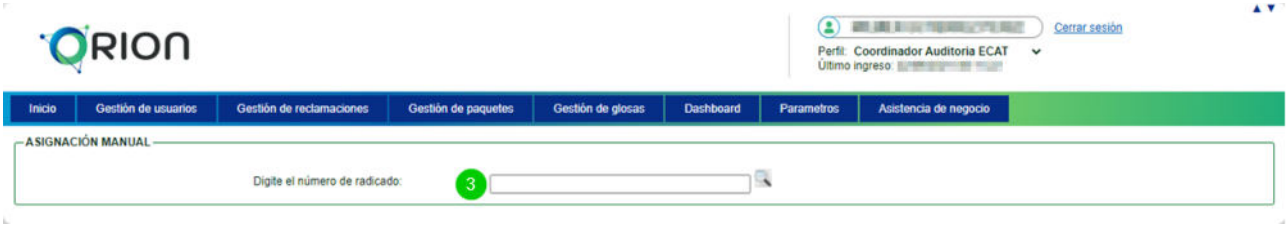
5.2. Asignación manual

La asignación manual permite a los perfiles de Coordinador *de auditoría* y *Líder de Auditoria* asignar una reclamación a un analista de auditoria específico quien realizará el proceso de auditoría de manera integral, es decir, se realiza en su totalidad sin pasar por los tres segmentos. La reclamación no debe estar en proceso de revisión y verificación,

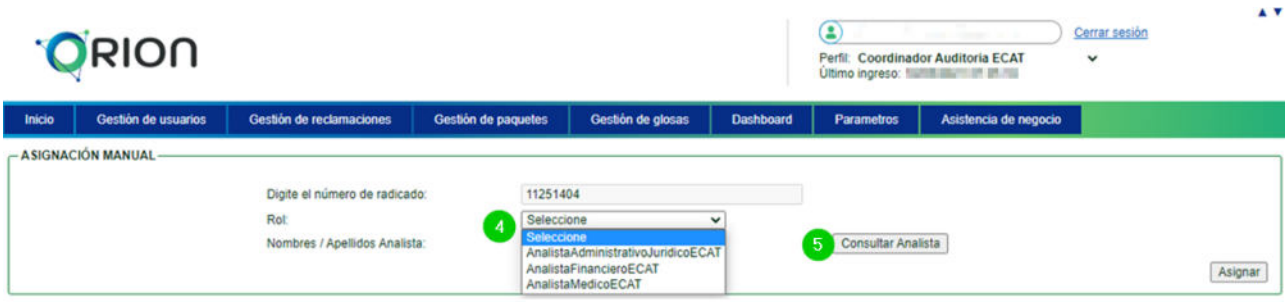
- Seleccione "*Gestión de reclamaciones*",
- Seleccione "*Asignación Manual*",



- Se habilita la opción de búsqueda para el ingreso del número de reclamación a asignar,



- Al consultar la reclamación y este número no ha iniciado auditoria por ninguno de los segmentos, el aplicativo permite consultar, asignar el rol y buscar el analista que tenga asociado el rol para su asignación.

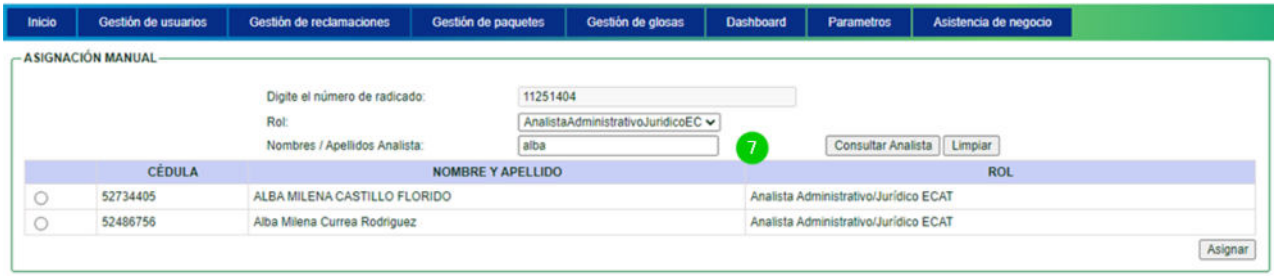


- Al seleccionar la opción de *Consultar Analista*, búsqueda sin ingresar un nombre específico de auditor, el aplicativo muestra el listado de analistas asociados al rol previamente seleccionado y de allí asignar la reclamación a un único analista. También se podrá buscar por nombre o apellido y se listara los resultados acorde a esta consulta.

- Resultado de consulta sin filtro por nombre o apellido:



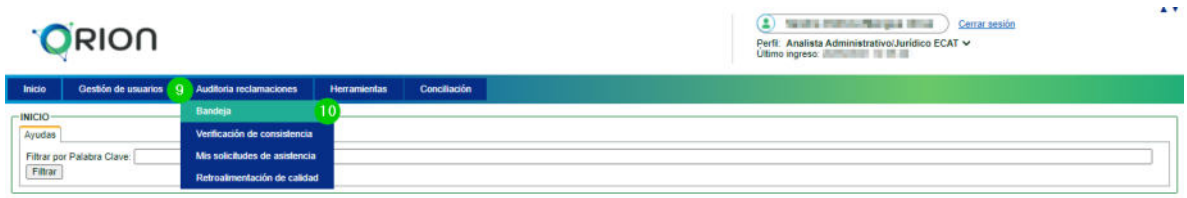
- Resultado de consulta por nombre o apellido,



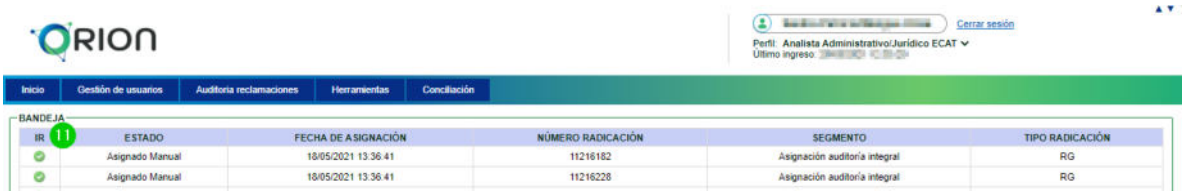
- Seleccionado el analista para finalizar, se selecciona la opción "***Asignar***", el aplicativo indicara la asignación de la reclamación.



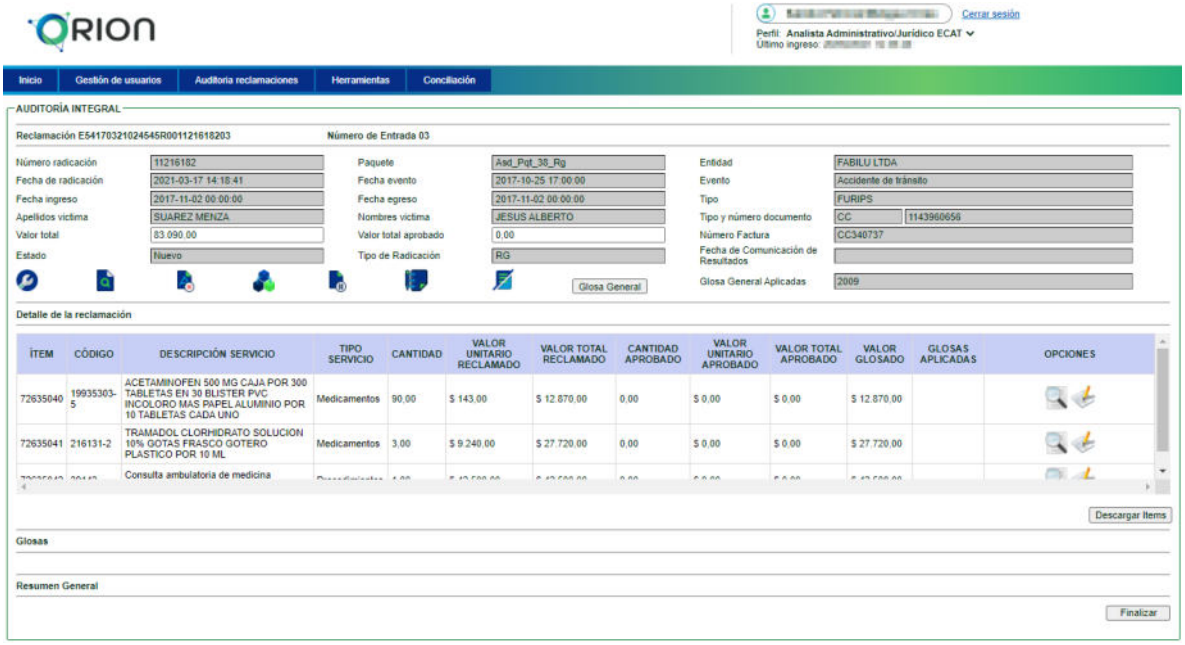
- La asignación de la reclamación se podrá verificar desde la bandeja del analista seleccionado por las opciones: "***Auditoria de reclamaciones"*** y opción "*Bandeja*":



- Consulta "*Bandeja*" de usuario, en la cual se muestra el estado "Asignacion Manual" fecha de asignacion el número de radicado y el segmento al cual fue asignado.



- Seleccionar la opción “IR” la cual habilitará la auditoria de la reclamación al analista:



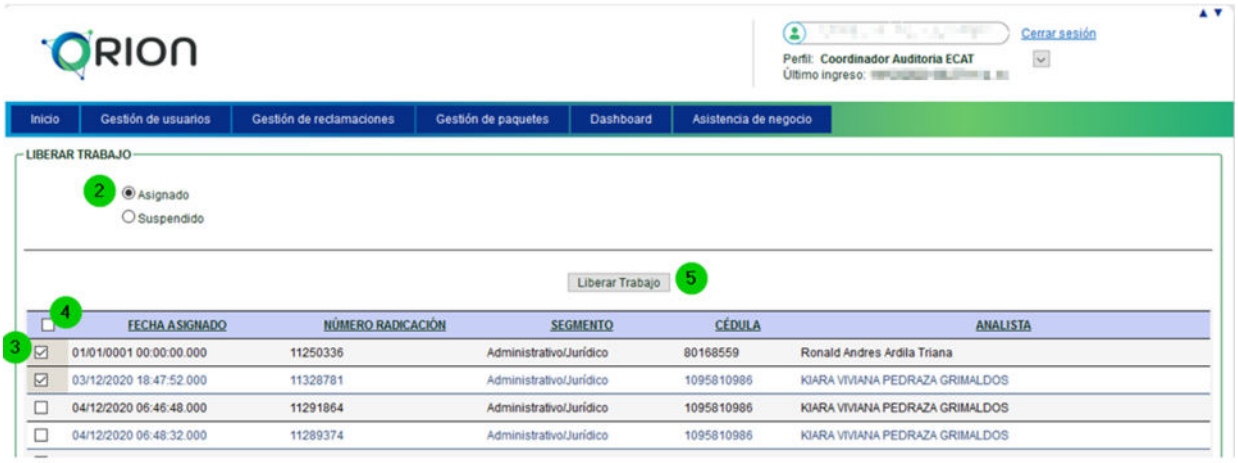
5.3. Liberar trabajo

Funcionalidad que permite liberar la reclamación en proceso de auditoría y en estado suspendida. Permite desasignar una o varias reclamaciones y liberarlas en el segmento de auditoria en el que se encuentre para que nuevamente sea asignada por el sistema a un nuevo analista.

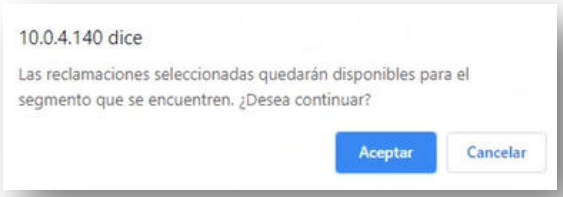
1. Seleccione la opción Liberar trabajo



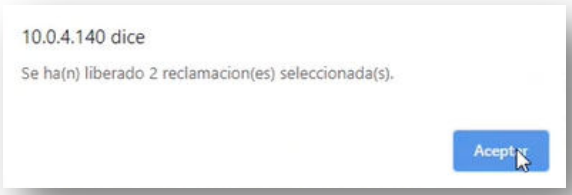
2. Seleccione la opción “Asignado”. Filtrara las reclamaciones asignadas en proceso de auditoría.



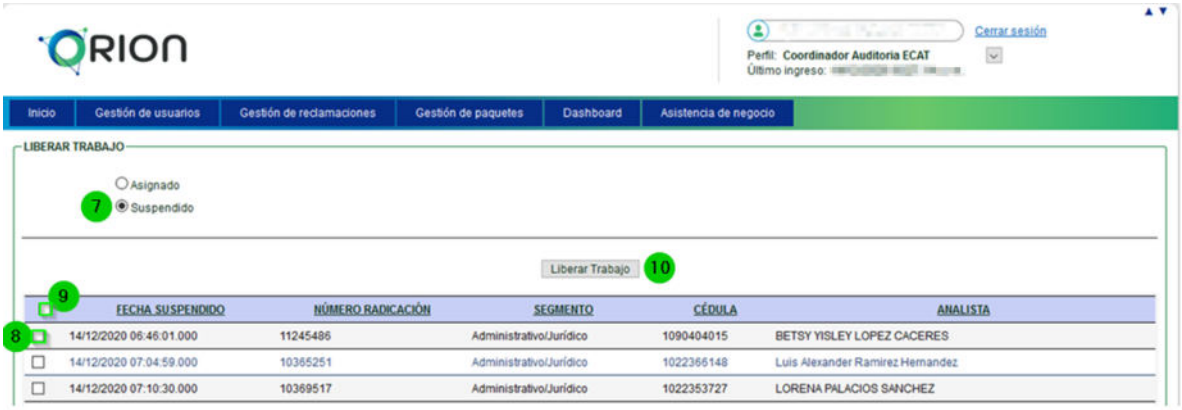
3. Seleccione el cuadro correspondiente al número de "*radicado*" para liberar.
4. Seleccione el cuadro en el encabezado para seleccionar todos los radicados.(si aplica)
5. Al seleccionar la opción "*Liberar trabajo*", mostrará mensaje para confirmar el proceso, indica que las reclamaciones seleccionadas quedarán disponibles en el segmento en el que se encuentran.



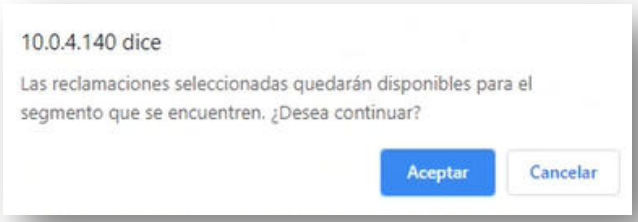
6. Al confirmar el sistema confirma la ejecución del proceso.



7. Seleccione la opción "*Suspendido*". Se Filtraran las reclamaciones en auditoria en estado suspendida.



8. Seleccione el cuadro correspondiente al número de "radicado" para liberar.
9. Seleccione el cuadro en el encabezado para seleccionar todos los radicados. (si aplica).
10. Al seleccionar la opción "*Liberar trabajo*", mostrará mensaje para confirmar el proceso, indica que las reclamaciones seleccionadas quedarán disponibles en el segmento en el que se encuentran.



Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
FECHA ASIGNADO	Fecha de asignación en el segmento de auditoria.
NÚMERO DE RADICACIÓN	Numero de radicado de la reclamación.
SEGMENTO	Segmento en el cual se encuentra actualmente el radicado a liberar.
CÉDULA	Número de identificación del analista que tiene asignada la reclamación.
ANALISTA	Nombres y apellidos del analista que tiene asignada la reclamación.
Resumen priorización	
Paquete	Permite visualizar el nombre del paquete.
Total reclamaciones	Permite visualizar el total de las reclamaciones del paquete.
Cantidad priorizada	Permite visualizar la cantidad de reclamaciones priorizadas.

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Sin priorizar	Permite observar la cantidad de reclamaciones que no serán priorizadas.
A priorizar	Permite observar la cantidad de reclamaciones que serán priorizadas.

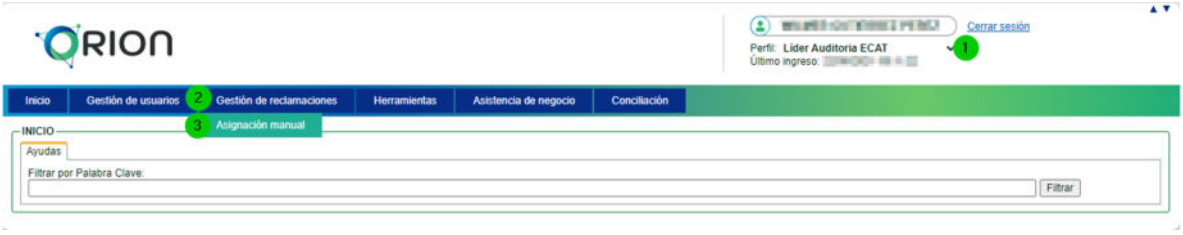
Descripción de opciones

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Asignado	Filtra las reclamaciones *asignadas* en los diferentes segmentos de auditoria.
Suspendido	Filtra las reclamaciones *suspendidas* en los diferentes segmentos de auditoria.
Seleccionar "*todo*"	Campo de selección, se marca para seleccionar el número de radicado.
Seleccionar por "*Numero radicado*"	Campo de selección, se marca para todos los números de radicación.
Liberar trabajo	Opción para ejecutar la liberación de las reclamaciones.

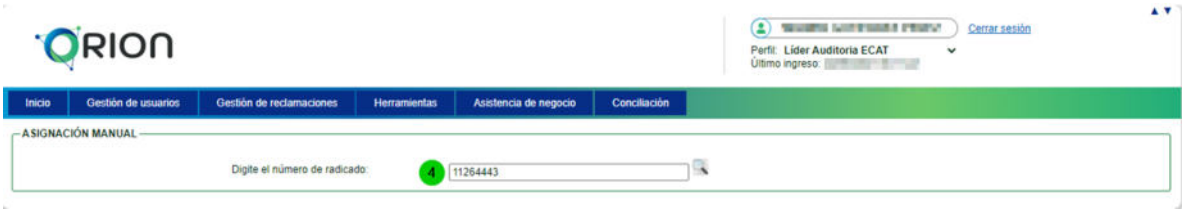
5.4. Radicado duplicado

Funcionalidad que permite asignar reclamaciones que presenten mismo número de radicado con mismo número entrada ha determinado analista para su verificación y revisión.

1. Al Ingresar al sistema con usuario que tenga el rol "*Líder de auditoria*" o visualizará las opciones que tiene activas,
2. Seleccione "Gestión de reclamaciones",
3. Seleccione "Asignación Manual",



4. Digite el número de radicado,



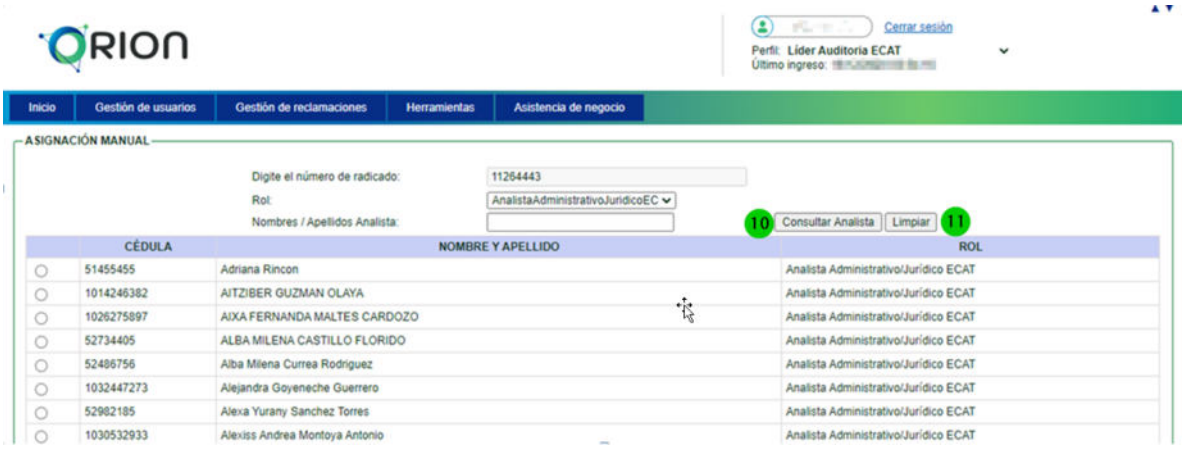
5. Seleccione la reclamación a asignar para auditoria,



6. Al seleccionar el radicado, el aplicativo mostrara en la ventana de *asignación manual* el número de radicado,
7. Lista para "seleccionar el rol" para la auditoria de la reclamación,
8. Permite buscar por nombre o apellido del auditor,
9. Permite consultar los analistas que tengan asignado el rol anteriormente seleccionado,



10. Seleccione la opción "*Consultar Analista*", el sistema mostrara listado de Auditores con el rol previamente seleccionado,
11. Seleccione opción "*Limpiar*" iniciara nuevamente para digitar un nuevo radicado,



12. Seleccione Analista para asignación de la reclamación,

13. Selección la opción "*Asignar*",



14. El sistema mostrara aviso confirmando la asignación de la reclamación al analista seleccionado,



15. Seleccione la opción "*Aceptar*".

5.5. Confirmación asignación de la reclamación al auditor seleccionado

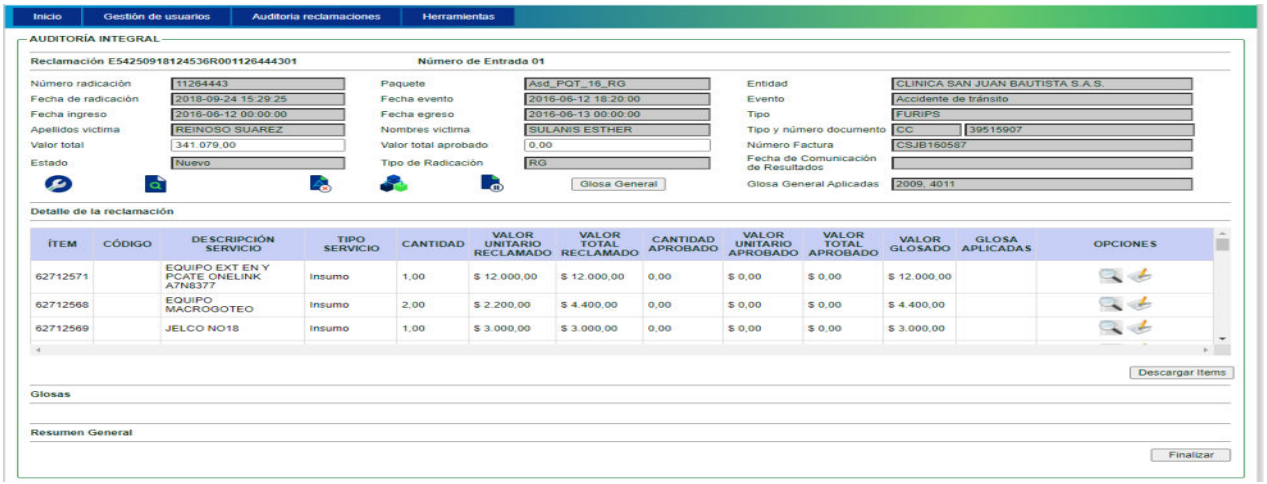
1. El auditor inicia sesión en el sistema con el rol del segmento asignado,
2. Selección Auditoria reclamaciones, opción *Bandeja*:



3. El sistema mostrara en la bandeja la reclamación asignada manualmente:



4. Seleccione la opción "*IR*", el sistema habilitara el módulo de "auditoría integral" para la auditoria de la reclamación:

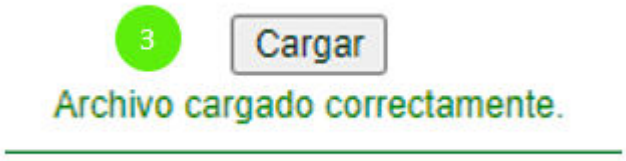


5.6. Asignación de paquete

Esta funcionalidad permite cargar mediante un archivo .txt separado ; Cedula (asesor)y paquete(PTE00 o PZ300) , esto con el fin de controlar que los asesores estén asociados a un paquete y así solo puedan ver y o auditar ese paquete y así se distribuyen las cargar en todos los asesores.



1. **Opción en la que se habilita el explorador de archivos para seleccionar el archivo .txt con los datos a cargar.**
2. **Opción que cargara el archivo .txt previamente seleccionado.**

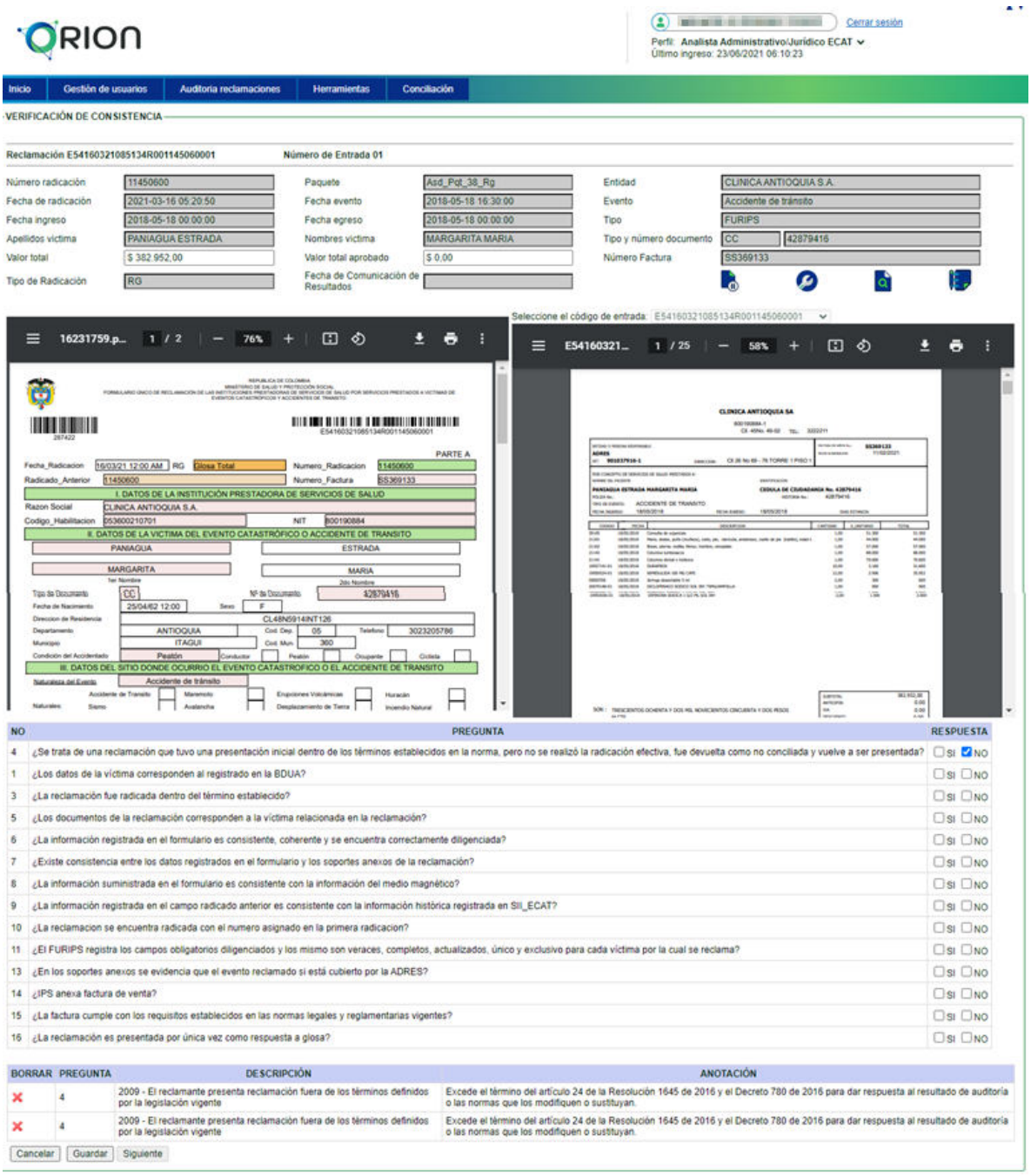


3. **Mensaje informativo que indica que se cargó correctamente el archivo.**

6. AUDITORIA RECLAMACIONES

6.1. Verificación de consistencias

Esta funcionalidad permite al perfil analista administrativo – jurídico realizar la auditoría pasando por la verificación de los soportes y FURIPS asociados para finalmente contestar una serie de preguntas presentadas según la línea del paquete en trabajo:



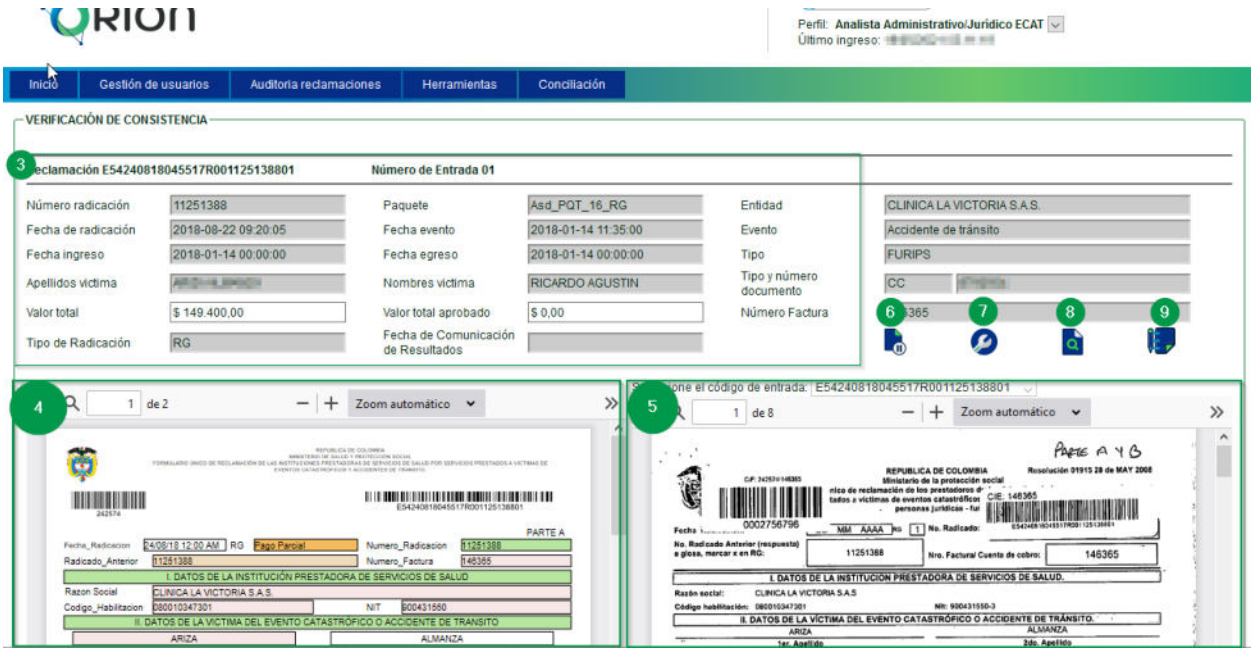
1. Seleccionar la opción “Auditoria reclamaciones”,
2. Seleccionar la opción “verificación de consistencias”,



La ventana de auditoría de verificación de consistencias cuenta con las siguientes funcionalidades:

3. Encabezado de reclamación,
4. Sección FURIPS, por medio de la barra de desplazamiento vertical es posible navegar en el formulario presentado,
5. Visor de documentos soporte, por medio de la barra de desplazamiento vertical es posible navegar en el formulario presentado,
6. Opción ‘*Asistencia Técnica*’,
7. Opción ‘*Herramientas*’,
8. Opción ‘*Ver históricos*’.
9. Opción ‘*Anotaciones Generales*’.

Para ver el detalle de las opciones (íconos), consulte el numeral ‘Funcionalidades de apoyo en auditoria’ del presente manual.

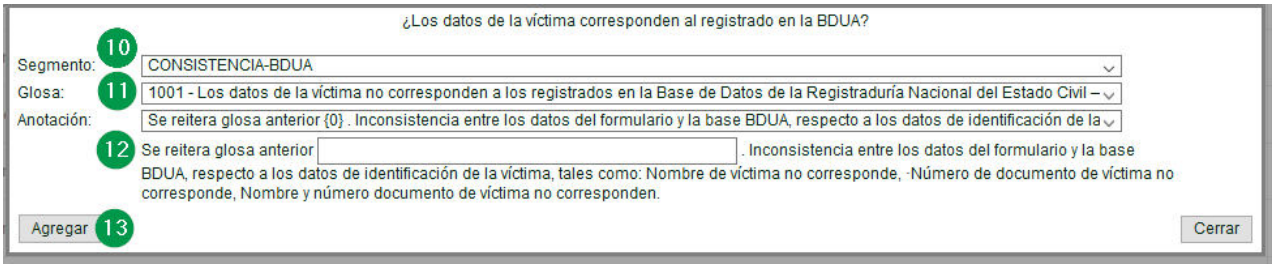


Para completar la auditoria de verificación de consistencias el analista debe responder todas las preguntas presentadas.

NO	PREGUNTA	RESPUESTA
4	¿Se trata de una reclamación que tuvo una presentación inicial dentro de los términos establecidos en la norma, pero no se realizó la radicación efectiva, fue devuelta como no conciliada y vuelve a ser presentada?	☐SI ☑NO
1	¿Los datos de la víctima corresponden al registrado en la BDUA?	☐SI ☑NO
3	¿La reclamación fue radicada dentro del término establecido?	☑SI ☐NO
5	¿Los documentos de la reclamación corresponden a la víctima relacionada en la reclamación?	☑SI ☐NO
6	¿La información registrada en el formulario es consistente, coherente y se encuentra correctamente diligenciada?	☑SI ☐NO
7	¿Existe consistencia entre los datos registrados en el formulario y los soportes anexos de la reclamación?	☑SI ☐NO
8	¿La información suministrada en el formulario es consistente con la información del medio magnético?	☑SI ☐NO
9	¿La información registrada en el campo radicado anterior es consistente con la información histórica registrada en SII_ECAT?	☑SI ☐NO
10	¿La reclamacion se encuentra radicada con el numero asignado en la primera radicacion?	☐SI ☐NO
11	¿El FURIPS registra los campos obligatorios diligenciados y los mismo son veraces, completos, actualizados, único y exclusivo para cada víctima por la cual se reclama?	☐SI ☐NO
13	¿En los soportes anexos se evidencia que el evento reclamado si está cubierto por la ADRES?	☐SI ☐NO
14	¿IPS anexa factura de venta?	☐SI ☐NO
15	¿La factura cumple con los requisitos establecidos en las normas legales y reglamentarias vigentes?	☐SI ☐NO
16	¿La reclamación es presentada por única vez como respuesta a glosa?	☐SI ☐NO

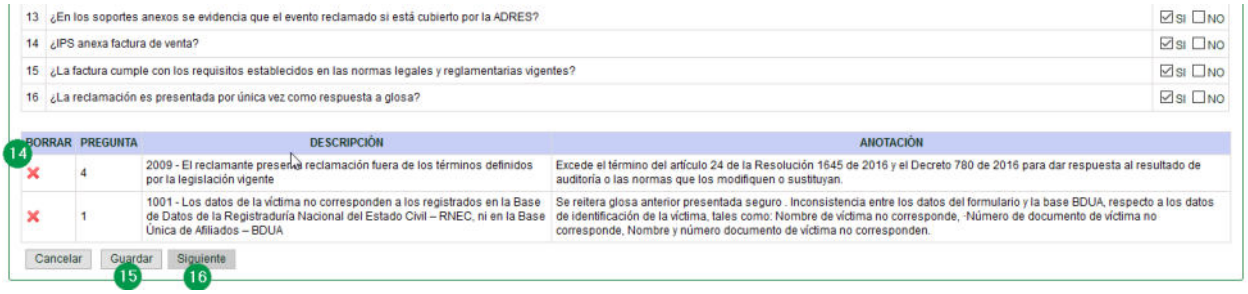
Al seleccionar la opción “NO” en una de las preguntas se habilita una ventana para indicar la causal obligatoria.

10. Seleccionar el segmento secundario.
11. Seleccionar la glosa.
12. Seleccionar la anotación y completar los parámetros requeridos (si aplica).
13. Seleccionar la opción “Agregar”.

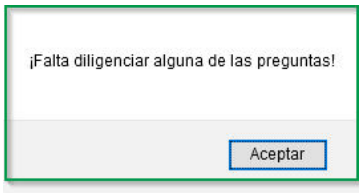


Cada glosa adicionada se presenta como resumen para que el analista las verifique antes de finalizar la auditoria del primer segmento.

14. Seleccionar la opción borrar para eliminar una glosa, al eliminar la glosa el analista debe responder nuevamente la pregunta afectada.
15. Seleccionar la opción ‘Guardar’, inmediatamente el sistema verifica que todas las preguntas se encuentren con respuesta y habilita la opción ‘Siguiente’.
16. Seleccionar el botón ‘Siguiente’ permite solicitar una nueva reclamación para auditar en el actual segmento.



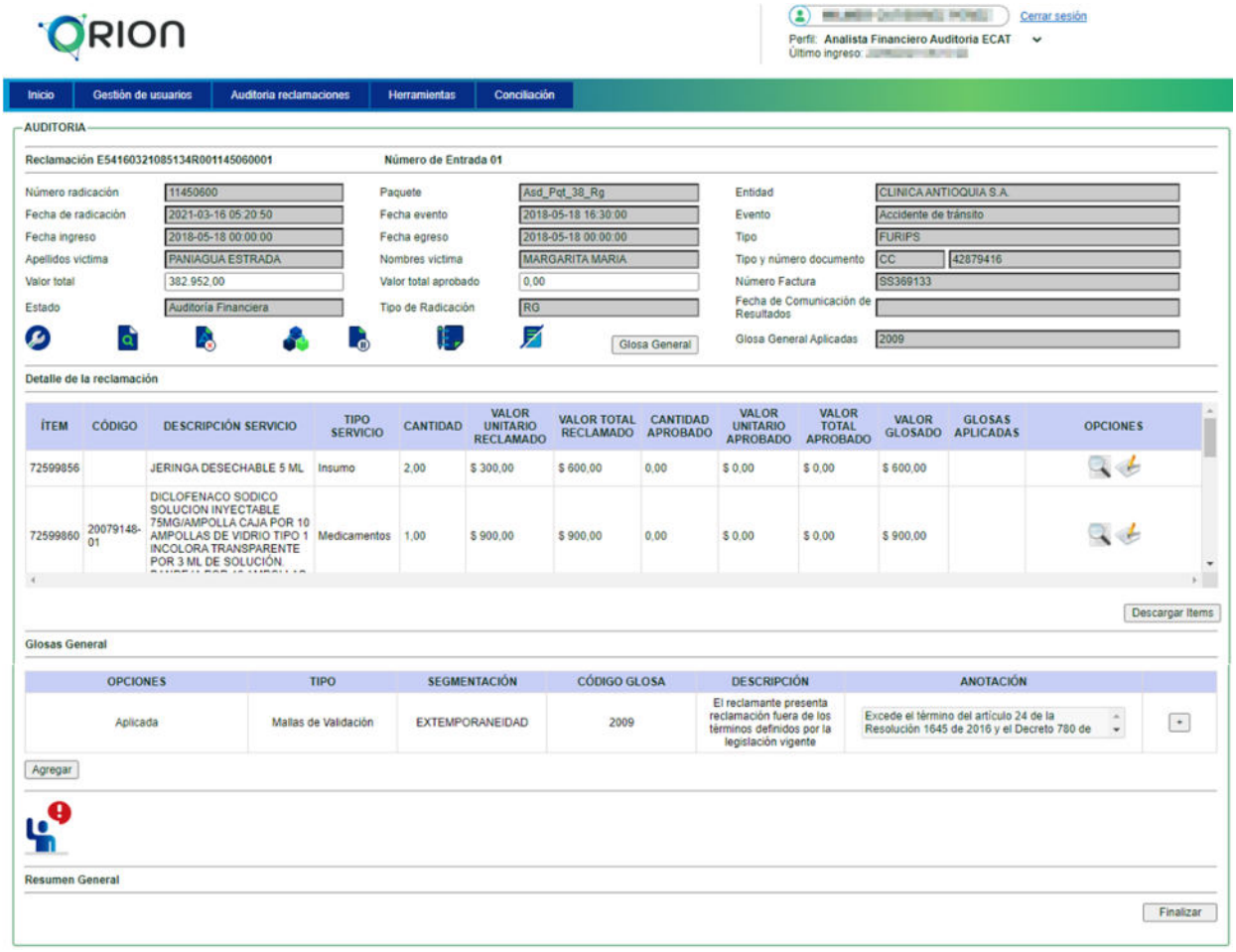
Si alguna pregunta se encuentra sin respuesta marcada, el sistema no habilita la opción 'Siguiente' y presenta el siguiente mensaje.



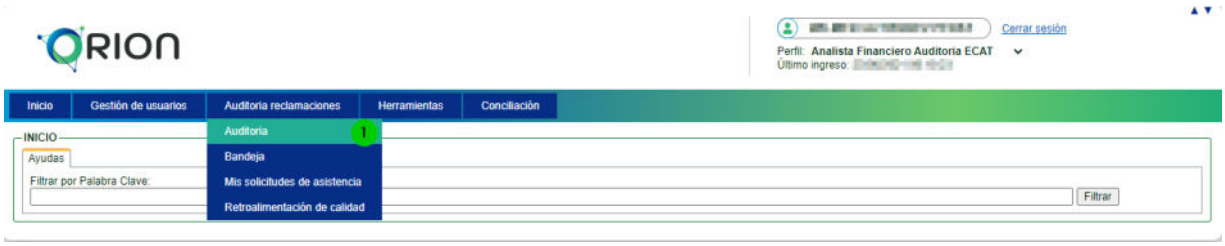
6.2. Auditoria reclamación Financiera / Médico

Permite realizar la auditoría para los segmentos financiero y médico con las opciones de imponer y descartar glosas generales, glosas específicas al Ítem, reliquidar valores, así, como la consulta de herramientas de apoyo.

Al ingresar al sistema con un usuario que tenga el rol de "*Analista Medico Auditoria ECAT* o *Analista Financiero-Auditoria ECAT*" el sistema muestra los módulos que tiene activos, en auditoria reclamaciones selecciona la opción Auditoria, habilitando el módulo para realizar la revisión y verificación auditoria:



1. Seleccionar en el menú ‘Auditoria reclamaciones’ la opción *Auditoría*



El sistema habilita la ventana de auditoría con un formulario compuesto por 4 secciones:

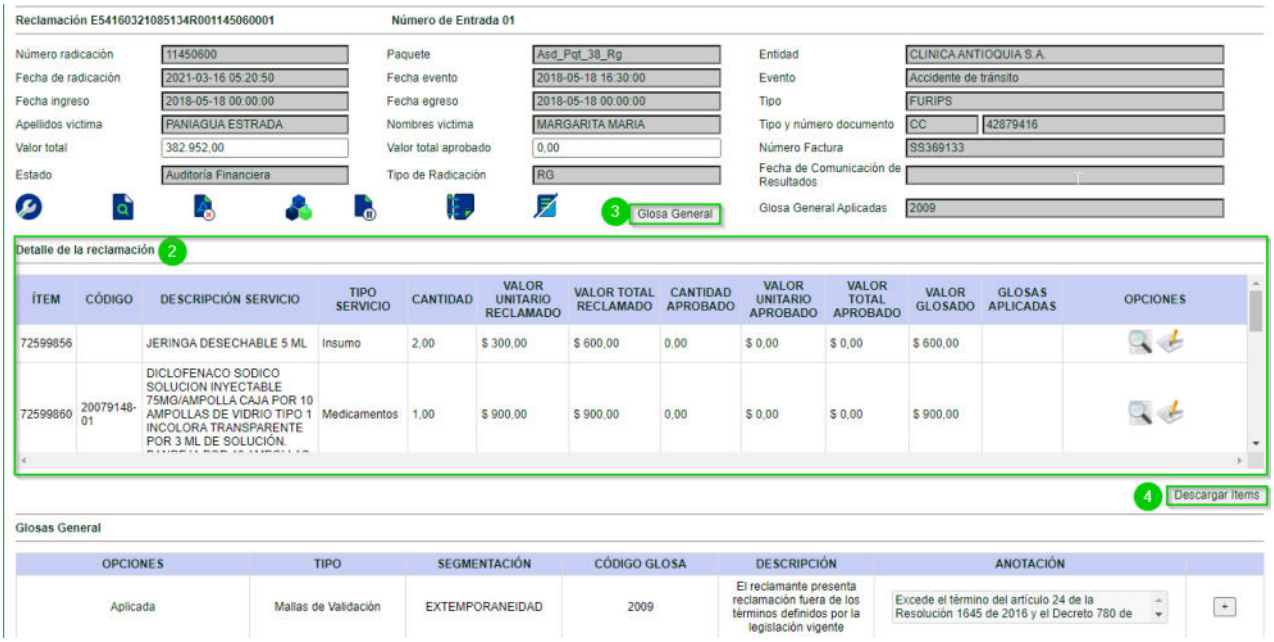
1. AUDITORIA, Contiene la información relacionada con la reclamación, opciones de apoyo para la revisión y verificación como las herramientas, documentos e información de históricos con soportes asociados, auditoria agrupada, solicitud de asistencia técnica, anotaciones generales, descartar glosas y glosa general.



2. Detalle de la reclamación, muestra los ítems de la reclamación, descripciones, cantidad y valores reclamados, en el campo *glosas aplicadas* describe las glosas impuestas en el caso que tenga como resultado de la primera revisión, ya sea administrativa jurídica, auditoría financiera o de la ejecución de la primera malla de validaciones.

3. Seleccionar Opción "*Glosa General*", permite la visualización de glosas ya impuestas y habilita para agregar adicionalmente glosas del mismo tipo.

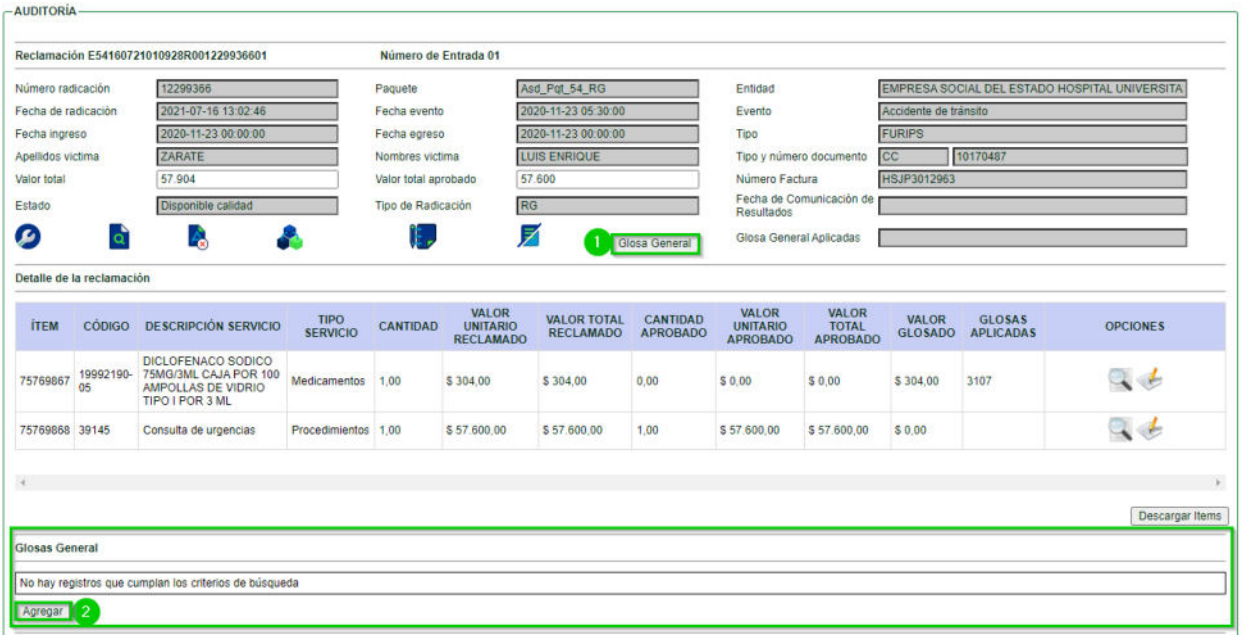
4. Seleccionar Opción "*Descargar ITEMS*" permite exportar la relación de ITEMS de la reclamación a un archivo en formato ***.csv***



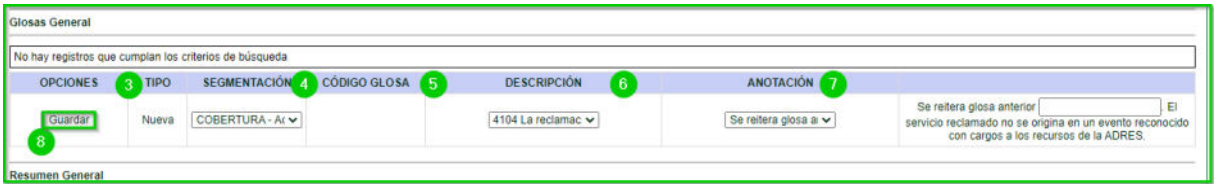
6.3. Glosa general y glosas específicas

a. Glosas Generales

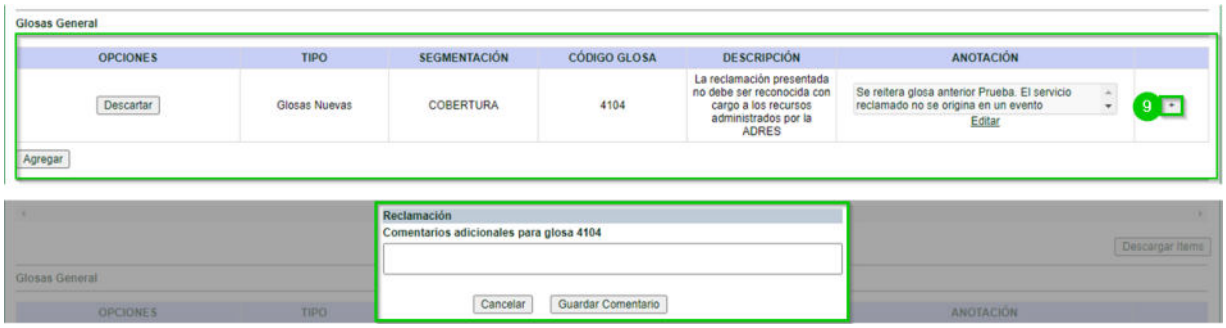
1. Seleccionar "***Glosa General***" habilita la opción de imponer Glosa General.
2. Seleccionar "***Agregar***" en la sección "*Glosas general*".



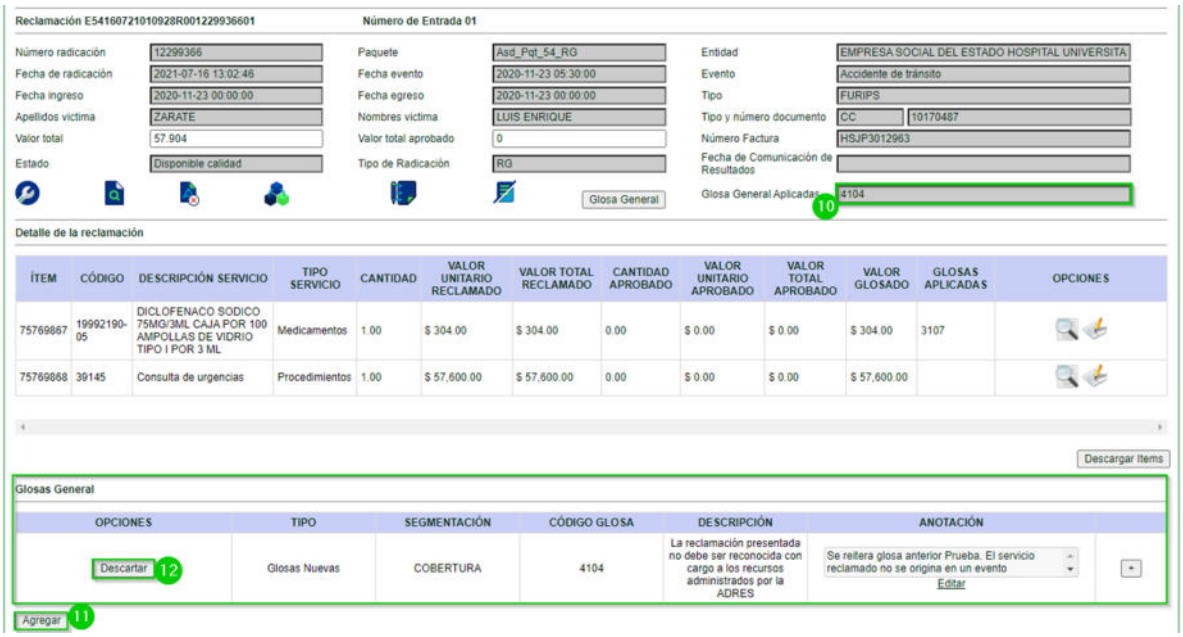
3. Campo "***Tipo***", especifica el tipo de glosa como "***Nueva***" ya que se está imponiendo desde el aplicativo en el proceso de auditoría.
4. Seleccionar "***Segmentación***" Segmento al que pertenece la glosa.
5. Campo "Código de la glosa".
6. Seleccionar "***Descripción***" Código y descripción de la glosa.
7. "***Anotación***", de acuerdo al tipo de radicación y glosa, despliega la anotación correspondiente. Para las anotaciones habilita campos para información adicional, permite un máximo de 50 caracteres. No está habilitada la escritura de caracteres especiales.
8. Seleccionar Opción "***Guardar***".



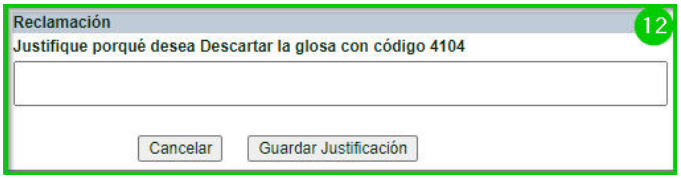
9. Seleccionar Opción (+), habilita para agregar comentarios adicionales.



10. Se impone la Glosa general, evidenciando en el campo "*Glosa General Aplicadas*" de la descripción de la reclamación el código de la glosa.
11. Seleccione opción "***Agregar***", Se habilita para adicionar nueva glosa general.



12. Seleccione opción "***Descartar***", si en el proceso de verificación se descarta una glosa el aplicativo solicitará ingresar justificación obligatoria.



b. Glosas especificas al ITEM

1. Seleccionar Opción *Glosas*; en el detalle de la reclamación, en el campo "*OPCIONES*" habilita la opción de imponer glosa específica al Ítem.



2. Campo "***Tipo***", especifica el tipo de glosa como "***Nueva***" ya que se está imponiendo desde el aplicativo en el proceso de auditoría.
3. Seleccionar "*Segmentación*" Segmento la que pertenece la glosa.
4. Código de la glosa.
5. Seleccionar "*Descripción*" Código y descripción de la glosa.
6. "*Anotación*", de acuerdo al tipo de radicación y glosa despliega la anotación correspondiente. Para las anotaciones que habilita campos para información adicional, permite un máximo de 50 caracteres. No está habilitada la escritura de caracteres especiales.
7. Seleccionar Opción "*Guardar*".



8. Seleccionar Opción (+), habilita para agregar comentarios adicionales.

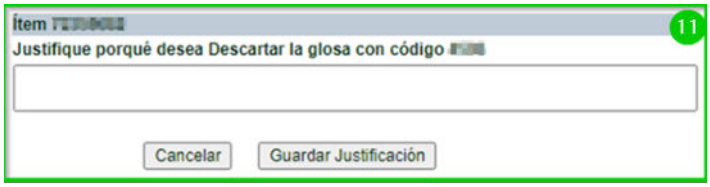


9. Se impone la Glosa al ítem, evidenciando en el campo "***Glosas Aplicadas***" del detalle de la reclamación el código de la glosa.

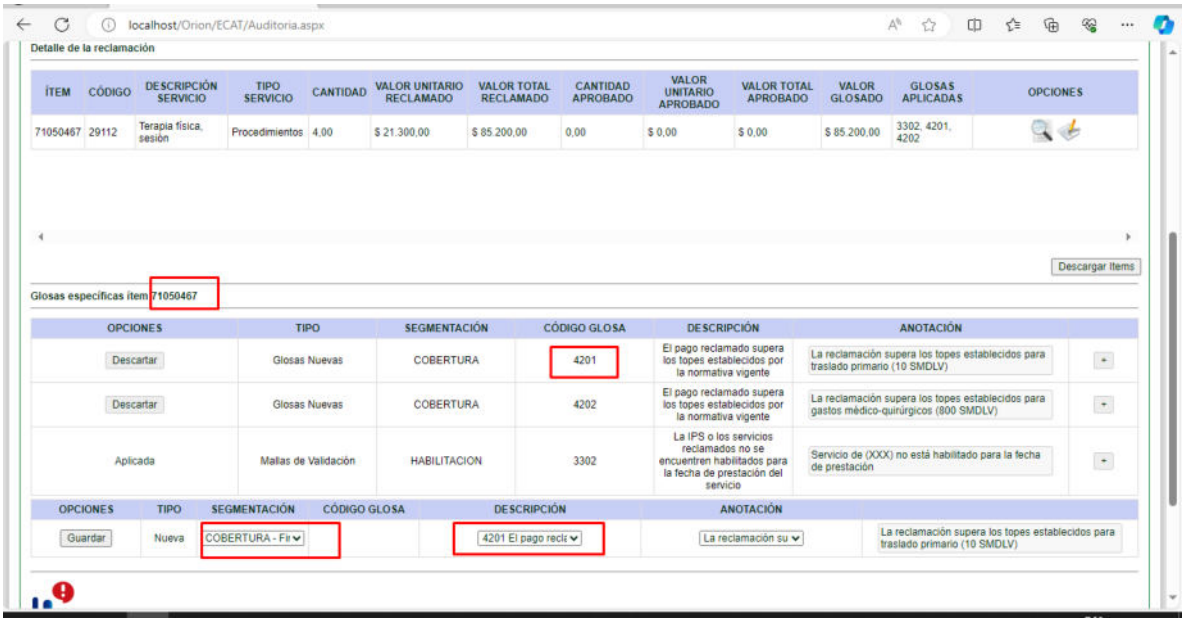
10. Para reliquidar un ítem seleccione la opción "***Editar***", el sistema habilitará los campos de 'Cantidad Aprobado' y 'Valor total aprobado', ingrese los datos necesarios; para guardar cambios seleccione nuevamente la opción "***Editar***" del ITEM.



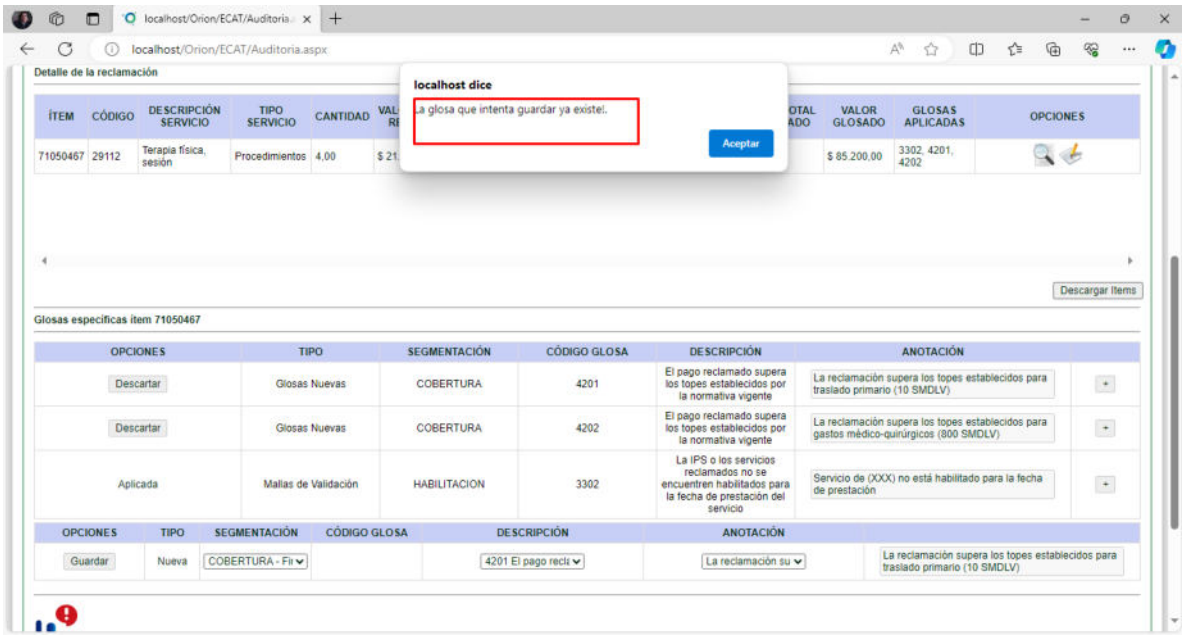
11. Seleccione Opción "***Descartar"***, si en el proceso de verificación se descarta una glosa el aplicativo solicitará ingresar justificación obligatoria.



En cualquiera de los 2 casos ya sea para general o para un ítem el sistema realiza una validación que permite determinar que la glosa no se encuentre ya creada.



Como se ve en la anterior esta glosa ya está incluida. Al tratar de crearla el sistema genera una advertencia y no dejara crearla.



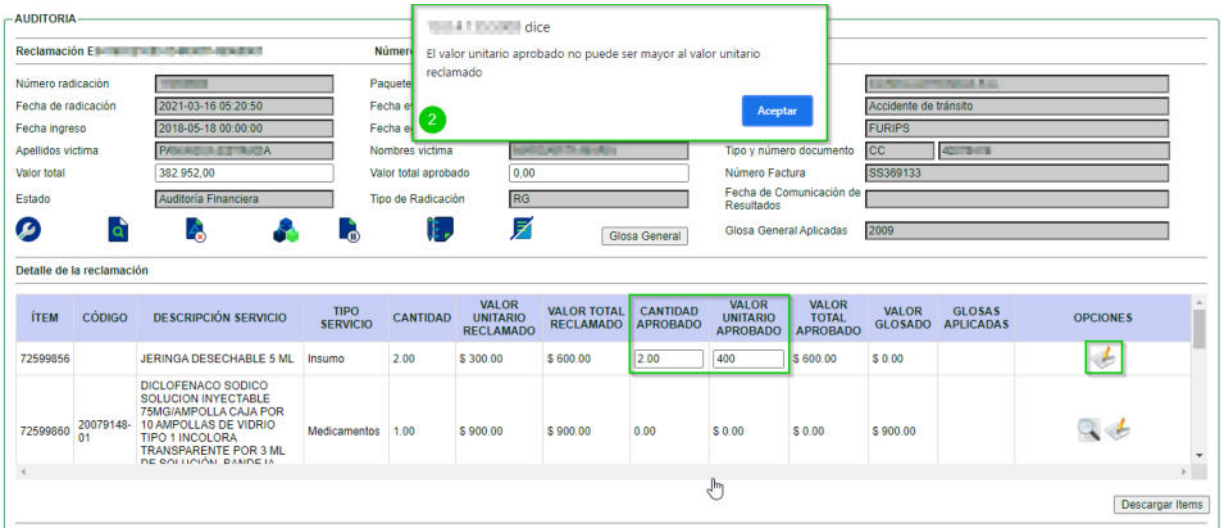
6.4. Validaciones de reliquidación realizadas por el sistema y finalización de auditoria

Al habilitar los campos de reliquidación "*cantidad aprobado*" y "*valor total aprobado*" con la opción de "*Editar*", el sistema realiza validaciones de negocio que no permiten aprobar cantidades o valores superiores a los reclamados.

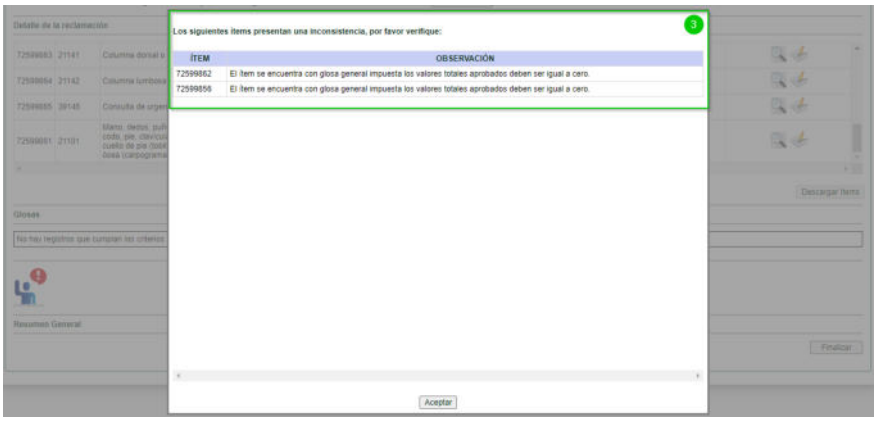
1) Alerta por cantidad aprobada:



2) Alerta por valores aprobados:



3) ***Alerta Inconsistencias***, al seleccionar la opción "*Finalizar*", el aplicativo en caso de inconsistencias en el proceso, indica los ítems que deben ser verificados de acuerdo a la observación.

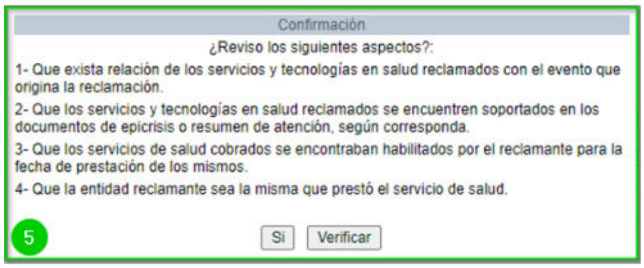


4) Selecciona "***Comentarios***", Permite agregar comentario sobre la auditoría realizada, posteriormente en el proceso al ejecutar la segunda malla de validación las reclamaciones que queden con este tipo de observaciones quedaran en un estado de 'hallazgos de segunda malla'.

5) Selecciona *"Finalizar"*, el aplicativo despliega ventana de confirmación, en la cual se solicita al analista evaluar si los aspectos descritos fueron revisados.



I. Selecciona "*Verificar*", retorna a la auditoria y procede con la verificación.
II. Selecciona "*Si*", finaliza y guarda la auditoria de la reclamación.



6. ***Resumen general***, Muestra el resultado de la auditoria de la reclamación.
7. Opción "***Siguiente***" Continua con el proceso de auditoría, se asigna una nueva reclamación.



Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
AUDITORIA	
Reclamación	Muestra el número de la reclamación.
Número de entrada	Visualiza el número de presentación de la reclamación.
Número radicación	Permite visualizar el número de la reclamación.
Fecha radicación	Permite visualizar la fecha en la cual se radico la reclamación.
Fecha ingreso	Presenta el ingreso del paciente o víctima.
Apellidos victima	Permite visualizar los apellidos de la víctima.
Valor total	Visualiza el valor total reclamado.
Estado	Visualiza el estado de auditoria en el que esta la reclamación.
Paquete	Visualizar el nombre del paquete asociado a la reclamación.
Fecha evento	Permite visualizar la fecha de que tuvo lugar el suceso.
Fecha egreso	Permite visualizar la fecha de egreso de la víctima.
Nombres de la víctima	Muestra los nombres de la víctima.
Valor total aprobado	Muestra el valor total aprobado.
Tipo de radicación	Describe el mecanismo de radicación para la presentación y reclamación del evento.
Entidad	Presenta el nombre de la entidad o IPS.
Evento	Permite visualizar el tipo de evento asociado al radicado.
Tipo	Permite visualizar el tipo de reclamación del evento.

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Tipo y número de documento	Muestra el tipo y el número de documento de la víctima.
Número factura	Muestra el número de factura de los servicios médicos prestados.
Fecha de Comunicación de resultados	Presenta la fecha de comunicación de resultados (Si aplica).
Glosa General aplicadas	Permite visualizar las glosas generales aplicadas a la reclamación.
DETALLE DE LA RECLAMACION	
ITEM	Presenta el número de ITEM de una reclamación.
CÓDIGO	Presenta el código SOAT asociado al ITEM. (Si aplica).
DESCRIPCION SERVICIO	Describe el servicio prestado.
TIPO SERVICIO	Describe el tipo de servicio reclamado.
CANTIDAD	Describe la cantidad de tipos de servicios reclamados.
VALOR UNITARIO RECLAMADO	Presenta el valor unitario reclamado por el servicio prestado.
VALOR TOTAL RECLAMADO	Describe el total del valor reclamados por ITEM.
CANTIDAD APROBADO	Presenta la cantidad aprobada al ITEM.
VALOR UNITARIO APROBADO	Presenta el valor aprobado al ITEM.
VALOR TOTAL APROBADO	Presenta el Valor total aprobado al ITEM.
VALOR GLOSADO	Presenta el valor glosado al ITEM.
GLOSAS APLICADAS	Describe el Código de la glosa aplicada al ITEM.

Descripción de Opciones

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
AUDITORIA	
Glosa General	Permite ver las glosas generales aplicadas a la reclamación.

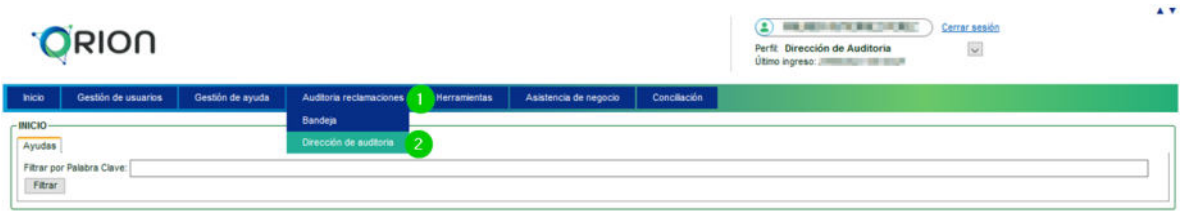
NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Glosas	 Permite agregar glosas específicas al ITEM.
Editar	 Permite modificar las cantidades y valores unitarios a aprobar, ejecuta la reliquidación.
Glosas especificas **Agregar**	Habilita las opciones para la aplicación de glosas.
Segmentación	Permite seleccionar el tipo de segmento.
Descripción	Permite seleccionar las glosas asociadas al tipo de segmento seleccionado.
Anotación	Permite seleccionar la anotación correspondiente a la glosa seleccionada.
Guardar	Guarda los datos seleccionados.
Comentarios	Permite adicionar comentarios.
Desargar Items	Permite descargar en un archivo con extensión ***.csv*** los ítems de la reclamación.
Descartar	Permite diligenciar la justificación para descartar una glosa impuesta.

6.5. Auditoría integral ECAT

Esta funcionalidad permite verificar reclamaciones con hallazgos generados por las validaciones de la segunda malla. El auditor con rol "*Auditor Integral ECAT*", le es asignado por el sistema la reclamación con estos hallazgos para que de acuerdo al ejercicio y criterios de auditoria valide dicha observación.

Para ingresar a la ventana Auditoria Integral:

1. Seleccionar la opción "*Auditoria reclamaciones*".
2. Seleccionar la opción "*Auditor Integral*".



3. En la sección AUDITORIA INTEGRAL se detalla la *"Observación Hallazgo"* de las validaciones, la información relacionada con la reclamación, opciones de apoyo para la revisión y verificación como las herramientas, documentos e información de históricos con soportes asociados y glosa general.

4. Icono ***Herramientas.***
5. Icono ***Ver Histórico.***
6. Icono ***Ver documentos.***

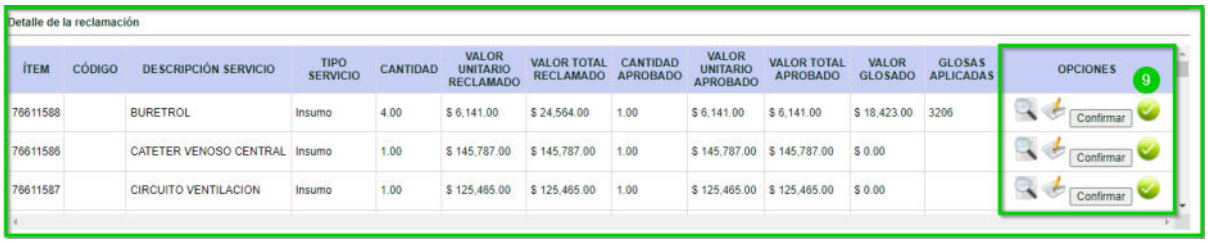
Para ver el detalle de las opciones (íconos), consulte el numeral 'Funcionalidades de apoyo en auditoria' del presente manual.



7. Opciones de imposición de glosas generales y específicas. *Ver numeral* ***Imponer glosas generales y glosas específicas.***

8. Validaciones de reliquidación. *Ver numeral* ***Validaciones de reliquidación realizadas por el sistema.***

9. En ***Auditoria integral,*** en el detalle de la **Reclamación, en el campo** ***OPCIONES*** se debe seleccionar la opción "***Confirmar***" posterior a la reliquidación del ITEM para finalizar la auditoria del ITEM.



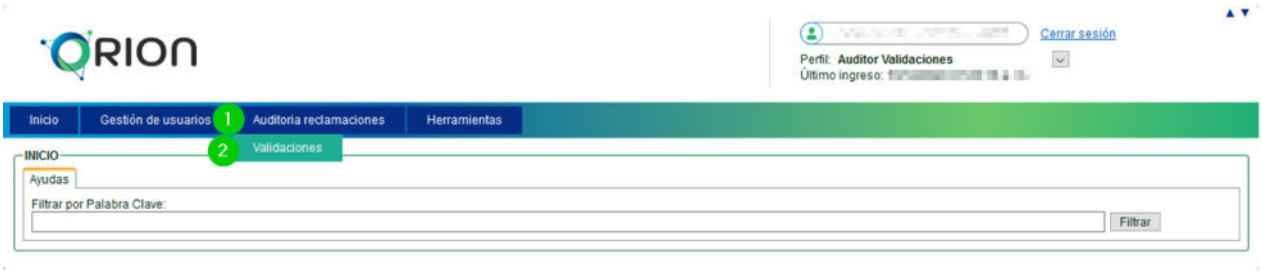
6.6. Auditoria de Validaciones

El perfil de ***auditor de validaciones*** tiene todos los privilegios de lectura y escritura sobre las reclamaciones (*siempre que se encuentren en los estados parametrizados permitidos)*, la funcionalidad es independiente del proceso de estados de auditoria es decir que luego de guardar cambios la reclamación NO realiza ningún cambio de estado.

Nota: El perfil de auditor de validaciones debe ser gestionado y monitoreado por los coordinadores/lideres, los cambios que se realicen desde esta funcionalidad son responsabilidad de los analistas asignados.

Para ingresar a la funcionalidad:

1. Seleccione "*Auditoria reclamaciones*".
2. Seleccione "Validaciones".



Al seleccionar la opción "Validaciones" el sistema solicitara el número de radicado a validar:

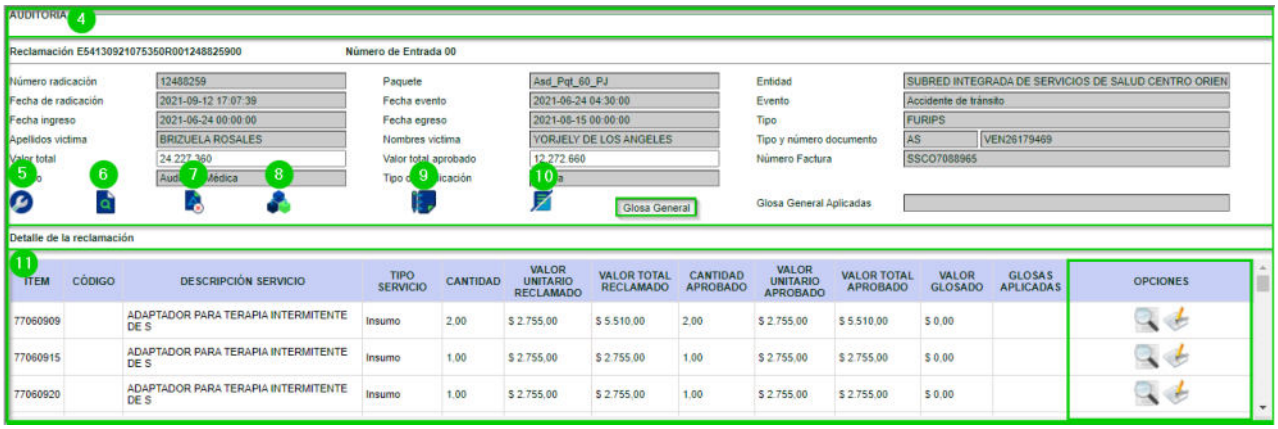
3. Digite el número de radicación de la reclamación:



4. Habilita ventana de *Auditoria*, describe los datos de la reclamación, opciones de apoyo para la revisión y verificación de las reclamaciones, documentos e información de históricos con soportes asociados, ayudas como *auditoria agrupadas*, *anotaciones generales*, *descartar glosas* y ***glosa general*** (Para este último Ver numeral ***Imponer glosas generales y glosas específicas***).
5. Icono *Herramientas*
6. Icono *Ver histórico*
7. Icono *Ver Documentos*
8. Icono *Auditoria agrupada*
9. Icono *Anotaciones generales*
10. Icono *Descartar glosas*

Para ver el detalle de las opciones (íconos), consulte el numeral 'Funcionalidades de apoyo en auditoria' del presente manual.

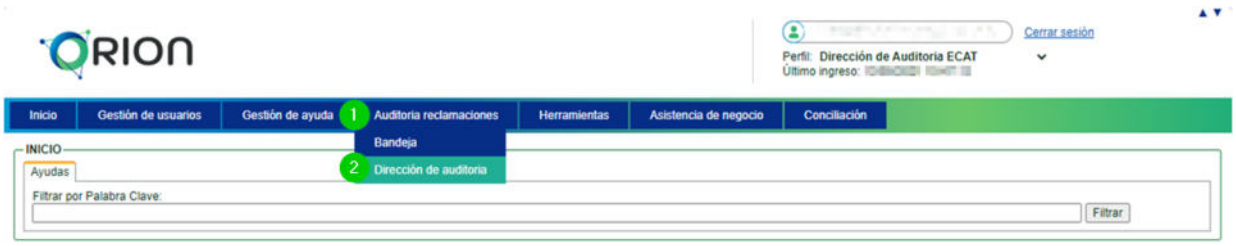
11. Detalle de la reclamación, muestra los ítems de la reclamación, descripciones, cantidad y valores reclamados, en el campo glosas aplicadas describe las glosas impuestas en el caso que tenga como resultado de la revisión, ya sea administrativa jurídica, auditoría financiera, médica o de la ejecución de la primera malla de validaciones.
    Para ver el detalle y proceso de glosa general ver numeral ***Imponer glosas generales y glosas específicas.***
    11.2 Validaciones de reliquidación. *Ver numeral* ***Validaciones de reliquidación realizadas por el sistema.***



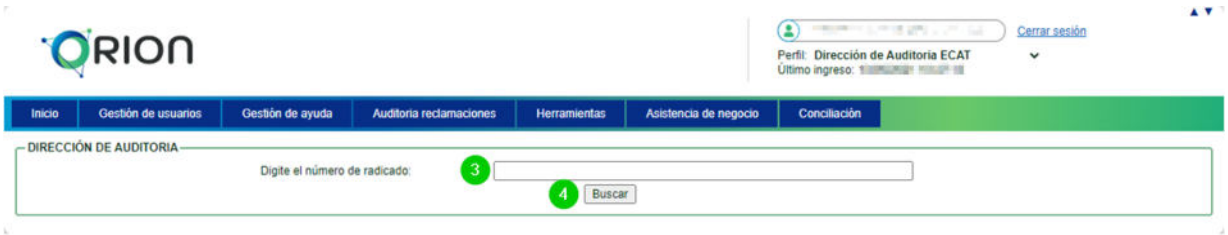
6.7. Dirección de Auditoria

El perfil de Dirección de auditoría tiene todos los privilegios de lectura y escritura sobre las reclamaciones (*siempre que no se encuentre asignadas a otro usuario)*, la funcionalidad es dependiente del proceso de auditoría y sus estados.

1. Seleccionar la opción "*Auditoria de reclamaciones*",
2. Seleccionar la opción "*Dirección de auditoria*",

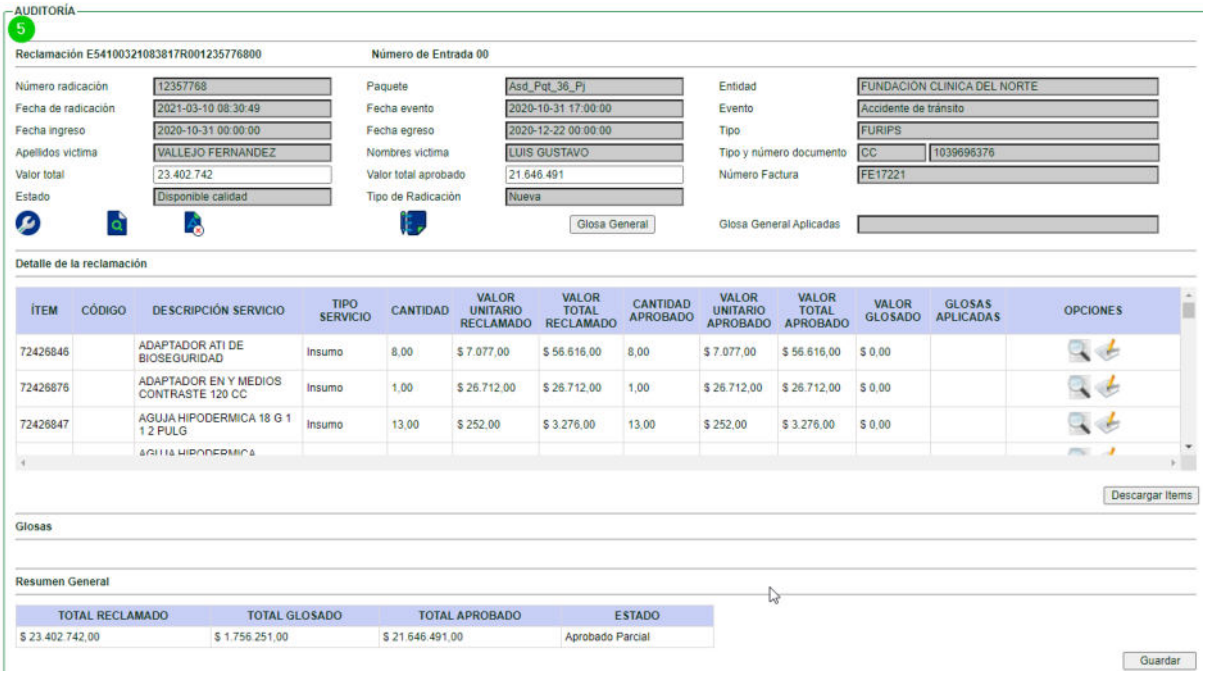


3. Ingrese el número de radicado,
4. Seleccione opción "*Buscar*",

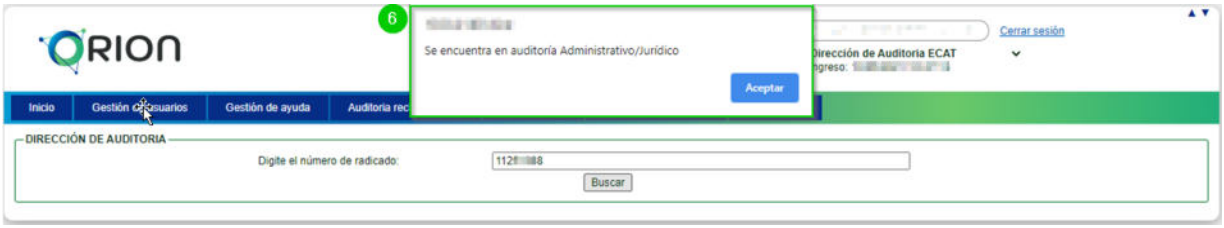


5. Como resultado se habilita la ventana de *Auditoria*, la cual muestra la información de la reclamación, las herramientas de apoyo *BDUA*, *REPS*, *RNEC*, *SINIESTROS*, *Consulta de históricos*, *Visor de documentos* y *Anotaciones generales*, y en la cual se permite realizar la verificación

de la reclamación. En esta pantalla podrá realizar de manera general la auditoria, es decir que aplica para todos los segmentos Jurídico, financiero, médico.



6. Si la reclamación que se quiere consultar y verificar por esta opción y ya está en proceso, es decir asignada en algún segmento de auditoría, el sistema no permitirá verla.



6.8. Bandeja de reclamaciones

1. Al ingresar al sistema con un usuario que tenga el rol asignado “Analista Administrativo Jurídico”, “Medico Auditoría ECAT” o “Analista Financiero Auditoría ECAT”, El sistema muestra los módulos que tiene activos, seleccione Auditoria reclamaciones

2. Seleccionar la opción “Bandeja”.



3. El sistema muestra las reclamaciones que han sido asignadas manualmente, rechazadas por calidad o rechazadas por validación y se ha asignado, al rol Jurídico administrativo, Medico o Financiero para su verificación (Reclamación con hallazgos).

- Descripción de estado "*Con Hallazgo*":



4. Descripción de estado "*Asignado Manual*":

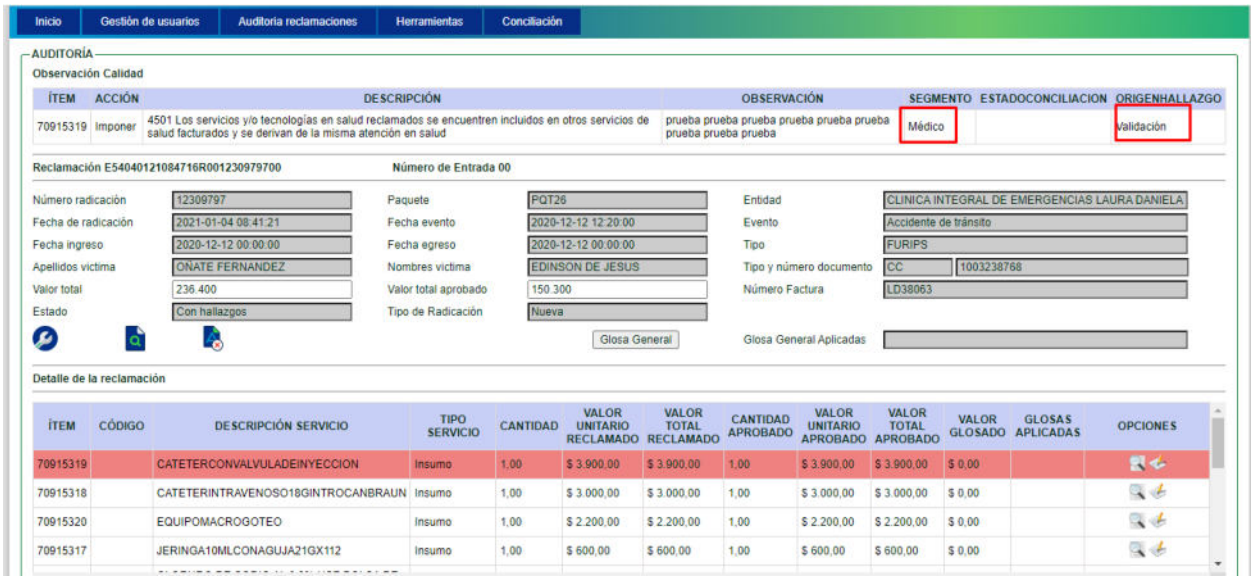


5. Descripción de estado "Revisión Calidad-conciliación". Este aparece cuando los hallazgos han sido conciliados en proceso de conciliación de calidad y deben ser aplicadas los hallazgos.

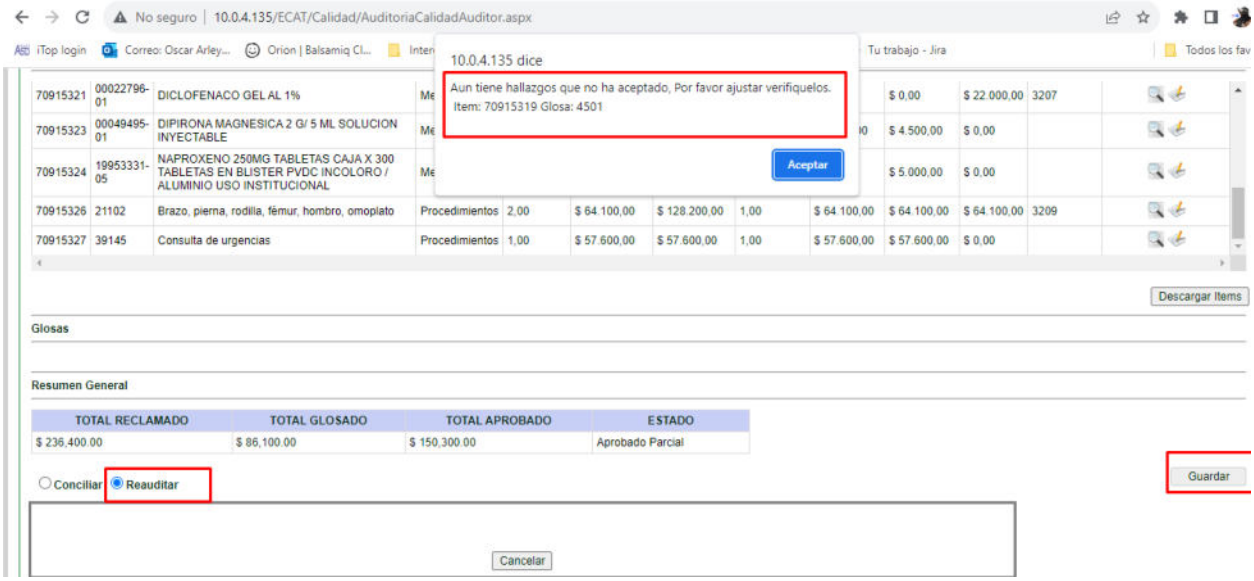


Al ingresar a una de las reclamaciones, nos mostrara la información completa de la reclamación y veremos, la información de los hallazgos por segmento que se han generado. Como vemos también es posible saber el origen del hallazgo si fue por calidad o por validación viendo la columna "Origen

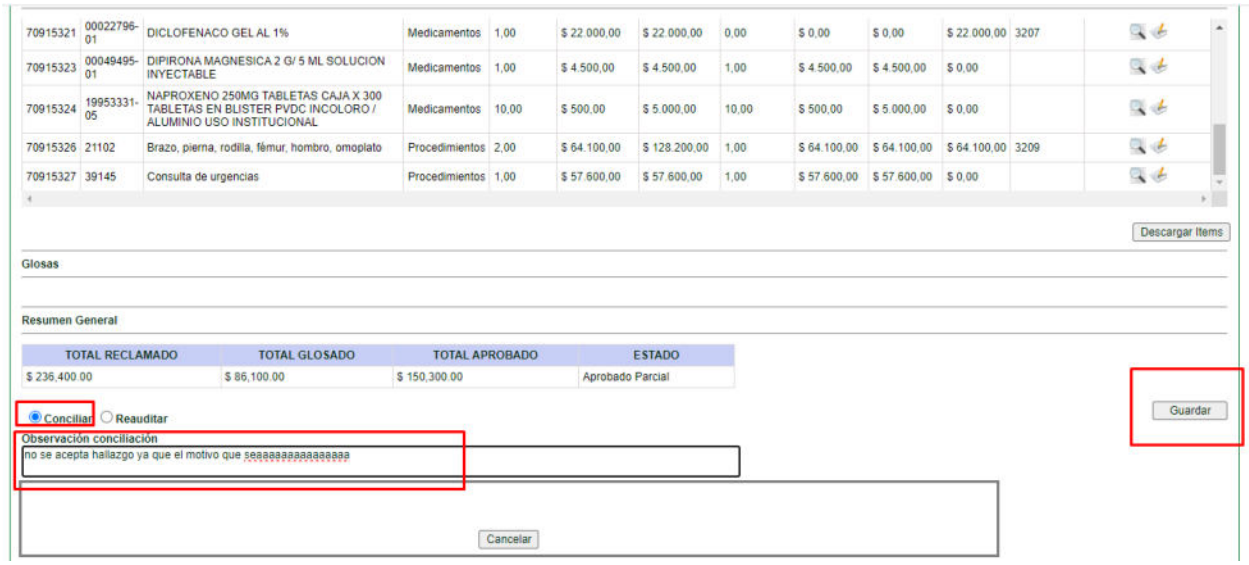
Hallazgo".



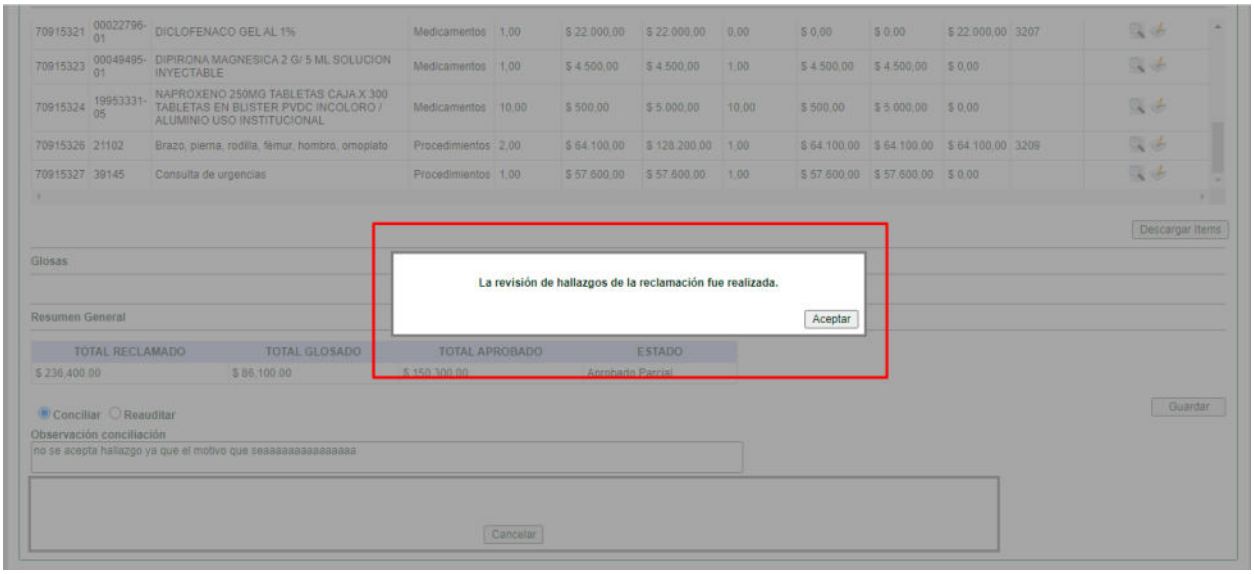
Ahora el analista puede aceptar el hallazgo o enviar a conciliación. Para esto en la parte inferior se encuentran las opciones.
Si se acepta el hallazgo se debe aplicar la glosa antes de terminar el proceso, si no lo realiza aparecerá un error informándole que debe aplicarla.



Ahora por el contrario si lo envía a conciliación debe ingresar una observación de la razón y dar clic en el botón guardar.



Al finalizar en ambos casos aparecerá un mensaje de confirmación del proceso y será redirigido a la bandeja.





6.9. Funcionalidades de apoyo en auditoría

6.9.1. Consulta Herramientas

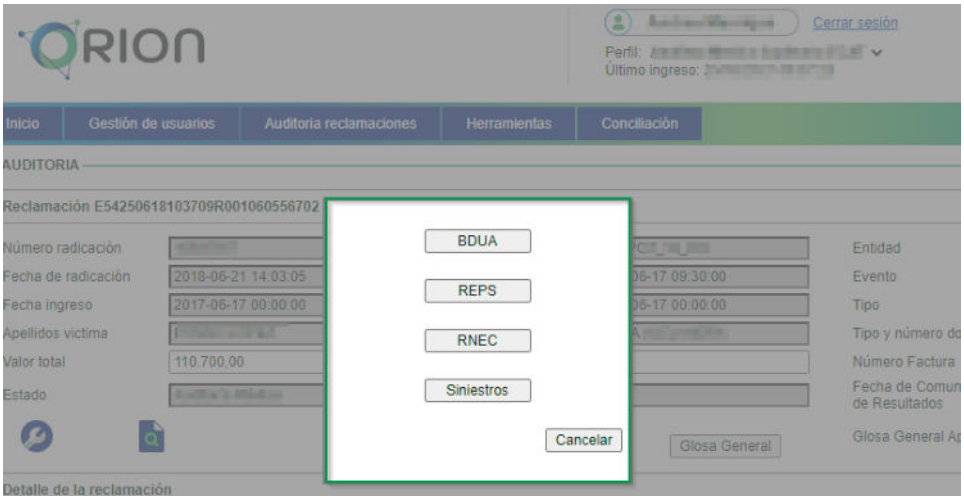
Esta opción permite consultar desde las funcionalidades de auditoria los datos de la víctima o NIT del prestador en la información de referencia dispuesta por la ADRES.

a. BDUA
b. REPS
c. RNEC
d. Siniestros

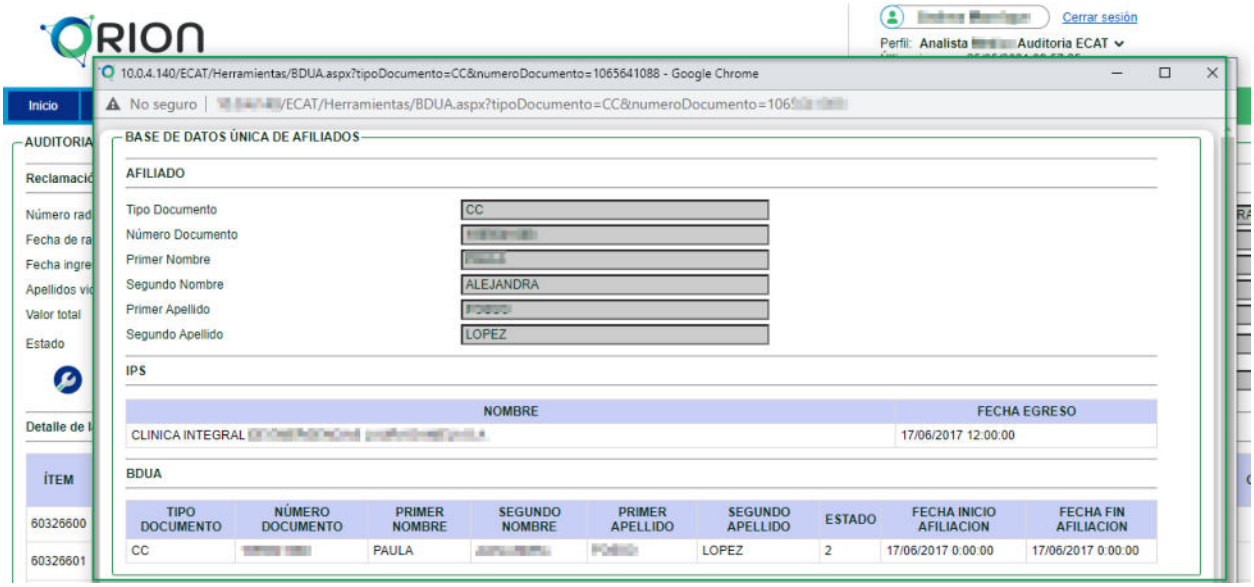
Seleccionar la opción icono *Herramientas*.



El sistema muestra una ventana con el listado de información de referencia disponible.

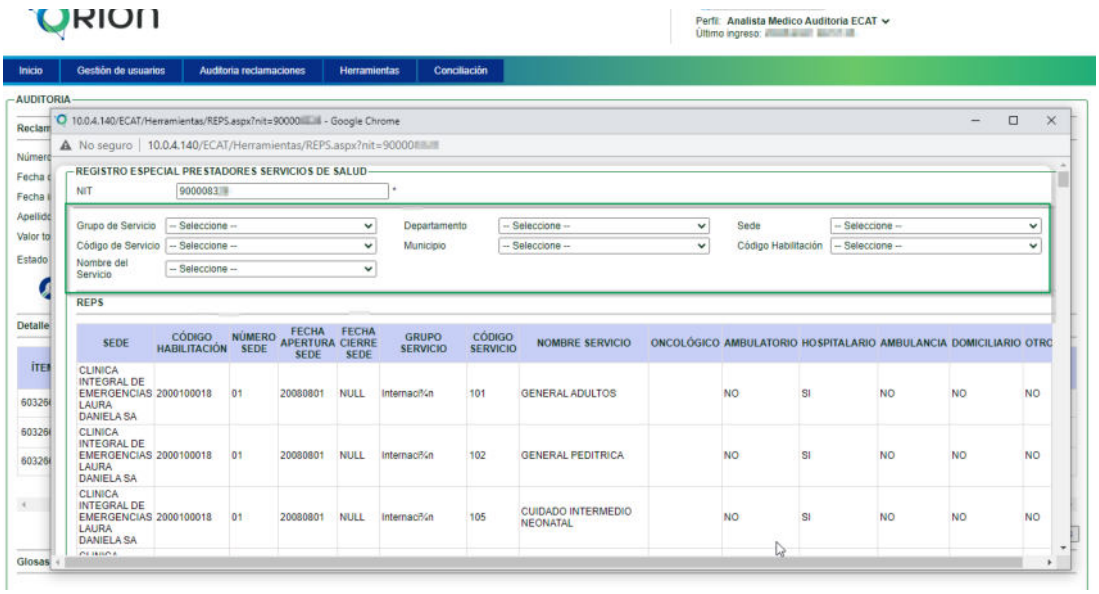


2. Seleccionar la opción “BDUA”.

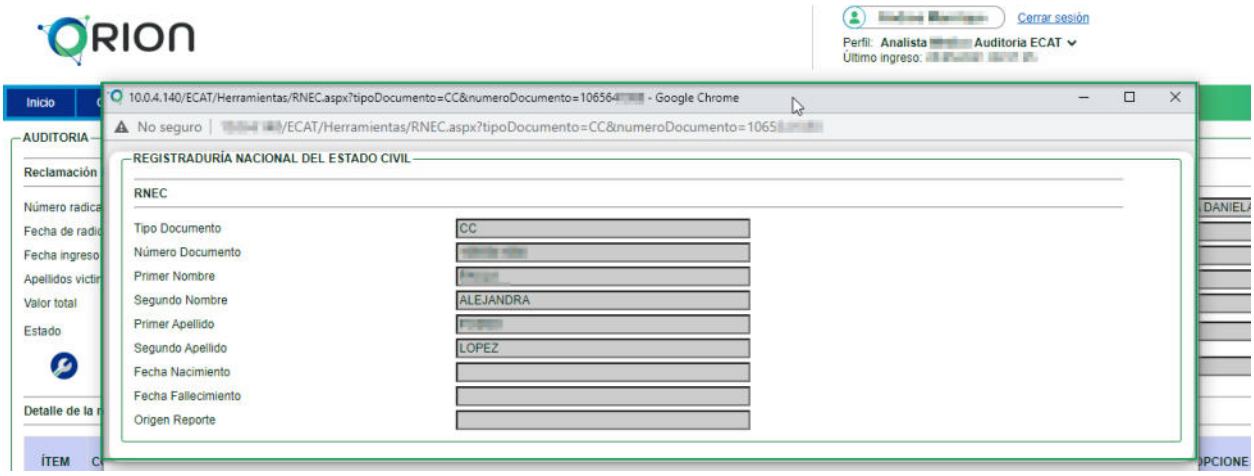


3. Seleccionar la opción REPS, adicional esta consulta permite filtrar los resultados por:

- Grupo de servicio
- Código de servicio
- Nombre del servicio
- Departamento
- Municipio
- Sede
- Código de habilitación



4. Seleccionar la opción “RNEC”



6.9.2. Consulta Histórico

Para visualizar el histórico asociado a la reclamación en el proceso de auditoría desde los módulos de “*Verificación de consistencias, Auditoria de reclamaciones financiera y médico, validaciones, dirección de auditoria*”, se debe

- Seleccionar la opción “ *Ver Histórico*”

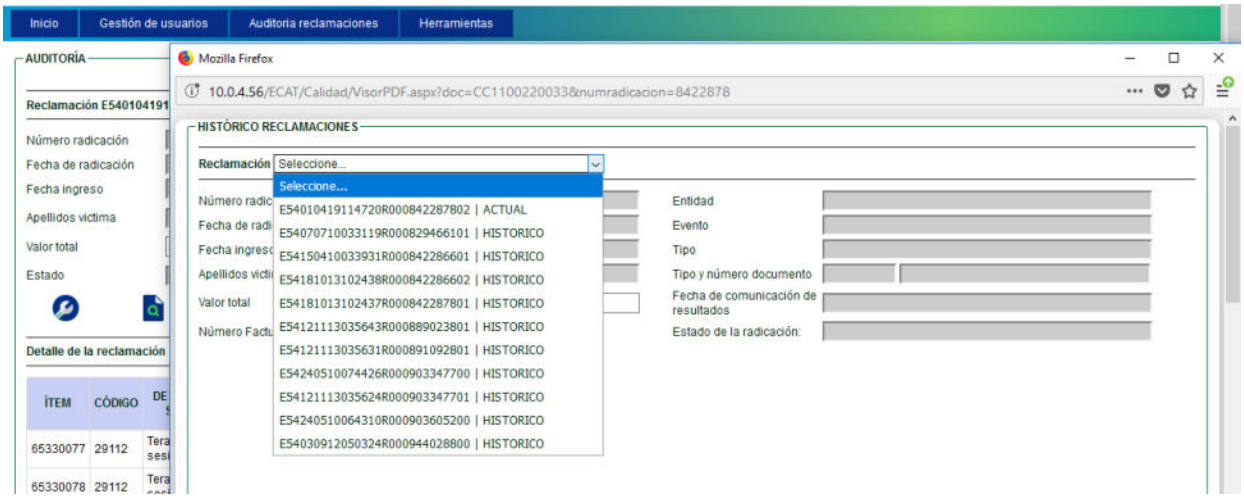
Imágenes ejemplo, pantalla: verificación de consistencias.

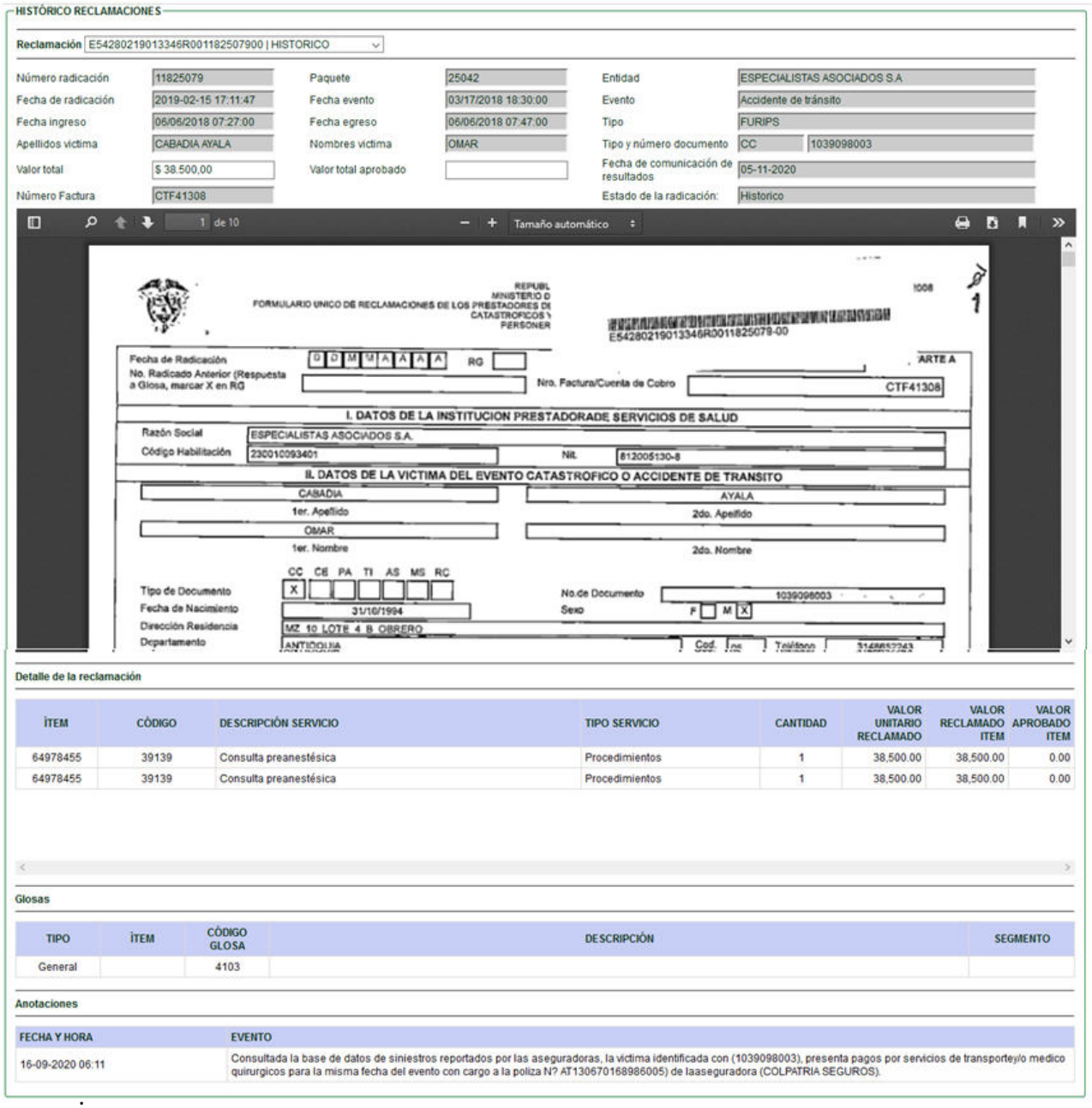


Imágenes ejemplo, pantallas: Auditoria médica.



- Seleccionar el número de la reclamación en la ventana "***Histórico Reclamaciones***".





HISTÓRICO RECLAMACIONES

Reclamación: E54280219013346R001182507900 | HISTORICO

Número radicación	11825079	Paquete	25042	Entidad	ESPECIALISTAS ASOCIADOS S.A
Fecha de radicación	2019-02-15 17:11:47	Fecha evento	03/17/2018 18:30:00	Evento	Accidente de tránsito
Fecha ingreso	06/06/2018 07:27:00	Fecha egreso	06/06/2018 07:47:00	Tipo	FURIPS
Apellidos victima	CABADIA AYALA	Nombres victima	OMAR	Tipo y número documento	CC 1039098003
Valor total	$ 38.500,00	Valor total aprobado		Fecha de comunicación de resultados	05-11-2020
Número Factura	CTF41308			Estado de la radicación:	Historico

1 de 10 — Tamaño automático

REPUBL
MINISTERIO D
FORMULARIO UNICO DE RECLAMACIONES DE LOS PRESTADORES DE
CATASTROFICOS Y
PERSONER

1008

E54280219013346R0011825079-00

Fecha de Radicación: D D M M A A A A — RG

No. Radicado Anterior (Respuesta a Glosa, marcar X en RG

Nro. Factura/Cuenta de Cobro: CTF41308

ARTE A

I. DATOS DE LA INSTITUCION PRESTADORADE SERVICIOS DE SALUD

Razón Social: ESPECIALISTAS ASOCIADOS S.A.

Código Habilitación: 230010093401 — Nit: 812005130-8

II. DATOS DE LA VICTIMA DEL EVENTO CATASTROFICO O ACCIDENTE DE TRANSITO

CABADIA	1er. Apellido	AYALA	2do. Apellido
OMAR	1er. Nombre		2do. Nombre

Tipo de Documento: CC CE PA TI AS MS RC — X

No.de Documento: 1039098003

Fecha de Nacimiento: 31/10/1994 — Sexo: F M X

Dirección Residencia: MZ 10 LOTE 4 B OBRERO

Departamento: ANTIOQUIA — Cod. Mpio — Teléfono

Detalle de la reclamación

ÍTEM	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN SERVICIO	TIPO SERVICIO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO RECLAMADO	VALOR RECLAMADO ITEM	VALOR APROBADO ITEM
64978455	39139	Consulta preanestésica	Procedimientos	1	38,500.00	38,500.00	0.00
64978455	39139	Consulta preanestésica	Procedimientos	1	38,500.00	38,500.00	0.00

Glosas

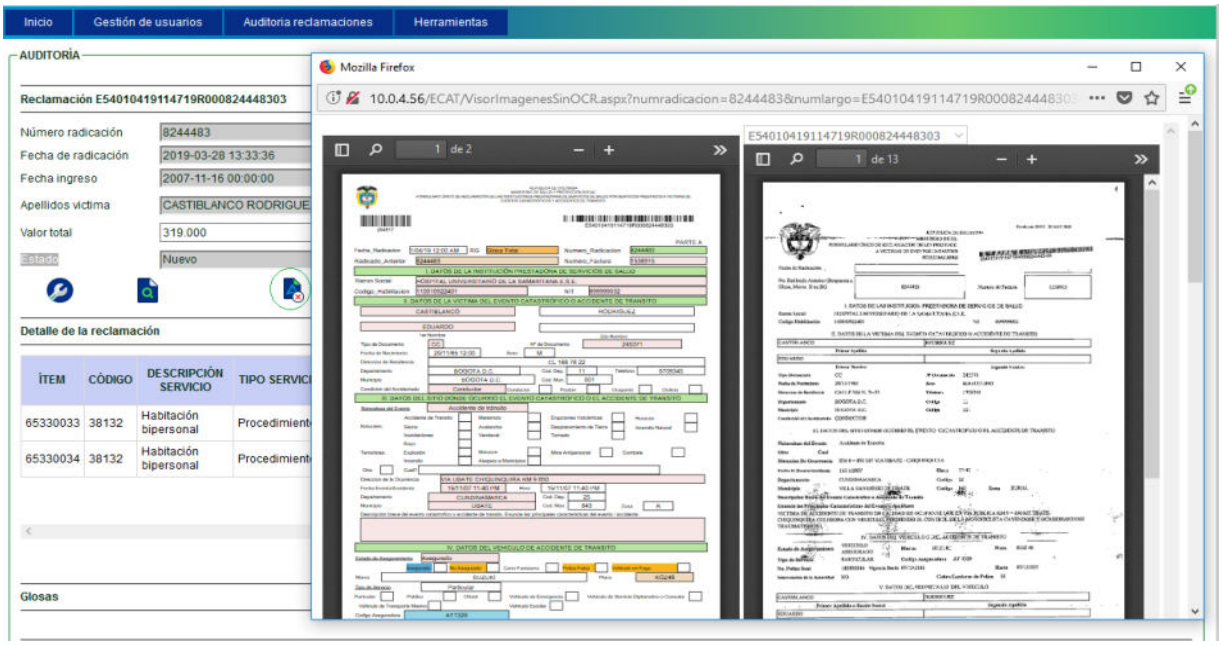
TIPO	ÍTEM	CÓDIGO GLOSA	DESCRIPCIÓN	SEGMENTO
General		4103		

Anotaciones

FECHA Y HORA	EVENTO
16-09-2020 06:11	Consultada la base de datos de siniestros reportados por las aseguradoras, la victima identificada con (1039098003), presenta pagos por servicios de transporte y/o medico quirurgicos para la misma fecha del evento con cargo a la poliza N? AT130670168986005) de laaseguradora (COLPATRIA SEGUROS).

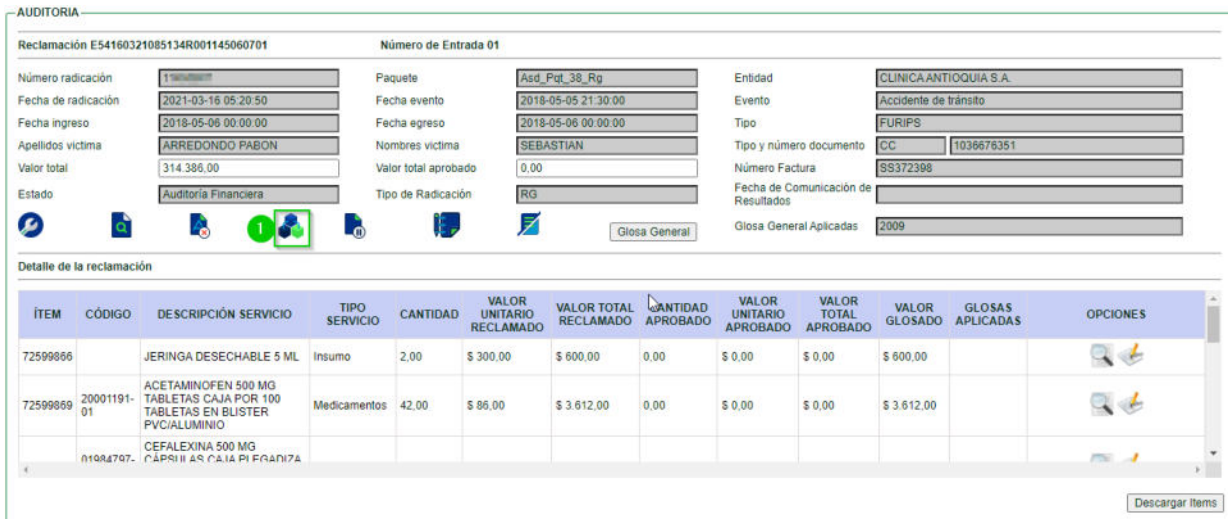
6.9.3. Ver Documentos

Opción que permite visualizar desde la pantalla de auditoria en una ventana flotante los documentos soporte para la revisión y verificación de la reclamación en proceso.



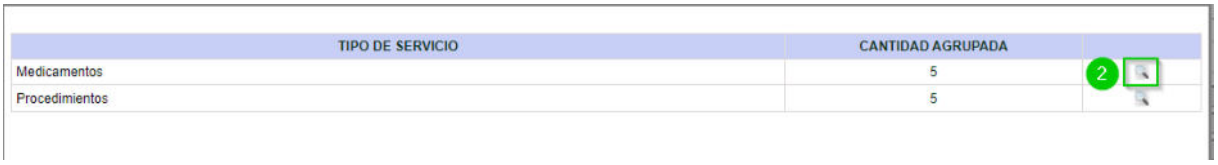
6.9.4. Auditoria agrupada

Esta funcionalidad se encuentra habilitada para ***auditoria médica***, ***auditoría financiera*** y ***auditoria por validaciones***, esta opción permite agrupar por tipo de servicio con la finalidad de imponer glosas según criterios de auditoría, optimizando el tiempo dado que al agruparlos puede aplicarse la glosa a todos los ITEMS del grupo.



Seleccionar Auditoria agrupada "  ":

1. Al seleccionar esta opción, muestra un resumen indicando el tipo de servicio y la cantidad de agrupaciones que tiene esa cuenta, en el icono Glosar Masiva (lupa) los lleva a la pantalla *Auditoria Agrupada integral* del servicio seleccionado.
2. Seleccionar glosar Masivo. 



3. En la pantalla "***AUDITORIA AGRUPADA"*** muestra la cantidad de ítems que componen ese grupo en ese tipo de servicio, muestra los campos: *Agregar glosa, Reliquidar Cero(0), ITEM, descripción del Servicio, Cantidad, Valor unitario reclamado, valor total reclamado, valor total aprobado y Glosas aplicadas*; si el ítem ya tiene glosas aplicadas también muestra el código de la glosa.



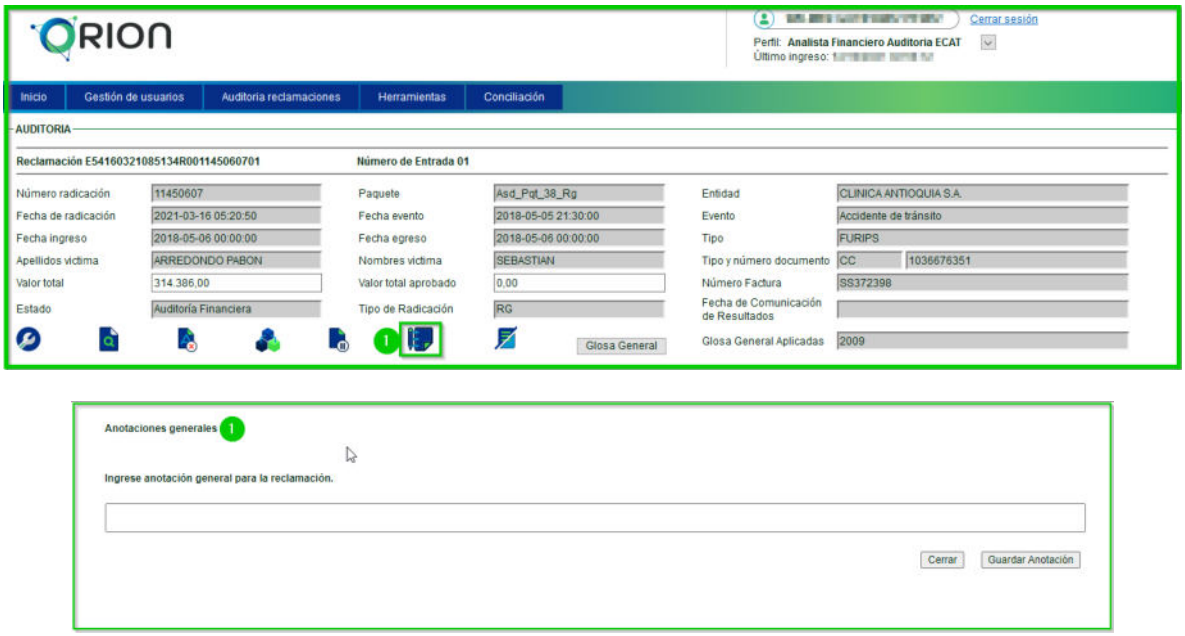
4. Seleccionar Ítems "*agregar glosa*".
5. Seleccionar Ítems "*reliquidar a Cero (0)*".
6. Opción Agregar glosa.
7. Opción "*retirar glosa*".
8. Opción "*agregar comentario*".
9. Opción "*aplicar*" o
10. Opción "*cancelar*".

Esta pantalla permite seleccionar todos los ítems de la agrupación, adicionar una o más glosas la cual quedara aplicada para todos; si selecciona la opción de reliquidar a 0 estos quedaran reliquidados a valor 0, o si por el ejercicio de la auditoria de ese grupo no todos deben quedar reliquidados a 0 no se selecciona y este no se afectara con la reliquidación a 0, los ítems de ese grupo que no se seleccionaron para reliquidar a 0 se deberán terminar de revisar en la ventana de auditoría.

Se podrán adicionar las glosas que se requieran así como retirarlas. Al finalizar la revisión por parte del analista, en la opción ***aplicar*** guardara las glosas de acuerdo a los criterios de la auditoría realizada.

6.9.5. Anotaciones generales

Esta funcionalidad permite realizar anotaciones a la reclamación sin necesidad de tener una glosa asociada, esta anotación está relacionada a toda la reclamación ( ).



1. Esta funcionalidad permite agregar anotaciones a la reclamación en todos los segmentos de auditoria (***Administrativo, financiero, médico y auditoria por Validaciones***) registrando el usuario, segmento que genero la anotación, incluso si este fue modificado posteriormente.

ac



2. Al registrar una anotación esta podrá ser consultada desde todos los segmentos, incluso en calidad dado que es trasversal en el proceso de verificación de la reclamación.



3. Vista de las anotaciones desde auditoria de calidad, Auditoria calidad:



6.9.6. Descartar glosas

Esta funcionalidad se encuentra habilitada para los perfiles de *auditoría médica, auditoría financiera, auditoria por validaciones* y auditoria por *asignación manual*. Permite descartar en la reclamación de manera masiva las glosas aplicadas, agrupando los ITEMS que tienen la misma glosa asignada.

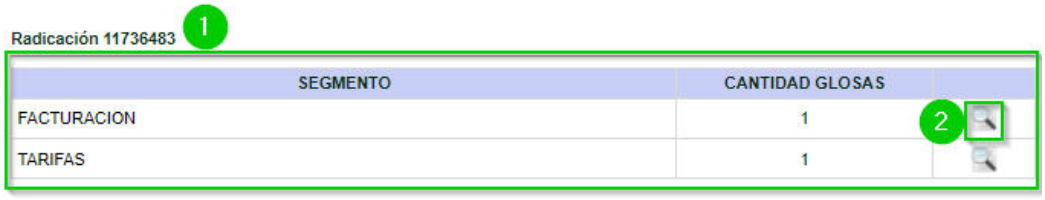


Seleccionar Auditoria agrupada ( )

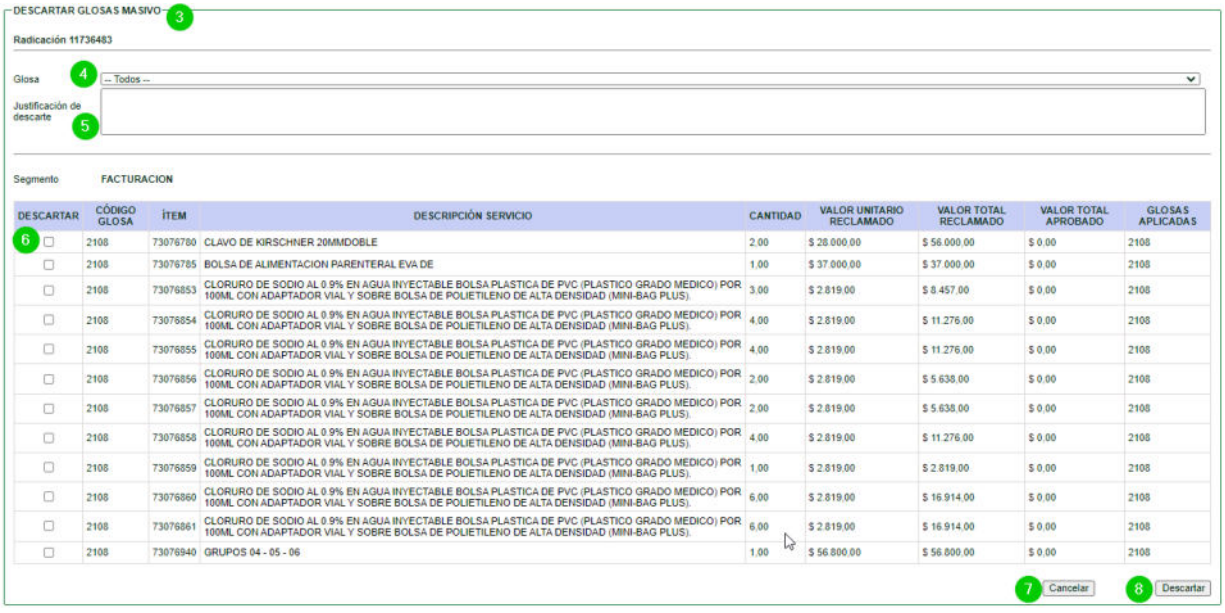
1. Al seleccionar esta opción, muestra resumen indicando el *número de radicado*, el *segmento* y

la *cantidad de glosas*, este último campo indica la cantidad de grupos en la reclamación con el mismo código de glosa.

2. Seleccionar "***DESCARTAR GLOSAS MASIVO***" *(*  *)*



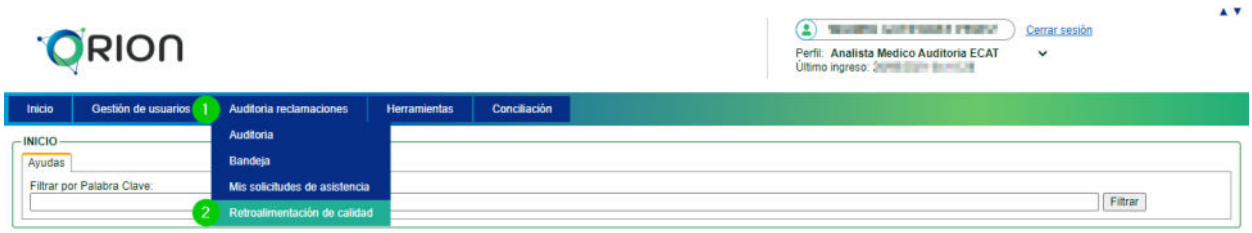
3. En la pantalla "***DESCARTAR GLOSAS MASIVO***" muestra la cantidad de ITEMS con el mismo código de glosa aplicado. Muestra los campos: *DESCARTAR, CÓDIGO GLOSA, ITEM, DESCRIPCIÓN SERVICIO, CANTIDAD, VALOR UNITARIO RECLAMADO, VALOR TOTAL RECLAMADO, VALOR TOTAL APROBADO y GLOSAS APLICADAS*.
4. Seleccione "*Glosa*", al seleccionar esta opción, filtra los ITEMS con el mismo codigo de glosa aplicado.
5. Ingrese "*Justificación de descarte*", campo obligatorio.
6. Seleccionar campo "*Descartar*" Check en cuadro.
7. Seleccionar opción "*Descartar*". Aplica descarte de glosas al grupo de glosas a los ITEMS selecionados.
8. Seleccione opcion "Cancelar". Salir del proceso de descarte de glosas.



6.9.7. Retroalimentación de calidad

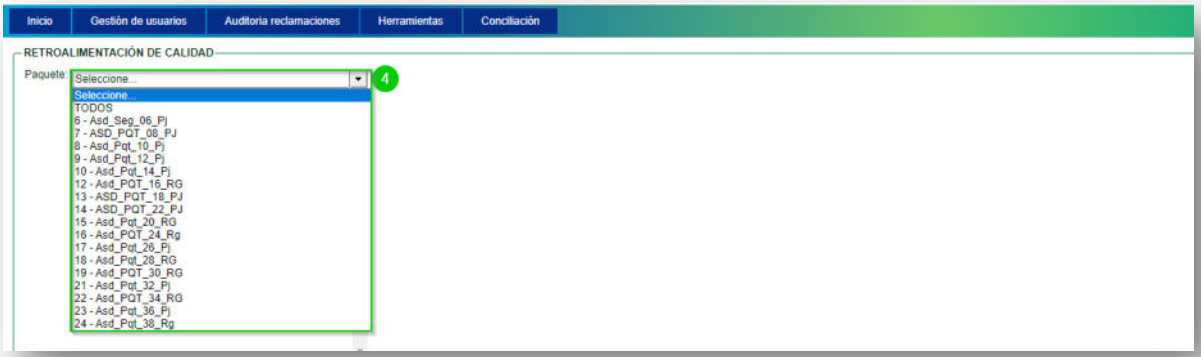
El objetivo de esta funcionalidad es realizar y como su nombre lo indica la retroalimentación a los auditores que por calidad en su auditoria les fueron reportados hallazgos. El analista a través de esta opción puede consultar y obtener dicha información ya que está habilitada en todos los roles de auditoria (Administrativa, Financiera y Medico).

1. Seleccione opción "*Auditoria reclamaciones*",
2. Seleccione opción "*Retroalimentación de calidad*",

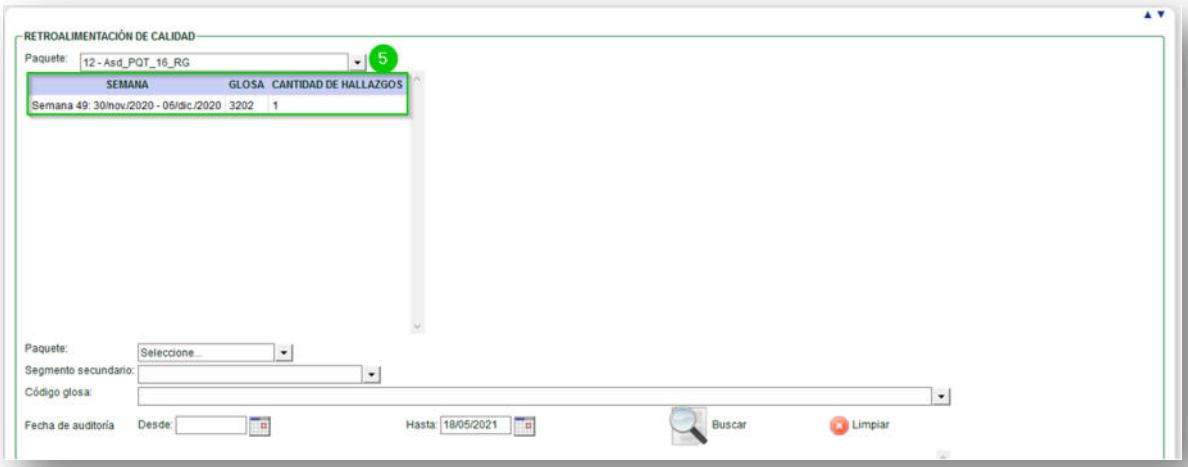


3. Al ingresar, se divide en dos partes para su consulta, la primera parte, Sección de consulta por *Paquete*, y una segunda sección que detalla los hallazgos reportados (*Paquete, Segmento, Glosa, periodo*).

4. En la primera sección "*Paquete*" permite seleccionar el paquete a consultar, al desplegar la lista mostrara todos los paquetes trabajados en el sistema independiente si el analista que consulta trabajó o no con reclamaciones asociadas a estos paquetes.



5. Al seleccionar el paquete, el aplicativo mostrara resumen indicando el periodo (*Semana y periodo*) indicando el código de glosa y la cantidad de hallazgos asociados a una glosa.



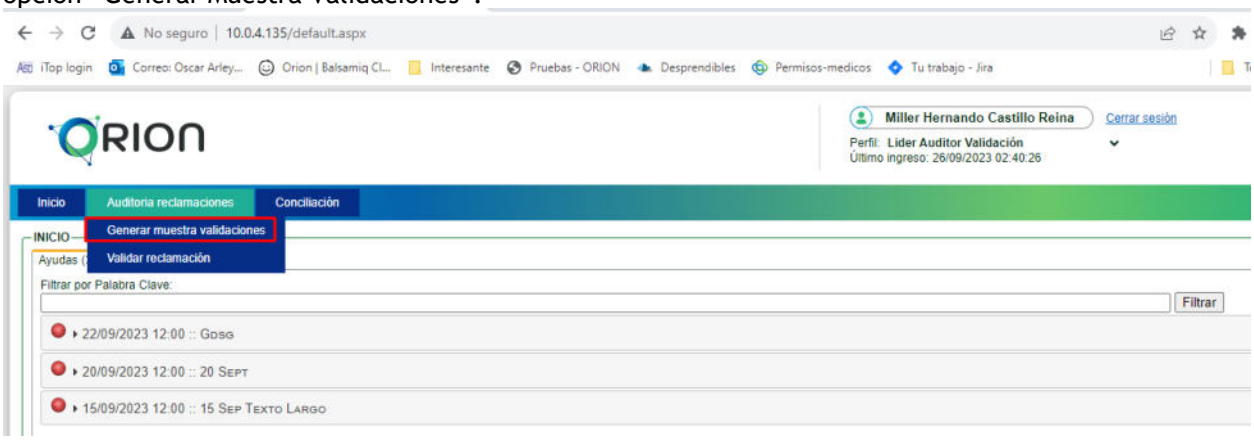
6. En la segunda sección, se consulta el detalle de este hallazgo, es decir consulta por fecha (periodo de auditoria), generando como resultado el número de reclamación, ITEM, Solicitud, código de glosa, observación, el estado y el segmento, si no se tiene el conocimiento del segmento secundario y código de glosa se puede generar la búsqueda ya que son opcionales el segmento y el código de glosa.



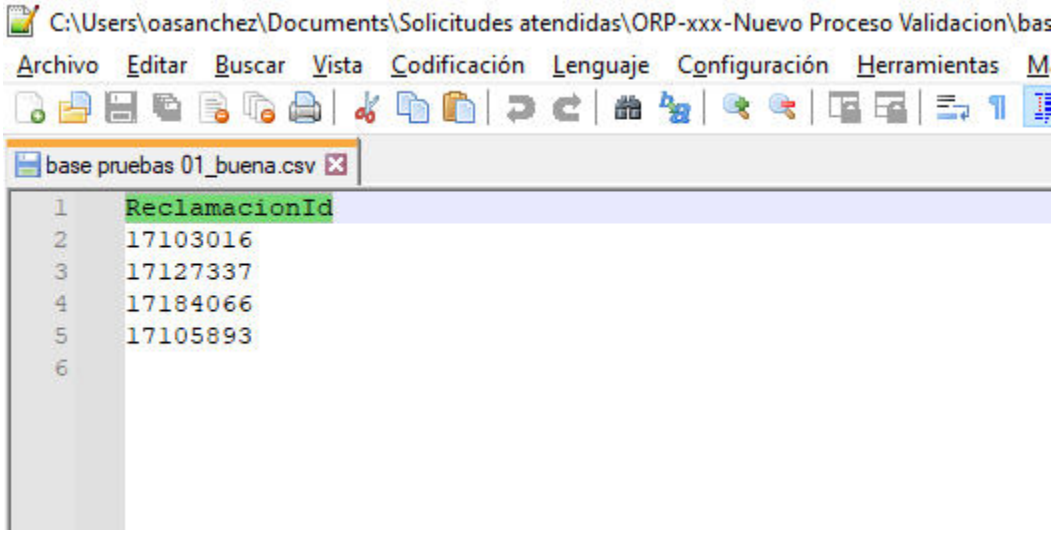
6.10. Generar Muestra Validaciones.

Esta opción fue creada con el fin de generar una muestra que hará parte del proceso de validación de las reclamaciones, esta opción será restringa solo a roles administrativos, por ejemplo, al rol de **"Líder Auditor Validación "**.

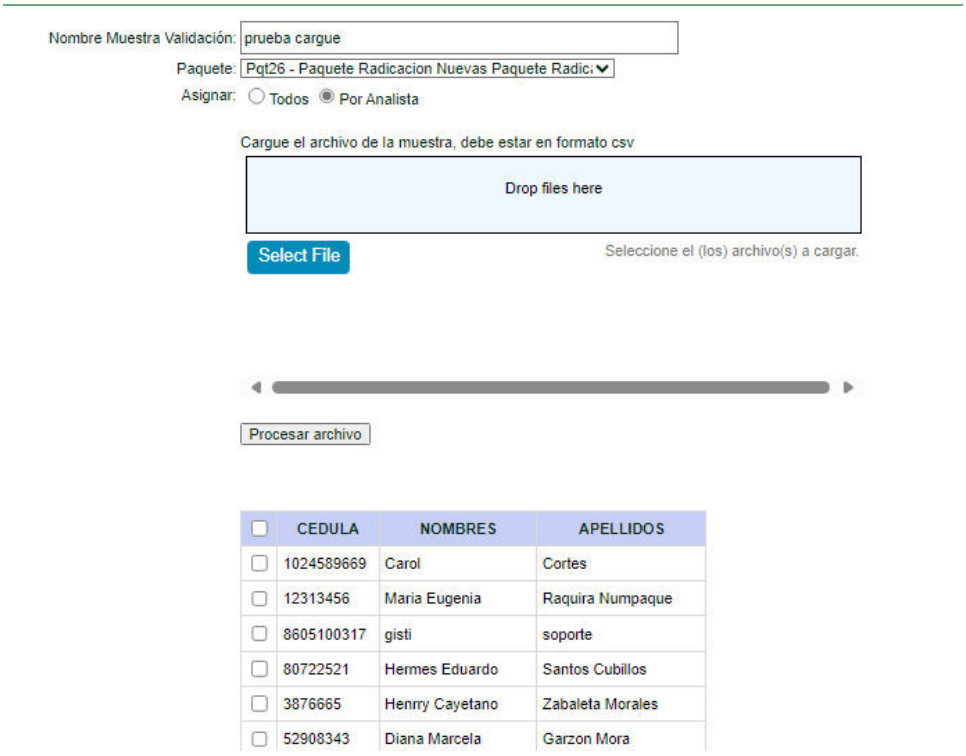
Para ingresar a la opción nos dirigimos al menú “Auditoria Reclamaciones” y luego damos clic en la opción “Generar Muestra Validaciones”.



Una vez carga la página vemos el formulario que permitirá la carga del archivo plano (.csv), con las reclamaciones id que van a hacer parte de la muestra. El archivó plano debe llevar la siguiente estructura, un encabezado con el nombre de “ReclamacionId” y luego las filas con los id.

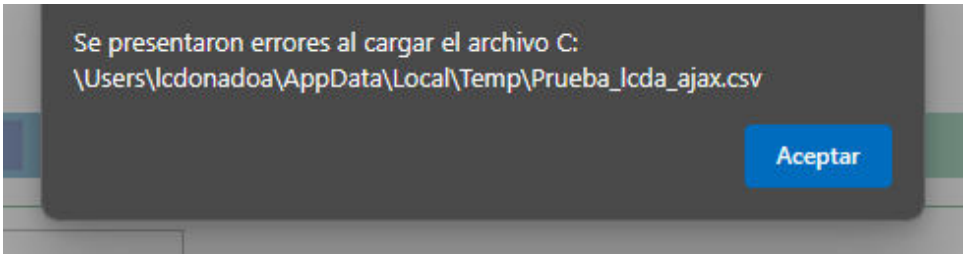


El formulario consta de los siguientes campos:

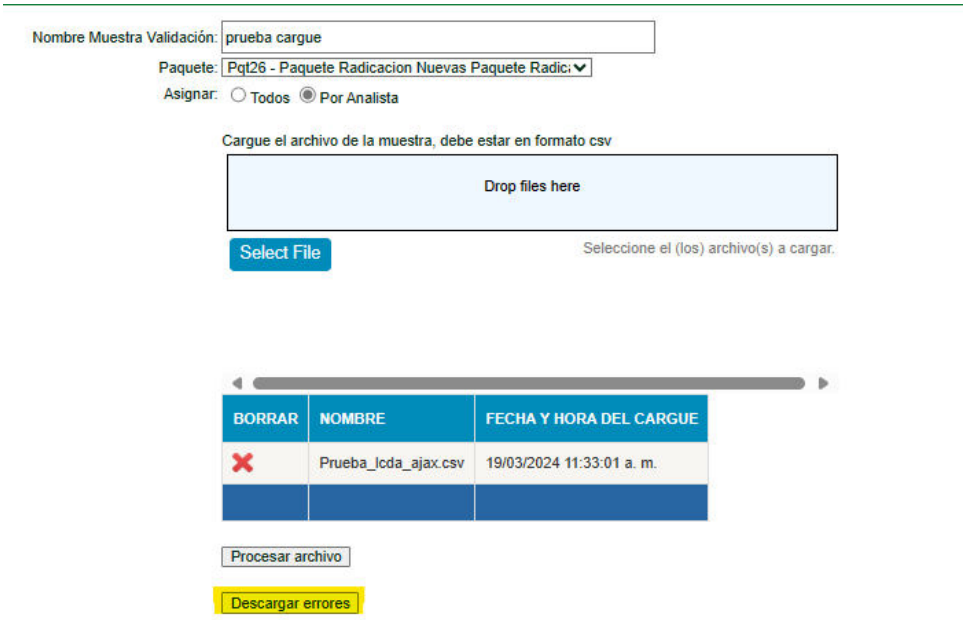


- Nombre Muestra Validación: Permite colocar un nombre o poder determinar el objetivo de la muestra.
- Paquete: Permite escoger el paquete al que se relacionaron los registros a cargar.
- Asignar: Permite escoger entre 2 opciones “Todos”, que indica al sistema que puede asignar a cualquier analista de validación que solicite una reclamación o “Por Analista”, la cual activará una lista de usuarios asignados con el rol de “Analista de validación” y podrá escoger cuales de ellos se le podrá asignar la reclamación.
- Seleccionar archivo: Permite escoger el archivo (.csv) que contiene las reclamaciones a cargar.
- Botón Procesar archivo: Al dar clic guardara todos los datos en la base de datos.

Al finalizar el proceso de cargue si una o más reclamaciones no fue posible cargarlas saldrá un mensaje similar a este:



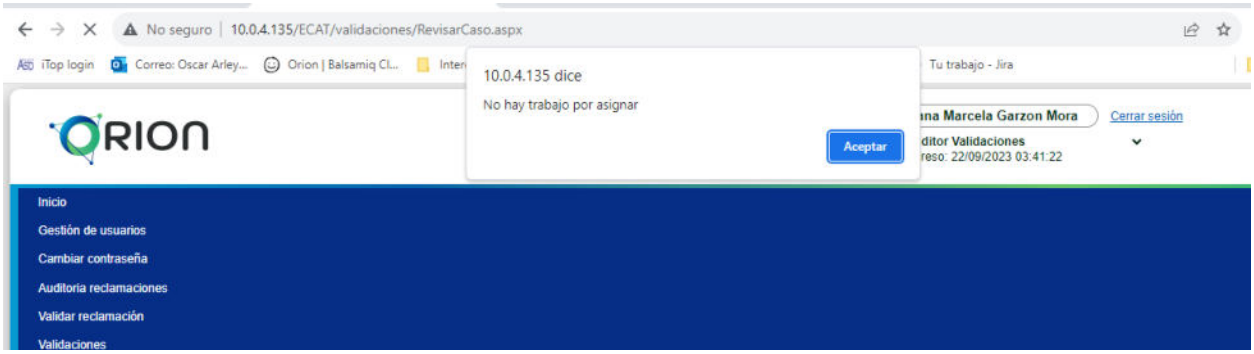
En el formulario se habilita un botón que dice “Descargar errores”:



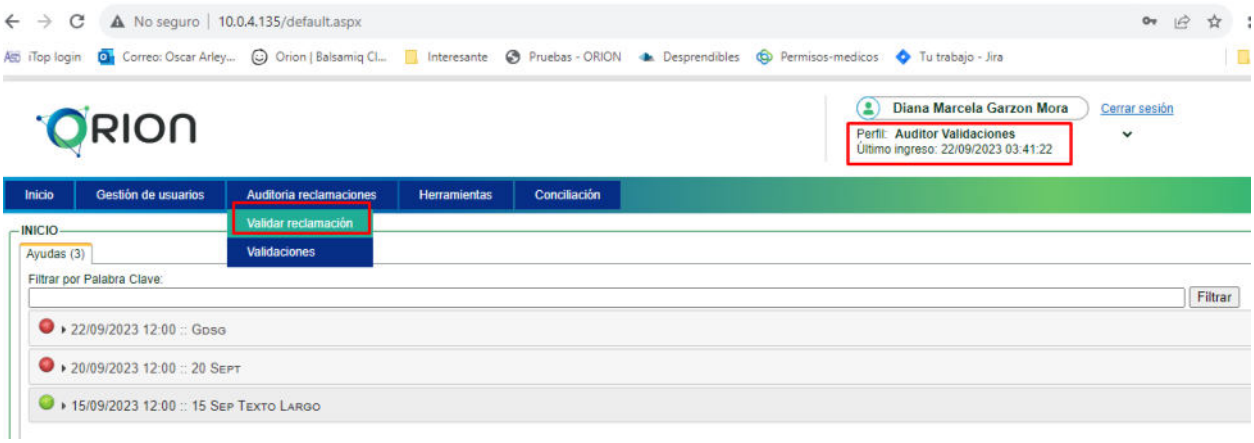
Al hacer clic sobre ese botón aparece la opción de descargar un archivo “csv”, que contiene las columnas del número de línea de la reclamación no cargada, y la causa por la cual no lo fue.

6.11. Validar Reclamación

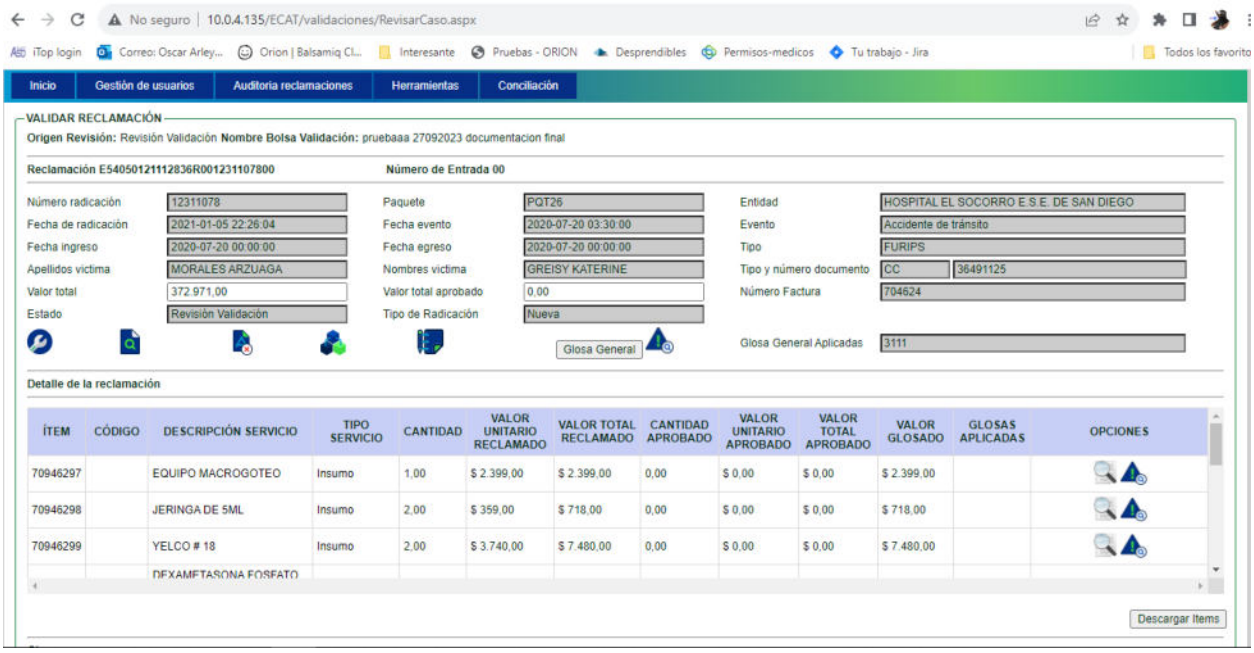
Esta opción fue creada con el fin de que los usuarios con rol de **“Auditor Validaciones”,** puedan ingresar y solicitar un registro el cual será asignado en ese momento y realizar el proceso de validación correspondiente. Si no hay registros pendientes por validar el sistema mostrara un mensaje indicándolo.



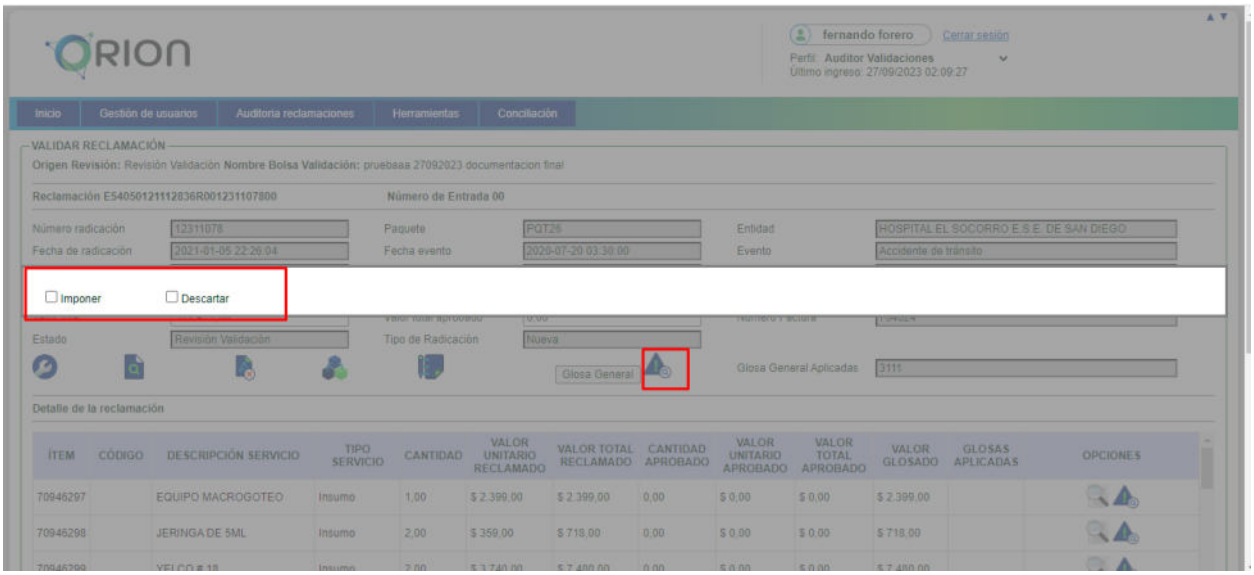
Para ingresar damos clic en el menú **“Auditoria Reclamaciones”** y luego a la opción **“Validar Reclamación”**



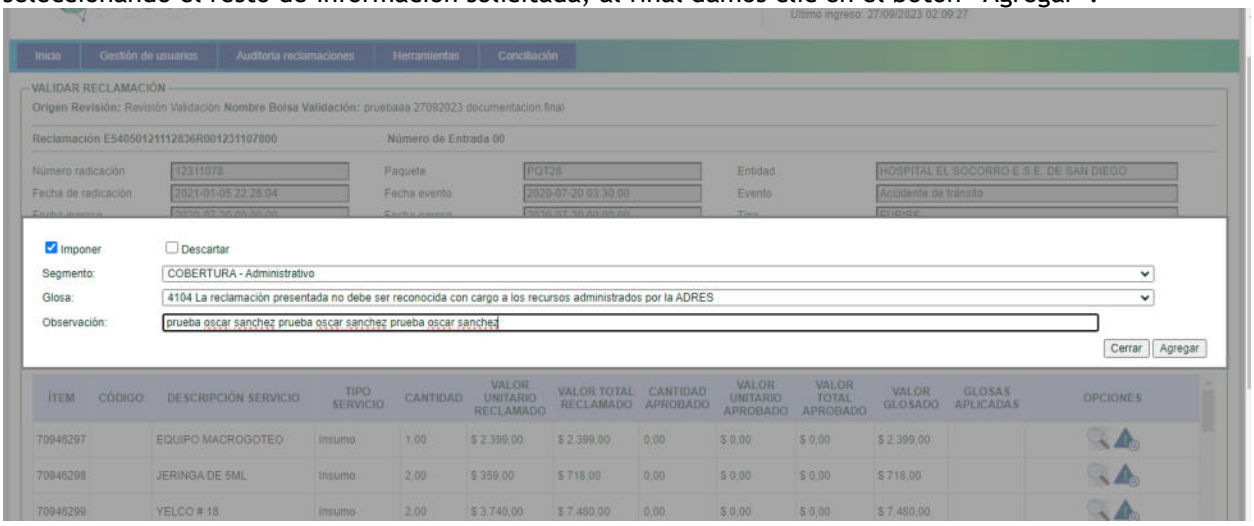
Al ingresar se carga la reclamación con todos los datos para poder realizar los hallazgos si los hubiera.



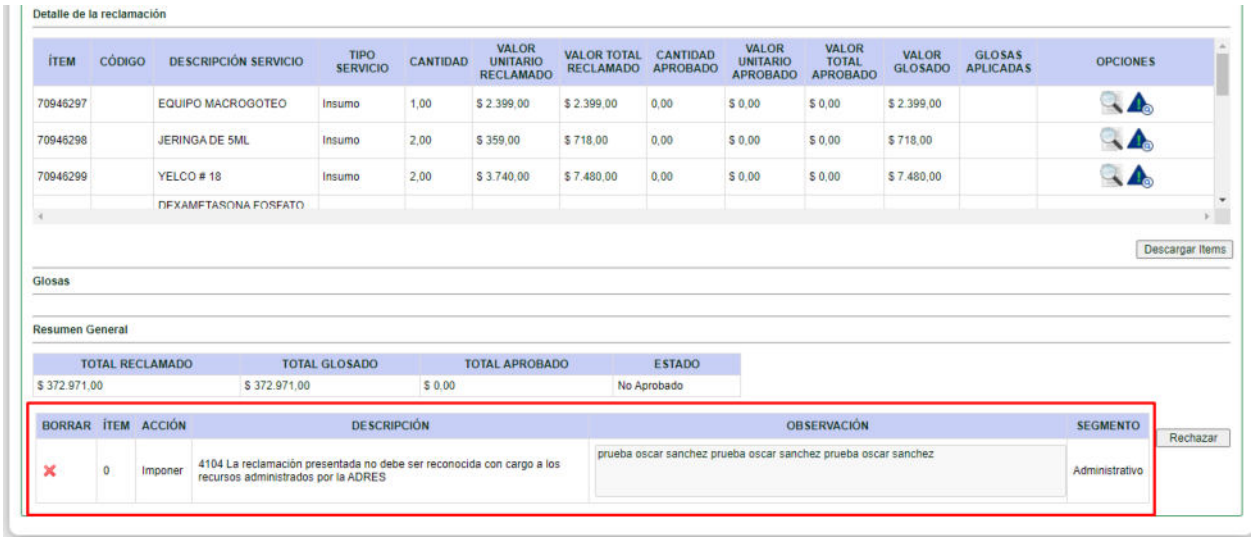
Para generar un hallazgo lo podemos hacer desde el icono del triángulo azul “Sugerir glosa” ya sea de forma general o para cada ítem. Se abrirá una ventana flotante en la que podrán realizar la creación.



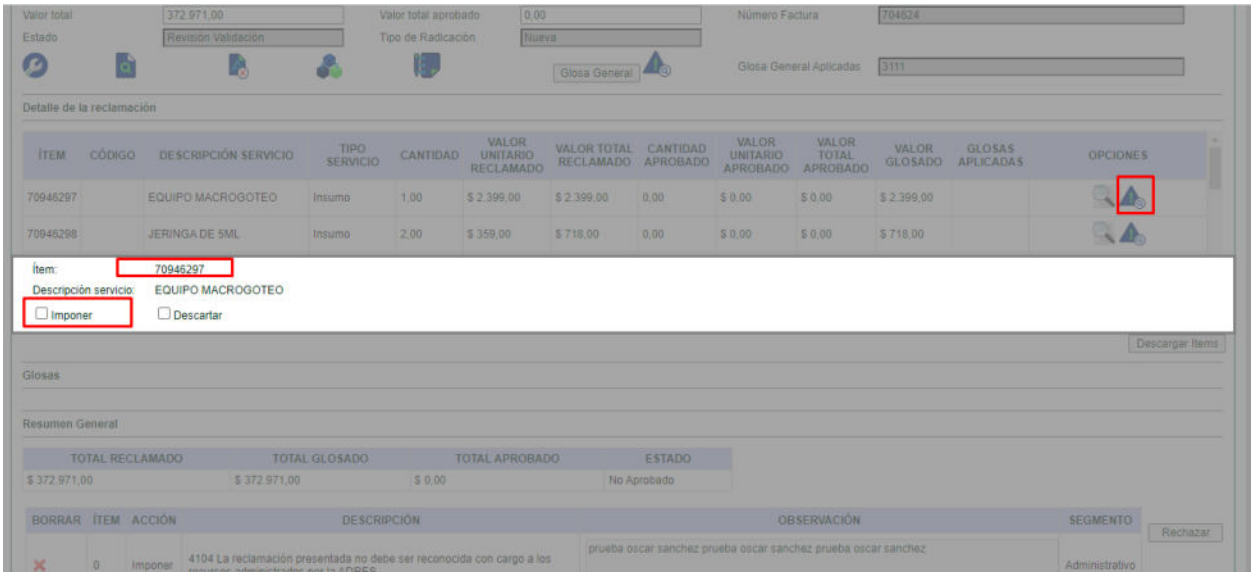
En este ejemplo vamos a imponer una glosa para lo caula damos clic en el check “Imponer” y seleccionando el resto de información solicitada, al final damos clic en el botón “Agregar”.



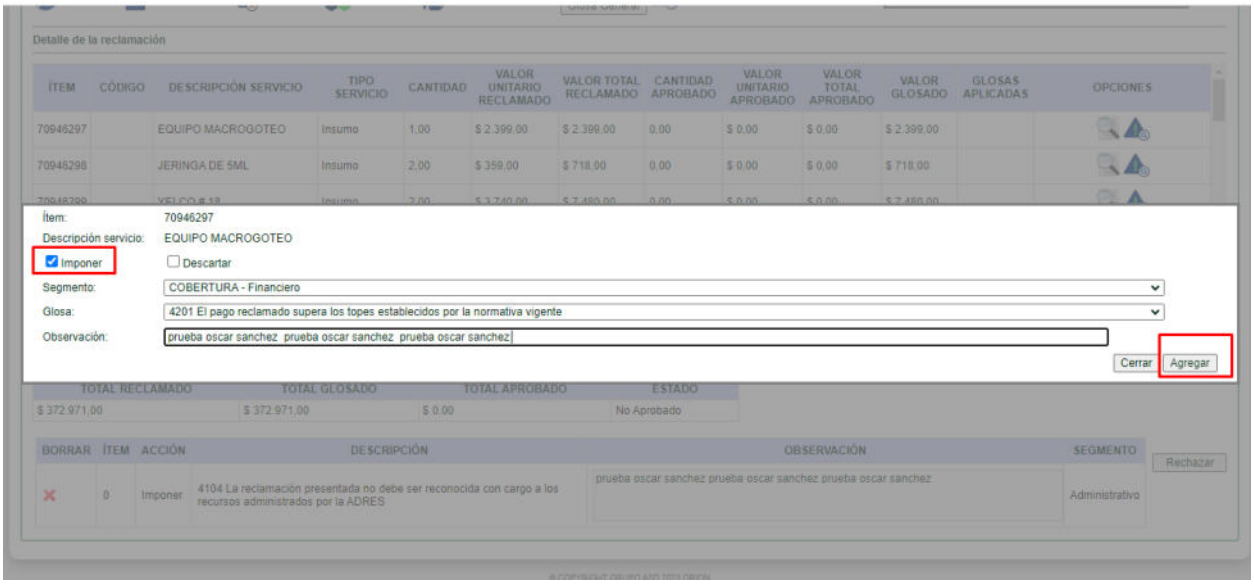
Al terminar en la parte inferior de formulario aparecerá relacionada la información que se acaba de crear.



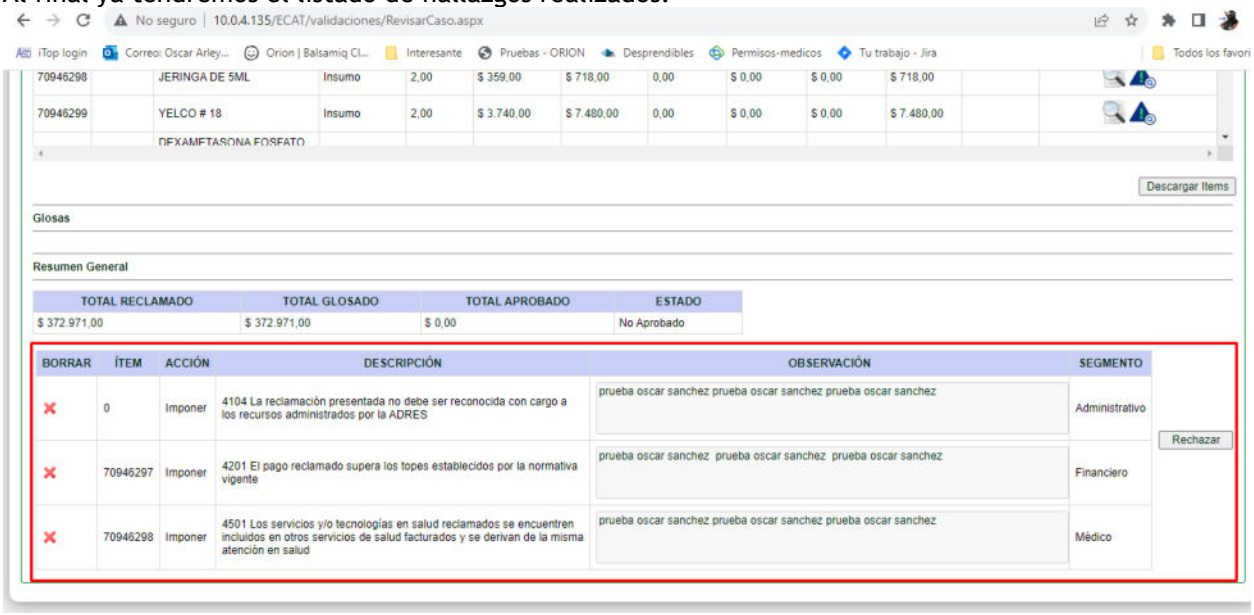
Así sucesivamente se realiza con cada hallazgo que se encuentre, ahora vamos a hacer uno para un ítem. Realizando la misma operación anterior.



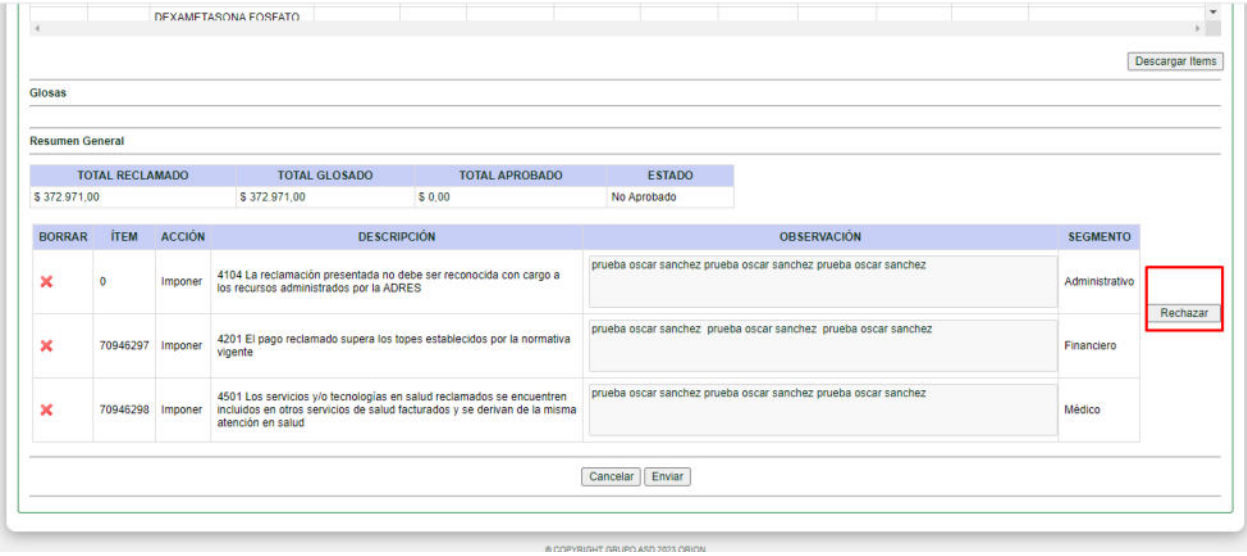
Llenamos los datos y damos clic en el botón “Agregar”.



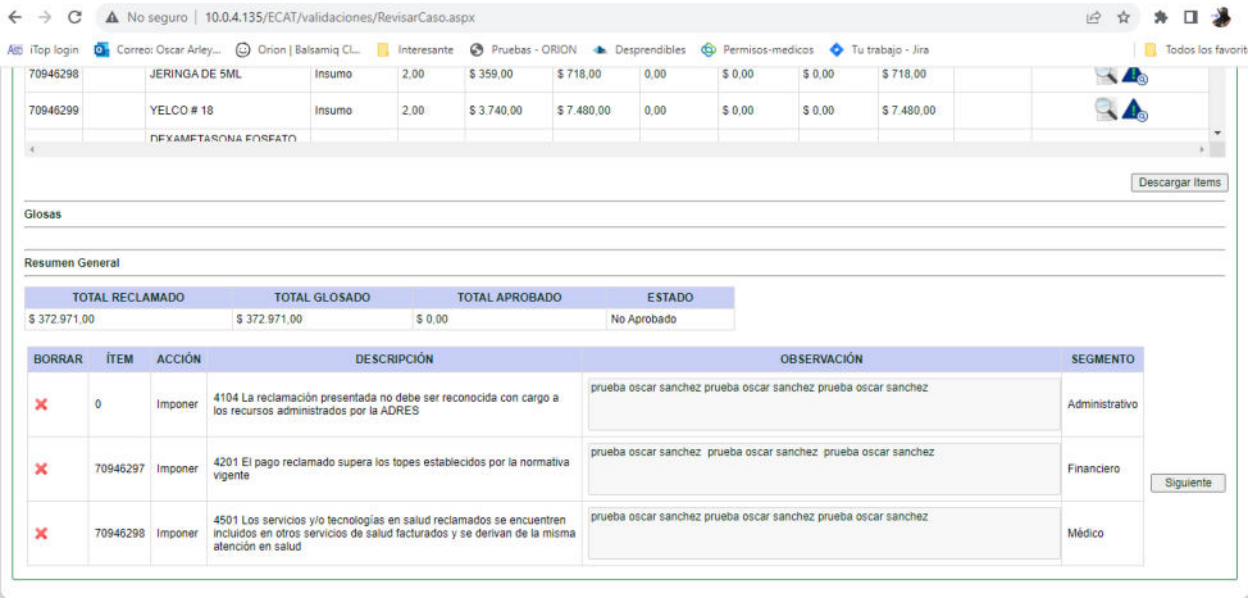
Al final ya tendremos el listado de hallazgos realizados.



Cuando ya se termine de realizar toda la gestión de la reclamación, daremos clic al botón “Rechazar”. Y confirmaremos dando clic en el botón “Enviar”.



Si todo sale bien al terminar se recargará la página aparecerá el botón “Siguiente”, que indicara que ya es posible obtener un nuevo registro a validar.

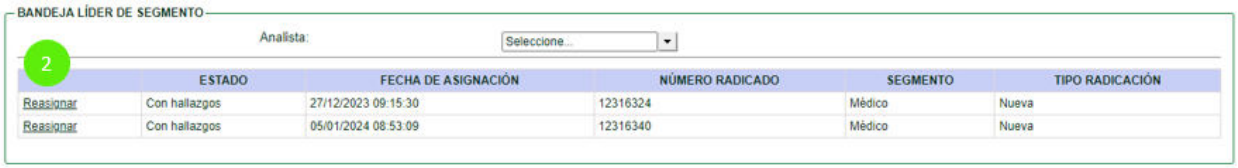


6.12. Reasignacion a lider de segmento

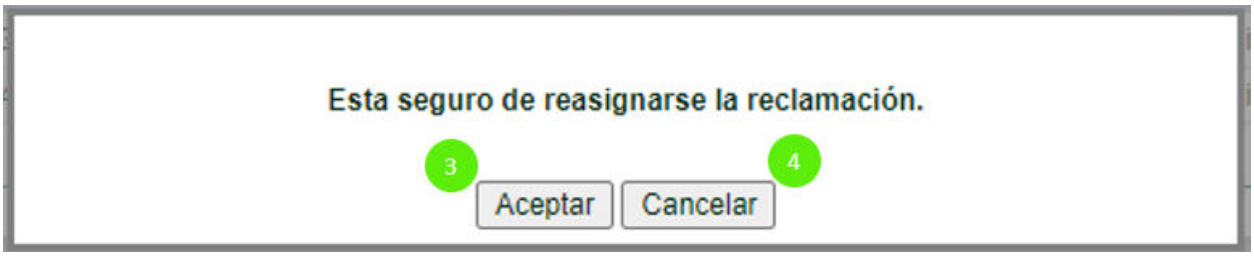
Funcionalidad habilitada en el menú de Auditoria Reclamaciones opción **Bandeja líder de segmento** habilitada para todos los lideres de segmento, este formulario realizara la función de reasignarse las reclamaciones que tenga el asesor de segmento en estado Con hallazgos los cuales no los ha podido contestar o validar y el líder de segmento se los pueda reasignar y así contestar los hallazgos.



4. Lista despegable donde estarán los nombres de los asesores del segmento que tiene hallazgos pendientes en bandeja.



5. Una vez seleccionado el asesor se cargara en pantalla las reclamaciones que este tenga pendiente en bandeja por atender y así seleccionar la que se va a reasignar para que pueda ser contestada por el líder.



6. Opción que está en el mensaje que confirma la reasignación de la reclamación previamente seleccionada.
7. Opción que cancela la acción de reasignar la reclamación seleccionada.

Una vez se realice la reasignación el líder podrá ver la reclamación y realizar la tarea que iba hacer el asesor del segmento. Si por alguna razón se cierra la reclamación o la aplicación en la misma opción de menú bandeja líder de segmento saldrá la reclamación reasignada que aún está pendiente en trabajo y así la puede seleccionar y continuar con la auditoria.



8. Opción para continuar con la auditoria de la reclamación reasignada.

7. Asistencia de Negocio / Técnica

Funcionalidad habilitada en las ventanas de verificación de consistencias Administrativos jurídicos, Auditoria médica y financiera con el objetivo de solicitar asistencia técnica ya sea con respuesta inmediata o asistencia por pertinencia (suspende la cuenta).

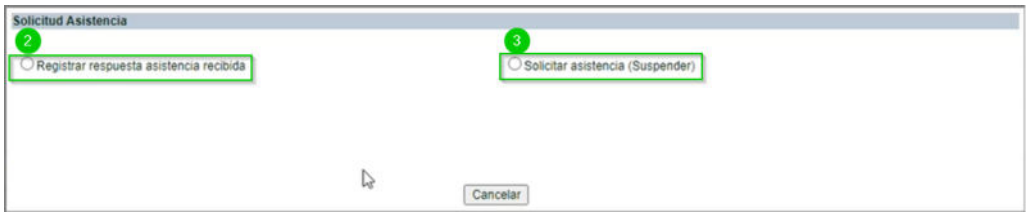
Para acceder:

1. Seleccione "***Asistencia Técnica***":



Se habilita ventana de "***Solicitud de Asistencia***" con las opciones:

2. Seleccione "***Registrar respuesta de asistencia recibida***".
3. Seleccione "***Solicitar asistencia (Suspender)***".



En la primera opción ***registra respuesta de asistencia*** *recibida*, la reclamación no pasa a un estado suspendida, en esta opción se deben registrar los datos requeridos los cuales son obligatorios con la respuesta que recibe en el momento.

4. Seleccione "*Tipo de solicitud*".
5. Ingrese la "*Descripción del caso*".

6. Ingrese la "*Respuesta recibida*".
7. Seleccione "*Funcionario que brindo respuesta*". (Muestra los usuarios que tienen perfiles como Líder, Coordinador de auditoria o director de auditoria)".



8. Enviar.
9. Cancelar.

Para solicitar asistencia por pertinencia o técnica y la cual no se pueda realizar de manera inmediata utiliza la opción *Solicitar asistencia (suspender)*:

1. Seleccionar "Solicitar asistencia (Suspender).



1.1 Seleccionar el "tipo de solicitud".
1.2 Digitar la descripción del caso.
1.3 Seleccionar opción "Cancelar".
1.4 Seleccionar opción "Enviar".

En esta opción la cuenta quedara en estado suspendida, el sistema asignará otra cuenta al analista y este pueda continuar con el proceso de auditoria con una nueva cuenta.

Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Solicitud Asistencia	
Tipo de solicitud	Despliega el segmento de auditoria que realiza la solicitud.

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Descripción del caso	Campo para ingresar texto, descripción de la solicitud que para la asistencia.
Respuesta recibida	Campo para ingresar texto, descripción de la solicitud que para la asistencia.
Funcionario que brindó respuesta	Permite seleccionar de una lista desplegable el funcionario que brindo la respuesta a la solicitud.
Cancelar	Permite cancelar el proceso de solicitud. Finaliza proceso, sin guardar en sistema la solicitud.
Enviar	Opción que permite guardar en sistema la solicitud.

Descripción de opciones

NOMBRE DE LA OPCION	DESCRIPCIÓN
Solicitud de asistencia Técnica	Habilita ventana para radicar la solicitud de asistencia.
Registrar respuesta asistencia recibida	Selecciona la opción para solicitar y registrar respuesta recibida.
Solicitar asistencia (Suspender)	Opción para solicitar asistencia que requiere suspensión de la auditoria en curso de la reclamación.
Cancelar	Opción que cancela proceso de solicitud.

7.1. Mis solicitudes generadas

El analista podrá llevar el control de las cuentas que han sido afectadas con las solicitudes de asistencia, desde la ventana "*Mis solicitudes de asistencia*":

1. Seleccione la opción "*Auditoria de reclamaciones*".
2. Seleccione la opción "*Mis solicitudes de asistencia*".



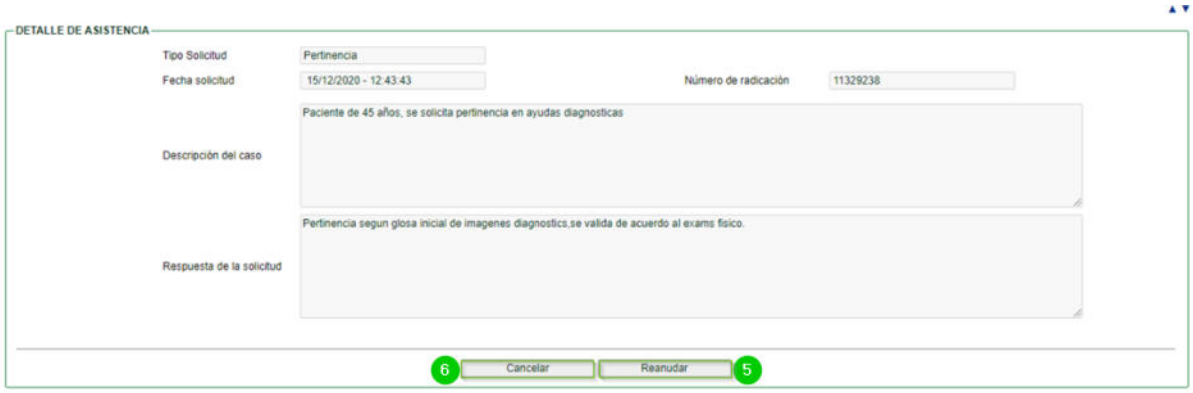
El aplicativo genera resumen de las solicitudes realizadas indicando la fecha de la solicitud, el número

de radicado, tipo de solicitud de la asistencia, la situación y el líder o apoyo que la atendió.

3. Resumen "*MIS SOLICITUDES DE ASISTENCIA*"



4. Seleccionar la opción "*Ver*" podrá visualizar el detalle de la solicitud de asistencia, en caso de estar en estado atendida podrá observar la respuesta brindada.



5. Seleccione la opción "*reanudar*". El sistema reanudara la reclamación para la auditoria en el segmento correspondiente.
6. Seleccione la opción "Cancelar", cierra la ventana.

Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
MIS SOLICITUDES DE ASISTENCIA	
FECHA SOLICITUD	Fecha generación de solicitud.
NÚMERO RADICACIÓN	Numero de radicado de la reclamación con solicitud.
TIPO SOLICITUD	Tipo de asistencia solicitada.

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
SITUACION	Estado de la solicitud.
ATENDIDO POR	Usuario que dio respuesta a la solicitud de asistencia.
DETALLE DE ASISTENCIA	
Tipo Solicitud	Describe el tipo de asistencia solicitada.
Fecha solicitud	Fecha de generada la solicitud.
Descripción del caso	Describe la necesidad generada por el analista para la asistencia.
Respuesta de la Solicitud	Describe la respuesta brindada por la asistencia técnica.

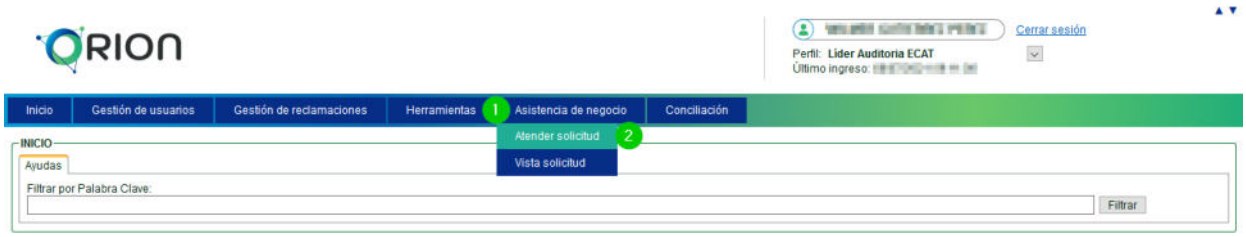
Descripción de opciones

NOMBRE DE LA OPCION	DESCRIPCIÓN
Ver	Permite desplegar la ventada del detalle de asistencia.
Cancelar	Cierra la ventana de detalle de asistencia.
Reanudar	Permite Reanudar la auditoria a la reclamación.

7.2. Respuesta solicitud de asistencia técnica “Atender solicitud”

Al ingresar al sistema con un usuario que tenga el rol de “Líder Auditoria ECAT” el sistema muestra los módulos que tiene activos:

1. Seleccione la opción “*asistencia de negocio*”.
2. Selecciona la opción “*atender solicitud*”.



2.1.Se selecciona el paquete

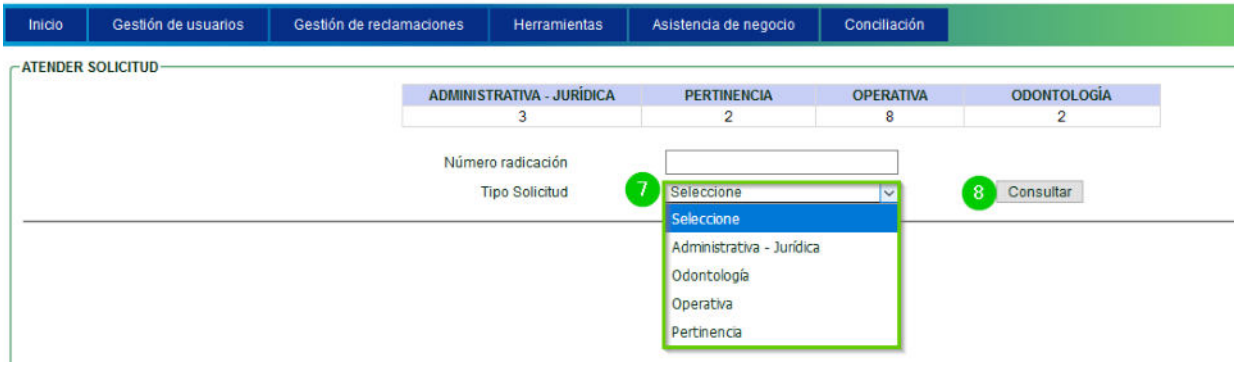


3. Se genera resumen detallando el tipo de solicitud y las cantidades por cada una,
4. Digite número de radicación,
5. Seleccione el "*tipo de solicitud*",
6. Seleccione la opción "*Consultar*",



Se filtrara la información por el número de radicado consultado, indicando Fecha de solicitud, Número de radicación, Segmento, Tipo Solicitud,

7. Seleccione el "*tipo de radicación*".
8. Seleccione la opción "*Consultar*".



El sistema despliega listado de las reclamaciones suspendidas por el segmento, para el ejemplo se muestra los radicados del segmento Administrativa- Jurídica:



9. Seleccione la opción "*Atender*"
10. Campo Opciones "*En atención*"

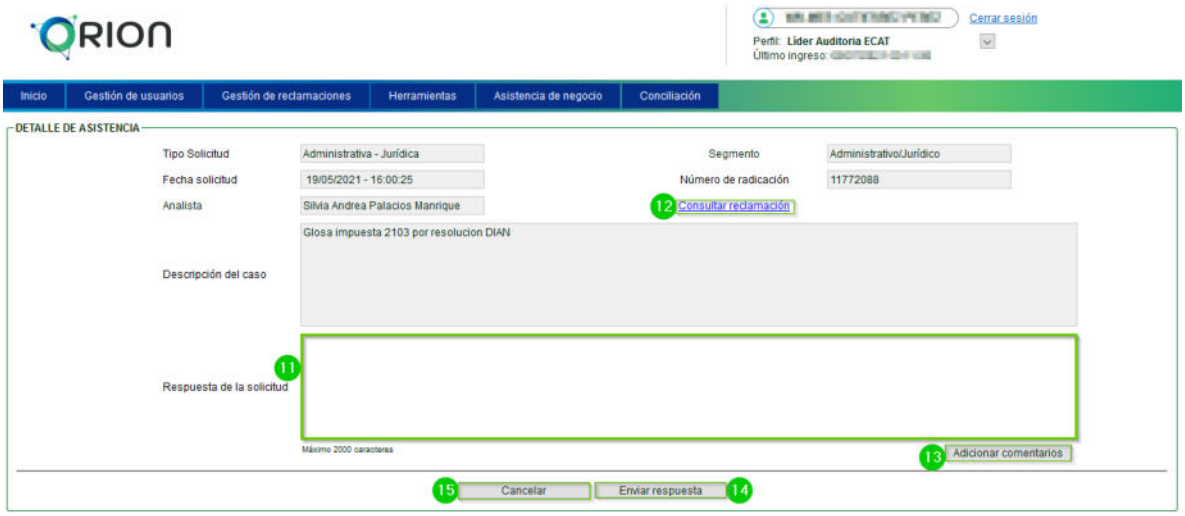
Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
ATENDER SOLICITUD	
ADMINISTRATIVA JURIDICA	Describe el número de solicitudes para asistencia de tipo Administrativo jurídico.
PERTINENCIA	Describe el número de solicitudes para asistencia de tipo Pertinencia.
OPERATIVA	Describe el número de solicitudes para asistencia de tipo Operativa.
FECHA SOLICITUD	Muestra la fecha de generación de la solicitud.
NUMERO RADICACIÓN	Describe el número de radicado de la reclamación en espera de asistencia.
SEGMENTO	Muestra el segmento de auditoria solicitante.
TIPO SOLICITUD	Muestra el tipo de asistencia requerido.
NO. CÉDULA	Describe el número de identificación del analista solicitante.
ANALISTA	Describe le nombre y apellidos del analista solicitante.
SITUACIÓN	Muestra el estado de la solicitud.

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
ATENDIDO POR	Muestra el nombre del funcionario que dio la asistencia.
DESCRIPCION DE OPCIONES	
OPCIONES	Atender, despliega ventana *DETALLE DE ASISTENCIA*.

11. Ingrese en "*Respuesta de la solicitud*" el texto correspondiente al tipo de asistencia requerida.

12. Seleccione la Opción "***Consulta de reclamación***" Permite ingresar el número de radicado para consultar toda la información asociada a la reclamación.



13. Seleccione la opción "*Adicionar Comentario*" Adicionar respuesta al requerimiento.
14. Seleccione la opción "*Enviar respuesta*".
15. Selección la opción "*Cancelar*".

Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
DETALLE DE LA SOLICITUD	
Tipo Solicitud	Describe el tipo de solicitud.
Segmento	Describe el segmento que solicita la asistencia.
Fecha solicitud	Describe fecha de solicitud de asistencia.

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Número de radicación	Describe el número de radicado solicitado para la asistencia.
Analista	Describe el analista solicitante.
Descripción de la solicitud	Detalla el texto de la solicitud de asistencia.
Respuesta de la solicitud	Permite ingresar el texto de la respuesta brindada.
DESCRIPCION DE OPCIONES	
Consultar reclamación	Permite consultar el detalle de la reclamación.
Adicionar Comentarios	Permite adicionar comentarios.
Cancelar	Opción permite cancelar proceso.
Enviar respuesta	Permite guardar en el sistema la respuesta brindada a la solicitud de asistencia técnica. Habilita al analista solicitante reanudar la auditoria de la reclamación.

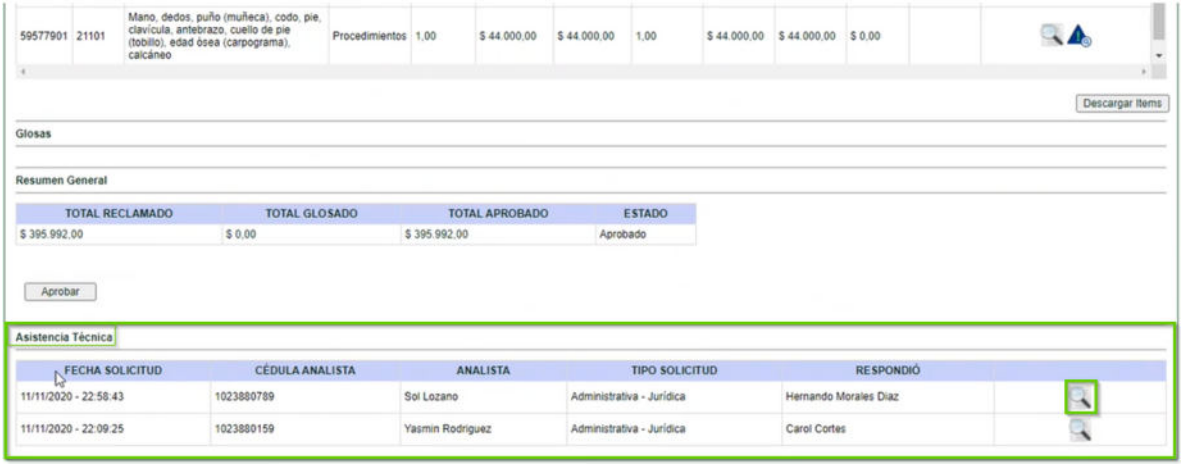
7.3. Respuesta Asistencia Técnica segmento Calidad

16. Ingreso modulo auditoria de Calidad:



Desde la pantalla del rol "*Perfil Analista de calidad*" en la parte inferior se visualizara en la sección "*Asistencia Técnica*" las solicitudes registradas en el sistema para esa reclamación, tanto de asistencia recibida o de asistencia que requirió suspensión.

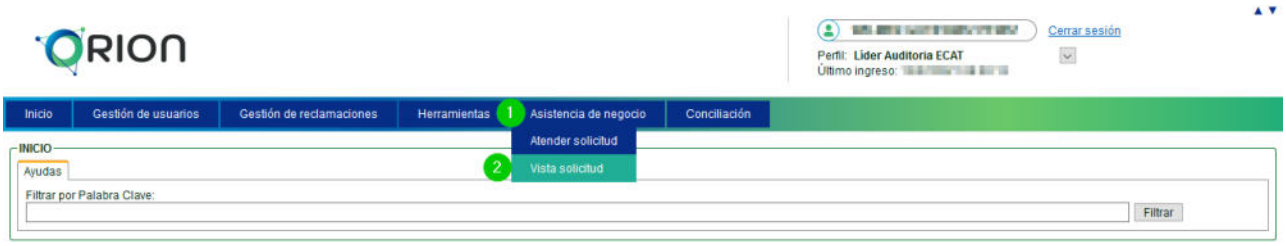
Esta mostrara fecha de solicitud de la asistencia, cedula del analista, Nombre y apellido del analista, Tipo de Solicitud y quien respondió, Adicionalmente en el icono de " *ver* *asistencia*" dará acceso a la descripción del caso y respuesta brindada.



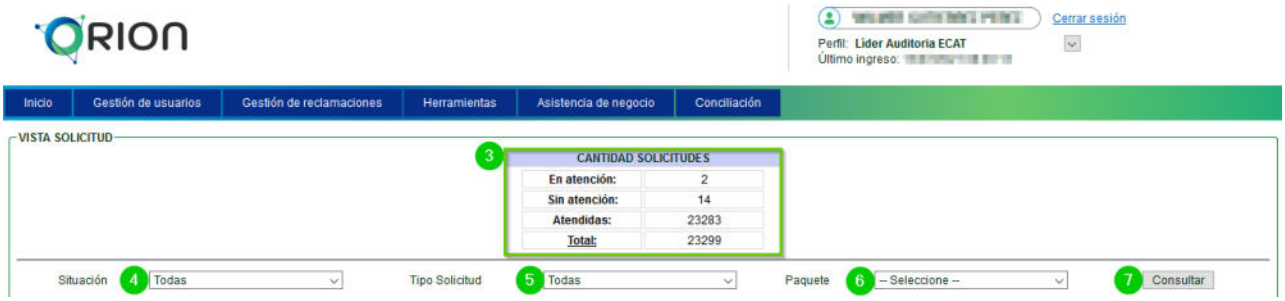
7.4. Vista solicitud

Opción que permite generar resumen del estado de las *solicitudes de asistencia* requeridas por los analistas durante el proceso de revisión, permitiendo filtrar por el estado y por el segmento de auditoría.
Al ingresar al sistema con un usuario que tenga el rol de "*Líder Auditoria ECAT*" el sistema muestra los módulos que tiene activos, para acceder:

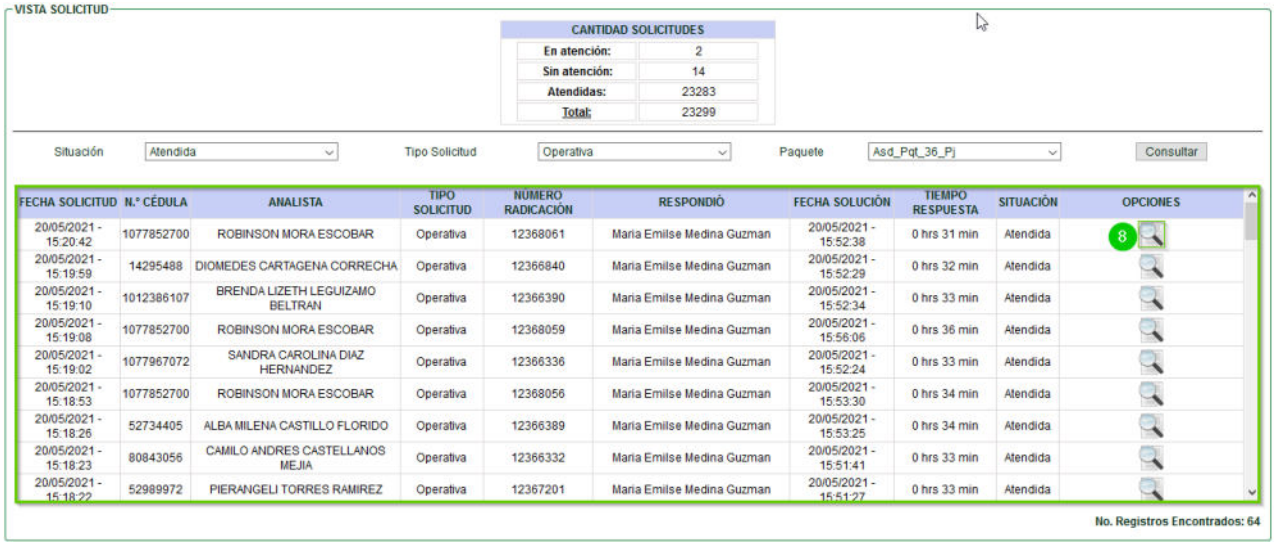
1. Seleccione la opción "*Asistencia de negocio*".
2. Seleccione "*Vista solicitud*":



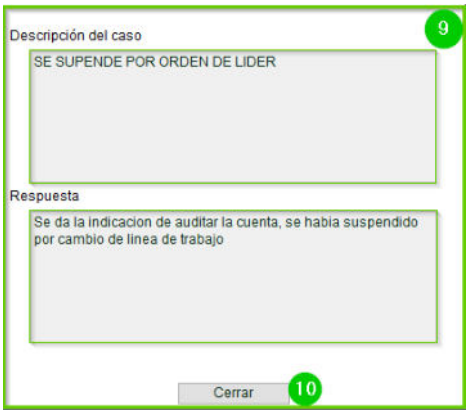
3. El sistema mostrara resumen totalizando por su estado las solicitudes generadas con las opciones de filtrar por la situación y el tipo de Solicitud.



4. Seleccione la opción "*Situación*" filtro por estado de la solicitud.
5. Seleccione la opción "*Tipo de Solicitud*" filtro por segmento.
6. Seleccione la opción "*Paquete*" filtro por paquete.
7. Seleccione la opción "*Consultar*" despliega de acuerdo a las opciones seleccionadas el reporte correspondiente.
8. Seleccione la opción en campo "*Ver asistencia*"



9. El sistema despliega ventana en la que se detalla la "*descripción del caso*" y la "*respuesta*" por parte de la asistencia técnica.
10. Selecciones opción "*Cerrar*".



Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
VISTA SOLICITUD	
SITUACIÓN	Lista desplegable que permite seleccionar la situación de la solicitud.
FECHA SOLICITUD	Describe fecha de solicitud de asistencia.
NO. CEDULA	Describe el número de identificación del analista.
ANALISTA	Describe el nombre y apellidos del analista solicitante.
TIPO SOLICITUD	Describe el tipo de solicitud.
NÚMERO DE RADICACIÓN	Describe el número de radicado solicitado para la asistencia.
RESPONDIÓ	Describe el nombre y apellidos del líder que responde la asistencia.
TIEMPO RESPUESTA	Describe el tiempo que toma el líder en dar respuesta a la solicitud de asistencia.
SITUACIÓN	Muestra el estado de la solicitud.
OPCIONES	Opción que permite visualizar la respuesta registrada.
No. De registros encontrados	Muestra resultado de acuerdo a los filtros aplicados y consultados.

8. CALIDAD

8.1. Muestra de calidad

Permite generar una muestra de calidad y realizar calidad de las reclamaciones previamente auditadas.

Para generar y realizar la revisión de calidad.

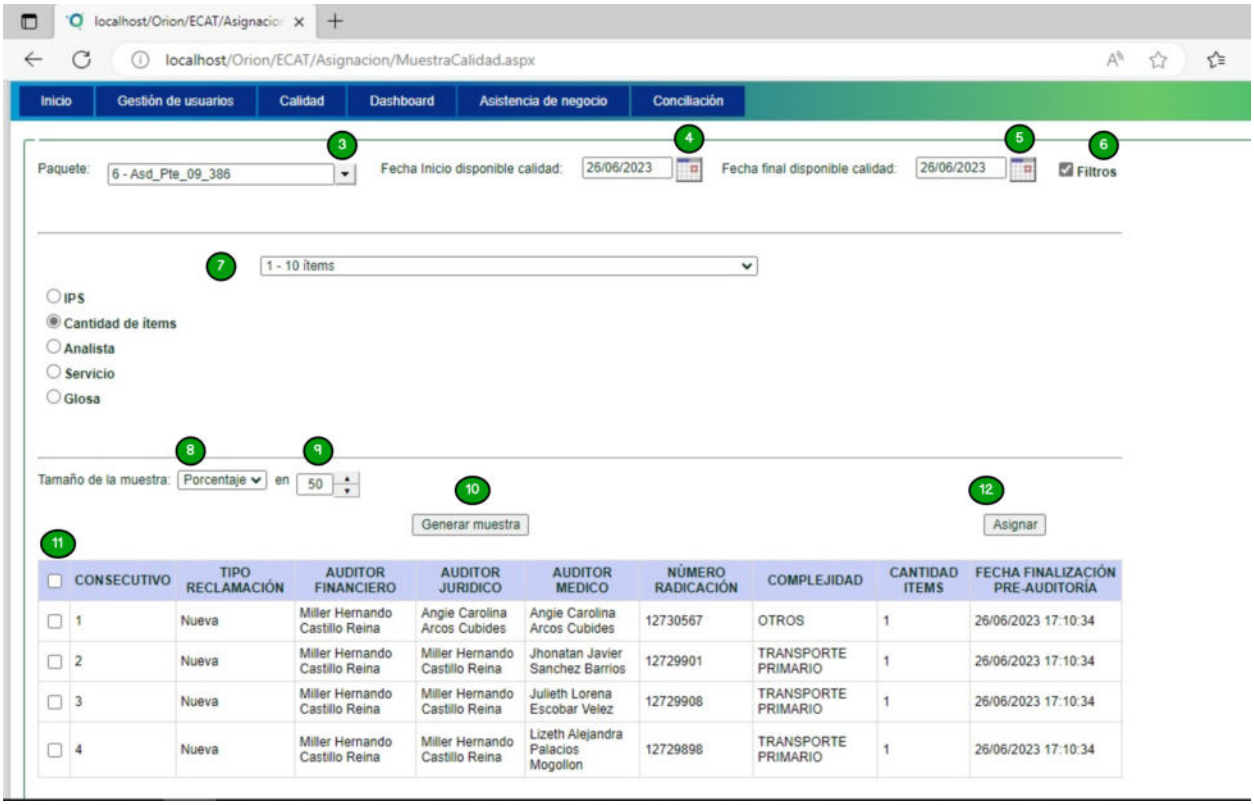
1. Seleccionar la opción “Calidad”.

2. Seleccionar la opción “Muestra de calidad”.



3. Seleccionar el paquete.
4. Seleccionar la fecha inicial.
5. Seleccionar la fecha final.
6. Marcar el cuadro “filtros”.
7. Seleccionar los filtros.
8. Seleccionar el tipo de medición para la muestra (Porcentaje o Cantidad).
9. Seleccionar o ingresar el tamaño de la muestra.
10. Seleccionar la opción “Generar muestra”.
11. Seleccionar todos los resultados o solo los que considere.
12. Seleccionar la opción “Asignar”.

Al seleccionar la opción “Generar” aparecerá un cuadro con la descripción de los paquetes en la muestra de calidad.

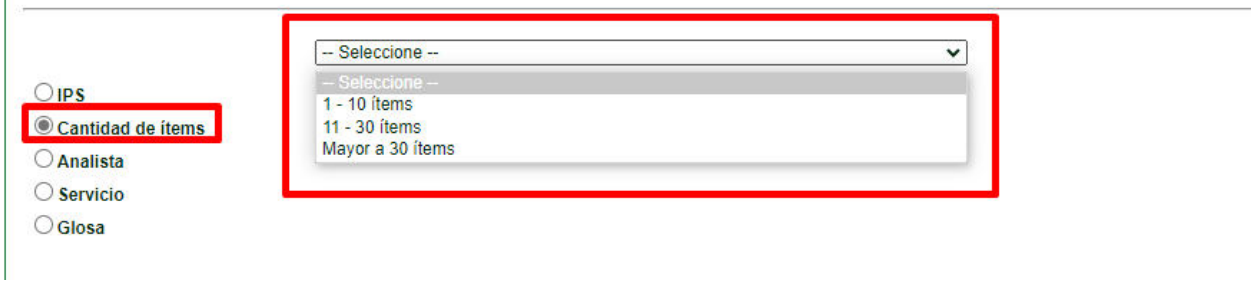


Al seleccionar las diferentes opciones de filtro aparecerán diferentes opciones para la búsqueda.

- **IPS:** Al seleccionar ips se presenta un cuadro de texto para ingresar el nombre de la ips y luego esta aparecerá en el control lista desplegable para ser seleccionado.



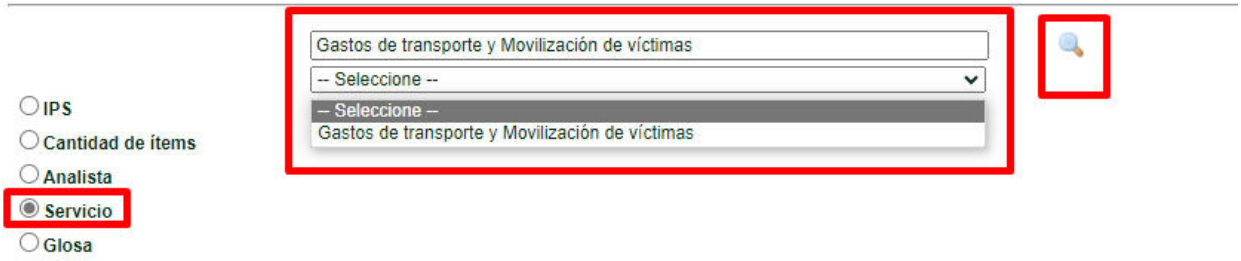
- **Cantidad de Ítems:** Al seleccionar esta opción se presenta una lista desplegable en la que se podrá seleccionar las opciones de filtro que se requieran.



- **Analista:** Al seleccionar esta opción el sistema automáticamente teniendo en cuenta el paquete y el intervalo de fecha, cargara el listado de analistas involucrados en las tres etapas (Financiero, Jurídico y Medico), una vez cargados es posible seleccionar los cuales se les realizara la creación de la muestra.



- **Servicio:** Al seleccionar servicio se presenta un cuadro de texto para ingresar el nombre del servicio y luego esta aparecerá en el control lista desplegable para ser seleccionado.



- **Glosa:** Al seleccionar glosa se presenta un cuadro de texto para ingresar el nombre de la glosa y luego esta aparecerá en el control lista desplegable para ser seleccionado.



Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Paquete	Muestra el nombre del paquete del cual se generará una muestra para revisión de calidad.
Fecha inicial	Permite seleccionar la fecha inicial.
Fecha final	Permite seleccionar la fecha final.
Filtros	Cuadro que se marca para habilitar los filtros.
Tamaño de la muestra	Permite seleccionar o ingresar un porcentaje o cantidad para generar la muestra de calidad.
Listado de filtros	
Nombre filtro	Muestra el nombre del filtro a aplicar.
Cuadro de búsqueda	Se habilita para los filtros: “IPS”, “Analista”, “Servicio” y “Glosa”, permite ingresar caracteres para realizar una búsqueda.
	Lista desplegable que permite seleccionar según los datos ingresados en los filtros anteriores.
Listado de la muestra	
Consecutivo	Consecutivo numérico para ver la cantidad de ítems que generaron, al igual cuando se realiza el filtro por analista indicara cuantos se generaron por cada uno.
Analista Seleccionado	Esta columna solo aparece al momento de seleccionar el filtro de analista y permite identificar de caja registro generado a que analista pertenece el registró generado.

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Tipo reclamación	Muestra el tipo de reclamación de la muestra generada.
Auditor Financiero	Analista que realizo el proceso de auditoria Financiera.
Auditor Jurídico	Analista que realizo el proceso de auditoria jurídica
Auditor Médico	Analista que realizo el proceso de auditoria Medica
Numero radicación	Muestra el número de la radicación en la muestra de calidad.
Complejidad	Complejidad presente para la reclamación
Cantidad de Ítems	Cantidad de ítems que tiene la reclamación
Fecha auditoria	Permite visualizar la hora y la fecha en la cual se realizó la auditoria.

Descripción de opciones

NOMBRE DEL OPCIONES	DESCRIPCIÓN
Generar muestra	Permite generar la muestra según los criterios ingresados.
Asignar	Asigna la muestra de calidad a un analista de calidad.

8.2. Muestra de calidad uniforme

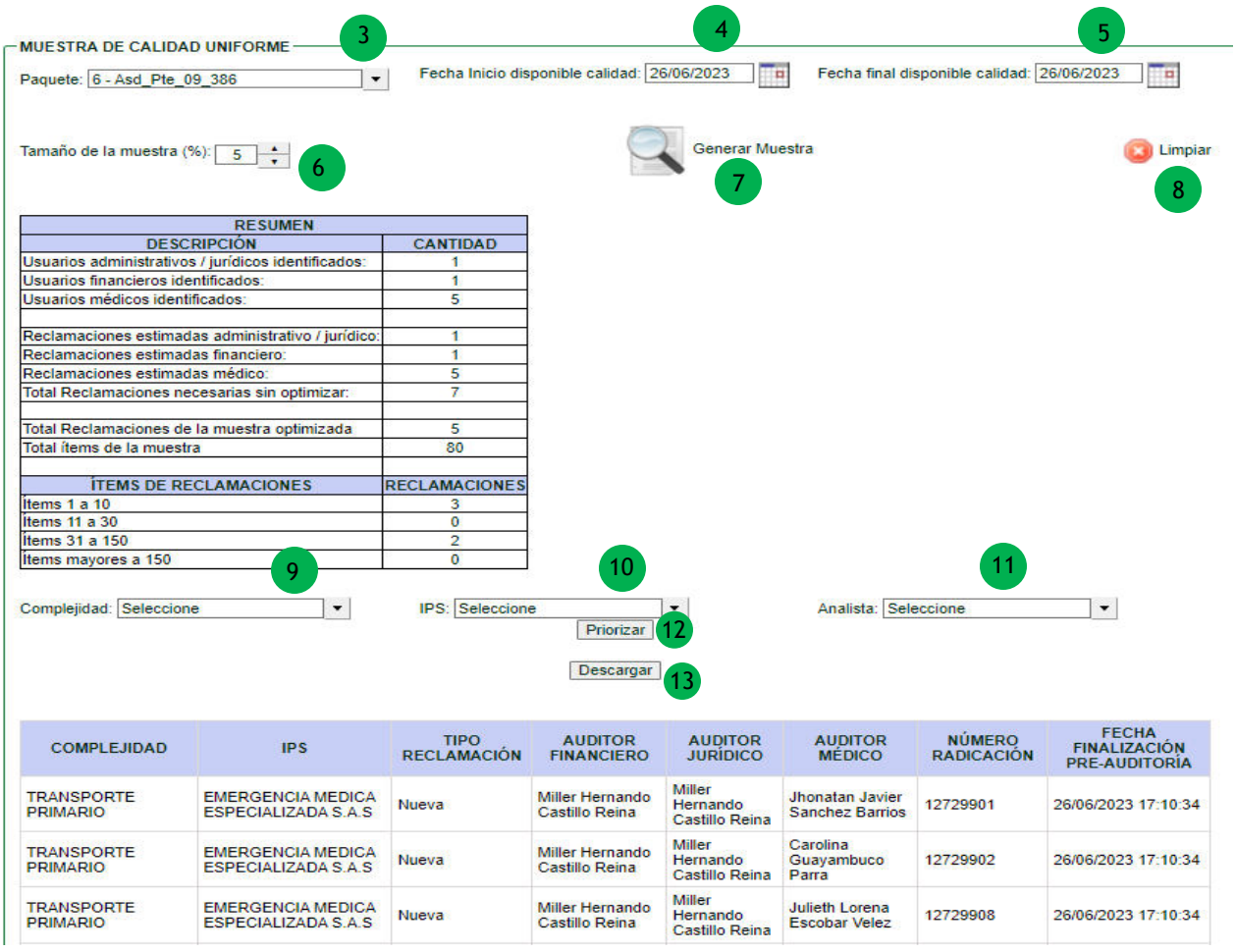
Permite generar una muestra de calidad de acuerdo al porcentaje que se indique por usuarios de los segmentos administrativo jurídico, financiero y médico.

Para generar la muestra de calidad uniforme.

1. Seleccionar Calidad.
2. Seleccionar Muestra de calidad uniforme.



3. Seleccionar el "***Paquete***".
4. Seleccionar la ***fecha inicial***.
5. Seleccionar la ***fecha final***.
6. Seleccionar o ingresar el "***Tamaño de la muestra***" en porcentaje (***%***) de la muestra.
7. Seleccionar la opción "***Generar muestra***".
8. La opción "***Limpiar"*** al seleccionarla, reinicia los resultados generados y así como los filtros seleccionados.
9. Seleccionar la ***"Complejidad"*** por la que se filtrara la muestra generada.
10. Seleccionar la ***"IPS"*** por la que filtrara la muestra generada.
11. Seleccionar el ***"Analista"*** por el que si filtrara la muestra generada.
12. Con la opción "***Asignar"***, la muestra generada es asignada al grupo de auditorios de calidad.
13. La opción ***"Descargar"*** al seleccionarla, descarga un archivo .CSV con la información de la muestra generada o con las que se seleccionen en (Complejidad, IPS o Analista)



8.3. Ajuste Manual Hallazgos Calidad

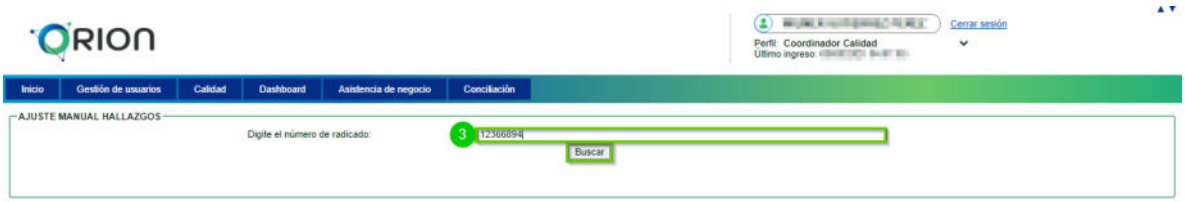
Esta funcionalidad permite al usuario con ROL ***Coordinador Calidad*** aplicar hallazgos a una reclamación, aplicar ajustes a una reclamación posterior al proceso de auditoría y revisiones de calidad, únicamente a las reclamaciones que no tuvieron un proceso de conciliación.

Seleccione:

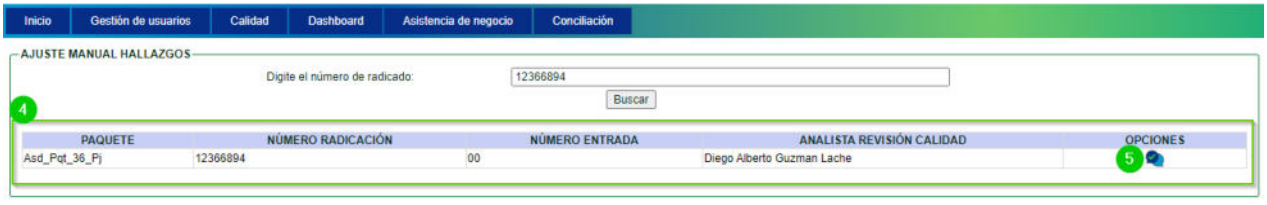
1. Seleccione "*Calidad*"
2. Seleccione "*Ajuste manual hallazgos*"



3. Ingrese el número de radicado y seleccione opción buscar,



4. El aplicativo muestra los datos del radicado:
   - Numero de paquete.
   - Numero de radicado.
   - Numero de entrada
   - Analista en calidad que realizo la Revisión.

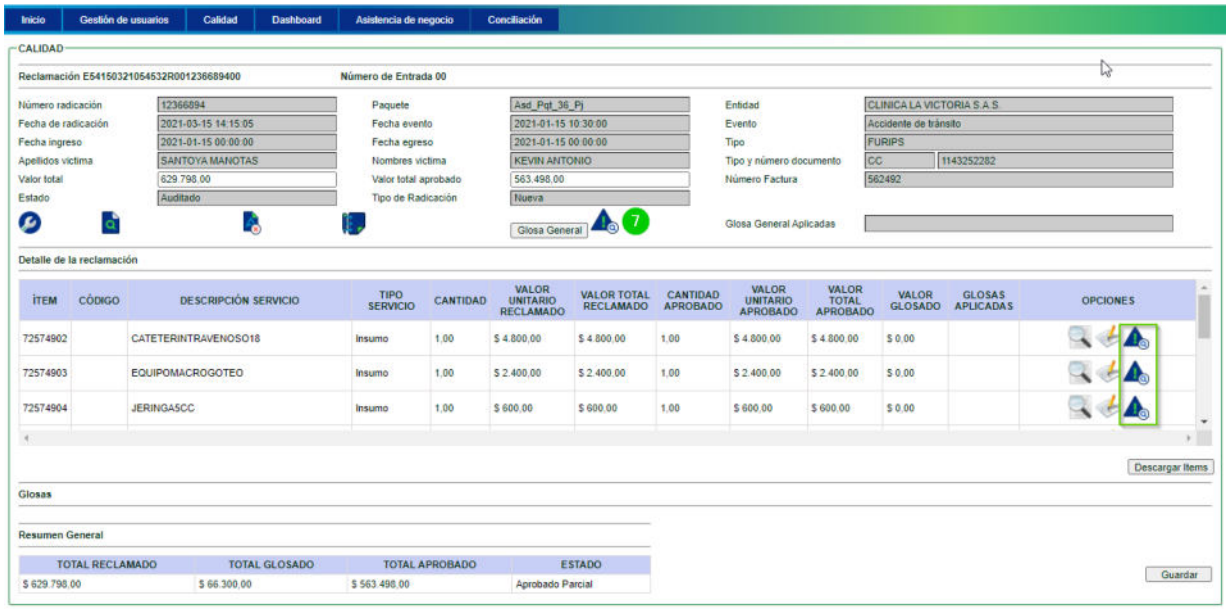


5. Al seleccionar la opción "*Consultar*" , permite consultar el *resumen de calidad*, presentando el detalle del proceso de auditoría, calidad y conciliación de la reclamación seleccionada:



1. Reclamación	Corresponde al código, número de radicado y número de entrada de la reclamación. Opción que permite realizar la revisión de la reclamación *consulta Revisión de Calidad*.
2. Responsables	Muestra la trazabilidad de los usuarios que intervinieron en la reclamación desde el proceso de auditoría, revisión de calidad y hallazgos de calidad.
3. Hallazgos Auditoría	Describe las sugerencias de calidad reportadas por el analista de calidad a nivel de glosa general o glosa especifica.
4. Regresar	Devuelve a opción de búsqueda de radicado.

6. Para adicionar hallazgos seleccione la opción "*Consultar revisión Calidad*" . El aplicativo habilitara la ventana de Calidad mostrando la información de la reclamación, herramientas de consulta, detalle y resumen, con la opción para aplicar los hallazgos a nivel de glosa general o por ITEM:

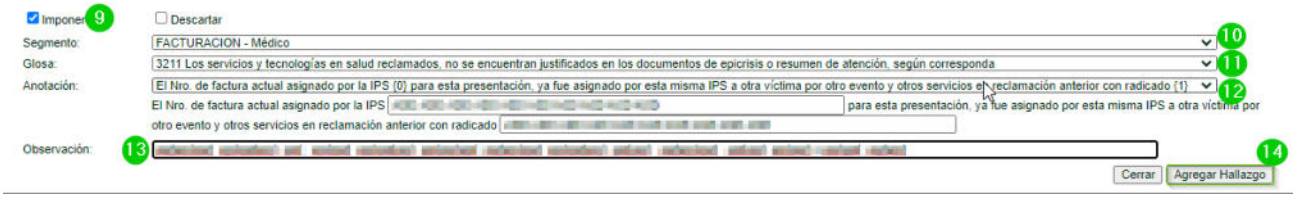


7. Seleccione la opción "***Hallazgo glosa general"*** , permitirá aplicar el hallazgo directamente.
8. Se habilitara la opción para ***imponer o descartar glosas***, el ejemplo muestra la actividad para una glosa a nivel general:

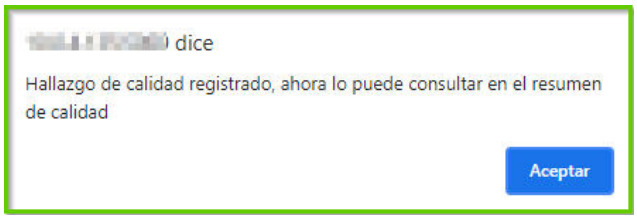


En esta parte se pueden imponer nuevas glosas:

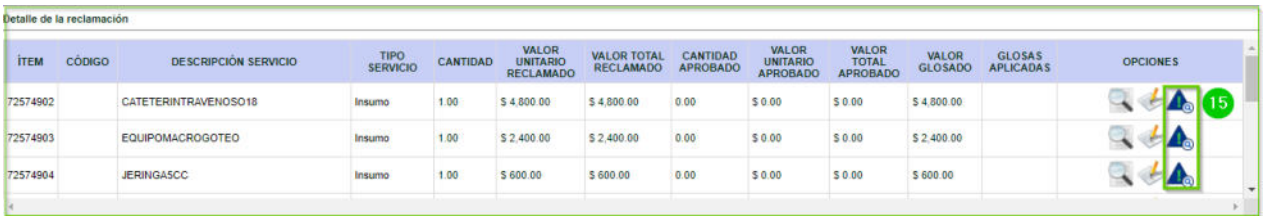
9. Seleccione "***Imponer"*** Check en cuadro.
10. Seleccione "***Segmento"*** despliega segmento secundario a aplicar.
11. Seleccione "***Glosa"*** despliega glosas asociadas al segmento seleccionado.
12. Seleccione "***Anotación"*** Muestra la anotación asociada a la glosa, con los campos si lo requiere habilitados para su diligenciamiento.
13. Diligencie **"*Observación*"** descripción del hallazgo de auditoría**.**



14. Seleccione "***Agregar Hallazgo***" Se registra el hallazgo e impone la glosa.

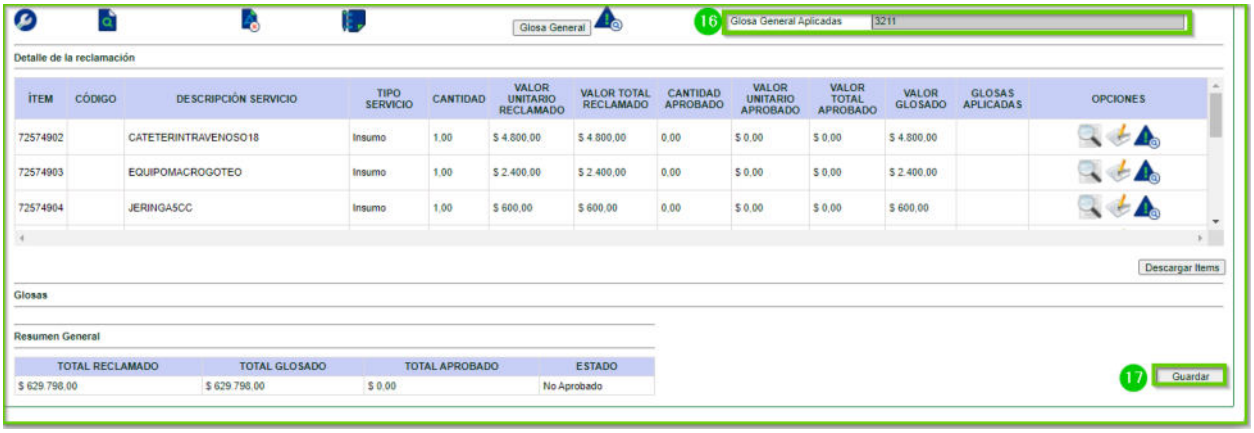


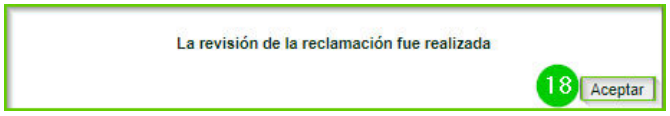
15. Para agregar hallazgos a nivel de ITEM se aplican los mismo pasos, seleccionando en esta ocasión "***Hallazgo a nivel de ITEM",*** ver desde numeral 8 inicio de actividad.



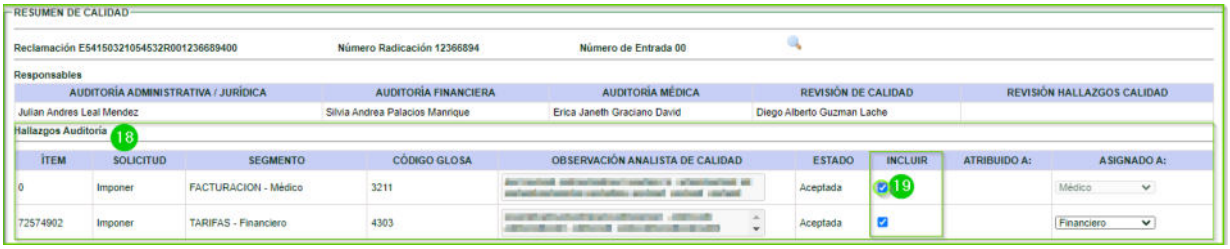
16. Se visualizara la aplicación de la glosa en los datos de la reclamación campo ***"Glosa general aplicadas":***

17. Al finalizar la aplicación del(los) hallazgos(s) seleccione opción "***Guardar***" el aplicativo ejecutara la correspondiente verificación y validaciones que garantizan la correcta reliquidación de valores.



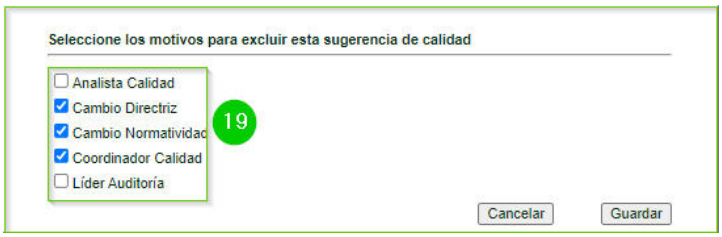


18. Seleccione "***Aceptar***" retornará al resumen de calidad, en donde se visualizaran los hallazgos aplicados desde ajuste manual Calidad.



19. En el campo "***INCLUIR***" la opción "check" ☑ , permite deseleccionar un hallazgo del radicado en proceso de ajuste.

19.1. Al seleccionar esta opción el aplicativo solicitara el o los motivos de exclusión del hallazgo. Permite seleccionar más de un motivo.



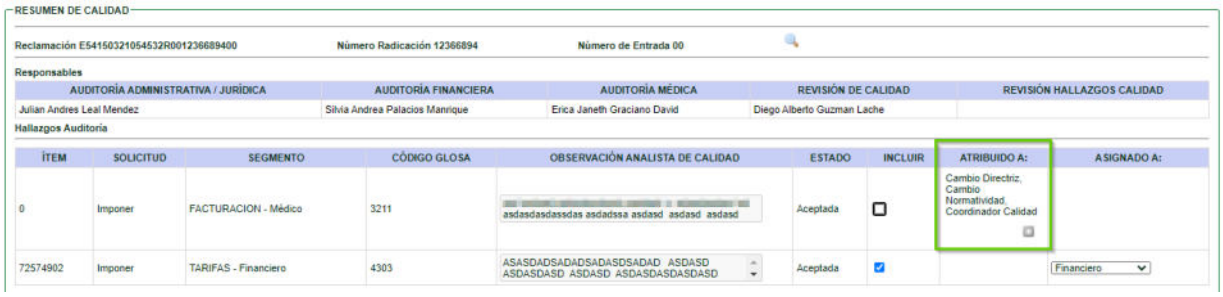
19.2. Al seleccionar esta opción el aplicativo solicitara el o los motivos de exclusión del

hallazgo. Permite seleccionar más de un motivo.

19.3. Seleccione "***Guardar***" para confirmar.

19.4. Selección "***Cancelar***" para salir.

Al guardar los motivos de retiro del hallazgo, en la pantalla de **resumen de calidad** se describirá en el campo "***ATRIBUIDO A"*** **los motivos seleccionados**:

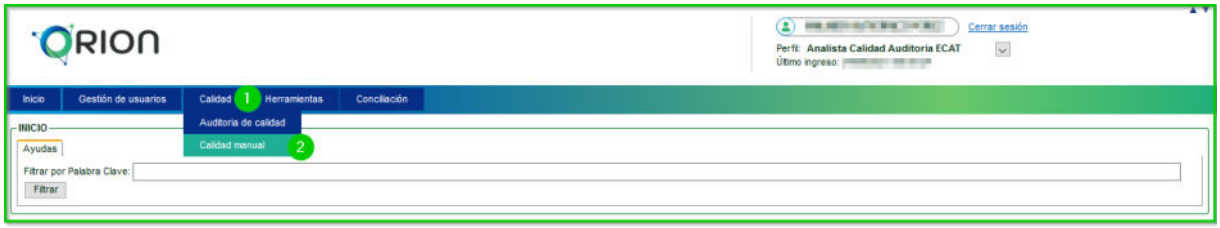


8.4. Calidad manual

Funcionalidad habilitada en los roles "***Coordinador Calidad***" y "***Analista Calidad Auditoria ECAT"*** tiene todos los privilegios de lectura y escritura sobre las reclamaciones, es decir la auditoria que se modifique y/o ajuste por este módulo quedara realizada la auditoria y finalizado su proceso en calidad.

Para ingresar seleccione:

1. Seleccione "***Calidad***"
2. Seleccione "***Calidad manual***"



3. Se habilita pantalla para realizar los ajustes que por auditoria necesite, como se mencionó en punto anterior, por esta pantalla se pueden realizar los ajustes necesarios dado que habilita el proceso de auditoría de manera completa.

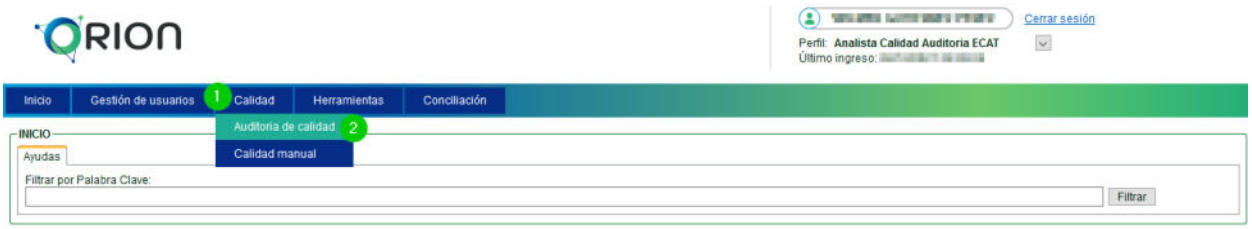


8.5. Auditoria de calidad

Esta funcionalidad permite realizar la revisión y calidad de la auditoría realizada a la reclamación. Proceso posterior a la finalización de la auditoría realizada en los tres segmentos Administrativo, financiero y médico, ejecución de validaciones por la segunda malla y muestra requerida para el proceso.

Para realizar la verificación de calidad.

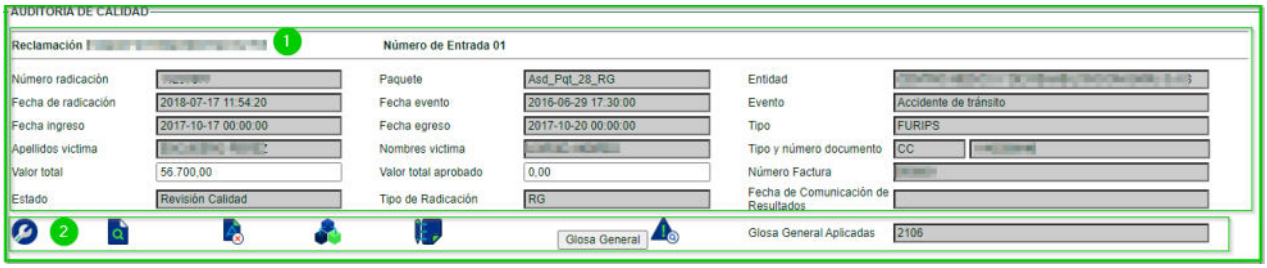
1. Seleccionar la opción “Calidad”,
2. Seleccionar la opción “Auditoria de calidad”,



La pantalla de ***Auditoria de calidad*** permite al analista de calidad al momento de efectuar la revisión correspondiente de la reclamación, adicionar observaciones por las opciones: Sugerir o descartar glosas generales y glosas al ITEM o también a una glosa ya impuesta (Reliquidar Item o)( ).

Pantalla dividida en 4 secciones:

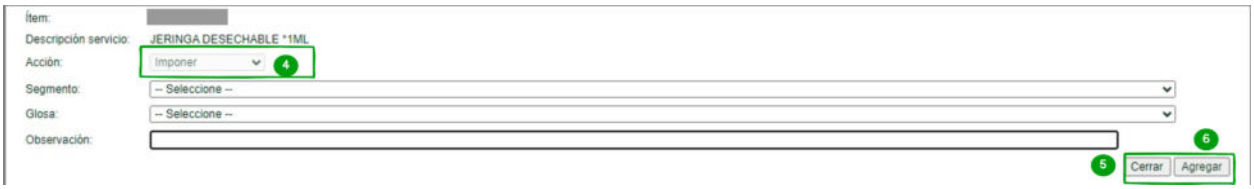
1. Auditoria de calidad, sección en la cual se describe toda la información de la reclamación.
2. Ayudas para la verificación de la misma, Herramientas, Históricos, Visor de documentos, Sugerencias agrupadas, vista de anotaciones generales y glosas generales.



3. Las observaciones se generan ya sea a una glosa general o a un ITEM especifico, dando clic al icono ( ) podemos imponer una glosa:

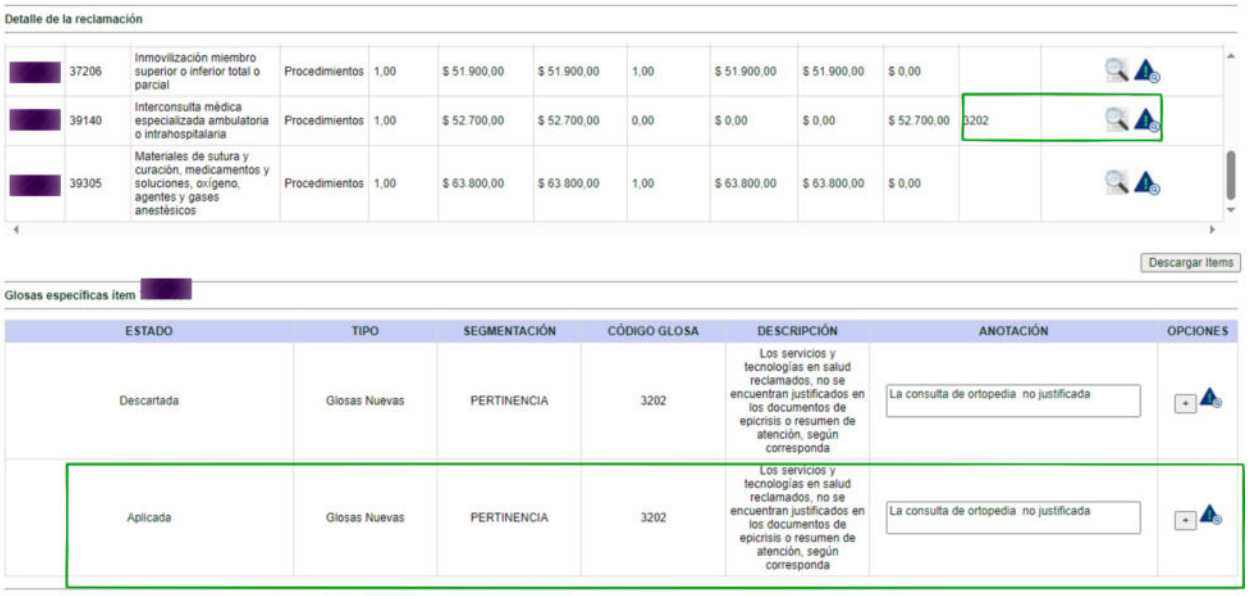


4. Automáticamente se marcará como ***Imponer***, se habilitara para seleccionar el segmento, glosas y campo para ingresar la observación.



5. Seleccione "***Cerrar***" para cerrar ventana y no generar la observación.
6. Seleccione "***Agregar***" para guardar la observación.

Si escogemos la opción añadir sugerencia ( ) en una de las glosas impuestas, esta se habilitará para la opción de descartar o reliquidar ítem, o actualizar observación de la glosa.



Como en el caso anterior para un ítem tenemos una glosa aplicada la cual sugerimos descartar, por tanto, damos clic en la opción "Sugerir descartar glosa" ( )

7. La opción "***Descartar***" aparecerá automáticamente marcada al igual que el segmento y la glosa ya que serán las mismas de la glosa y por último la observación correspondiente.



Pero si se quisiera escoger otra acción podría hacerlo desplegando la lista.



8. Seleccione "***Cerrar***" para cerrar ventana y no generar la observación.
9. Seleccione "***Agregar***" para guardar la observación.

10. El aplicativo adicionará en la parte inferior de la pantalla de auditoria la sugerencia realizada con el resumen de la misma.
11. Podemos eliminar las sugerencias que hallamos generado si quizá hubo una equivocación.
12. Seleccione "***Rechazar***" para finalizar la actividad de verificación y observaciones realizadas.
13. Se habilitara para seleccionar cancelar o enviar lo cual confirma la acción y termina el proceso.



14. Seleccionar "***Cancelar***" no genera la asignación y cierra la opción para asignar.
15. Seleccionar "***Enviar***" El sistema guarda la revisión generada.
16. Seleccione "***Siguiente***" solicitar nuevo trabajo.



8.5.1. Para respuesta Analista de auditoria:

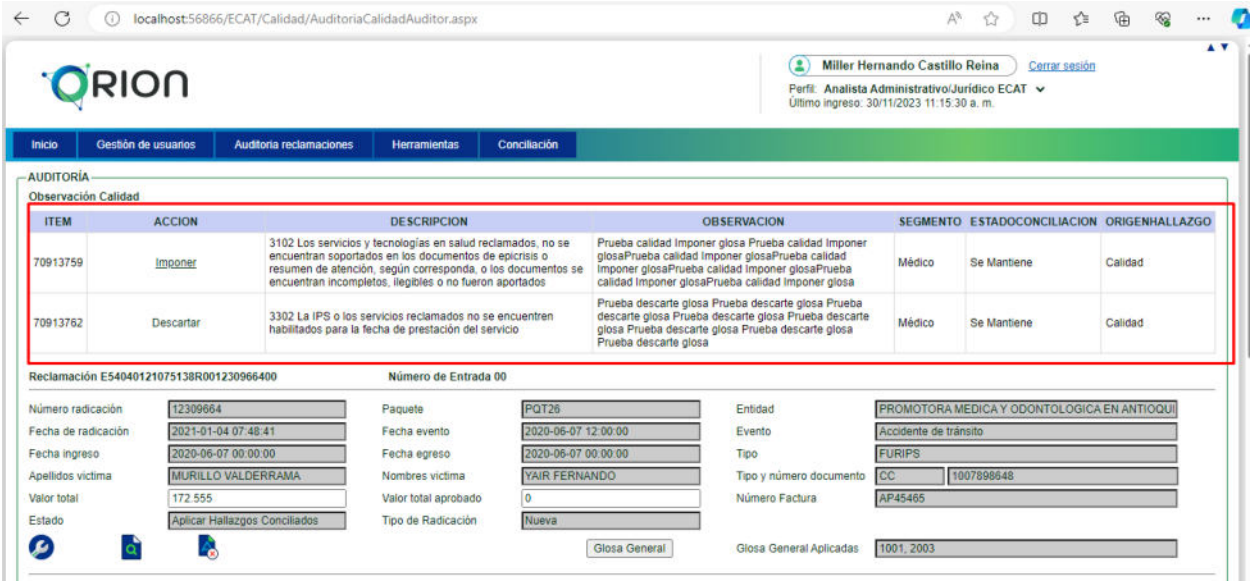
Para verificar las observaciones realizadas a una reclamación desde calidad, el auditor (Rol Jurídico, médico o financiero) debe ingresa a la Bandeja mostrando las reclamaciones que se han devuelto con hallazgos.



- En la opción "IR" ingresa a la reclamación.



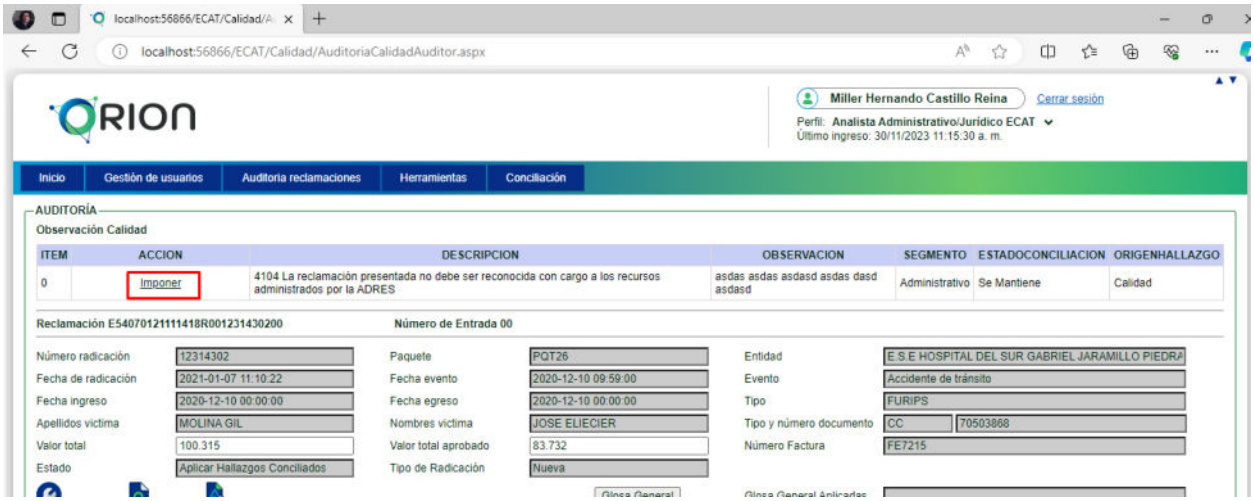
En la parte superior tiene las observaciones que tiene impuestas desde calidad, se detallan asociadas al ITEM o en determinado caso asociado a la glosa general (Descrita como 0), Acción que indica debe realizar y las observaciones que detalla por qué debe descartar o impone la glosa. Si la glosa corresponde a ITEMS en el detalle de la reclamación se visualizará en un color diferente. También tenemos la información del estado de conciliación si esta ha pasado por este proceso y también el origen del hallazgo si fue por el proceso de (Calidad o Validación).



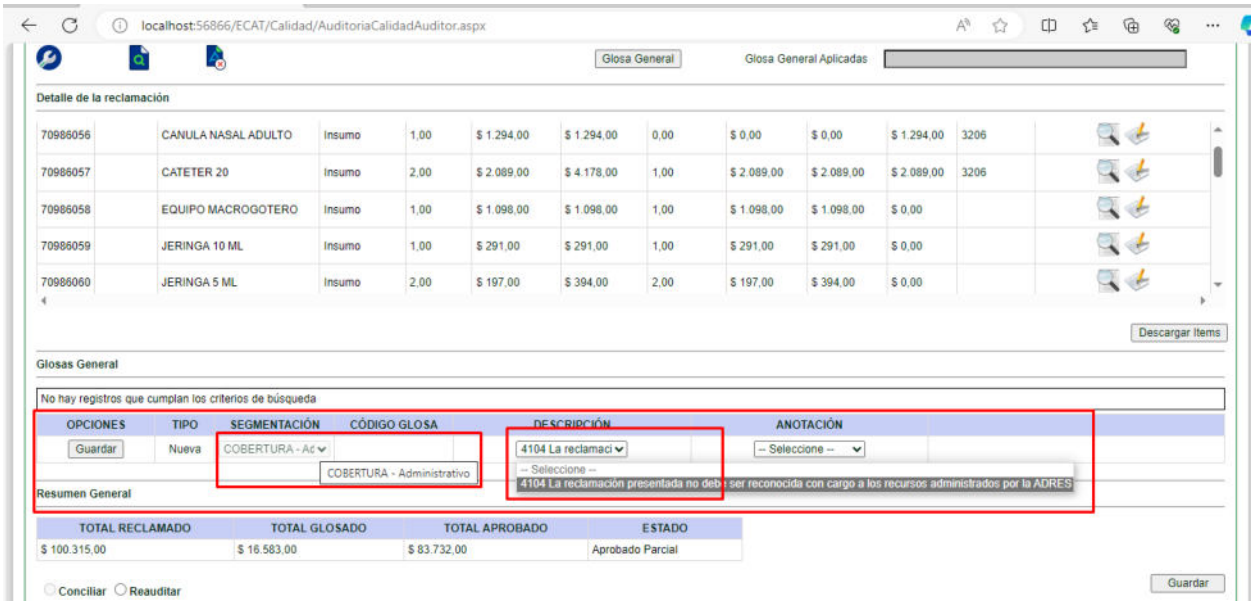
También desde allí es posible ingresar a imponer o descartar la glosa que se ha sugerido según el análisis que se haga y si es pertinente o no.
Para esto si se habilita el link en la columna “acción”, quiere decir que es nacería una acción por parte del analista.

Imponer

Si es el caso de imponer una glosa al dar clic al link el sistema lo enfocara hacia el control pertinente para agregar la glosa.



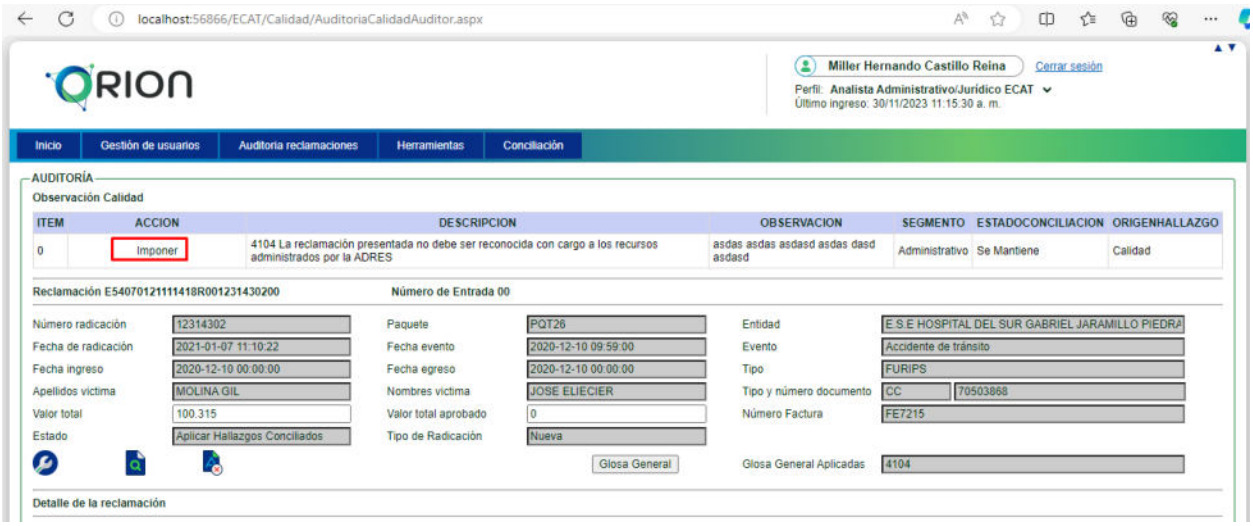
Se desplazará a los controles para llenar la información de la glosa.



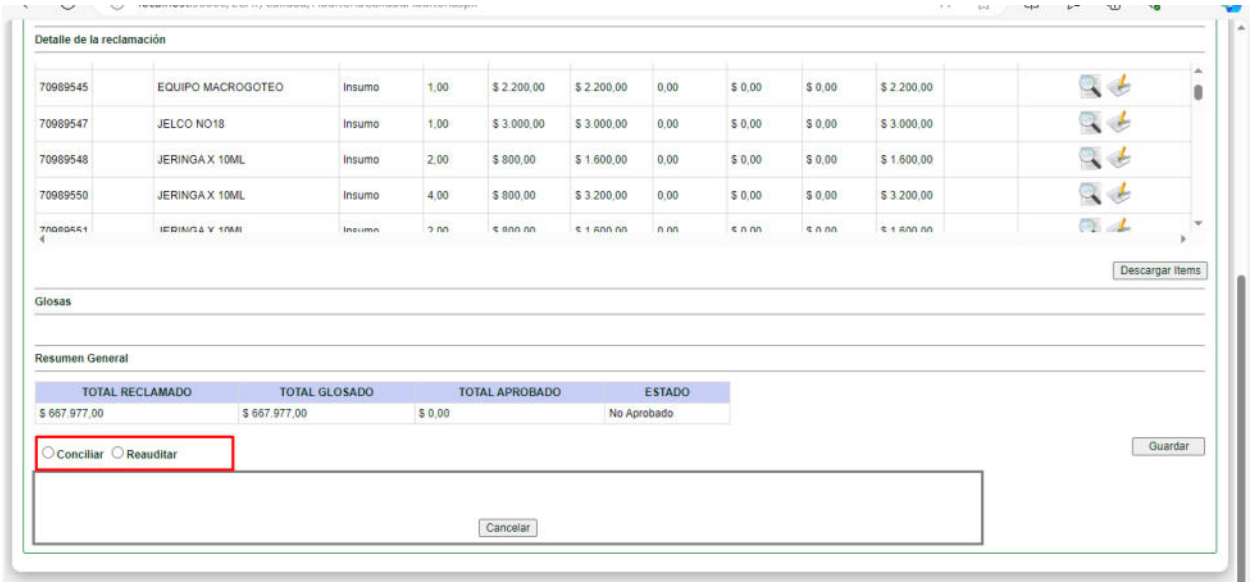
Como vemos anteriormente el campo Segmentación y Descripción viene pre-llenos, según la glosa sugerida por tanto el analista deberá completar la información. Al dar clic en el botón guardar esta glosa se guardará y se actualizará los datos de la glosa sugerida.



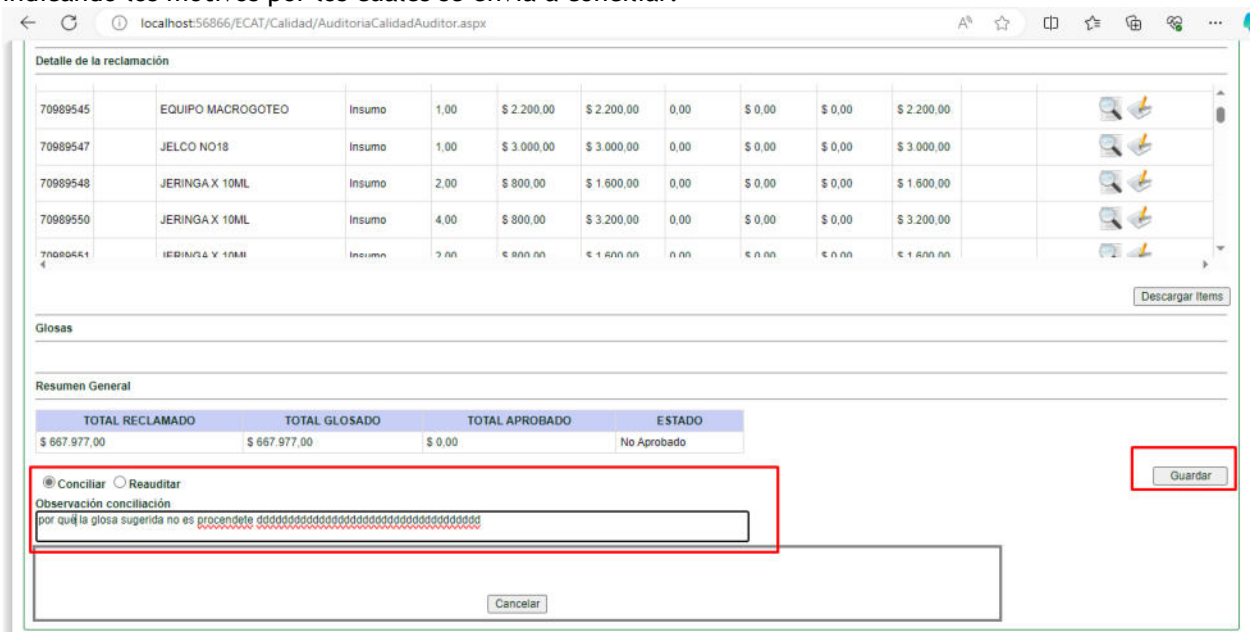
Listado de glosas sugeridas donde se evidencia que ya no está habilitado el link para imponer la glosa.



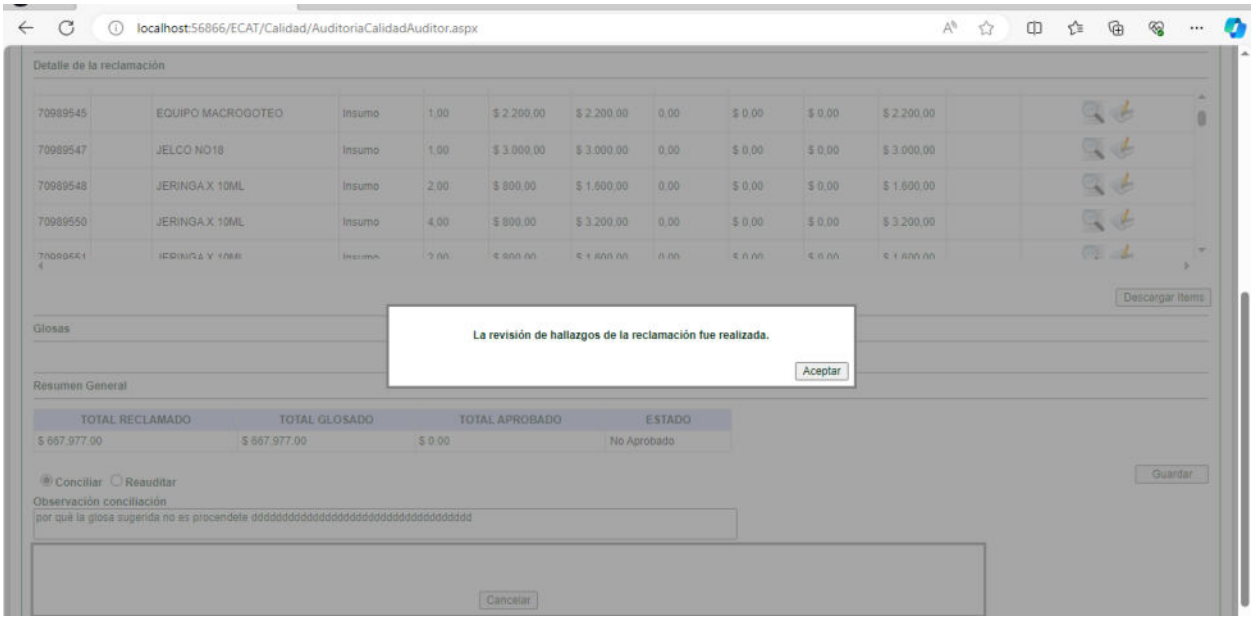
El Analista también tiene la posibilidad de rechazar esta acción, por tanto, si considera que la glosa sugerida no procede podrá enviar a conciliar, para esto en la parte final del formulario tenemos 2 opciones (Conciliar o Reauditar).



Para el caso de enviar a conciliación de debe marcar conciliar y luego ingresar una observación indicando los motivos por los cuales se envía a conciliar.



Al final damos clic en el botón guardar y se terminara la revisión por parte del analista del segmento.



Si todas las glosas sugeridas fueron aplicadas de deberá seleccionar la opción (Reauditada) y dar clic en guardar para terminar el proceso.

8.6. Sugerencias Agrupadas

Esta funcionalidad se encuentra habilitada en el Rol de ***Analista de calidad***, y permite aplicar sugerencias o descartar glosas de manera masiva.

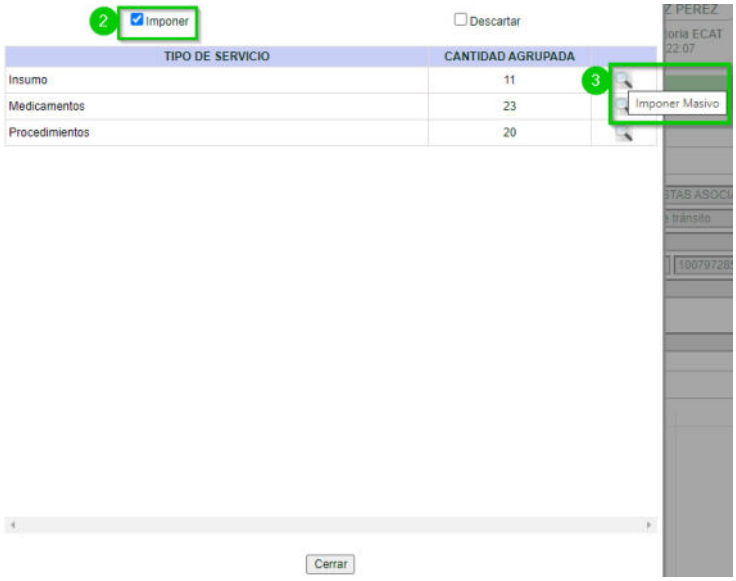
8.6.1. Imponer sugerencias agrupadas

1. Seleccione icono "*Sugerencias agrupadas*"  para ejecutar proceso de aplicar sugerencias Agrupadas:



Se habilita ventana para imponer las sugerencias por agrupación.

2. Seleccione "***Imponer***" para iniciar proceso de imponer la(s) sugerencia(s).
   Se despliegan los grupos por tipo de servicio existentes en la reclamación e indica la cantidad de ítems que agrupa.
3. Seleccione "***Imponer Masivo***" , El sistema desplegará pantalla para imponer sugerencias masivo.



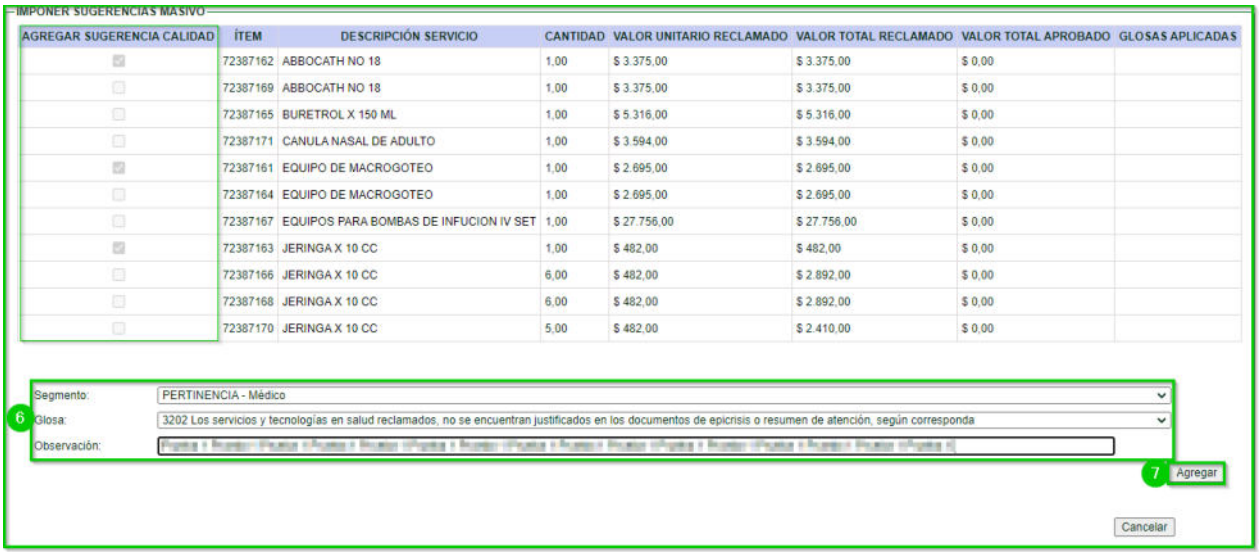
4. En el campo "***Agregar sugerencia calidad",*** seleccione el(los) ITEM(s) al cual se le aplicará la sugerencia.
5. Seleccione "***Sugerir Glosa***", se desplegaran opciones para seleccionar el segmento, la glosa y la observación correspondiente.



6. Seleccionada la opción "*sugerir glosa*" se habilitan las opciones para:

b. seleccionar el "***Segmento"***,
c. Seleccionar la "***Glosa"*** y
d. Campo para ingresar la "***Observación"*** correspondiente.

7. Seleccione "***Agregar***", para agregar sugerencia.



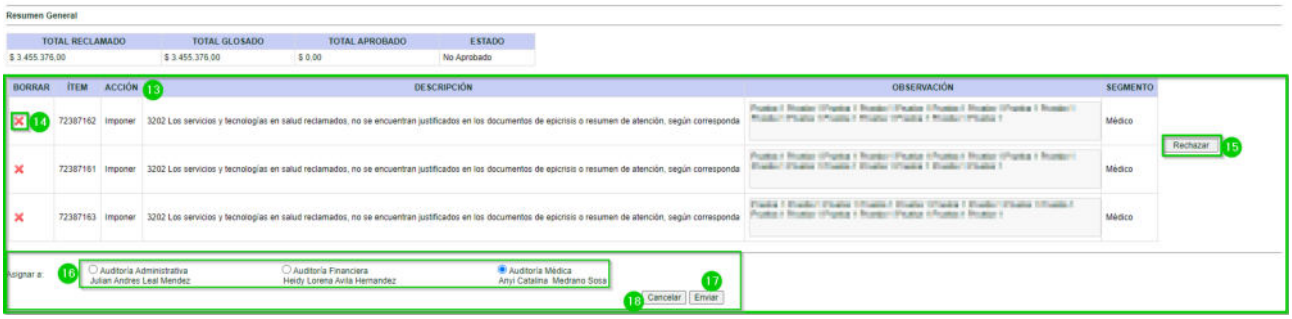
8. La sugerencia se verá reflejada en la parte inferior de la pantalla, describiendo los campos con el segmento, glosa y observación previamente seleccionados e ingresados,
9. El aplicativo habilitara nuevamente la opción para imponer más sugerencias,
10. Seleccione "***Eliminar***" para retirar la sugerencia agregada,
11. Seleccione "***Aplicar***" para guardar la(s) sugerencia(s) agregada(s),
12. Seleccione "***Cancelar"*** para retornar y no guardar,



13. En la pantalla de Auditoria de Calidad, la sugerencia se verá reflejada en la parte inferior, La(s) sugerencia(s) se podrán eliminar desde esta pantalla:
14. Seleccione "***Eliminar***", se retirara de la pantalla la sugerencia,
15. Seleccione "***Rechazar***", se habilitara la opción para asignar la sugerencia al analista en el

segmento que aplica la sugerencia,

16. Seleccione en "***Asignar a***" el segmento y analista al cual se asigna la sugerencia,
17. Seleccione "***Enviar***" para finalizar y solicitar nueva radicado,
18. Seleccione "***Cancelar***" para cerrar la asignación a segmento y analista.



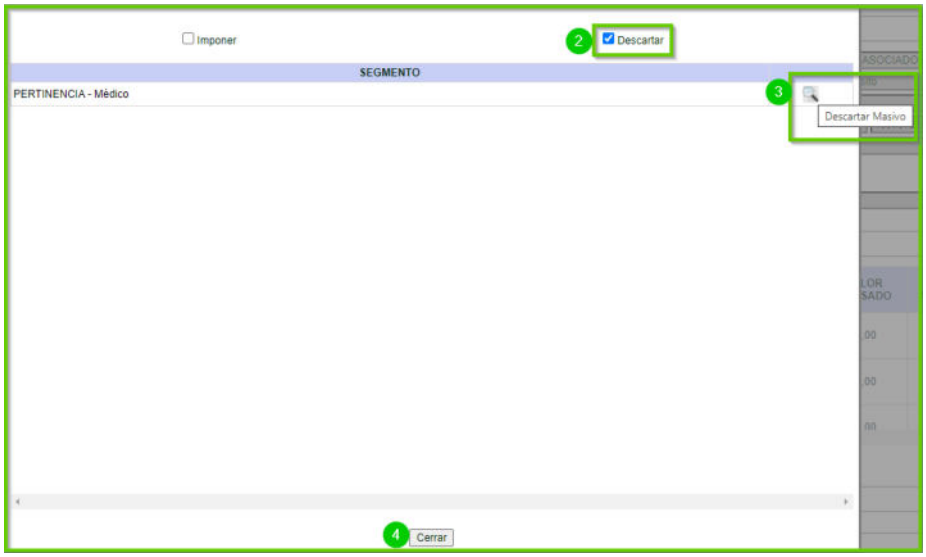
8.6.2. Descartar sugerencias masivo

1. Seleccione icono "*Sugerencias agrupadas*"  para ejecutar proceso de Descartar glosas masivo:

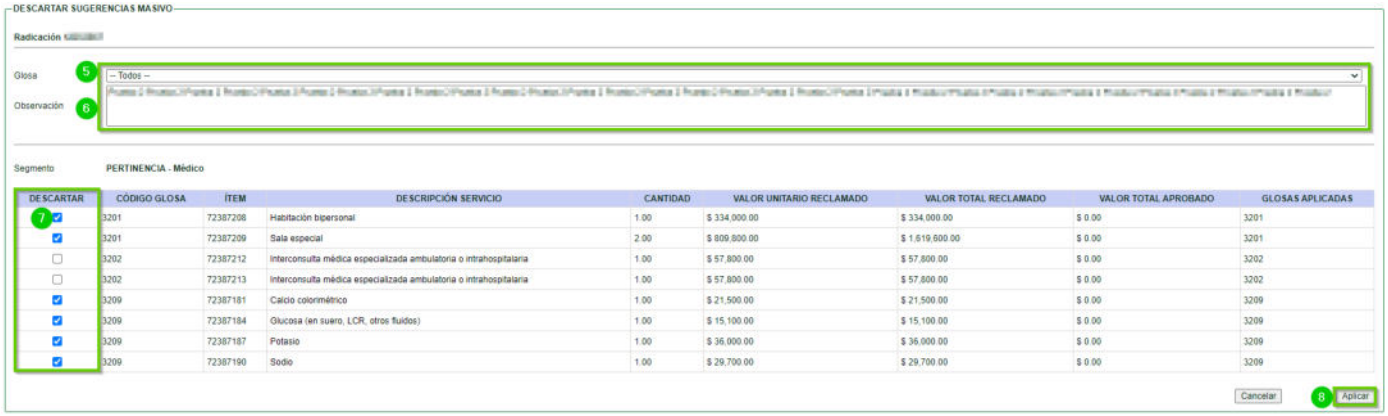


Se habilita ventana para realizar el descarte de glosas masivas:

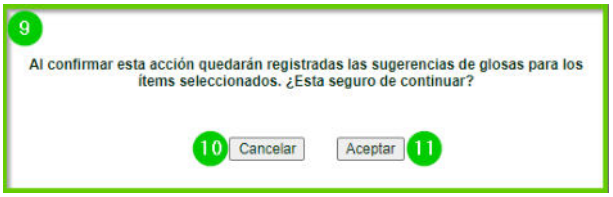
2. Seleccione "***Descartar***" para iniciar proceso de descartar glosas agrupadas, describirá el o los segmentos que por agrupación tienen glosas aplicadas desde la auditoria.
3. Seleccione "***Descartar masivo"***  **,** se habilitará pantalla para descartar sugerencias masivo.
4. Seleccione "***Cerrar***" para retornar a Auditoria Calidad,



5. Seleccione "***Glosa"*** permite, de acuerdo a la selección, listar la glosa o todas las glosas aplicadas en el segmento.
6. Ingrese en "***Observación***" descripción de la sugerencia de descarte.
7. En campo "***Descartar"*** seleccione la glosa o las glosas que se van a sugerir descartar de manera masiva.

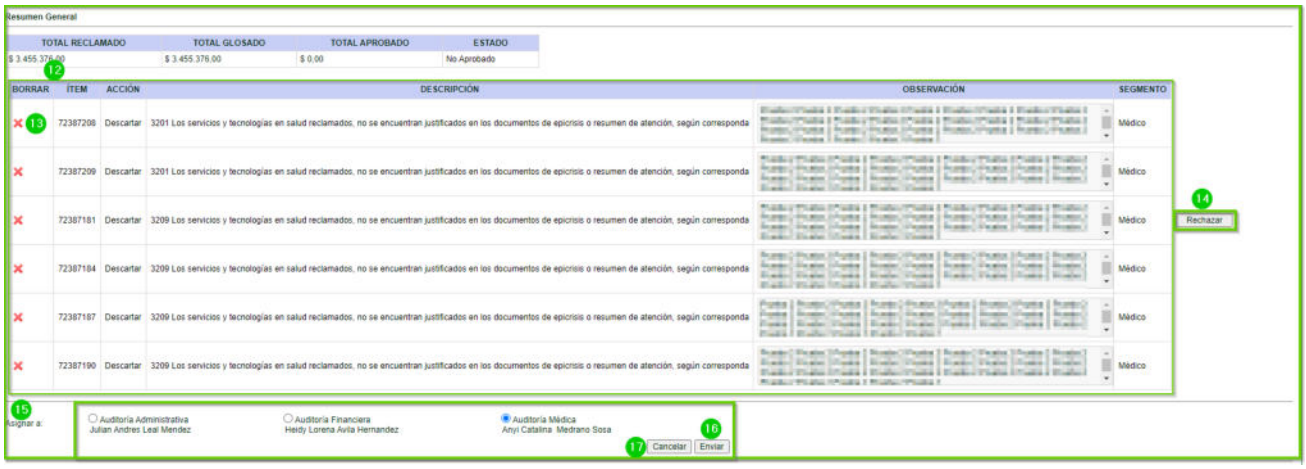


8. Seleccione "***Aplicar***",
9. El sistema solicitará confirmar el registro de las sugerencias a las glosas seleccionadas.



10. Seleccione "***Cancelar",*** retornara a pantalla *descartar sugerencias masivo*,
11. Seleccione ***"Aceptar",*** Se aplicaran las sugerencias de *descartar masivo,*

12. Las sugerencias de descarte se verán reflejadas en la parte inferior de la pantalla de *Auditoria de Calidad.*
13. Seleccione "***Eliminar***", se retirara de la pantalla la sugerencia,
14. Seleccione "***Rechazar***", se habilitará la opción para asignar la sugerencia en el segmento y analista,



15. Seleccione en "***Asignar a:***" el segmento y analista al cual se asigna la sugerencia,
16. Seleccione "***Enviar***" para finalizar revisión y solicitar nueva radicado,
17. Seleccione "***Cancelar***" para cerrar la asignación a segmento y analista.

8.7. Liberar reclamación Calidad

Funcionalidad Habilitada en el menú Calidad opción liberar reclamación calidad para el rol de Coordinador calidad.

Tiene dos opciones el formulario:

Muestra calidad.
Asignado calidad.

En la opción de muestra calidad se listaran todas las reclamaciones que están creadas en una muestra de Calidad **(muestra de calidad o muestra de calidad uniforme)** que aún no han sido tomadas por asesor **Analista de Calidad**.

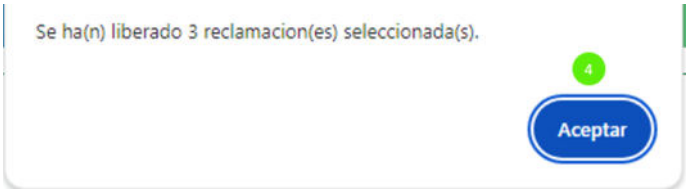


	ORDEN	NÚMERO RADICACIÓN	RECLAMACIONID	GRUPOMUESTRA	FECHA CREACIÓN	PAQUETE
☐	1	12729898	17103021	Muestra de Calidad	24/07/2023 12:30:36.000	PTE09
☐	2	12729899	17103022	Muestra de Calidad	24/07/2023 12:30:36.000	PTE09
☐	3	12729901	17103024	Muestra de Calidad	07/09/2023 15:02:04.000	PTE09
☐	4	12729902	17103025	Muestra de Calidad	07/09/2023 15:02:04.000	PTE09

1. Se selecciona Muestra Calidad
2. Lista de reclamaciones dentro de las muestras creadas **(muestra de calidad o muestra de calidad uniforme)** con la opción de seleccionar.
3. Opción para liberar trabajo que se seleccionó.

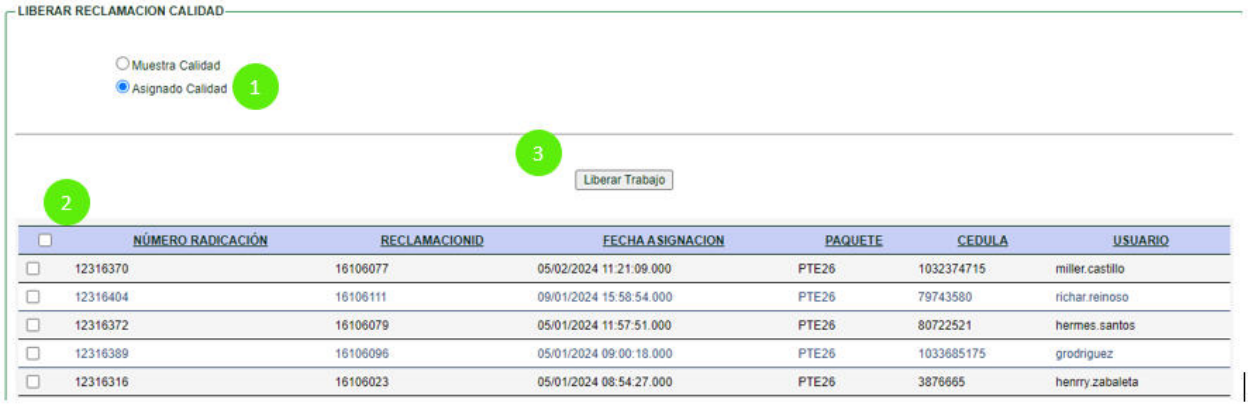


	ORDEN	NÚMERO RADICACIÓN	RECLAMACIONID	GRUPOMUESTRA	FECHA CREACIÓN	PAQUETE
☑	1	12729902	17103025	Muestra de Calidad	07/09/2023 15:02:04.000	PTE09
☑	2	12729903	17103026	Muestra de Calidad	24/07/2023 12:30:36.000	PTE09
☑	3	12729906	17103029	Muestra de Calidad	24/07/2023 12:30:35.000	PTE09
☐	4	12729908	17103031	Muestra de Calidad	07/09/2023 15:02:04.000	PTE09
☐	5	12730567	17103690	Muestra de Calidad	19/07/2023 15:56:34.000	PTE09



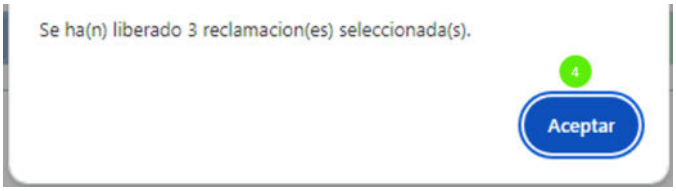
4. Cuando seleccionaron las reclamaciones y se da en la opción de Liberar trabajo se ve un mensaje que indica la cantidad de reclamaciones liberadas y opción de aceptar, estas reclamaciones liberadas saldrán en las opciones **(muestra de calidad o muestra de calidad uniforme)** para que se cree una nueva bolsa.

La opción Asignado calidad se listarán todas las reclamaciones que ya fueron tomadas por un analista de calidad que aún están en su trabajo o auditoria.



1. Opción Asignado Calidad.
2. Lista de reclamaciones que están siendo atendidas por analistas de calidad.
3. Opción para liberar las reclamaciones.





4. Mensaje que indica que se liberaron las reclamaciones seleccionadas y opción para aceptar el mensaje.

9. Asistencia de Negocio / Técnica

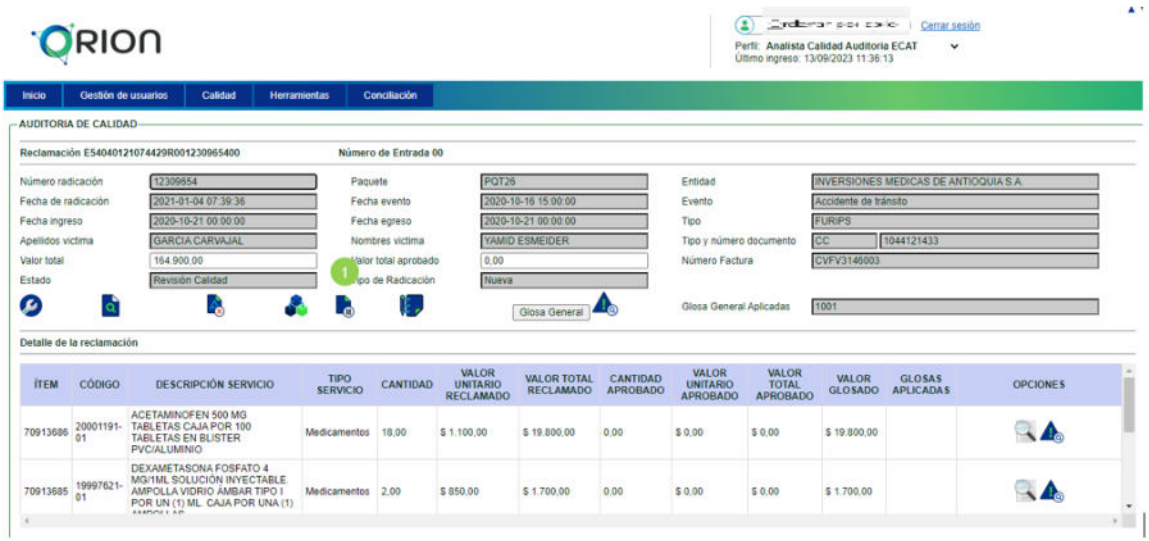
9.1. Asistencia de Negocio / Técnica

Funcionalidad habilitada en la ventana de auditor de calidad con el objetivo de solicitar asistencia

técnica (suspende la cuenta).

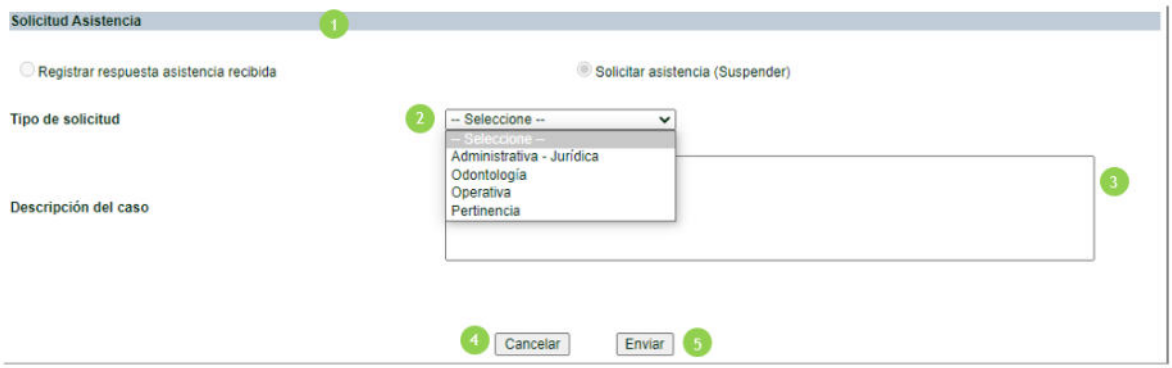
Para acceder:

5. Seleccione "***Asistencia Técnica***":



Se habilita ventana de "***Solicitud de Asistencia***" :

Seleccionar "Solicitar asistencia (Suspender).



2. Seleccionar el "tipo de solicitud".
3. Digitar la descripción del caso.
4. Seleccionar opción "Cancelar".
5. Seleccionar opción "Enviar".

En esta opción la cuenta quedara en estado suspendida, el sistema asignará otra cuenta al analista y este pueda continuar con el proceso de auditoria con una nueva cuenta.

Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Solicitud Asistencia	
Tipo de solicitud	Despliega el segmento de auditoria que realiza la solicitud.
Descripción del caso	Campo para ingresar texto, descripción de la solicitud que para la asistencia.
Respuesta recibida	Campo para ingresar texto, descripción de la solicitud que para la asistencia.
Funcionario que brindó respuesta	Permite seleccionar de una lista desplegable el funcionario que brindo la respuesta a la solicitud.
Cancelar	Permite cancelar el proceso de solicitud. Finaliza proceso, sin guardar en sistema la solicitud.
Enviar	Opción que permite guardar en sistema la solicitud.

Descripción de opciones

NOMBRE DE LA OPCION	DESCRIPCIÓN
Solicitud de asistencia Técnica	Habilita ventana para radicar la solicitud de asistencia.
Solicitar asistencia (Suspender)	Opción para solicitar asistencia que requiere suspensión de la auditoria en curso de la reclamación.
Cancelar	Opción que cancela proceso de solicitud.

9.2. Mis solicitudes generadas

El analista podrá llevar el control de las cuentas que han sido afectadas con las solicitudes de asistencia, desde la ventana "*Mis solicitudes de asistencia*":

7. Seleccione la opción "*Calidad*".
8. Seleccione la opción "*Mis solicitudes de asistencia*".

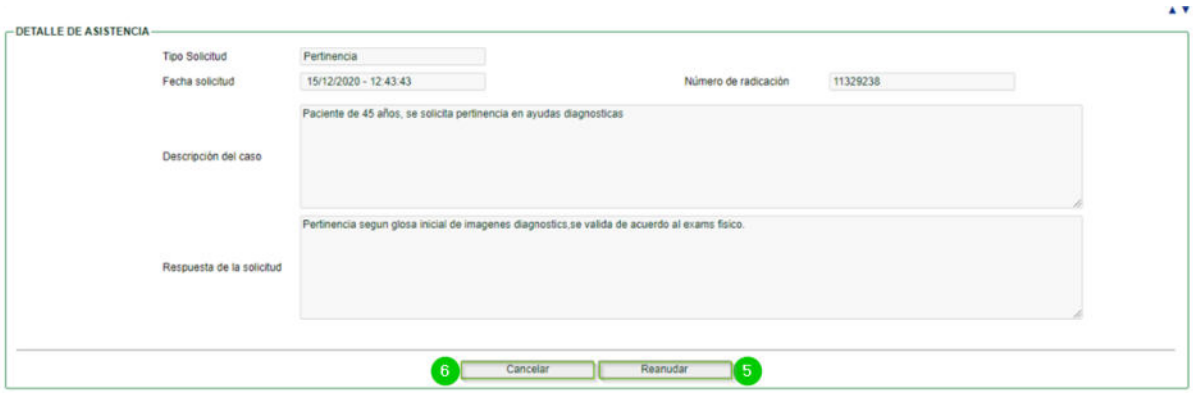


El aplicativo genera resumen de las solicitudes realizadas indicando la fecha de la solicitud, el número de radicado, tipo de solicitud de la asistencia, la situación y el líder o apoyo que la atendió.

9. Resumen "*MIS SOLICITUDES DE ASISTENCIA*"



10. Seleccionar la opción "*Ver*" podrá visualizar el detalle de la solicitud de asistencia, en caso de estar en estado atendida podrá observar la respuesta brindada.



11. Seleccione la opción "*reanudar*". El sistema reanudara la reclamación para la auditoria en calidad.
12. Seleccione la opción "Cancelar", cierra la ventana.

Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
MIS SOLICITUDES DE ASISTENCIA	
FECHA SOLICITUD	Fecha generación de solicitud.
NÚMERO RADICACIÓN	Numero de radicado de la reclamación con solicitud.
TIPO SOLICITUD	Tipo de asistencia solicitada.
SITUACION	Estado de la solicitud.
ATENDIDO POR	Usuario que dio respuesta a la solicitud de asistencia.
DETALLE DE ASISTENCIA	
Tipo Solicitud	Describe el tipo de asistencia solicitada.
Fecha solicitud	Fecha de generada la solicitud.
Descripción del caso	Describe la necesidad generada por el analista para la asistencia.
Respuesta de la Solicitud	Describe la respuesta brindada por la asistencia técnica.

Descripción de opciones

NOMBRE DE LA OPCION	DESCRIPCIÓN
Ver	Permite desplegar la ventada del detalle de asistencia.
Cancelar	Cierra la ventana de detalle de asistencia.
Reanudar	Permite Reanudar la auditoria a la reclamación.

9.3. Respuesta solicitud de asistencia técnica “Atender solicitud”

Al ingresar al sistema con un usuario que tenga el rol de “Líder Técnico de Calidad” el sistema muestra los módulos que tiene activos:

17. Seleccione la opción “*asistencia de negocio*”.
18. Selecciona la opción “*atender solicitud*”.



18.1. Se selecciona el paquete

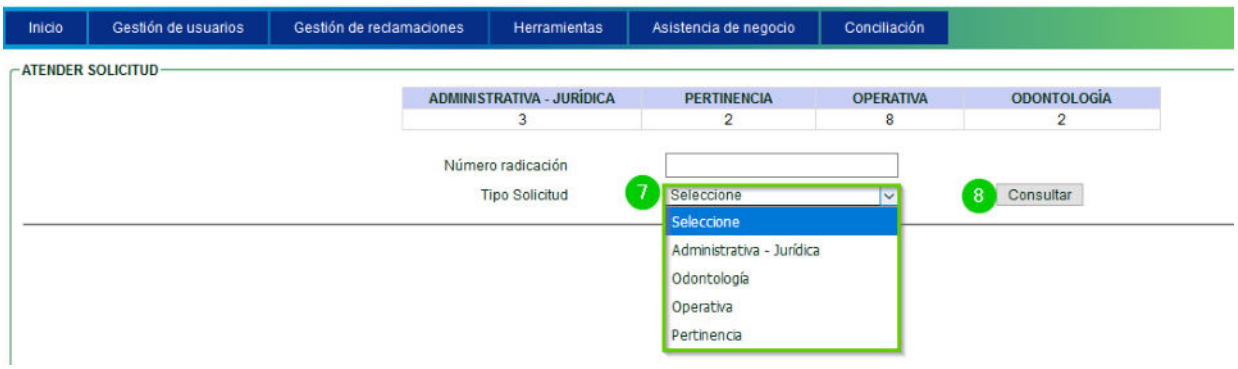


19. Se genera resumen detallando el tipo de solicitud y las cantidades por cada una,
20. Digite número de radicación,
21. Seleccione el "*tipo de solicitud*",
22. Seleccione la opción "*Consultar*",



Se filtrara la información por el número de radicado consultado, indicando Fecha de solicitud, Número de radicación, Segmento, Tipo Solicitud,

23. Seleccione el "*tipo de radicación*".
24. Seleccione la opción "*Consultar*".





25. Seleccione la opción "*Atender*"
26. Campo Opciones "*En atención*"

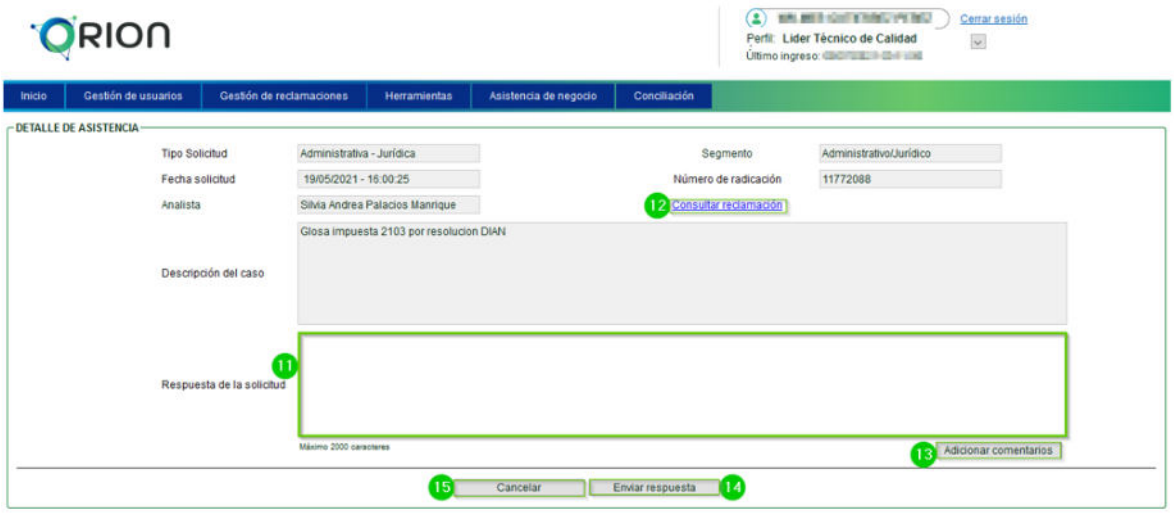
Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
ATENDER SOLICITUD	
ADMINISTRATIVA JURIDICA	Describe el número de solicitudes para asistencia de tipo Administrativo jurídico.
PERTINENCIA	Describe el número de solicitudes para asistencia de tipo Pertinencia.
OPERATIVA	Describe el número de solicitudes para asistencia de tipo Operativa.
FECHA SOLICITUD	Muestra la fecha de generación de la solicitud.
NUMERO RADICACIÓN	Describe el número de radicado de la reclamación en espera de asistencia.
SEGMENTO	Muestra el segmento de auditoria solicitante.
TIPO SOLICITUD	Muestra el tipo de asistencia requerido.
NO. CÉDULA	Describe el número de identificación del analista solicitante.
ANALISTA	Describe le nombre y apellidos del analista solicitante.

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
SITUACIÓN	Muestra el estado de la solicitud.
ATENDIDO POR	Muestra el nombre del funcionario que dio la asistencia.
DESCRIPCION DE OPCIONES	
OPCIONES	Atender, despliega ventana *DETALLE DE ASISTENCIA*.

27. Ingrese en "*Respuesta de la solicitud*" el texto correspondiente al tipo de asistencia requerida.

28. Seleccione la Opción "***Consulta de reclamación***" Permite ingresar el número de radicado para consultar toda la información asociada a la reclamación.



29. Seleccione la opción "*Adicionar Comentario*" Adicionar respuesta al requerimiento.
30. Seleccione la opción "*Enviar respuesta*".
31. Selección la opción "*Cancelar*".

Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
DETALLE DE LA SOLICITUD	
Tipo Solicitud	Describe el tipo de solicitud.
Segmento	Describe el segmento que solicita la asistencia.

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Fecha solicitud	Describe fecha de solicitud de asistencia.
Número de radicación	Describe el número de radicado solicitado para la asistencia.
Analista	Describe el analista solicitante.
Descripción de la solicitud	Detalla el texto de la solicitud de asistencia.
Respuesta de la solicitud	Permite ingresar el texto de la respuesta brindada.
DESCRIPCION DE OPCIONES	
Consultar reclamación	Permite consultar el detalle de la reclamación.
Adicionar Comentarios	Permite adicionar comentarios.
Cancelar	Opción permite cancelar proceso.
Enviar respuesta	Permite guardar en el sistema la respuesta brindada a la solicitud de asistencia técnica. Habilita al analista solicitante reanudar la auditoria de la reclamación.

10. GESTIÓN DE GLOSAS

Esta funcionalidad permite administrar las glosas dispuestas por la ADRES para el proceso de

devoluciones y respuestas para reclamaciones por Eventos Catastróficos y Accidentes de tránsito.

ORION se basa en un esquema que permite configurar las glosas para cada uno de los segmentos que componen la auditoría, a continuación, se describen los criterios del esquema:

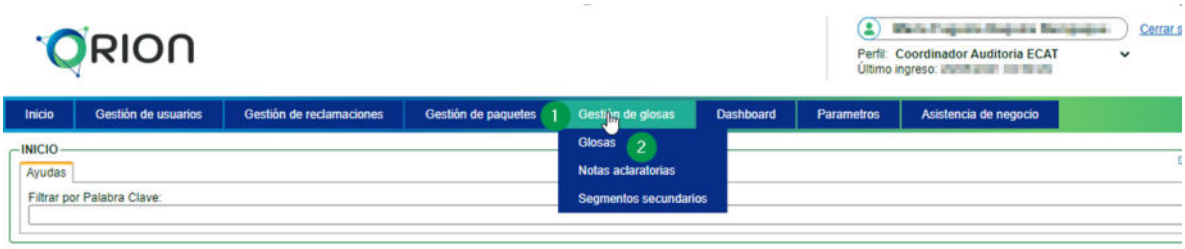
Línea de trabajo	Corresponde a la línea de trabajo de reclamaciones: • ECAT - PJ – Nuevas • ECAT - RG- Respuesta a glosa • ECAT - GT – Glosa transversal.
Segmento principal	Indica los perfiles / segmentos como agrupación principal: • Administrativo / Jurídico ECAT • Financiero ECAT • Médico ECAT
Segmento secundario	Corresponde a la agrupación por las diferentes causas definidas, ejemplo: Facturación, tarifas, soportes, coberturas, pertinencia entre otras, creadas según la definición y directrices dispuestas por la ADRES.
Tipo	Conceptos para clasificar las glosas pueden ser tipo: • General: glosas que aplican a toda la reclamación. • Especifica: Glosas que aplican a ítems puntuales. • Compartida: glosas que pueden aplicar de forma general y especifica.
Notas aclaratorias	Corresponde a las anotaciones puntuales asociadas a una glosa y que en el momento del ejercicio de auditoria serán completadas por el analista de auditoría.

Nota: la gestión de glosas está habilitada principalmente al perfil de Coordinador de Auditoría ECAT, se sugiere que cualquier adición y/o actualización sea realizada por un usuario que conozca la estructura definida en ORION ya que esto podría afectar el comportamiento y salidas en el ejercicio de auditoria.

10.1. Glosas

Para registrar un nuevo código de glosa el usuario se realiza el siguiente proceso:

1. Seleccionar gestión de glosas
2. Seleccionar glosas



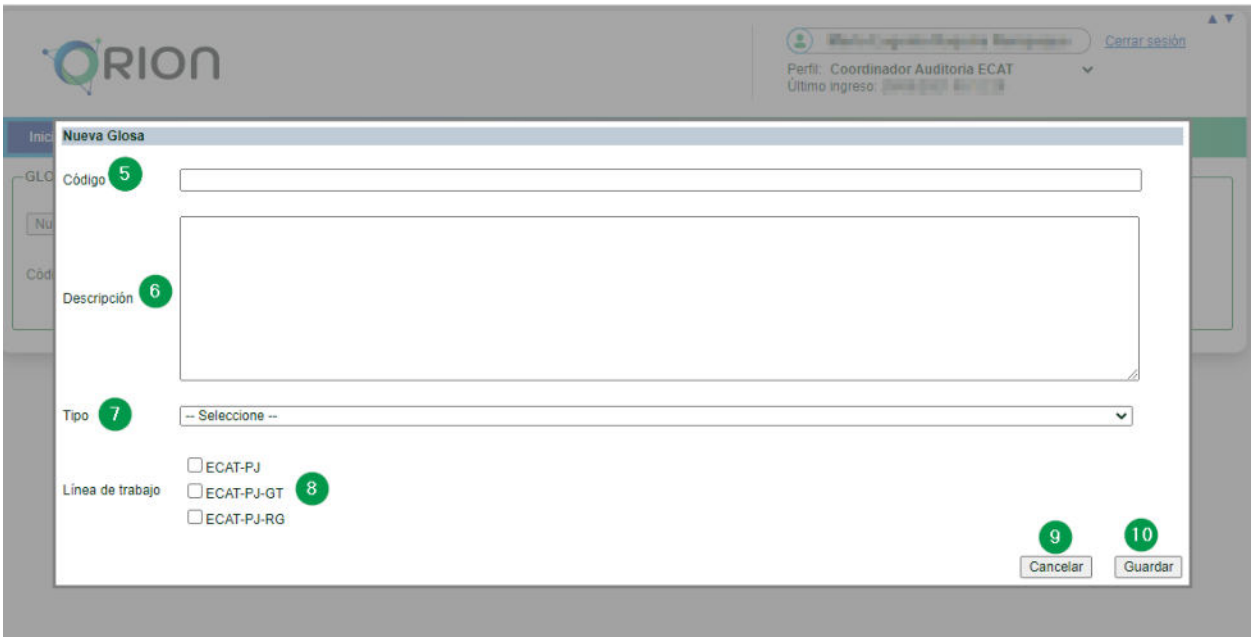
El sistema muestra la siguiente pantalla que permite:

3. Crear un nuevo código de glosa en ORION.
4. Consultar un código de glosa existente en el catalogo

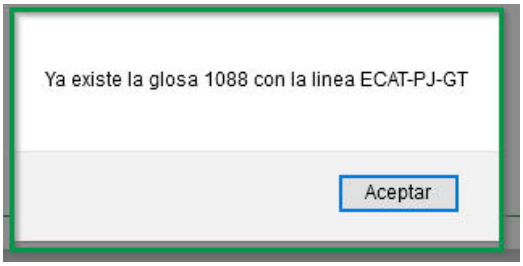


Nueva glosa

5. Ingresar el código de glosa, solo permite el ingreso de números
6. Ingresar la descripción de la glosa.
7. Seleccionar el tipo de glosa general, específica, compartida (única selección)
8. Seleccionar la línea de trabajo a la que va a pertenecer la glosa (Permite selección múltiple)
9. Seleccionar el botón Cancelar (Permite cancelar la acción y cerrar la ventana actual)
10. Seleccionar el botón Guardar.

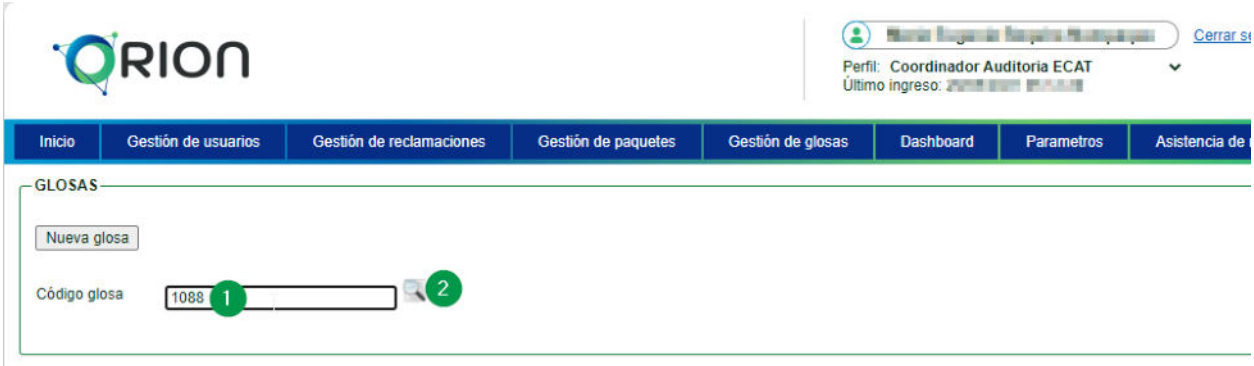


Si el código de glosa ya se encuentra registrado en ORION se muestra el siguiente mensaje



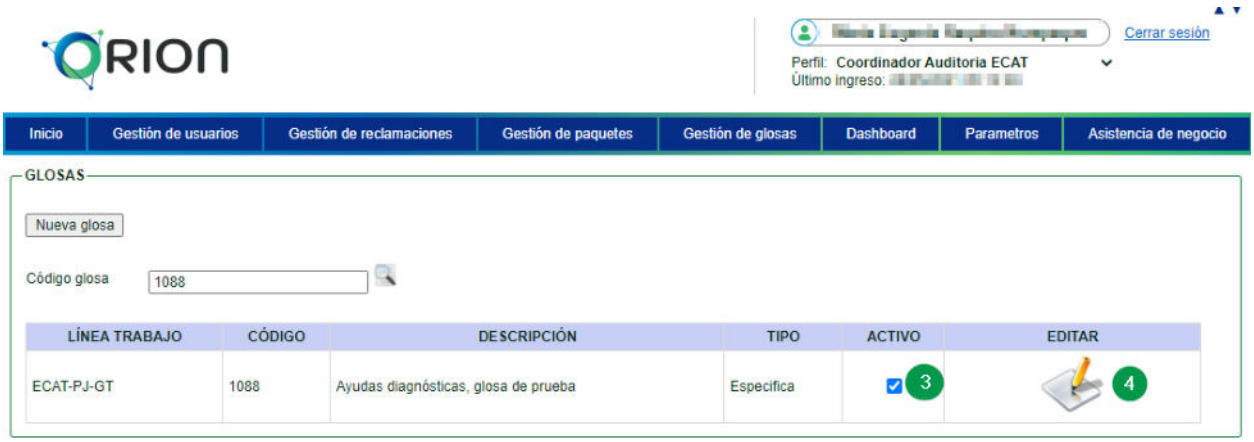
Consulta de glosa

1. Ingresar el código de glosa a consultar
2. seleccionar el icono de lupa para consultar



Si el código de glosa consultado se encuentra registrado se listará en la tabla de resultados.

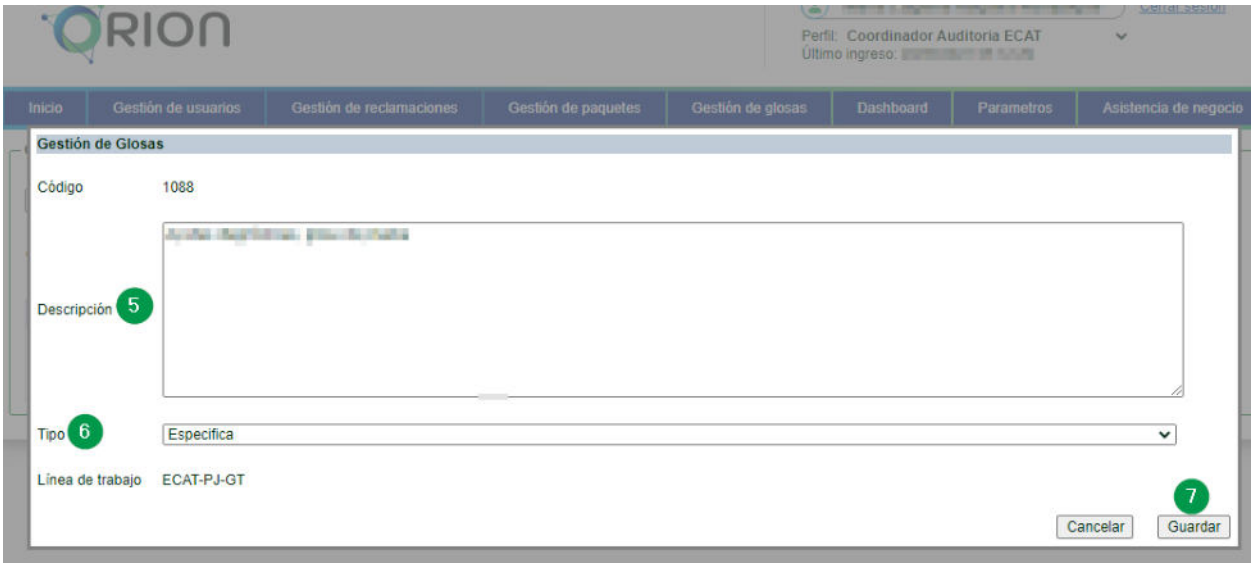
3. Seleccionar la casilla de verificación para inactivar / Activar el código de glosa
4. Seleccionar el icono de editar para actualizar la información de la glosa



Editar glosa

La edición solo permite actualizar la descripción y el tipo de la glosa seleccionada.

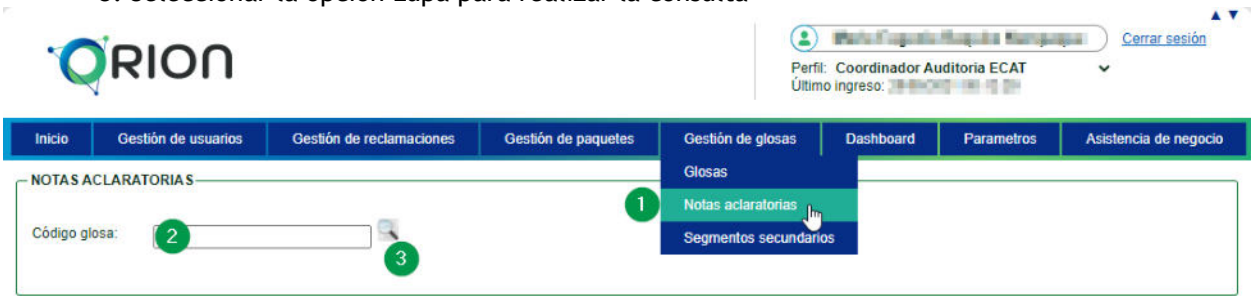
5. Actualizar la descripción
6. Actualizar el tipo de glosa general, específica, compartida (única selección)
7. seleccionar la opción Guardar para grabar los cambios realizados.



10.2. Notas aclaratorias

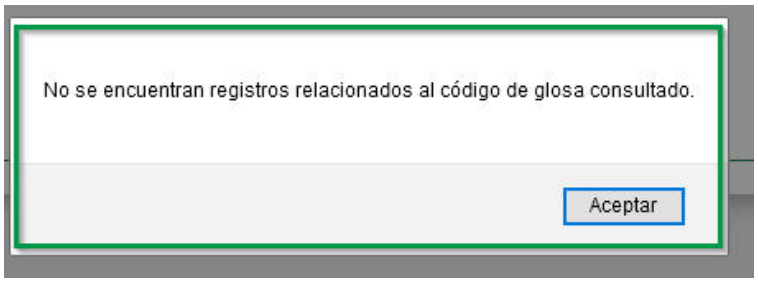
Para registrar una nota aclaratoria es pre - requisito tener un código de glosa previamente registrado y realizar el siguiente proceso:

1. Seleccionar la opción Notas aclaratorias
2. Ingresar el código a consultar
3. Seleccionar la opción Lupa para realizar la consulta



El sistema realiza la consulta, si la glosa ingresada tiene notas aclaratorias previamente registradas se listan en la tabla de resultados o puede registrar una nueva nota aclaratoria.

Si la glosa consultada no se encuentra registrada el sistema muestra el siguiente mensaje:



4. Registrar nueva nota aclaratoria
5. Seleccionar la casilla de verificación para Activar / Inactivar una nota aclaratoria.
6. ***Seleccionar la casilla de verificación para Activar / Inactivar el Segmento de una nota aclaratoria.***
7. Seleccionar la opción de editar para actualizar una nota existente.

Nota: En el ejercicio de Auditoria solo se visualizarán las glosas y notas aclaratorias que se encuentren activas.



Nueva nota aclaratoria

8. Código de glosa seleccionado para adicionar una nueva nota aclaratoria. *Solo informativo*

9. Ingresar la descripción de la nueva nota aclaratoria, para incluir parámetros de entrada a completar en la nota aclaratoria se deben indican con **(XXX)**.

   Ejemplo: *Consultada la base de datos de siniestros reportados por las aseguradoras, la víctima identificada con **(XXX)**, presenta pagos por servicios de transporte para la misma fecha del evento con cargo a la póliza número **(XXX)** de la aseguradora **(XXX)**.*

10. Seleccionar la línea de trabajo a la que va a pertenecer la nota.

11. Seleccionar el segmento principal al que va a pertenecer la nota.

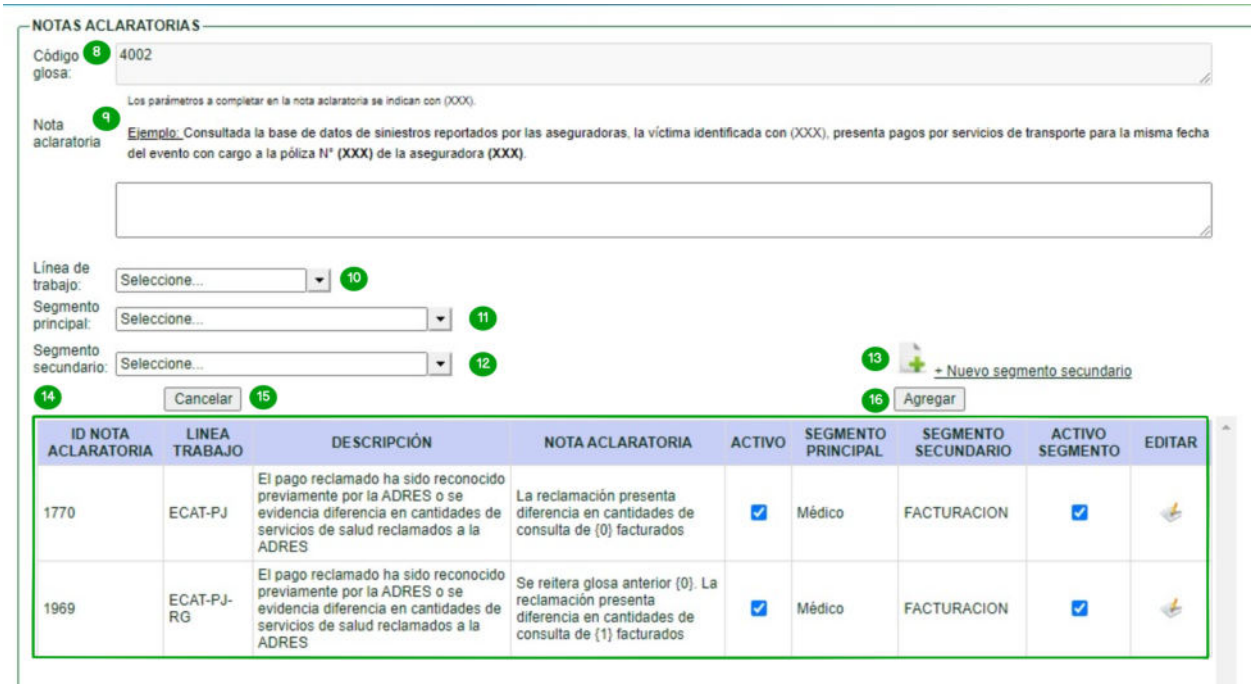
12. Seleccionar el segmento secundario al que va a pertenecer la nota.

13. Opcional- Registrar un nuevo segmento secundario. (*ver numera segmentos secundarios*)

14. Lista de notas aclaratorias existentes y asociadas a la glosa seleccionada.

15. Seleccionar opción Cancelar. (No graba ninguna acción)

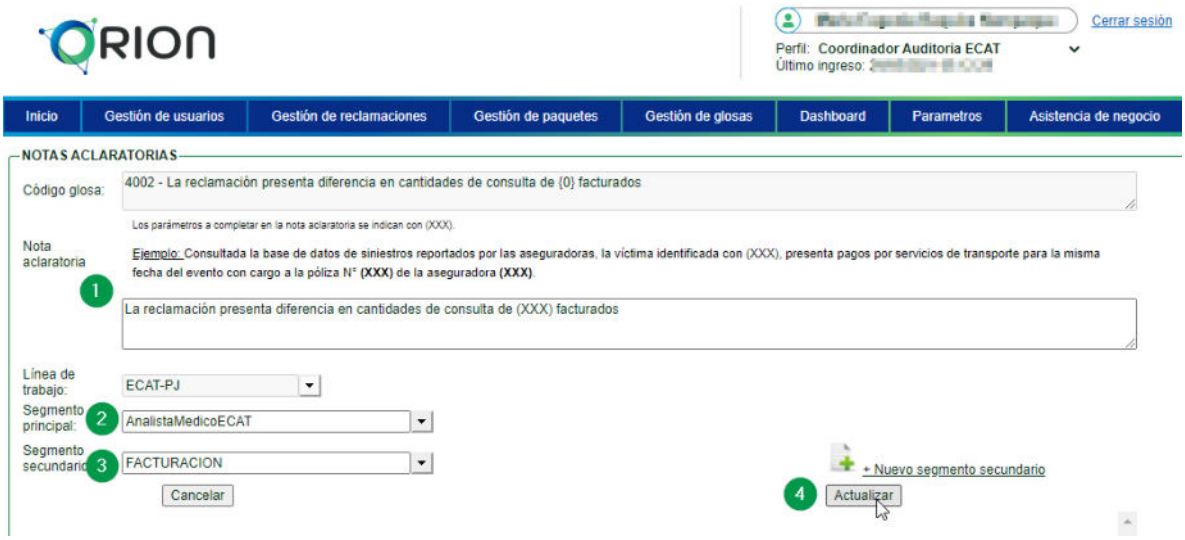
16. Seleccionar opción Agregar para completar el registro de la nota aclaratoria.



Editar nota aclaratoria

La edición solo permite actualizar la descripción de la nota, segmento principal y segmento secundario, los demás datos son informativos.

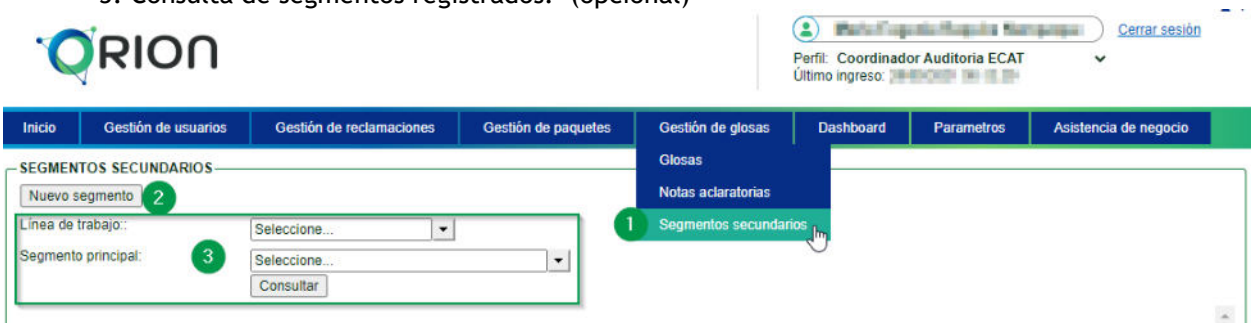
1. Actualizar la descripción de la nota aclaratoria, teniendo en cuenta los parámetros a completar.
2. Actualizar el segmento principal
3. Actualizar el segmento secundario
4. Seleccionar la opción Actualizar para grabar los cambios realizados.



10.3. Segmentos secundarios

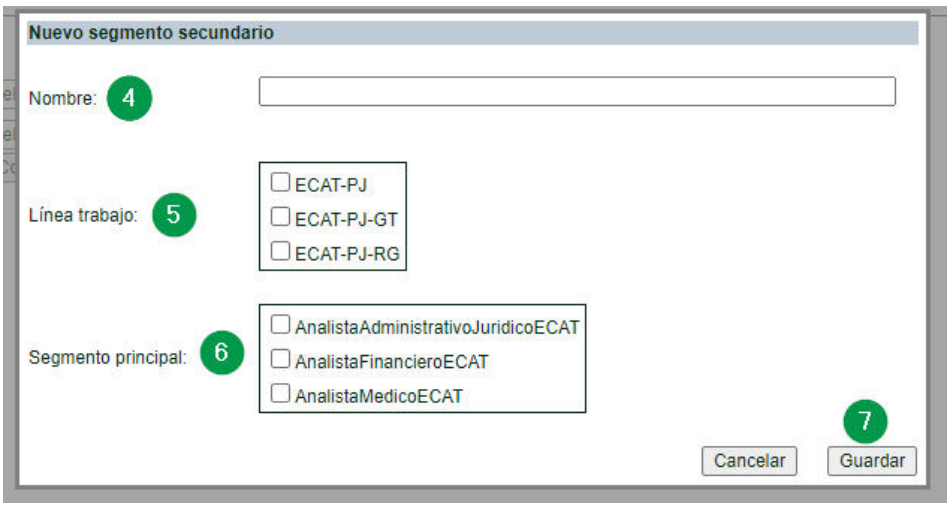
Esta funcionalidad permite ingresar un nuevo ítem al catálogo de causas definidas para la agrupación de glosas, para registrar un nuevo segmento secundario se realiza el siguiente proceso:

1. Seleccionar la opción Segmento secundario
2. Seleccionar la opción Nuevo segmento
3. Consulta de segmentos registrados. (opcional)

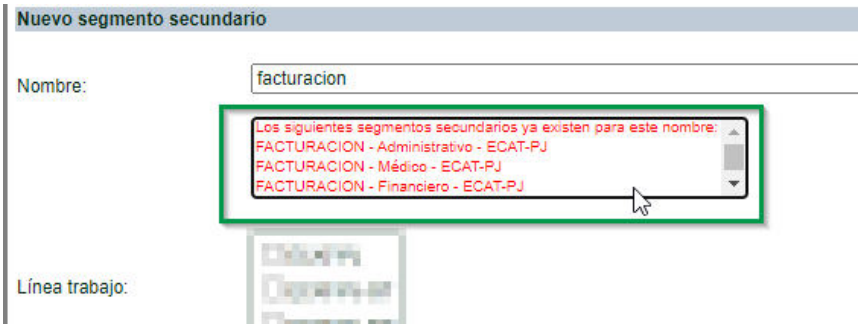


Nuevo segmento

4. Ingresar el nombre del segmento secundario
5. Seleccionar la línea de trabajo a la que va a pertenecer el segmento secundario (selección múltiple).
6. Seleccionar el segmento principal al que va a pertenecer el segmento secundario (selección múltiple).
7. Seleccionar la opción Guardar para completar el registro de segmento



Si el sistema detecta que el nombre ingresado ya se encuentra registrado bajo el mismo criterio se muestra el siguiente mensaje informativo.



10.4. CONCILIACION

Esta funcionalidad permite gestionar las reclamaciones que luego del proceso de auditoría, calidad, validación y revisión de hallazgos quedaron con respuesta de conciliación.

10.5. Consulta – vista líder / coordinador

Para consultar desde las reclamaciones en conciliación desde el perfil de líder / coordinador.

1. Seleccionar Conciliación
2. Seleccionar Reclamaciones en conciliación

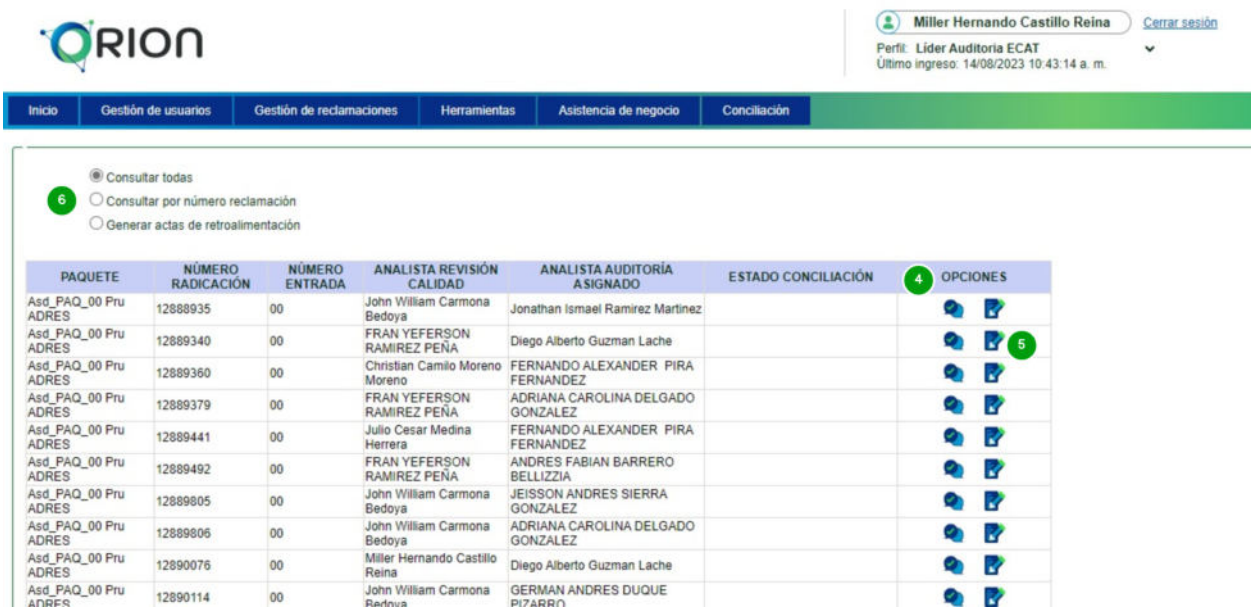
El sistema muestra tres opciones de filtros de consulta.

3. Seleccionar la opción Consultar todas

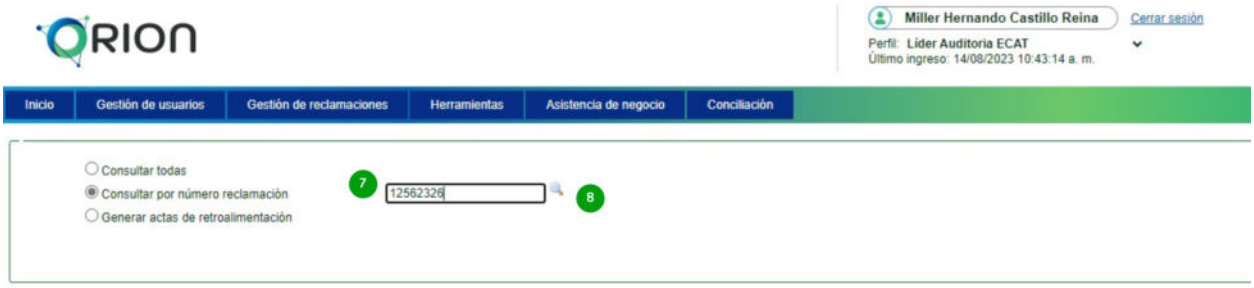


El sistema presenta todas las reclamaciones que se encuentren en conciliación indicando los analistas responsables.

4. Icono Consultar Conciliación. *Ver numeral Consultar detalle conciliación*
5. Icono Editar Auditoría. *Ver numeral Editar Auditoría*
6. Seleccionar la opción ‘Consultar por número de reclamación’.



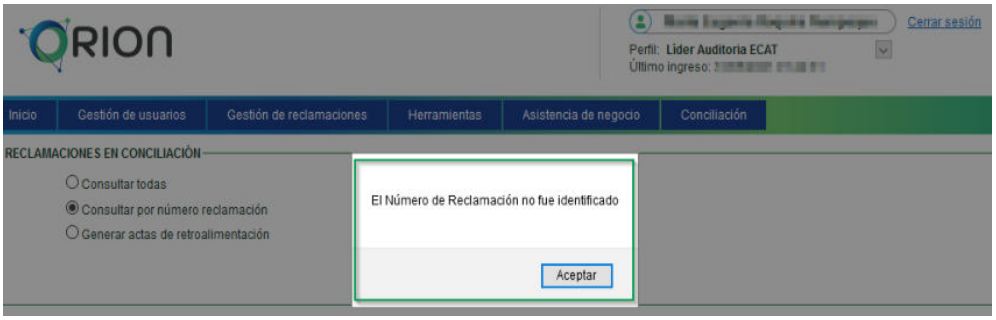
7. Ingresar el número de reclamación
8. Seleccionar icono lupa para realizar la consulta



Si la reclamación consultada existe y se encuentra en conciliación se presenta la siguiente información.

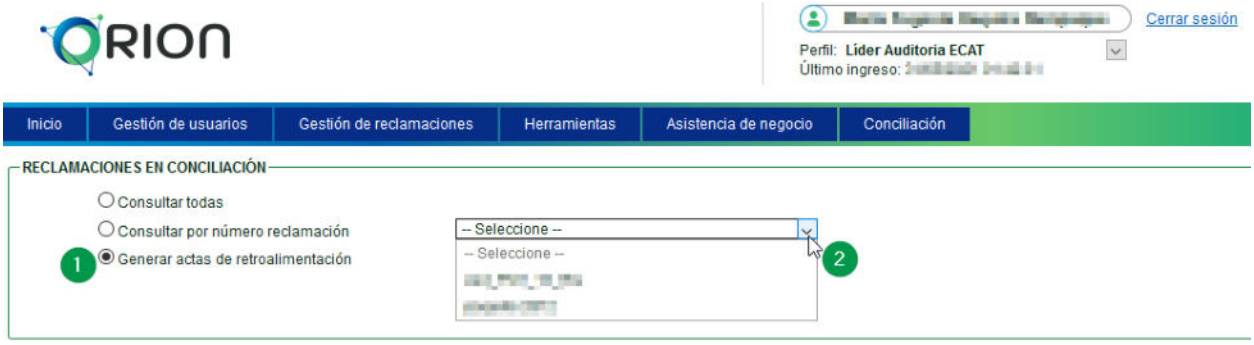


Cuando no se encuentren resultados por el número de reclamación consultado, el sistema muestra el siguiente mensaje.



Generar actas de retroalimentación

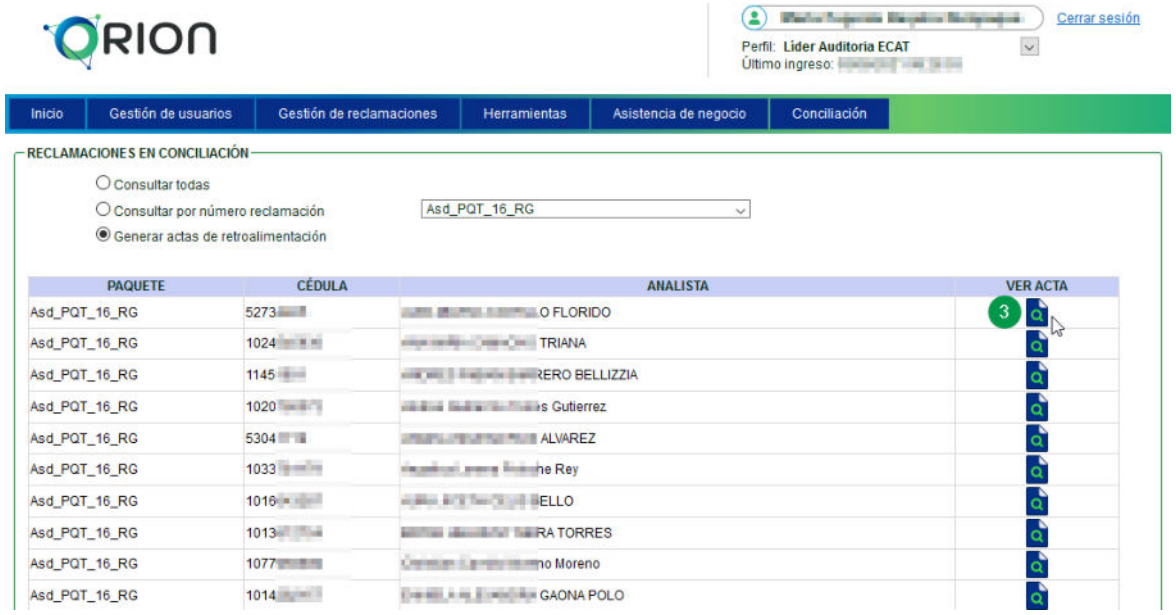
1. Seleccionar la opción Generar actas de retroalimentación
2. Seleccionar el paquete a consultar



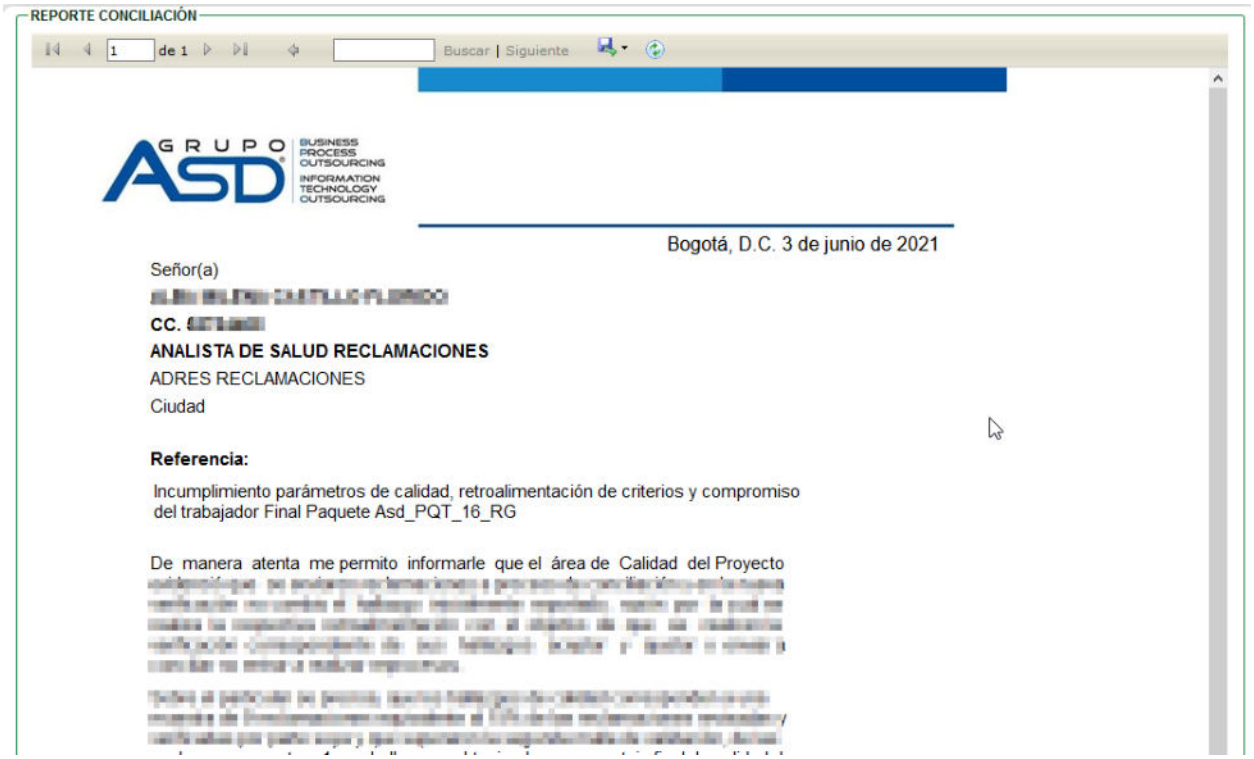
A continuación, se listan los analistas que tienen reclamaciones en conciliación disponibles para generar el acta de retroalimentación.

El perfil de líder y coordinador de calidad les permite tener una vista general de todos los analistas asociados al paquete.

3. Seleccionar la opción para generar acta



El sistema genera el acta que relaciona la cantidad de hallazgos asociados al analista en el paquete seleccionado.

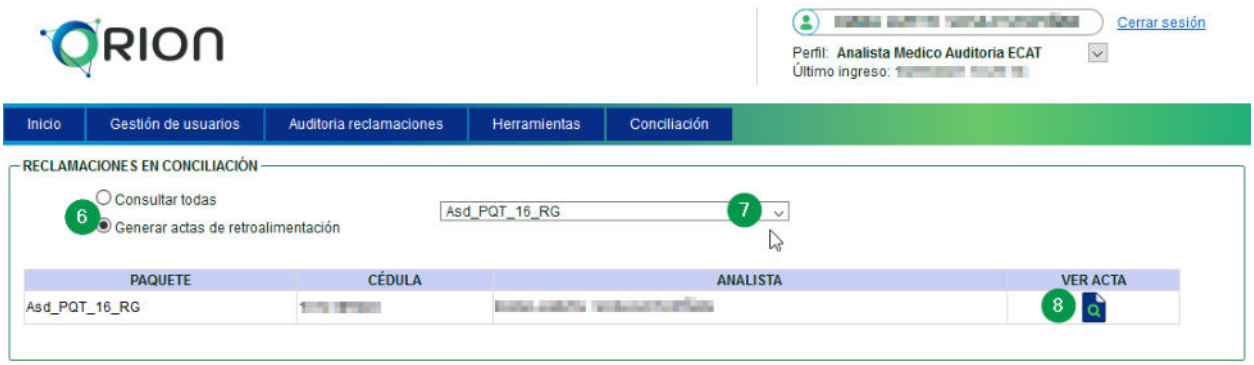


10.6. Consulta - vista analista auditoria / calidad

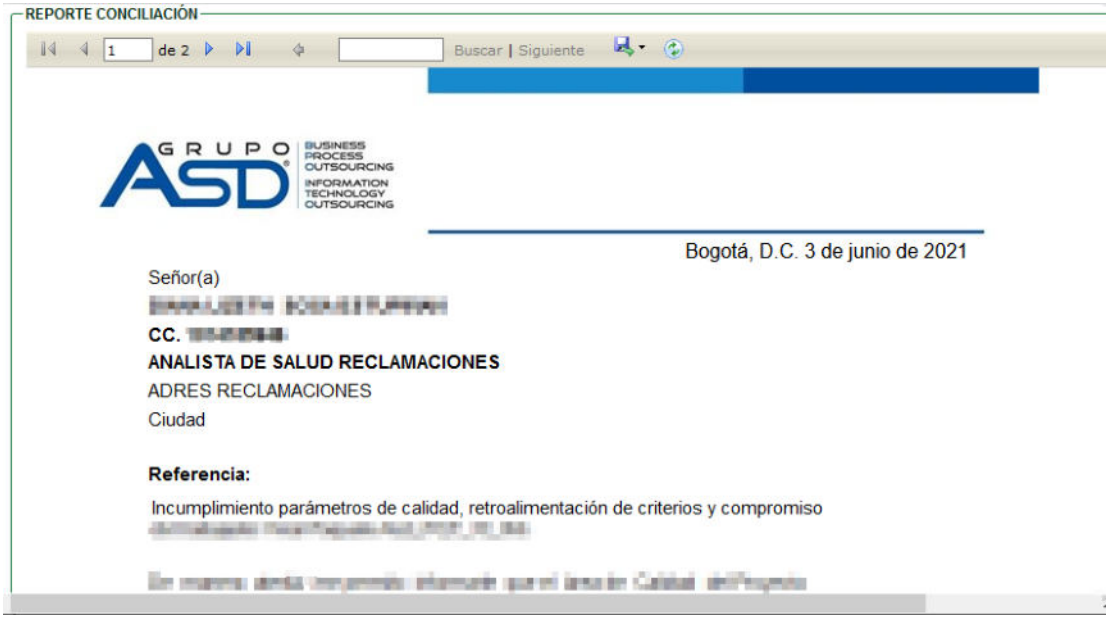
1. Seleccionar la opción de menú Conciliación
2. Seleccionar Reclamaciones en conciliación.
3. Opción Consultar todas, el sistema lista las reclamaciones que se encuentren en conciliación del analista en sesión.
4. Icono Consultar Conciliación. *Ver numeral Consultar detalle conciliación*
5. Icono Editar Auditoría. Solo será accesible para la analista auditoria. Para el perfil de calidad se encuentra restringido. *Ver numeral Editar Auditoría*



6. Seleccionar la opción 'Consultar por número de reclamación'.
7. Seleccionar el paquete a consultar
8. Seleccionar la opción para generar acta



El sistema genera el acta que relaciona la cantidad de hallazgos asociados al analista que se encuentra en sesión.

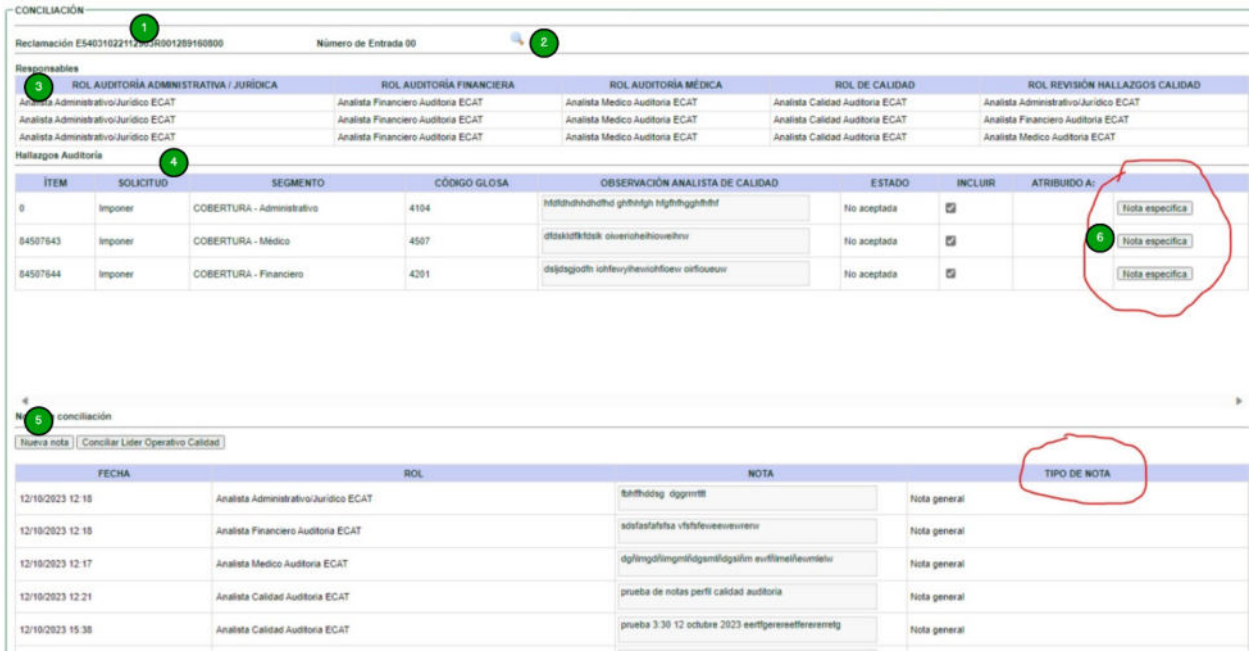


10.7. Consultar detalle Conciliación

Esta opción  permite consultar el detalle del proceso de auditoría, calidad y conciliación de la reclamación seleccionada, organizada de la siguiente forma:

1. Conciliación	Corresponde al código y número de entrada de la reclamación.
2. Consultar auditoria	Permite visualizar en una pantalla independiente la reclamación original.
3. Responsables	Corresponden a los roles quienes intervinieron en la reclamación y usuario del proceso de auditoría, revisión de calidad y hallazgos de calidad.
4. Hallazgos de auditoría	Corresponde a las sugerencias de calidad reportadas por el analista de calidad a nivel de glosa general o glosa especifica. ** El perfil de líder / coordinador tendrán adicional los permisos para incluir o excluir hallazgos de calidad o reasignar a un segmento diferente (*Solo si la glosa es compartida*).
5. Notas de conciliación	En esta sección se listarán los comentarios asociados a la conciliación de calidad y las acciones realizadas desde la funcionalidad de auditor de validaciones de calidad. Con el botón “Nueva nota” se agregan notas generales de la conciliación, la última columna especifica si la nota es generar o especifica a un Ítem.

6. Notas Especificas	En cada ítem hay un botón que permite agregar una nota especifica asociada al mismo.



- Hallazgos de auditoria – vista analista auditoria.

Para los perfiles de analista auditoría se relacionan los ítems junto con el detalle de la sugerencia de calidad.



- Hallazgos de auditoria – Vista analista calidad/líder operativo Calidad/ líder/ coordinador.

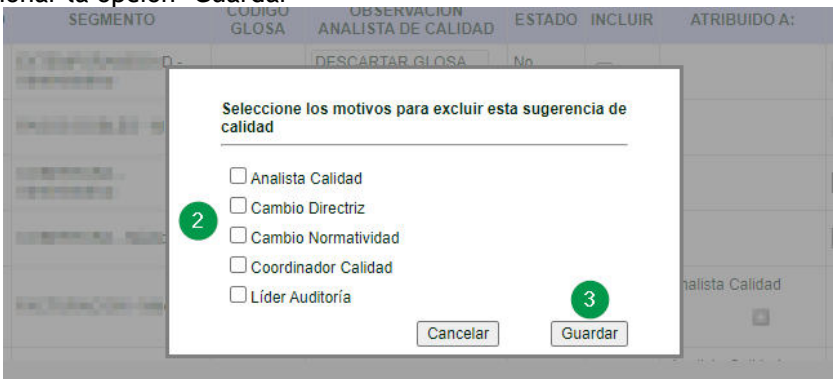
Para los perfiles Vista analista calidad/ líder / coordinador se presentan las columnas de 'Incluir', 'Atribuido a' y 'Asignado A' que permiten actualizar los hallazgos de auditoria para la reclamación seleccionada.

1. Desmarcar la casilla 'Incluir'



Al desmarcar la casilla el sistema presenta un listado con los motivos para excluir la sugerencia de calidad reportada.

2. Marque los motivos para excluir la sugerencia de calidad, puede seleccionar más de un motivo.
3. Seleccionar la opción 'Guardar'



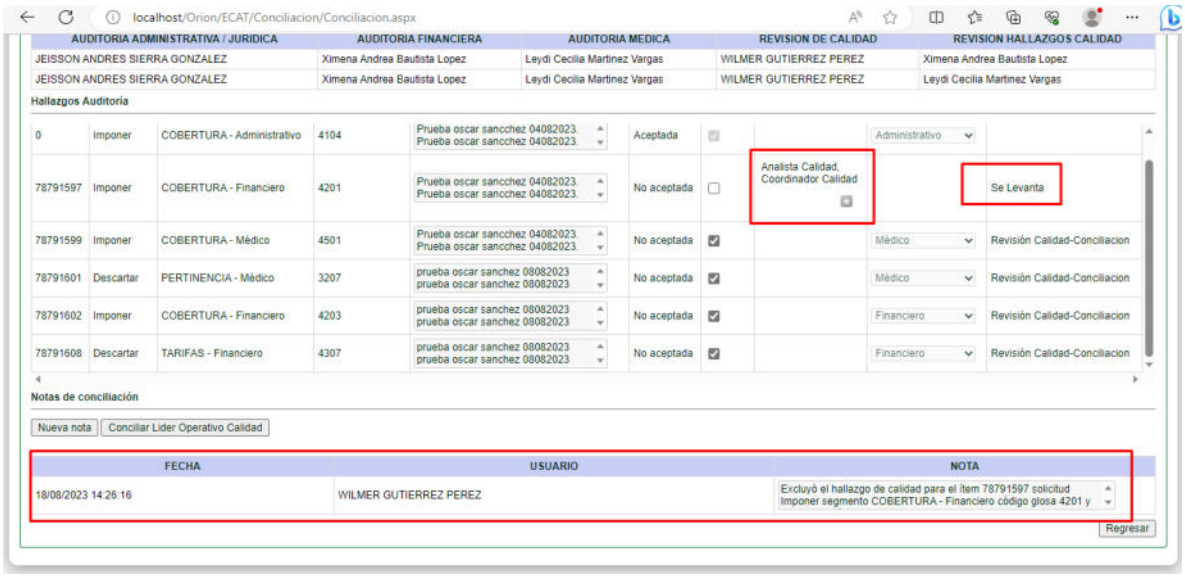
4. Se visualiza a quien se encuentra atribuido de acuerdo con la selección anteriormente realizada.

5. La glosa no es compartida por esto no permite asignarla a otro segmento, el control aparece inactivo

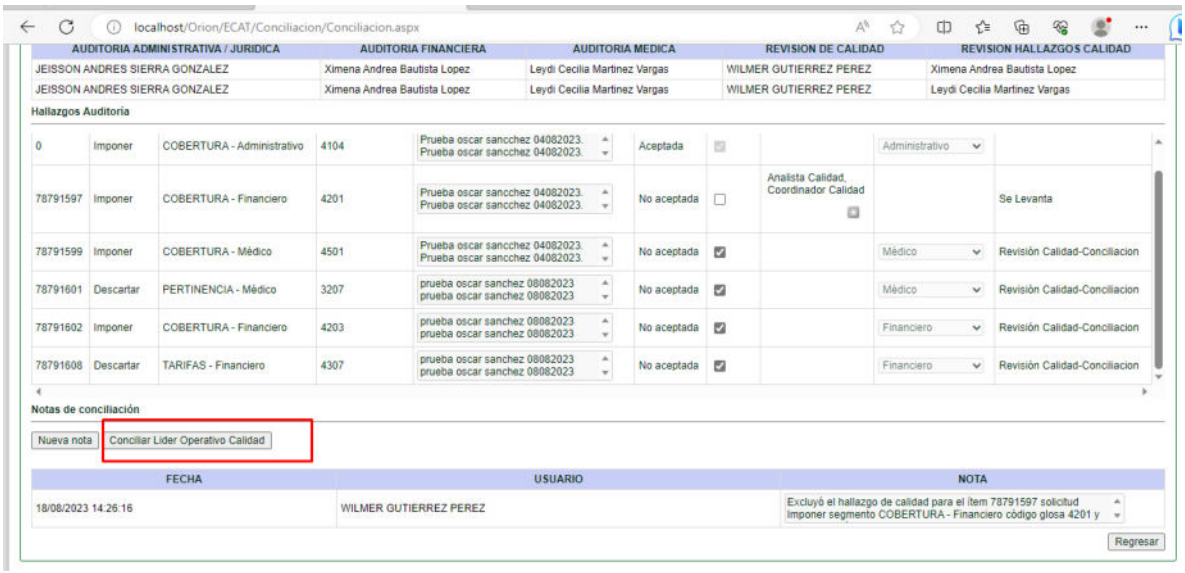
6. Seleccionar el segmento al cual re - asignar la sugerencia de calidad.



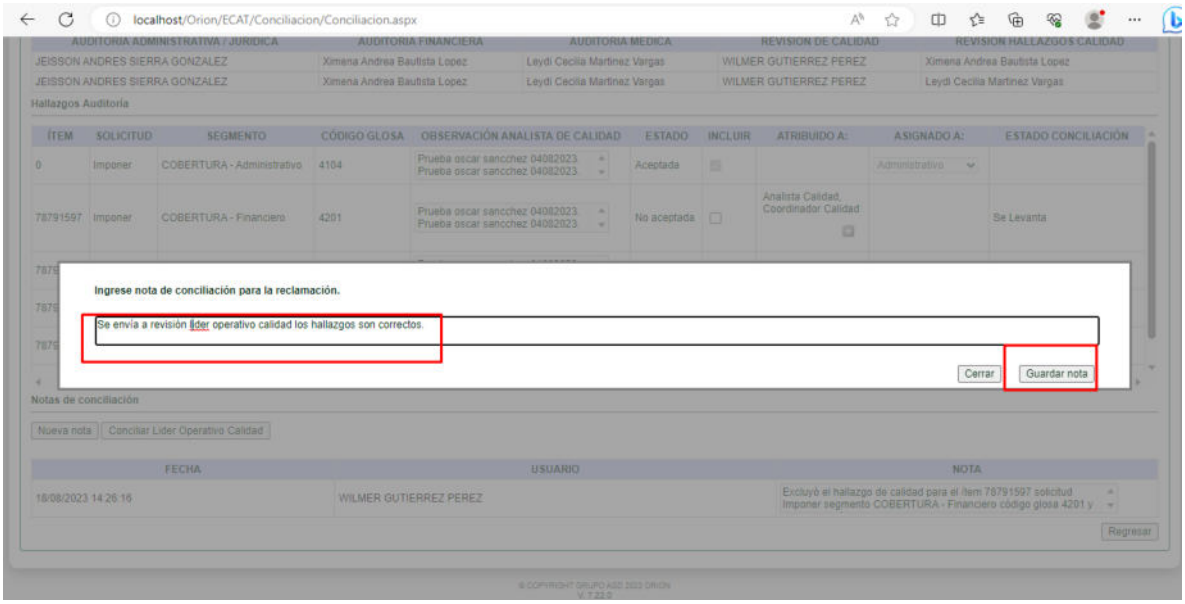
Al excluir un hallazgo se actualiza la tabla de hallazgos con el nuevo estado y también la tabla de notas de conciliación con los datos de levantamiento.



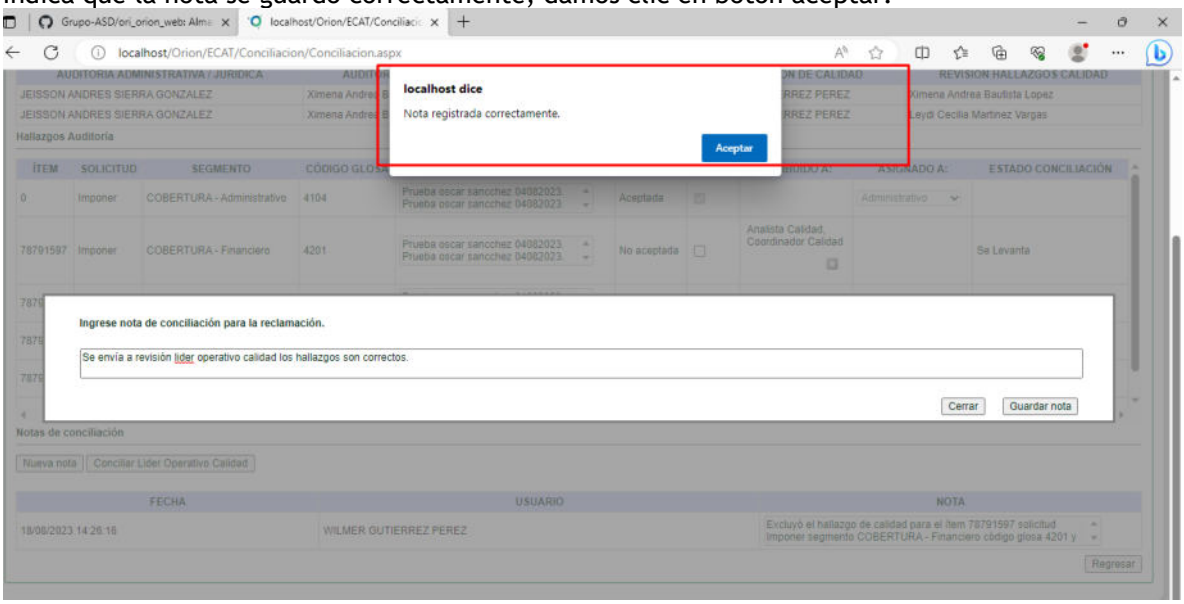
Ahora enviaremos los restantes a revisión del líder operativo de calidad. Para esto damos clic en el botón “Conciliar líder operativo calidad”.



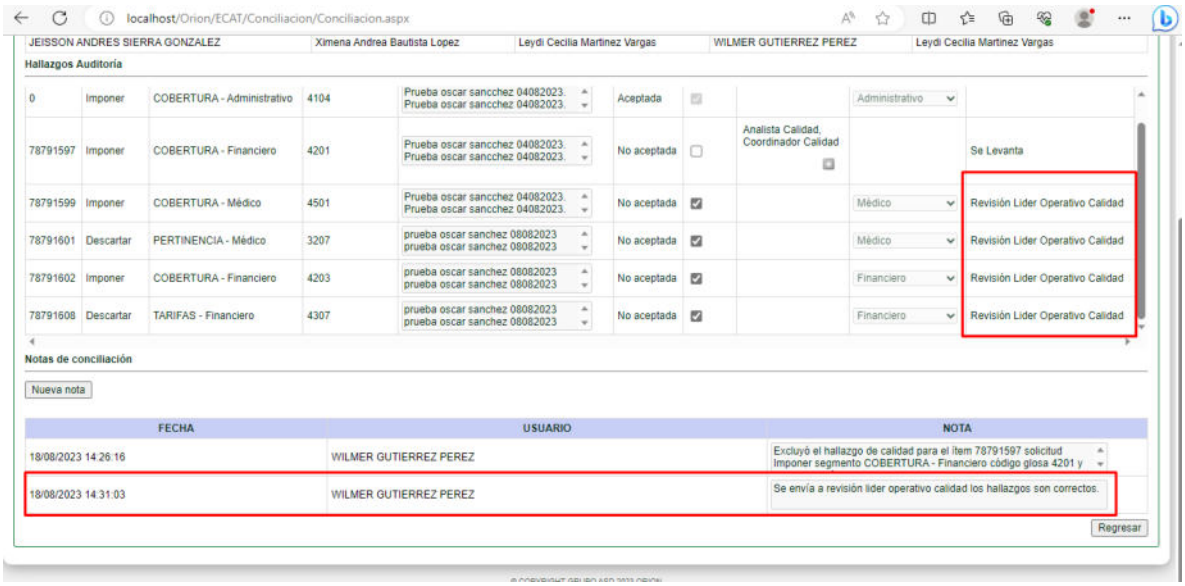
Se abrirá una ventana para ingresar la nota de conciliación y por qué se envían a esta revisión. Al final damos clic en botón guardar nota.



Indica que la nota se guardó correctamente, damos clic en botón aceptar.

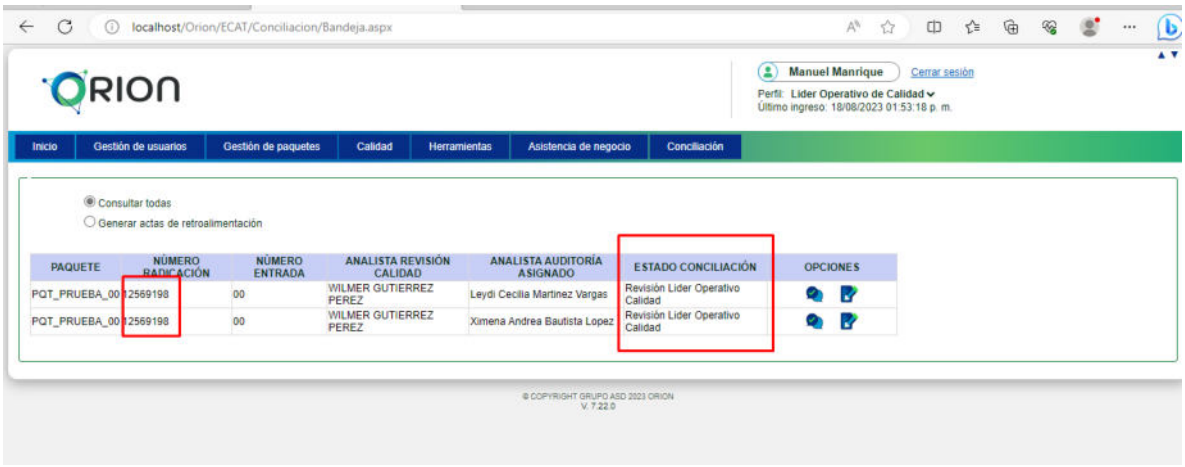


Se recargará la tabla de hallazgos y la tabla de las notas de conciliación.

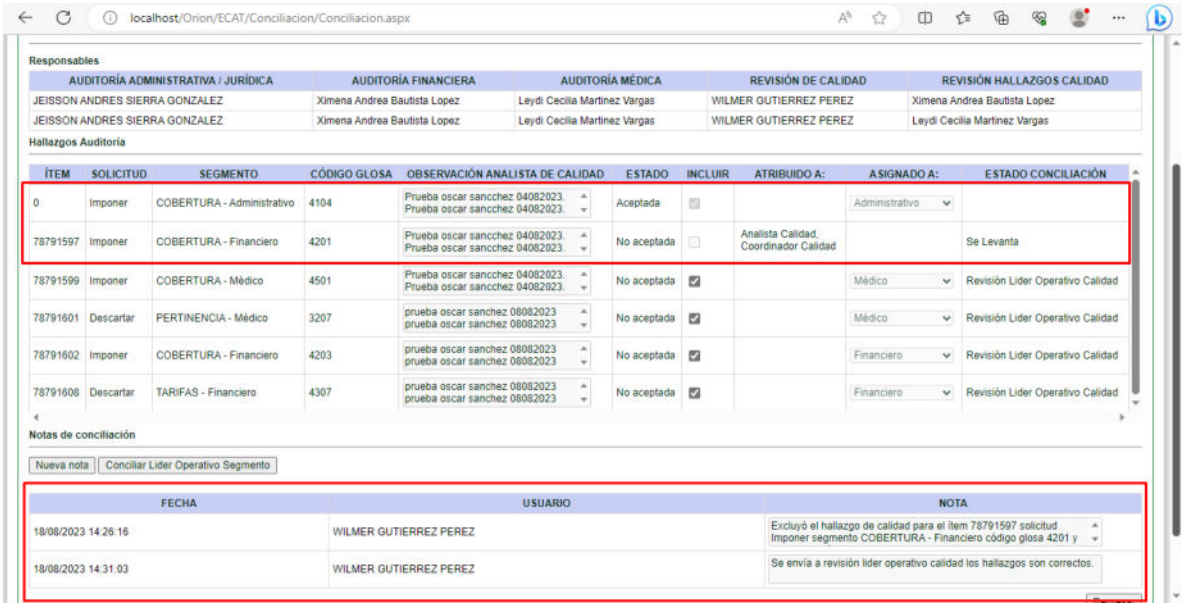


- Hallazgos de auditoria – vista líder operativo de Calidad

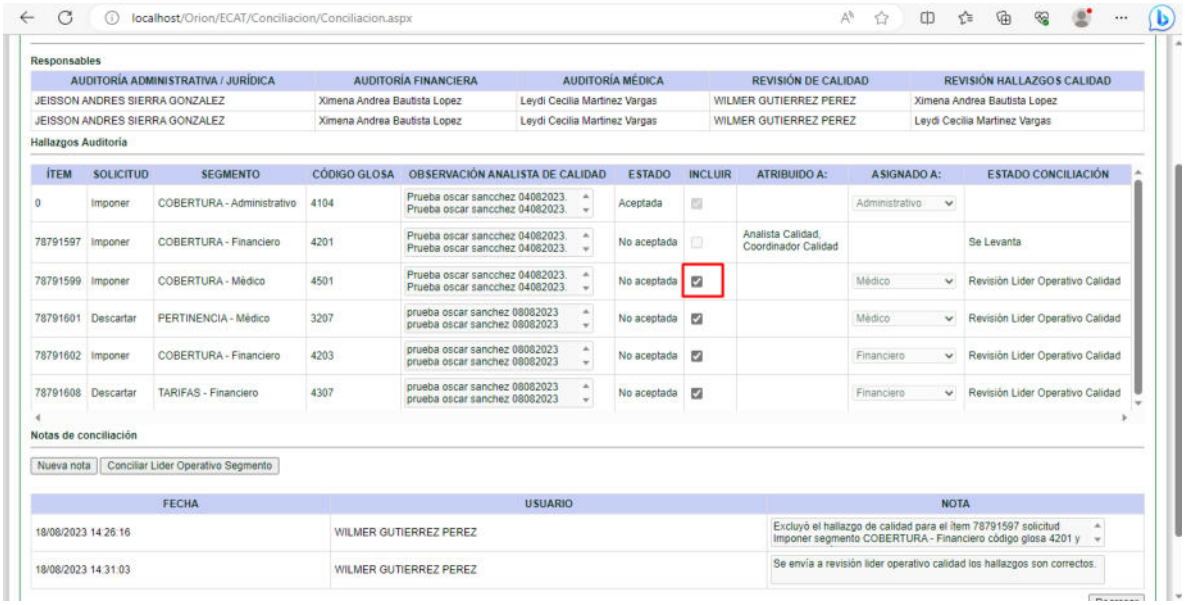
Ahora ingresamos con el usuario de líder operativo de calidad y revisamos la bandeja de conciliación.



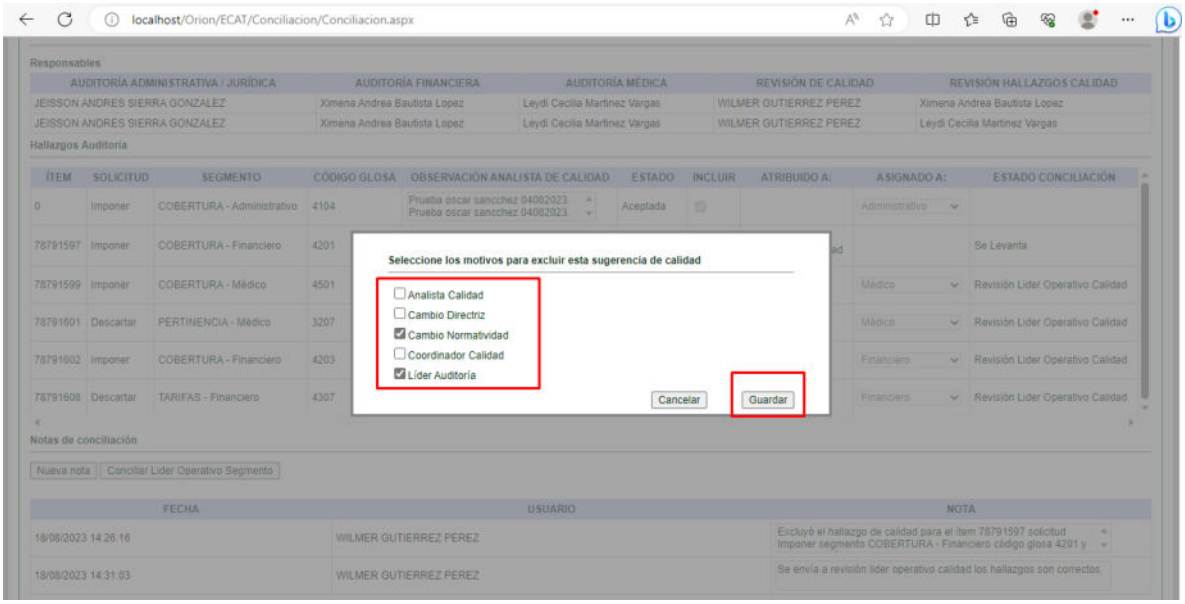
Ingresar vemos los datos tal como va la revisión hasta el momento.



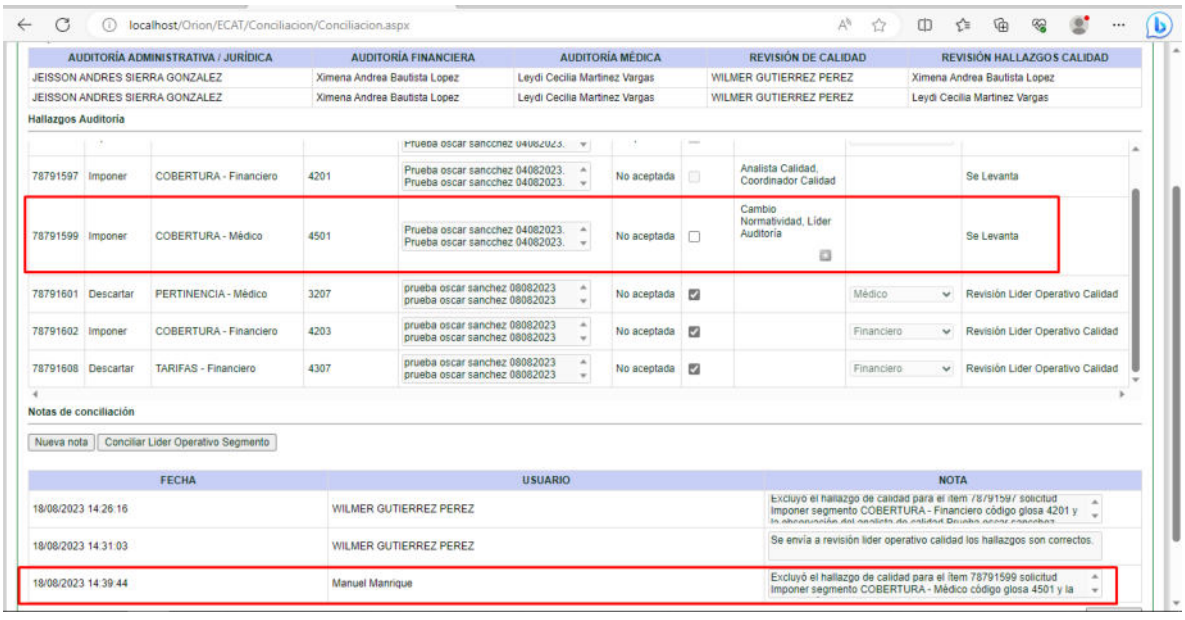
Ahora vamos a levantar un hallazgo para esto elegimos uno de estos y damos clic en el check de la columna incluir.



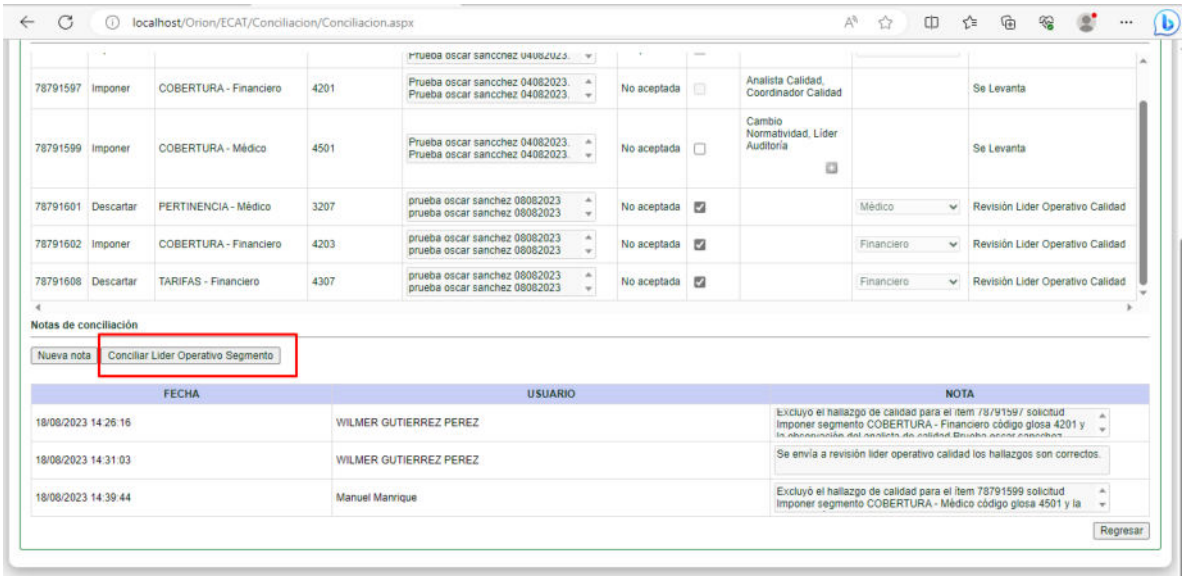
Se abrirá una ventana en la que seleccionamos los motivos por los cuales se está levantando el hallazgo. Al final damos clic en el botón guardar.



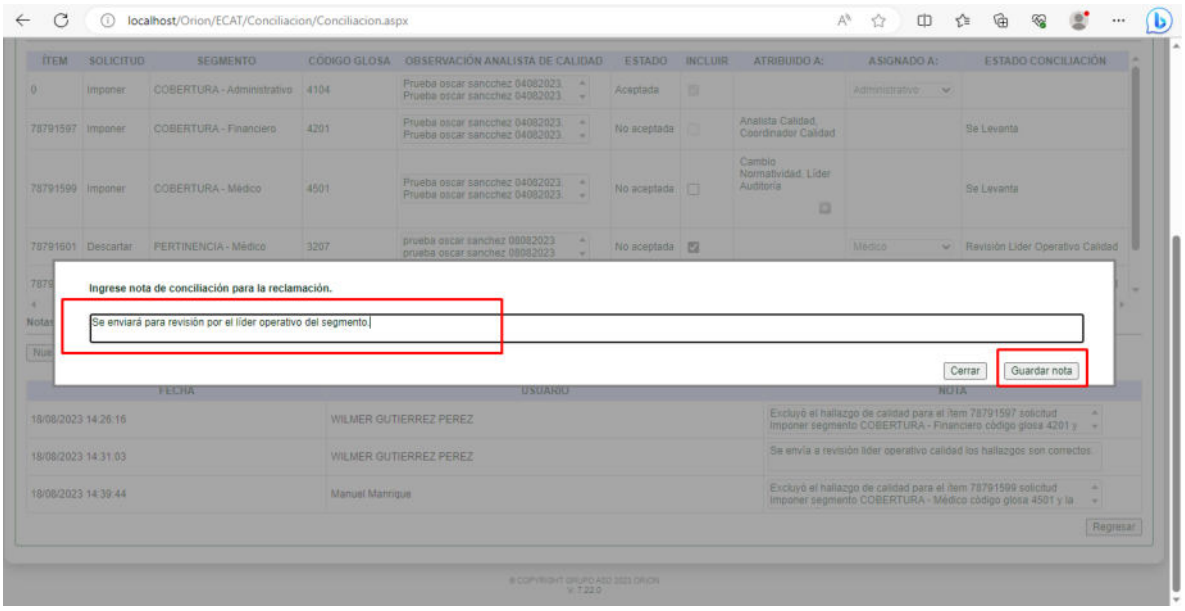
Al terminar se recargará la tabla de los hallazgos y las notas de conciliación.



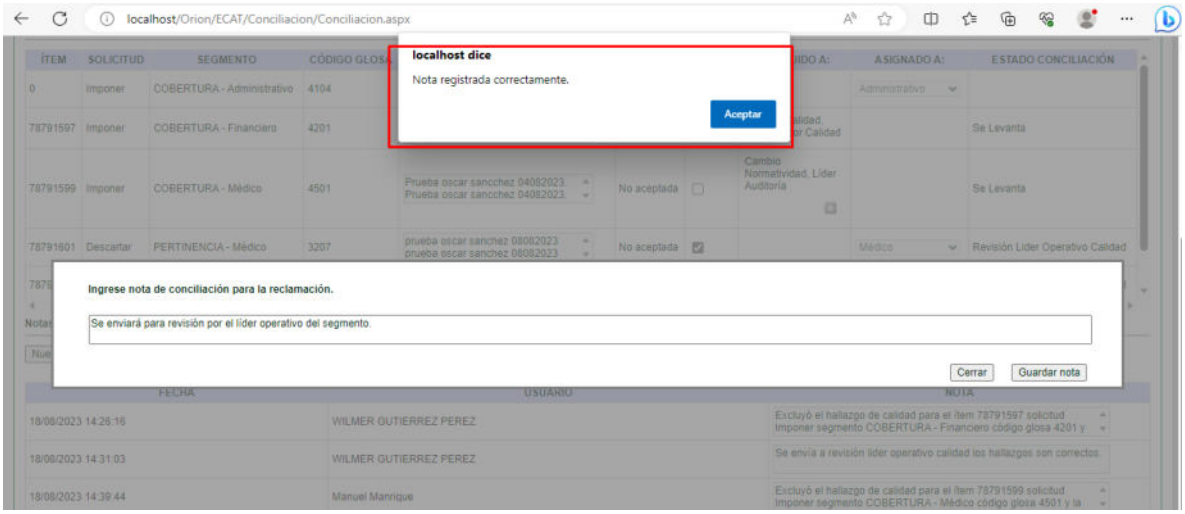
Ahora enviaremos los hallazgos restantes al líder operativo del segmento para su revisión, para esto damos clic en el botón “Conciliar líder operativo segmento”.



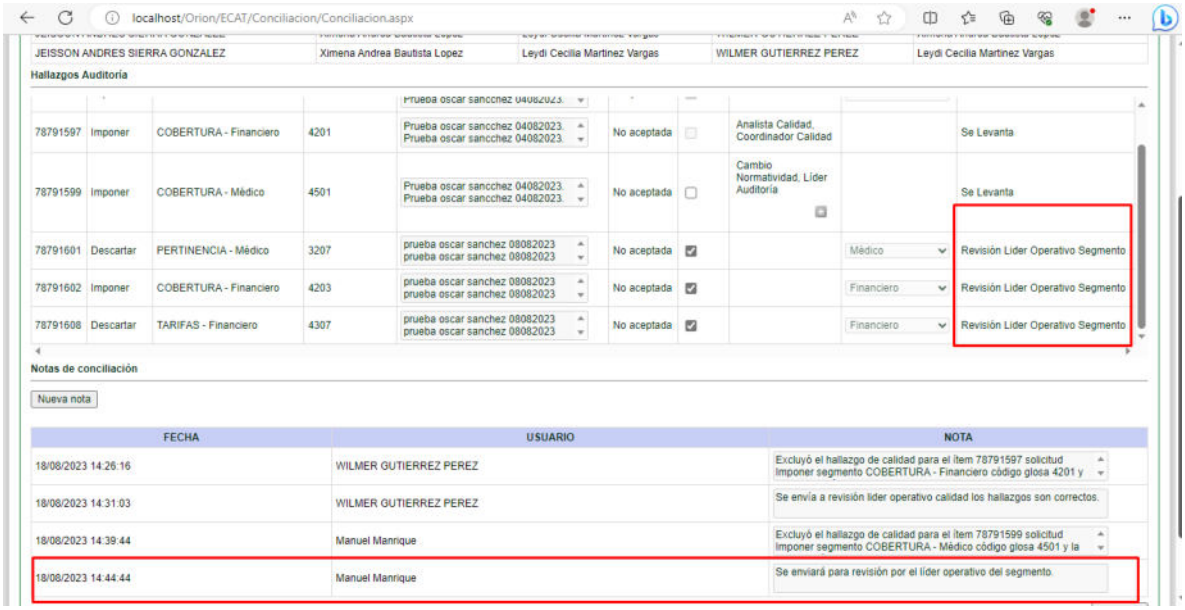
Esto abrirá una ventana en la que se colocará un mensaje del porque se envía a revisión con el líder operativo del segmento. Al finalizar damos clic en el botón guardar.



Recibiremos la confirmación del proceso.

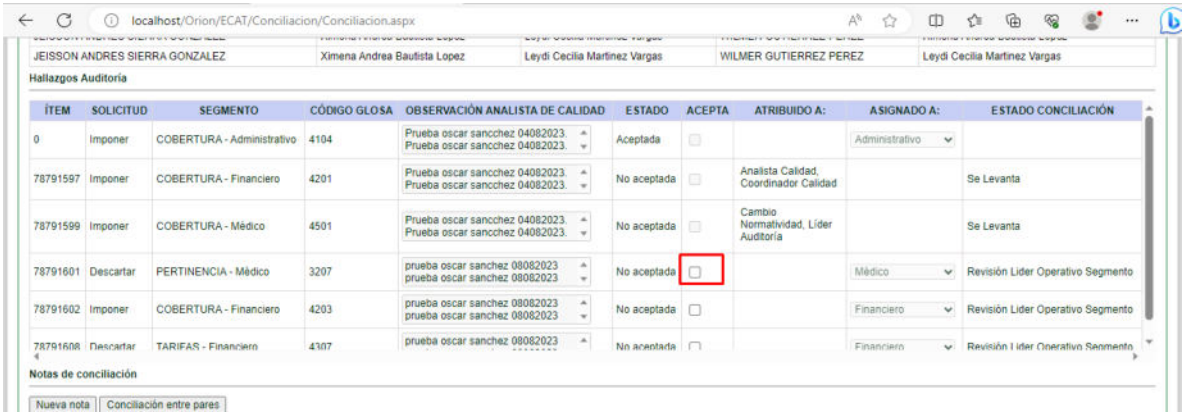


Al volver a la ventana principal se actualizará la tabla de los hallazgos y la de notas de conciliación.

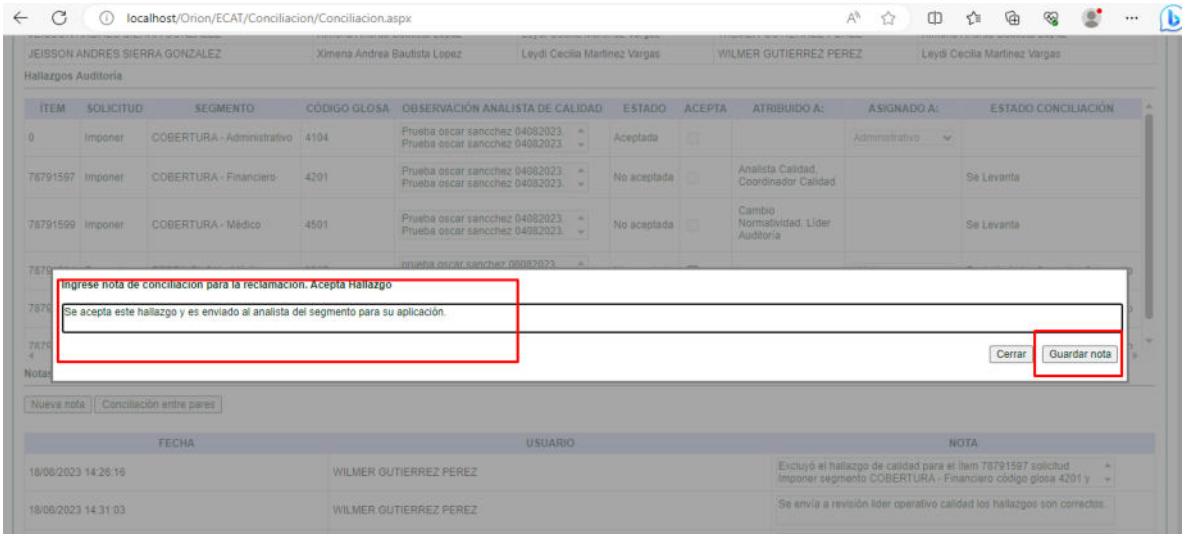


- Hallazgos de auditoria – vista líder operativo del segmento

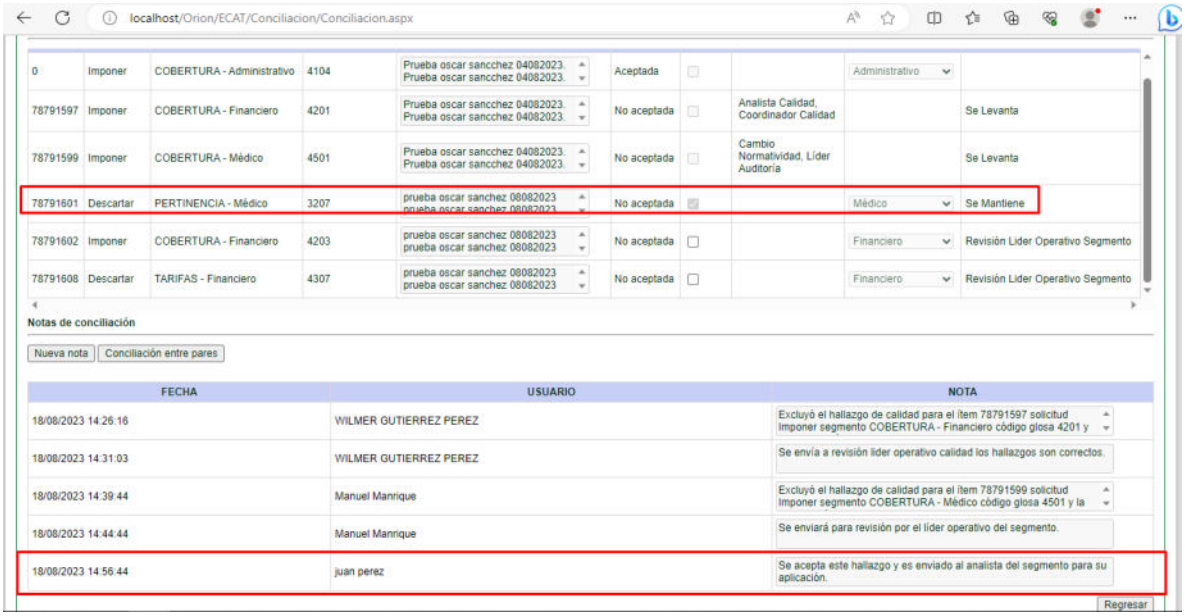
Para el perfil de líder operativo del segmento hay un cambio en la información ya que se incluye la columna “Acepta”, que permite marcar cual de los hallazgos es aceptado y será enviado al analista del segmento para que sea aplicado.



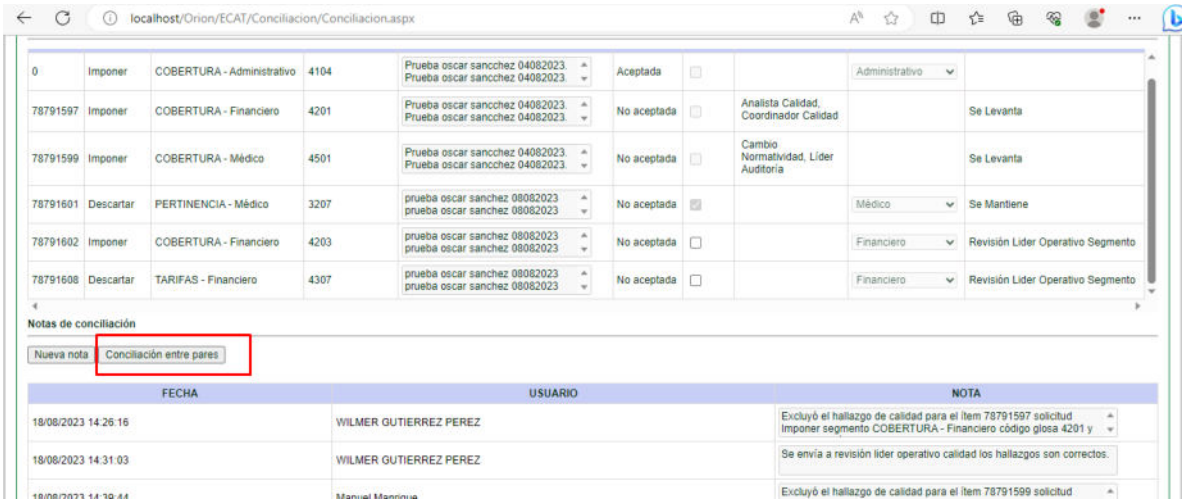
Al dar clic se mostrará una ventana para ingresar una observación que indique por qué se acepta este hallazgo, al final damos clic en el botón guardar nota.



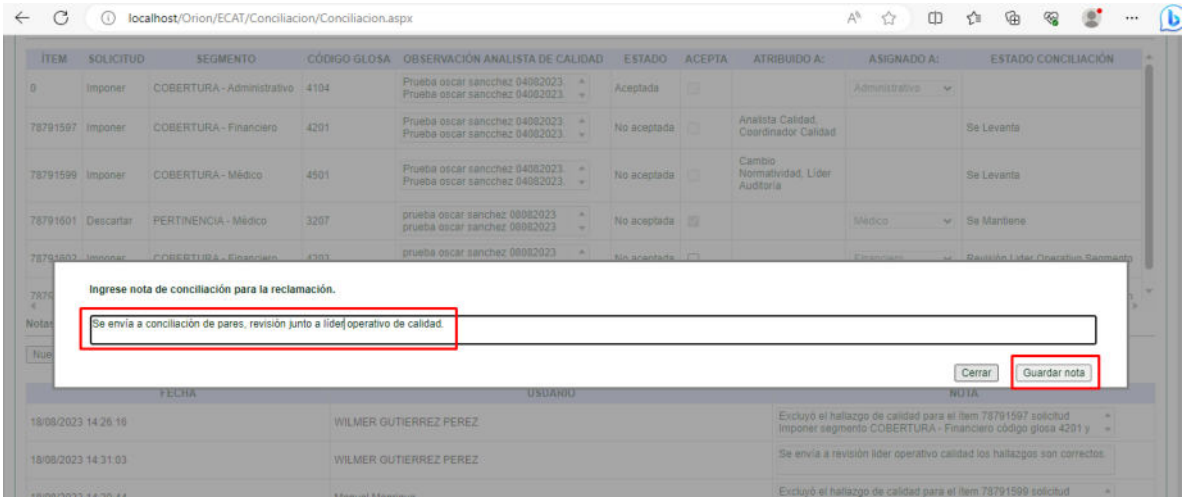
Al finalizar se actualizará la tabla de hallazgos y de la de notas de conciliación.



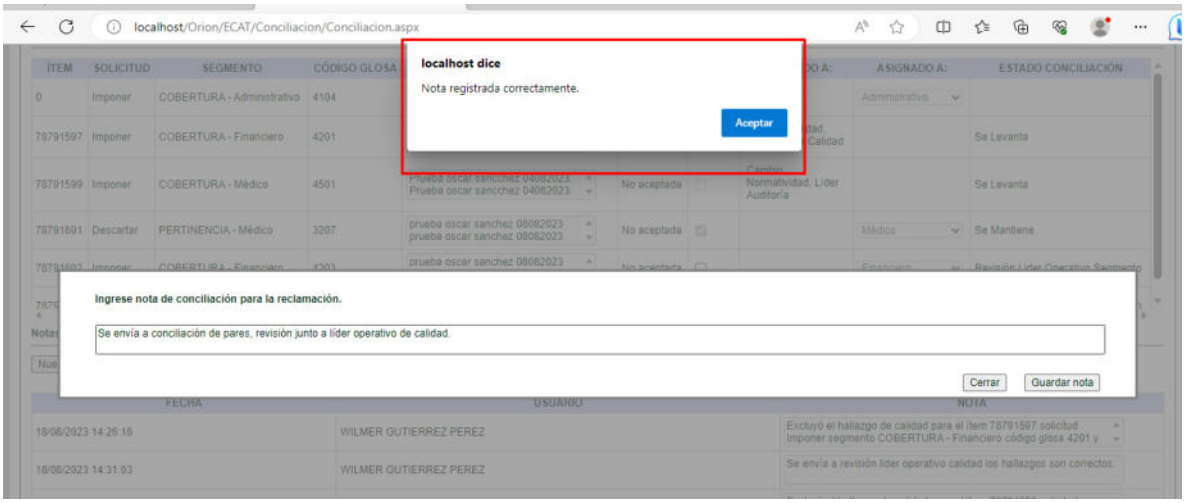
Si quedaran hallazgos por conciliar se deben enviar una conciliación entre pares, para esto damos clic en el botón “Conciliación entre pares”.



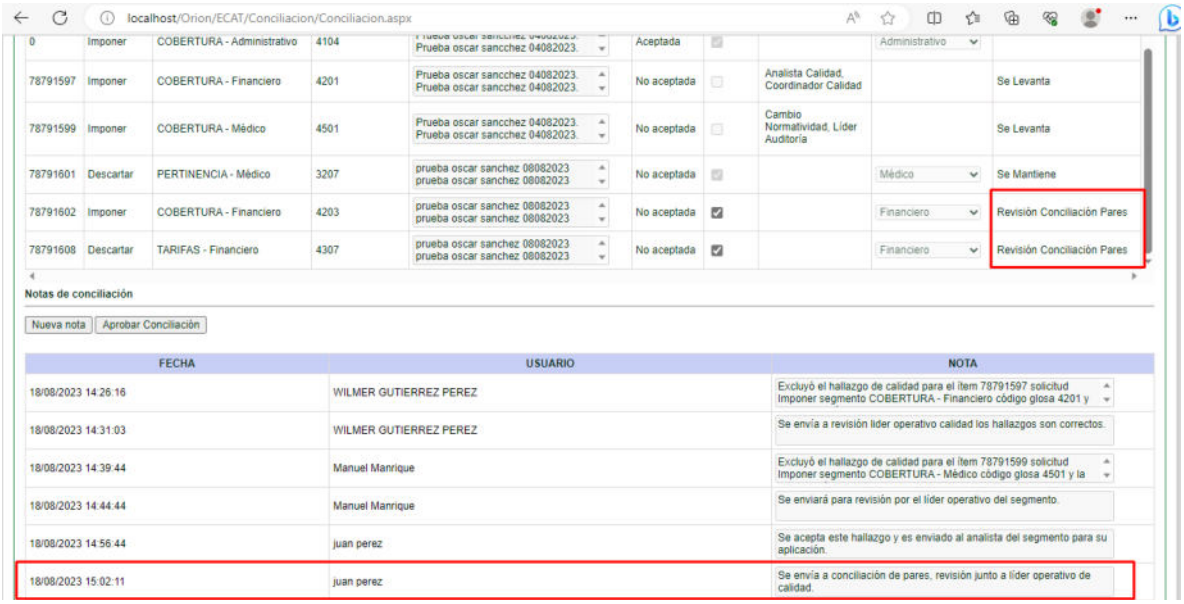
Esto abrirá una ventana para ingresar una observación del motivo por el que son enviados. Al final damos clic en el botón guardar nota.



Recibimos la confirmación del proceso y damos clic en el botón aceptar.



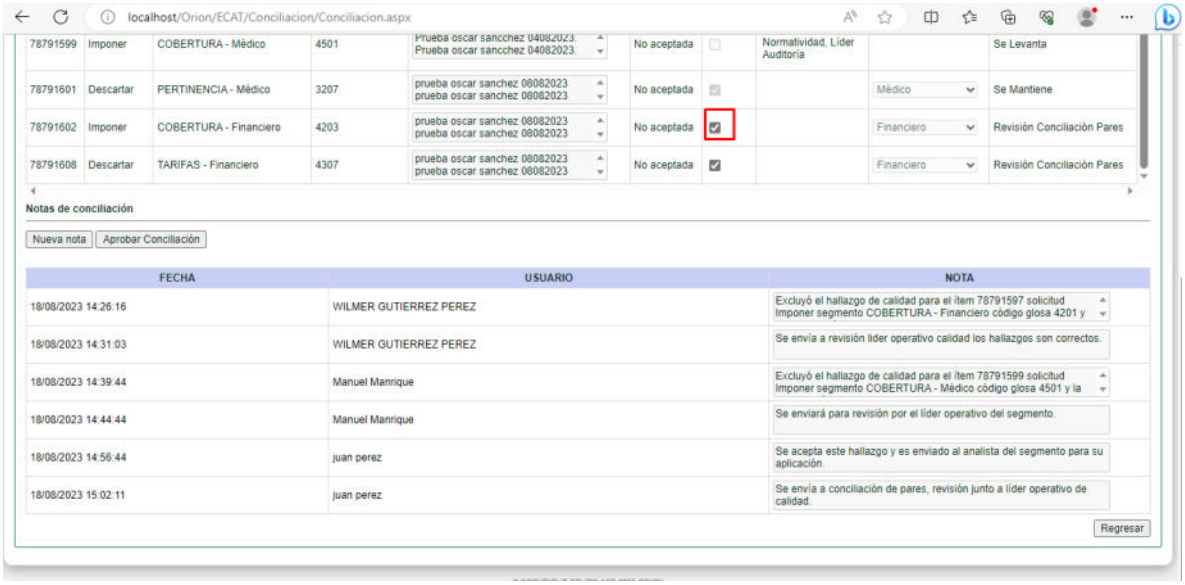
Al final se recargará la tabla de hallazgos y la tabla de las notas de conciliación.



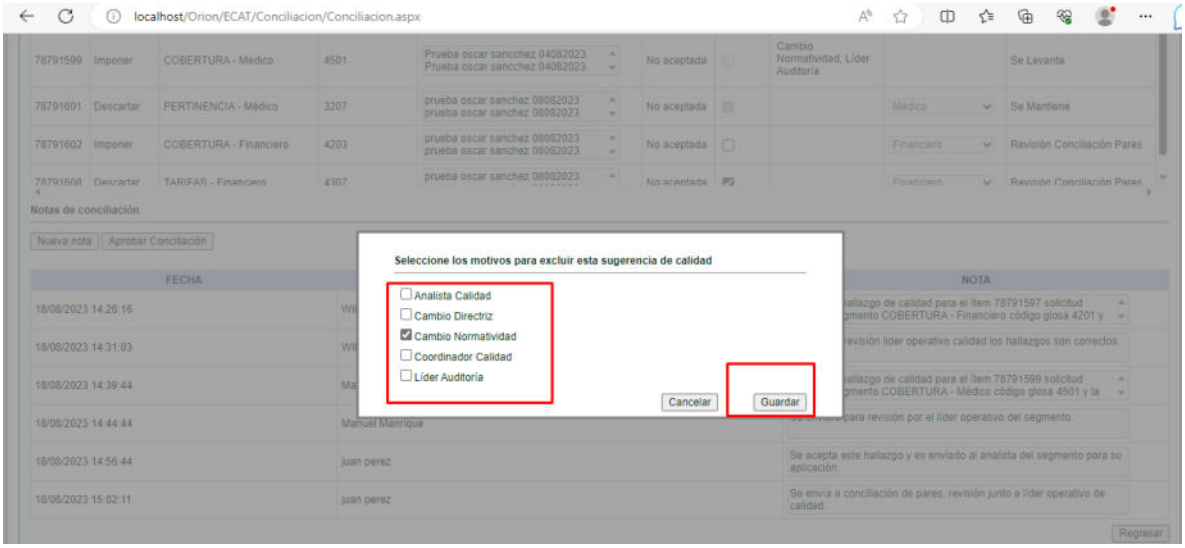
- Hallazgos de auditoria – vista revisión entre pares.

Ahora en este paso de revisión seguirá en la bandeja del líder operativo de segmentó, hasta que este se reúna con el líder operativo de calidad y conjuntamente resuelvan los conflictos y acepten o descarten el hallazgo.

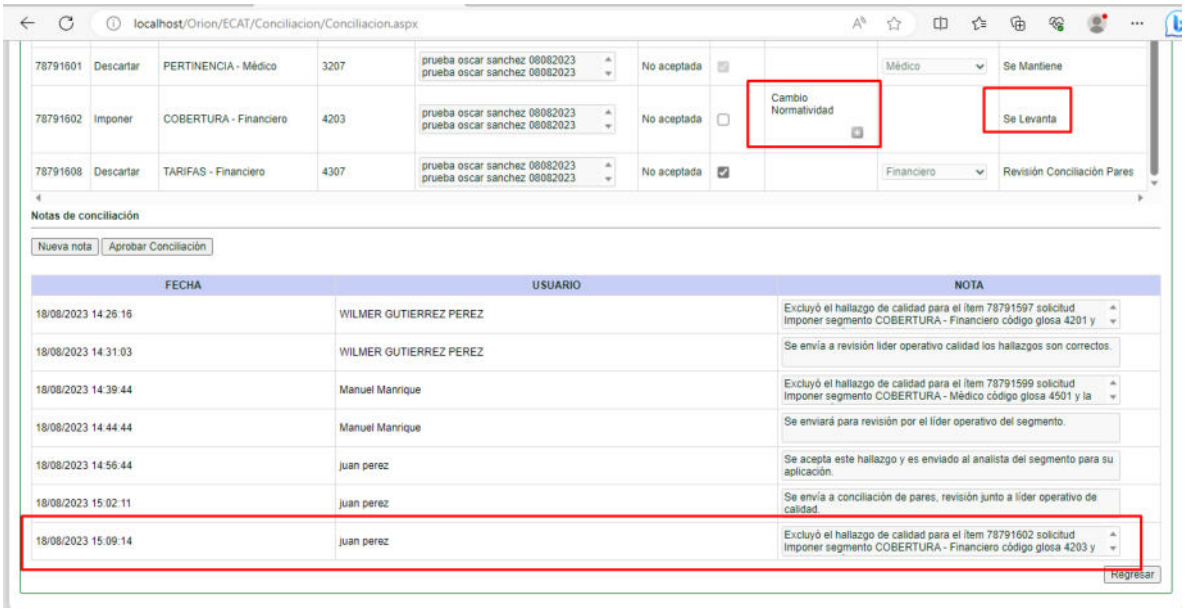
Para este ejemplo vamos a simular que en la revisión hecha entre los 2 determinan levantar uno de los hallazgos pendientes, para la cual damos clic en el check de la columna “Incluir” y se siguen los pasos anteriormente hechos para excluir un hallazgo.



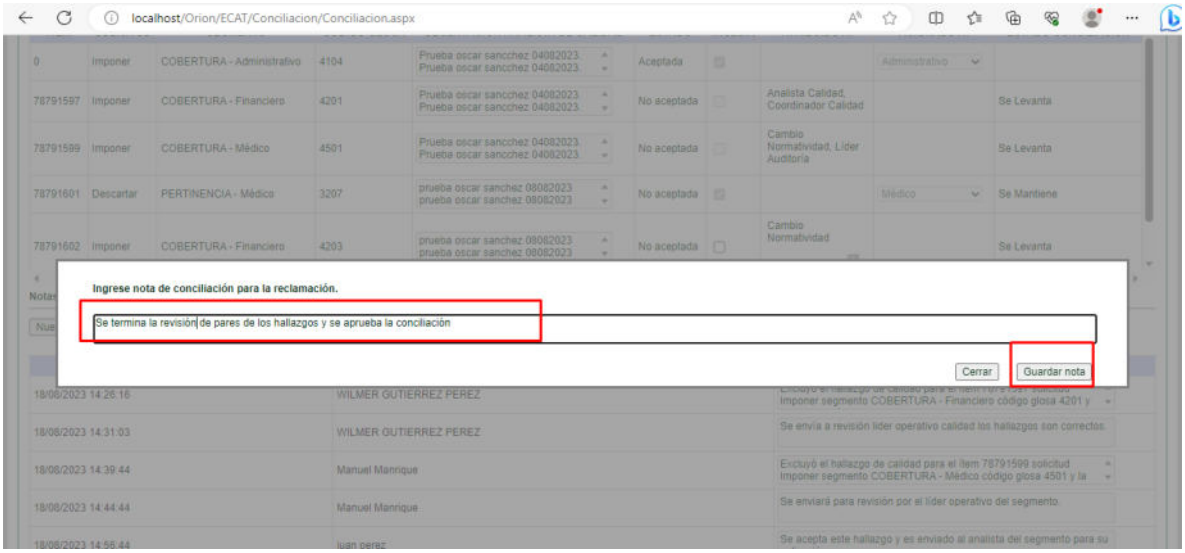
Esto abrirá la ventana para que se seleccione los motivos por los cuales se levanta el hallazgo, al finalizar damos clic en el botón guardar.



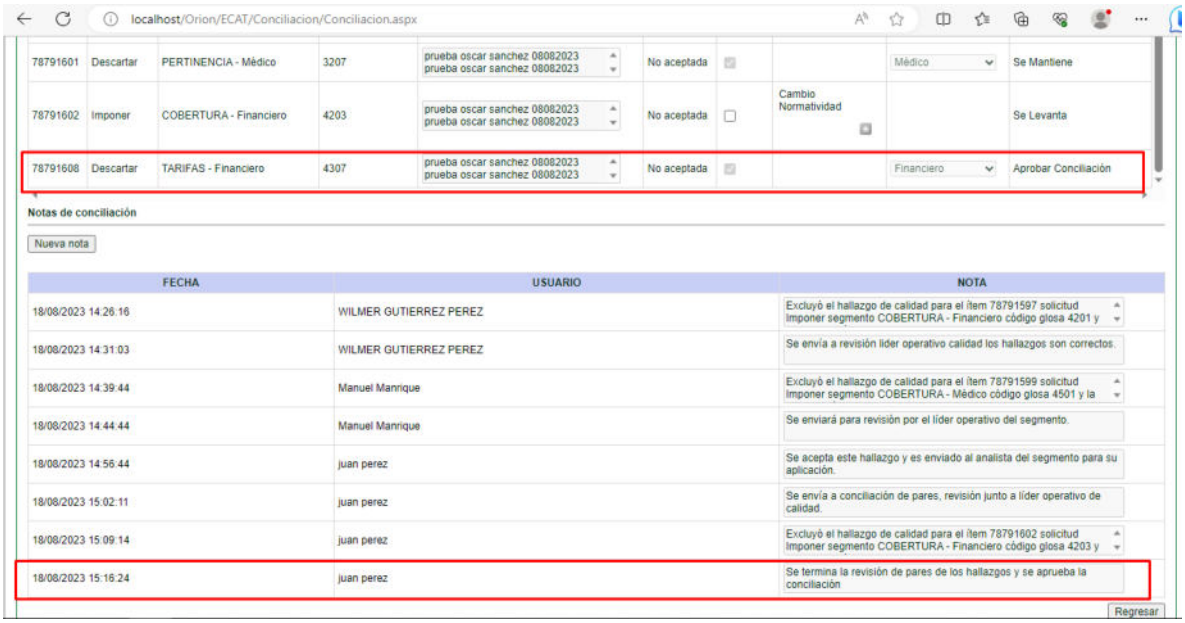
Al final del proceso se recargarán las tablas de los hallazgos y las notas de conciliación.



Por último, se definió por parte de ambos que el resto de los hallazgos son aceptados y deben ser enviado al analista del segmento, por tanto, se debe aprobar la conciliación por parte del líder operativo del segmentó y luego el líder operativo de calidad deberá ingresar desde su bandeja y aprobar la conciliación igualmente para terminar el ciclo de revisión de conciliación.
Al dar clic en el botón “Aprobar conciliación”, aparecerá una ventana para ingresar la observación y al final dar clic en el botón guardar nota.



Al final del proceso se recargarán las tablas de los hallazgos y las notas de conciliación.

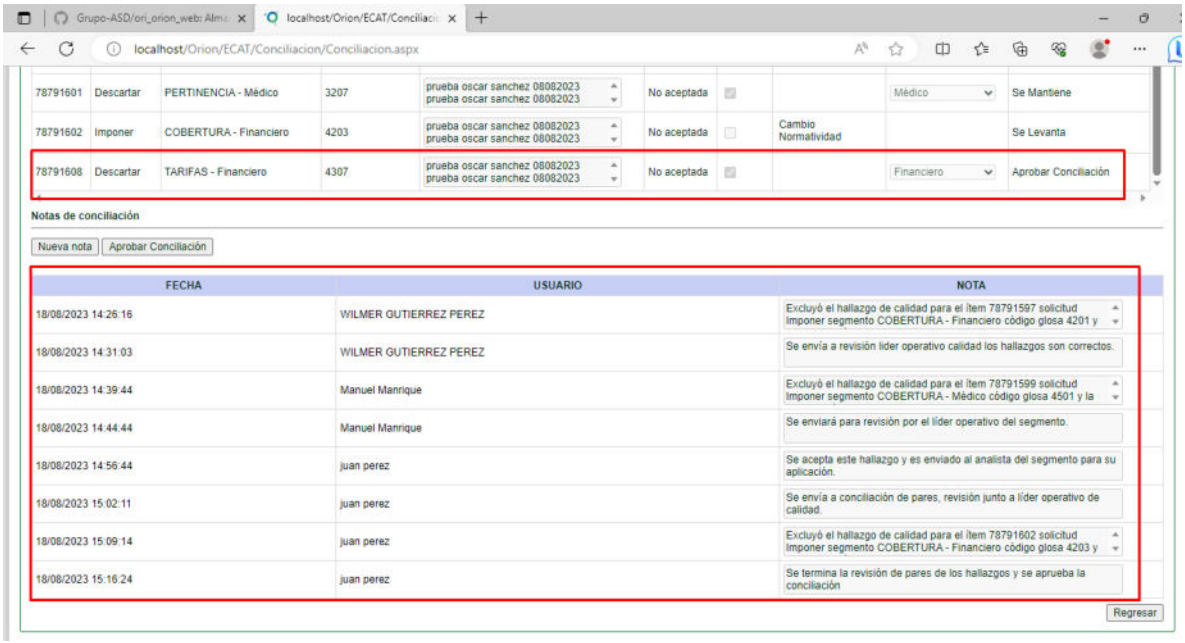


- Hallazgos de auditoria – vista aprobación conciliación.

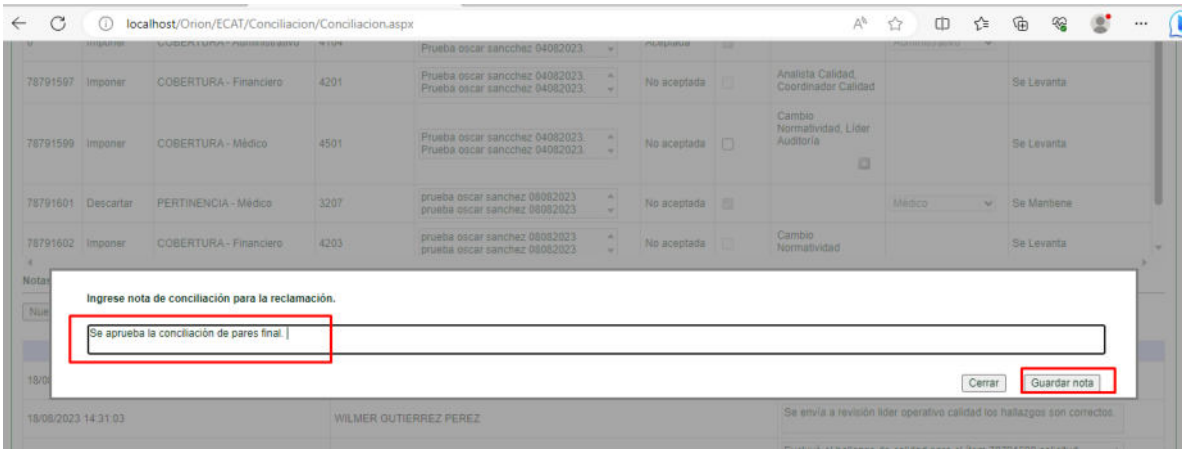
Ahora el líder operativo de calidad ingresa a su bandeja de conciliación y encontrara lo registros que se encuentren listos para aprobar la conciliación



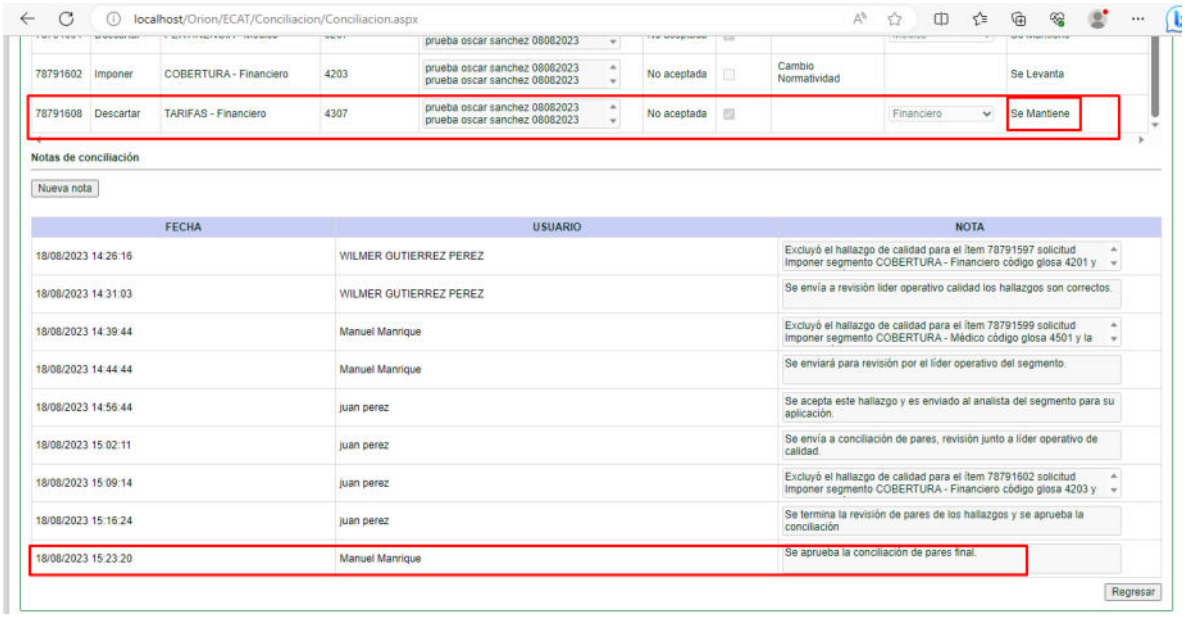
Se cargará toda la información que se lleva hasta el momento en el proceso de conciliación.



Para finalizar el proceso se da clic en el botón “Aprobar conciliación”, que abrirá una ventana para añadir una observación y al final damos clic en el botón guardar nota.



Al final del proceso se recargarán las tablas de los hallazgos y las notas de conciliación.



FECHA	USUARIO	NOTA
18/08/2023 14:26:16	WILMER GUTIERREZ PEREZ	Excluyó el hallazgo de calidad para el ítem 78791597 solicitud Imponer segmento COBERTURA - Financiero código glosa 4201 y
18/08/2023 14:31:03	WILMER GUTIERREZ PEREZ	Se envía a revisión líder operativo calidad los hallazgos son correctos.
18/08/2023 14:39:44	Manuel Manrique	Excluyó el hallazgo de calidad para el ítem 78791599 solicitud Imponer segmento COBERTURA - Médico código glosa 4501 y la
18/08/2023 14:44:44	Manuel Manrique	Se enviará para revisión por el líder operativo del segmento.
18/08/2023 14:56:44	juan perez	Se acepta este hallazgo y es enviado al analista del segmento para su aplicación.
18/08/2023 15:02:11	juan perez	Se envía a conciliación de pares, revisión junto a líder operativo de calidad.
18/08/2023 15:09:14	juan perez	Excluyó el hallazgo de calidad para el ítem 78791602 solicitud Imponer segmento COBERTURA - Financiero código glosa 4203 y
18/08/2023 15:16:24	juan perez	Se termina la revisión de pares de los hallazgos y se aprueba la conciliación
18/08/2023 15:23:20	Manuel Manrique	Se aprueba la conciliación de pares final.

En este punto este hallazgo aparecerá en la bandeja de calidad para el analista de segmentó que realizo el proceso inicialmente.

- Notas de conciliación

En esta sección se pueden adicionar nuevas notas de conciliación y también se listan las acciones realizadas desde la funcionalidad de auditoría de conciliación.

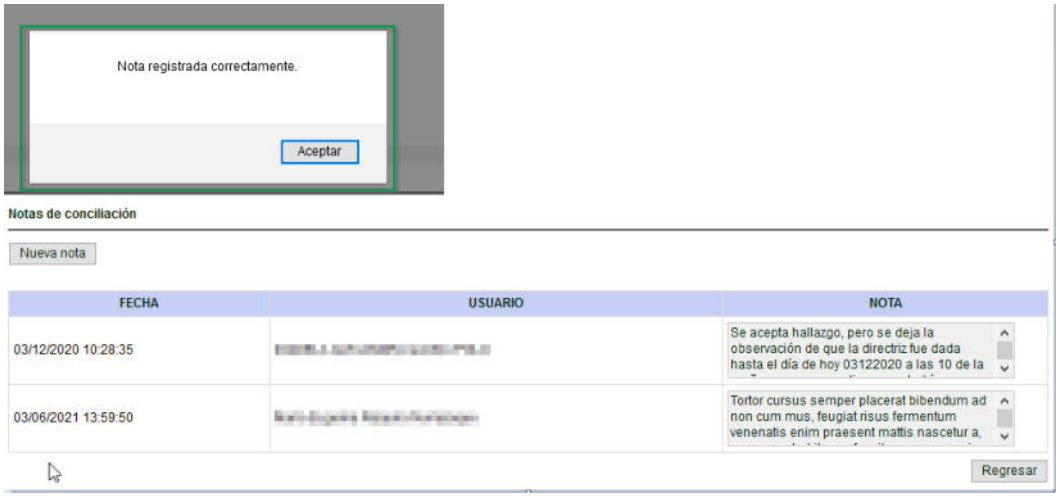
1. Seleccionar la opción ‘Nueva Nota’
2. Opción ‘Regresar’, muestra el listado de reclamaciones en conciliación



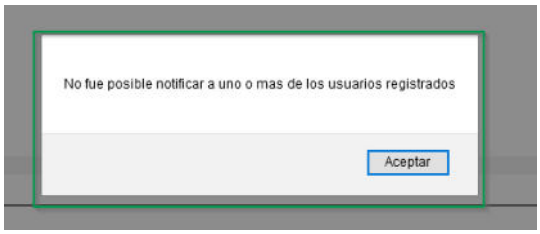
3. Ingresar la nota de conciliación
4. Seleccionar la opción 'Guardar nota'



Luego el sistema presenta en el listado la nueva nota adicional y se remite un correo electrónico indicando la acción realizada.

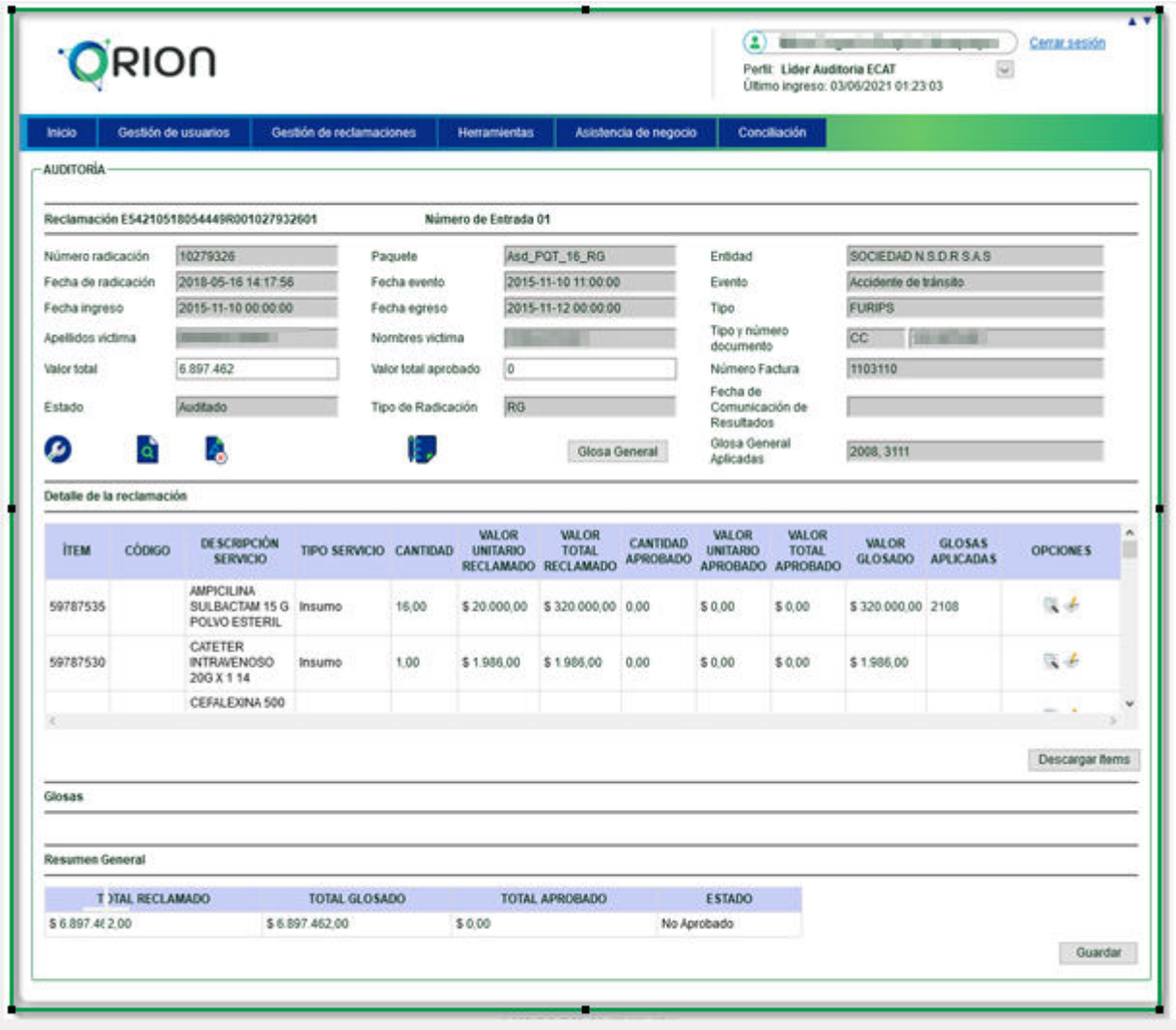


En el caso que alguno de los usuarios relacionados no tenga actualizado el correo electrónico el sistema presenta el siguiente mensaje.



10.8. Editar Auditoría

Esta opción permite al usuario realizar modificaciones, imponer /descartar glosas y reliquidar valores de la reclamación.



11. HERRAMIENTAS

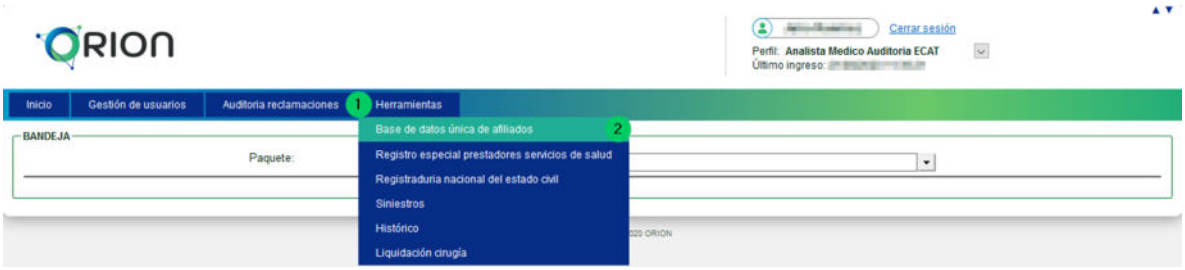
Esta funcionalidad transversal de ORION permite a los perfiles acceder a las diferentes fuentes de información de consulta para apoyar los diferentes procesos, la información alojada es referenciada por la ADRES junto con los paquetes de información.

11.1. BDUA - Base de datos única de afiliados

Permite consultar datos en la Base de datos única de afiliados o BDUA que se encuentren cargados para el paquete actual, los datos de tipo de documento y número de documento son obligatorios.

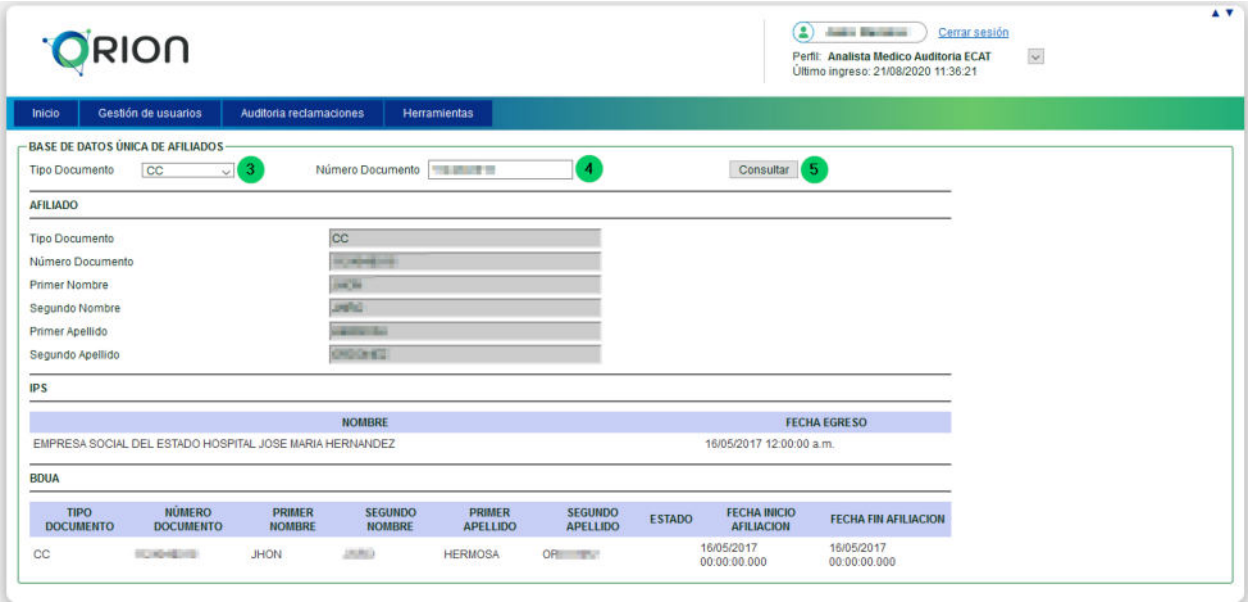
Para consultar:

1. Seleccionar la opción “Herramientas”.
2. Seleccionar la opción “Base de datos única de afiliados”.



3. Seleccionar el tipo de documento.
4. Ingresar el número de documento.
5. Seleccionar la opción “Consultar”.

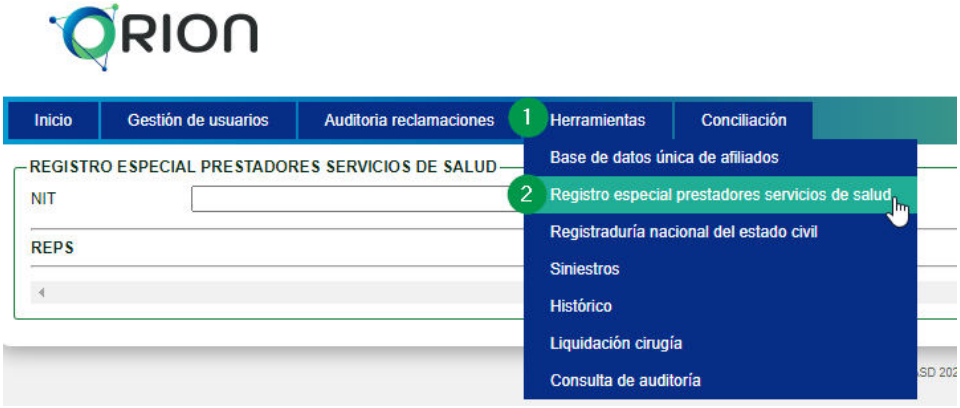
Al seleccionar la opción “Consultar” se mostrará el resultado de la búsqueda.



11.2. REPS - Registro especial prestadores de servicios de salud

Permite consultar las instituciones prestadoras de servicios de salud, según a la información referenciada por la ADRES, para realizar la consulta.

1. Seleccionar la opción “Herramientas”.
2. Seleccionar la opción “REGISTRO ESPECIAL PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD”



3. Ingresar el NIT de la entidad a consultar (obligatorio).
4. Seleccionar la opción Consultar.

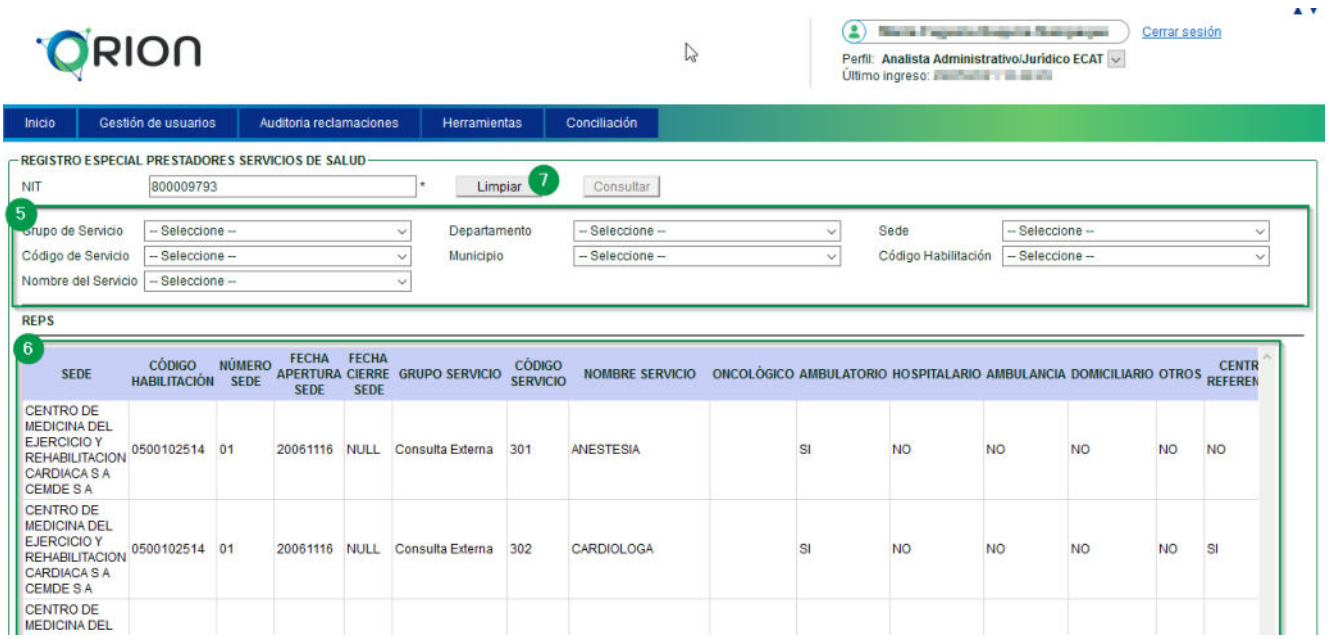


Al realizar la consulta por el NIT ingresado, se presentan los siguientes filtros opcionales para refinar los resultados presentados.

5. Seleccionar filtros de consulta (opcionales)

6. Resultados asociados al NIT, en la tabla se presentan todos los registros asociados, en la parte inferior de la tabla cuenta con una barra de desplazamiento horizontal para visualizar todas las columnas de información disponible.

7. Seleccionar la opción 'Limpiar' borra los criterios encontrados y permite realizar una nueva consulta.

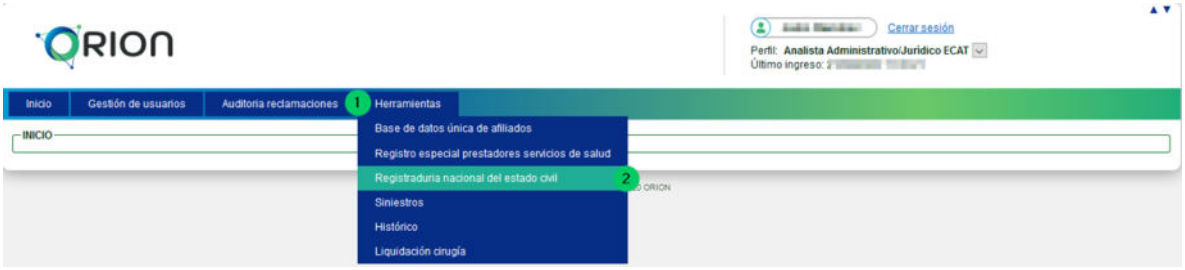


11.3. RNEC - Registraduría nacional del estado civil

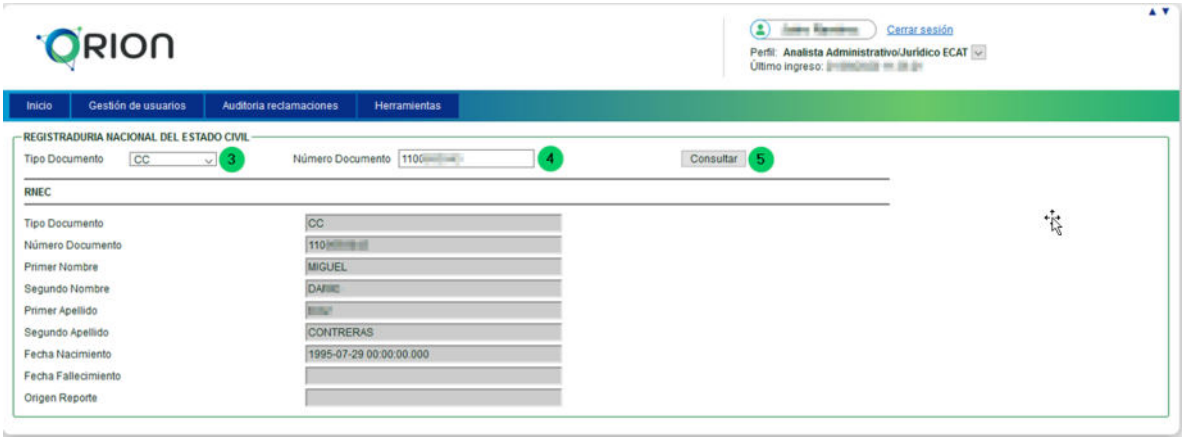
Funcionalidad permite consultar números de documentos proporcionados por la Registraduría nacional del estado civil

Para consultar:

1. Seleccionar la opción “Herramientas”.
2. Seleccionar la opción “REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL”.



3. Seleccionar el tipo de documento.
4. Ingresar el número de documento.
5. Seleccionar la opción “Consultar”.

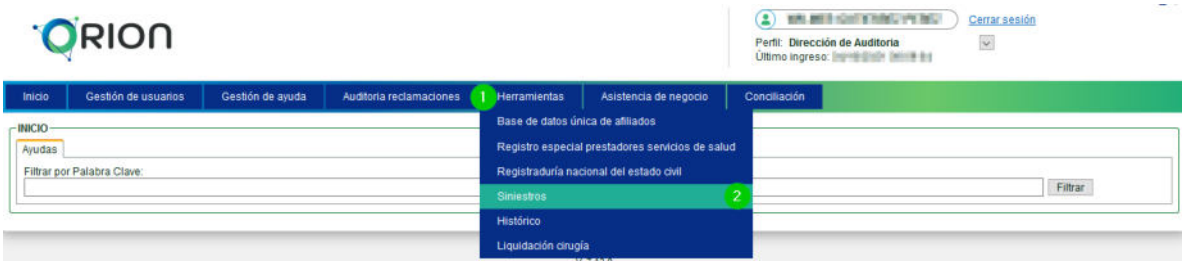


11.4. Siniestros

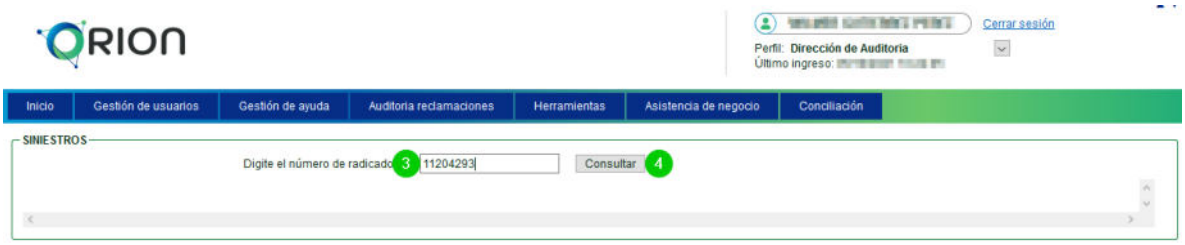
Funcionalidad permite consultar por número de radicado de una reclamación la información asociada a los casos con registro en siniestros:

Para consultar:

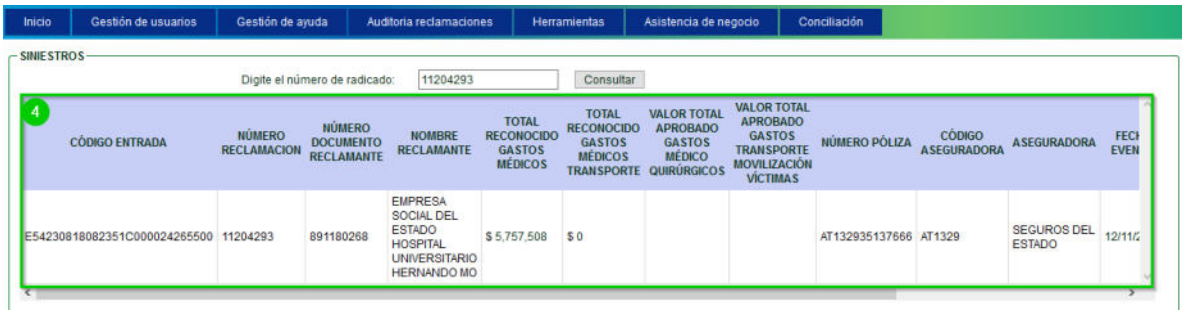
1. Seleccionar la opción “Herramientas”.
2. Seleccionar la opción “Siniestros”.



3. Ingrese el "*número de radicado"*,
4. Seleccione "*Consultar*",



5. Visualización de resultado de la consulta:

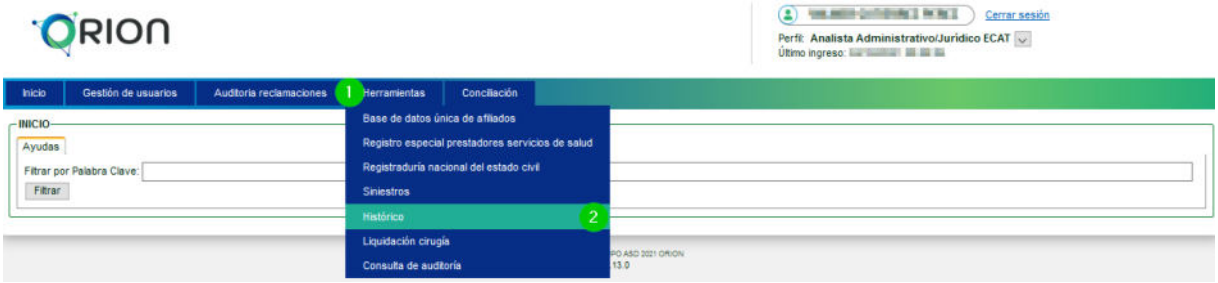


11.5. Histórico

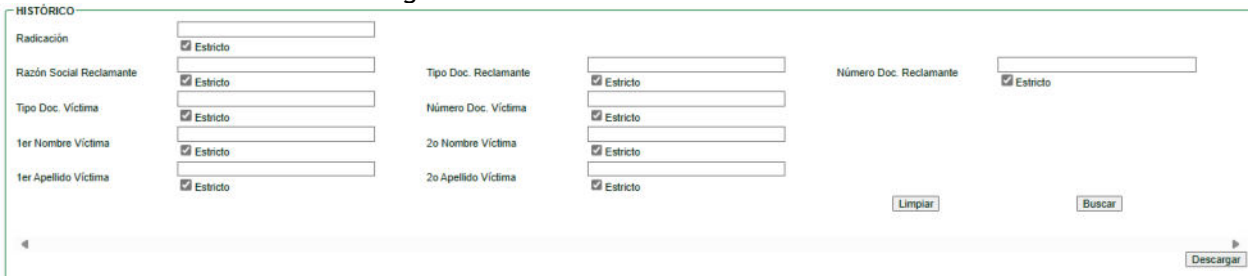
Esta funcionalidad permite consultar el historial de las reclamaciones. Cuenta con diferentes opciones para consultar el histórico, ya sea por radicado, nombres, identificación de víctima o entidad.

Para consultar el historial de las reclamaciones.

1. Seleccionar la opción “Herramientas”.
2. Seleccionar la opción “Histórico”.



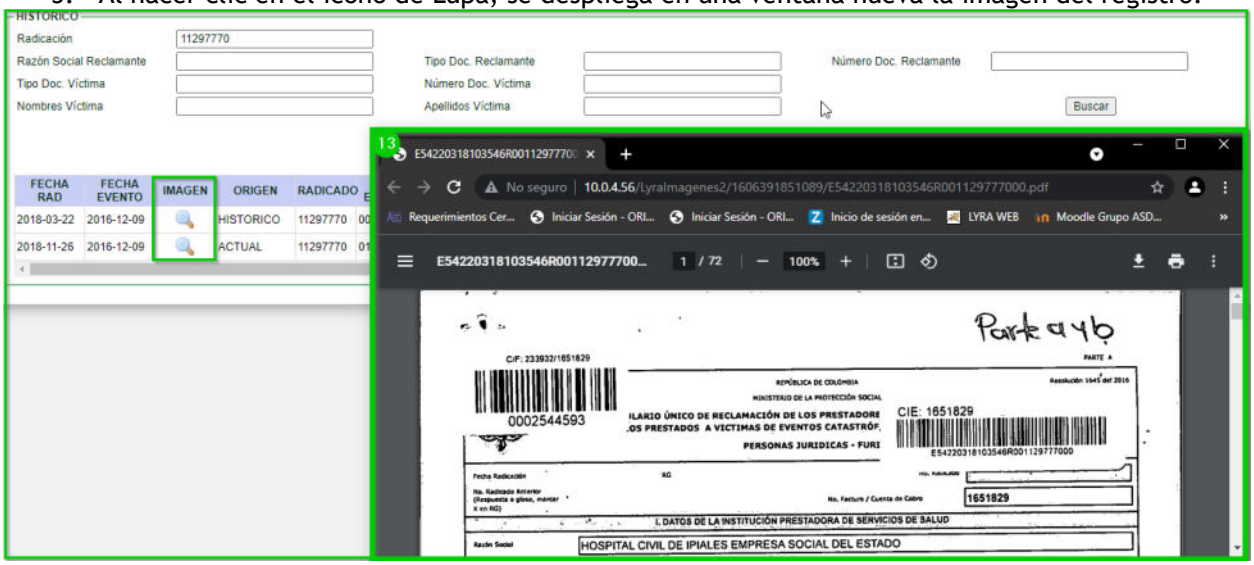
3. Diligenciar los criterios de consulta y validar si esta se hace de forma estricta o por coincidencias del texto ingresado



4. Si la búsqueda arroja al menos e un resultado aparece un listado



5. Al hacer clic en el icono de Lupa, se despliega en una ventana nueva la imagen del registro.



6. El botón “Descargar” que aparece en la parte inferior de los resultados de la busqueda, permite exportar los mismos en formato “csv”.
7. El botón “Limpiar” permite borrar los criterios de búsqueda existentes para iniciar una nueva.

11.6. Liquidación Cirugía

Esta funcionalidad permite generar la liquidación de los servicios o procedimientos con base en el manual tarifario SOAT.

1. Seleccionar la opción "*Herramientas*".
2. Seleccionar la opción "*Liquidación de cirugía*".



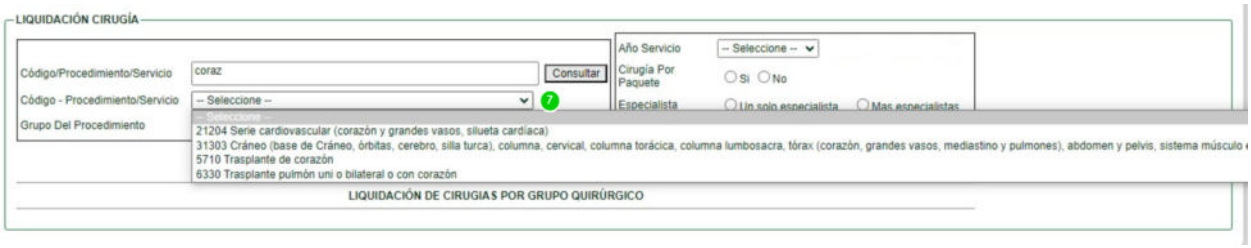
3. Se habilita los filtros para consulta general por código, procedimiento o servicio:
   Resultado ingresando Código, procedimiento o servicio:



4. Ingrese el "*cogido o descripción del procedimiento*".
5. Seleccione la opción "*Consultar*".
6. Actualización campo procedimiento resultado "*Código procedimiento o servicio*".

Consulta por resultados de consulta general, seleccione opción "*Consultar*".

7. Seleccione de la lista "*Código -Procedimiento/Servicio*".



8. Carga el nombre del grupo relacionado "Solo CX".
9. Seleccione "*Año de servicio*".
10. Seleccione "Cirugía por paquete".
11. Seleccione "*Especialista*".

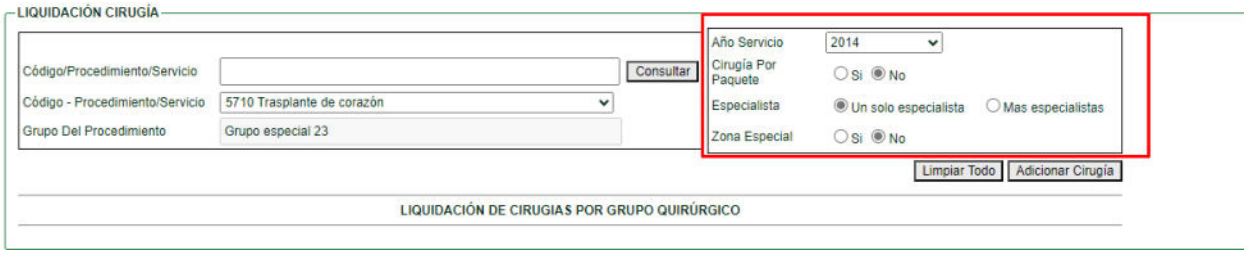
12. Seleccione “Zona Especial”.



13. Seleccione “*Adicionar Cirugía*”, se cargará la tabla en la cual podrán escoger el grupo y el tipo de procedimiento generado para cada procedimiento:

    Para este caso dependiendo del servicio o procedimiento y los filtros seleccionados, se cargará la vista de liquidación correspondiente.

    El primer escenario es cuando se selecciona una Cx, en filtros selecciona cirugía por paquete “**No**” y un solo especialista.



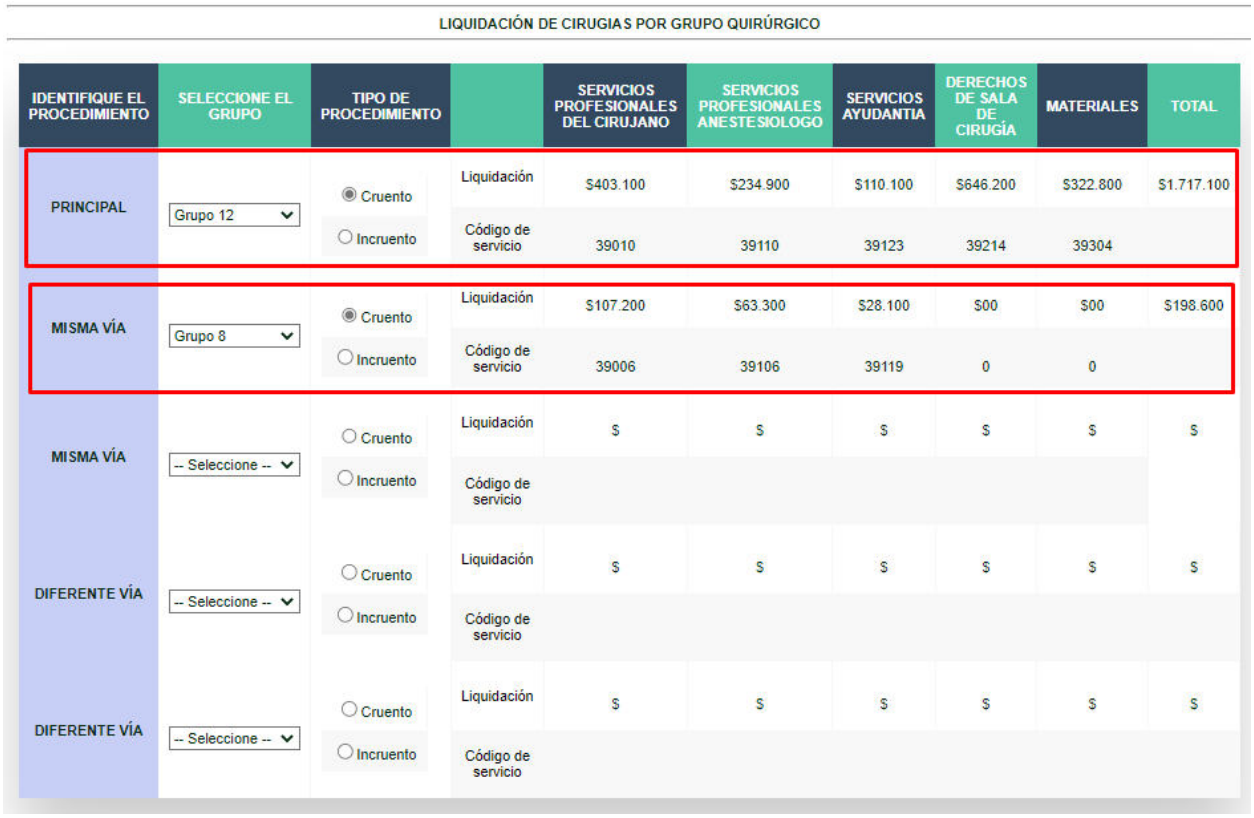
    Al dar clic en “Adicionar cirugía”, nos aparecerá a siguiente tabla.



LIQUIDACIÓN DE CIRUGIAS POR GRUPO QUIRÚRGICO

IDENTIFIQUE EL PROCEDIMIENTO	SELECCIONE EL GRUPO	TIPO DE PROCEDIMIENTO		SERVICIOS PROFESIONALES DEL CIRUJANO	SERVICIOS PROFESIONALES ANESTESIOLOGO	SERVICIOS AYUDANTIA	DERECHOS DE SALA DE CIRUGÍA	MATERIALES	TOTAL
PRINCIPAL	-- Seleccione --	Cruento / Incruento	Liquidación	$	$	$	$	$	$
			Código de servicio						
MISMA VÍA	-- Seleccione --	Cruento / Incruento	Liquidación	$	$	$	$	$	$
			Código de servicio						
MISMA VÍA	-- Seleccione --	Cruento / Incruento	Liquidación	$	$	$	$	$	$
			Código de servicio						
DIFERENTE VÍA	-- Seleccione --	Cruento / Incruento	Liquidación	$	$	$	$	$	$
			Código de servicio						
DIFERENTE VÍA	-- Seleccione --	Cruento / Incruento	Liquidación	$	$	$	$	$	$
			Código de servicio						

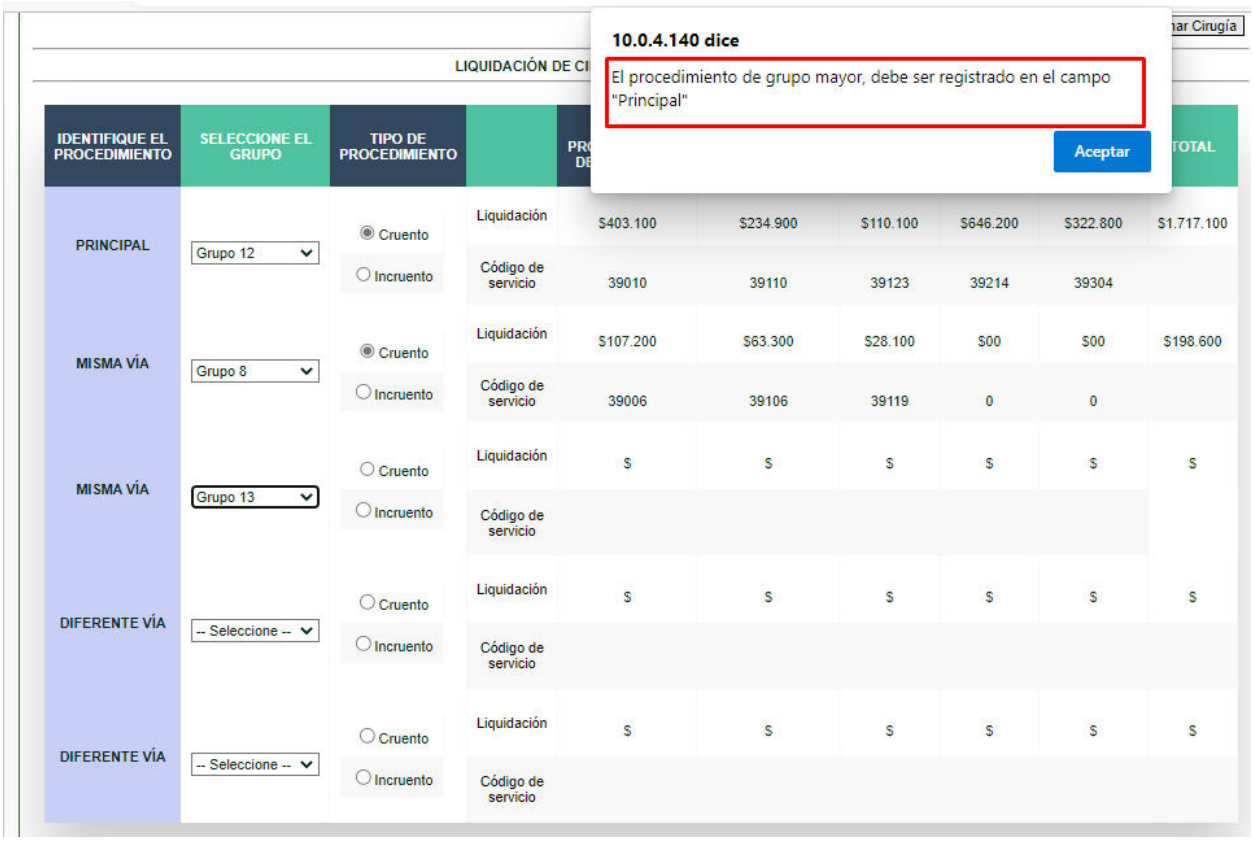
En ella podemos seleccionar para cada ítem el grupo y luego el tipo de procedimiento, lo que hará que se genere el cálculo correspondiente.



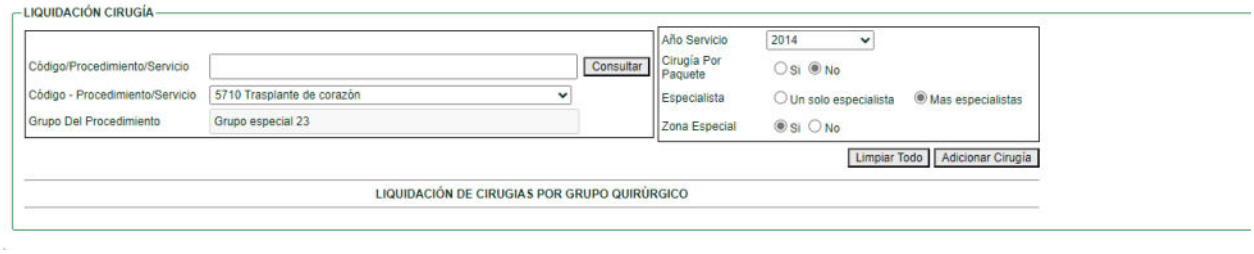
LIQUIDACIÓN DE CIRUGIAS POR GRUPO QUIRÚRGICO

IDENTIFIQUE EL PROCEDIMIENTO	SELECCIONE EL GRUPO	TIPO DE PROCEDIMIENTO		SERVICIOS PROFESIONALES DEL CIRUJANO	SERVICIOS PROFESIONALES ANESTESIOLOGO	SERVICIOS AYUDANTIA	DERECHOS DE SALA DE CIRUGÍA	MATERIALES	TOTAL
PRINCIPAL	Grupo 12	(•) Cruento	Liquidación	$403.100	$234.900	$110.100	$646.200	$322.800	$1.717.100
		( ) Incruento	Código de servicio	39010	39110	39123	39214	39304	
MISMA VÍA	Grupo 8	(•) Cruento	Liquidación	$107.200	$63.300	$28.100	$00	$00	$198.600
		( ) Incruento	Código de servicio	39006	39106	39119	0	0	
MISMA VÍA	-- Seleccione --	( ) Cruento	Liquidación	$	$	$	$	$	$
		( ) Incruento	Código de servicio						
DIFERENTE VÍA	-- Seleccione --	( ) Cruento	Liquidación	$	$	$	$	$	$
		( ) Incruento	Código de servicio						
DIFERENTE VÍA	-- Seleccione --	( ) Cruento	Liquidación	$	$	$	$	$	$
		( ) Incruento	Código de servicio						

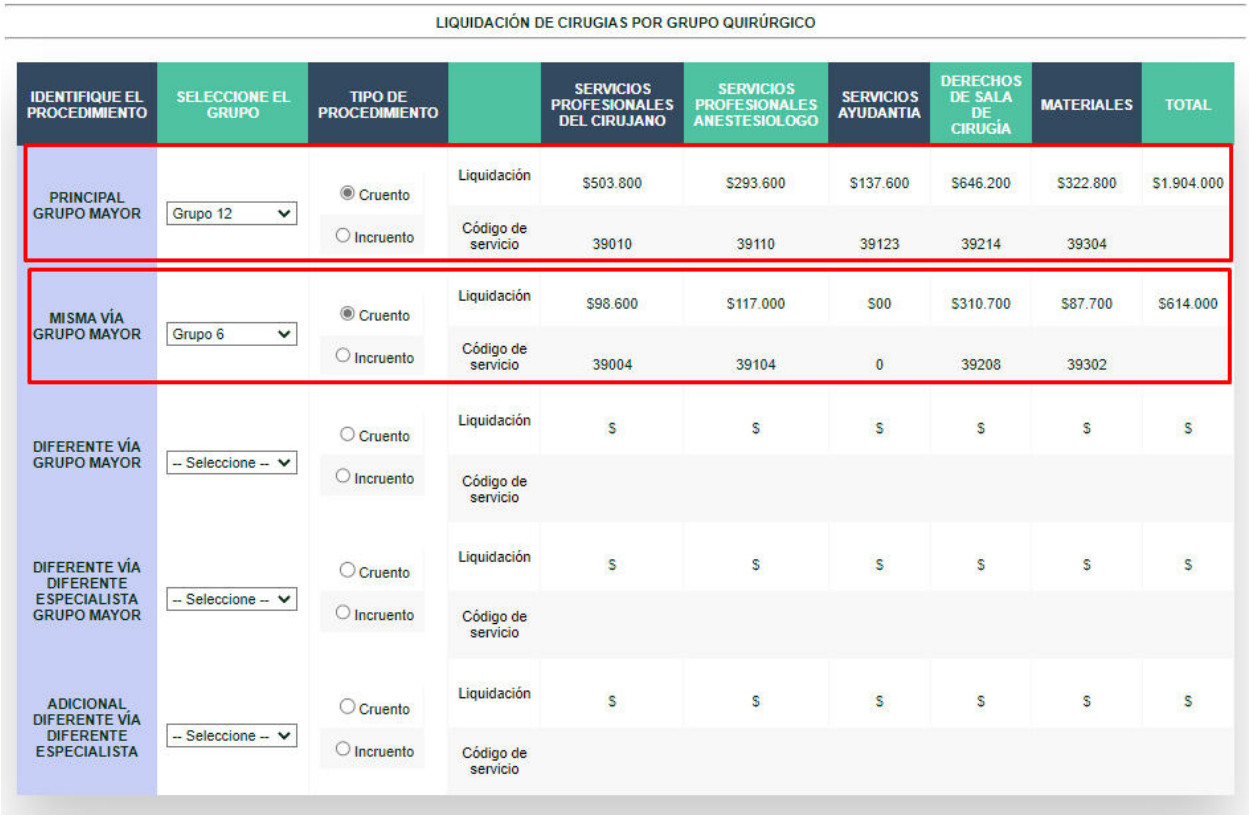
Así sucesivamente se realiza con cada una, dependiendo de la selección rigen unas reglas de negocio las cuales si son infringidas el sistema mostrara un mensaje. Por ejemplo. Si el grupo seleccionado es mayor al grupo “Principal”. Mostrará la siguiente alerta. Indicando que no es posible ya que debería estar seleccionada en el procedimiento principal.



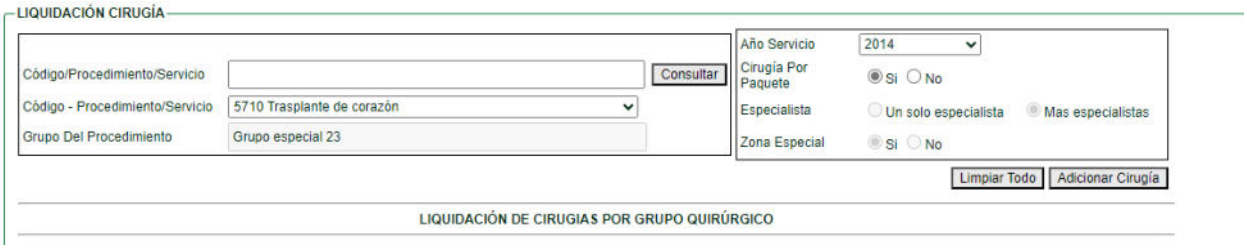
El segundo escenario es cuando se selecciona una Cx, en filtros selecciona cirugía por paquete "**No**" y más de un solo especialista.



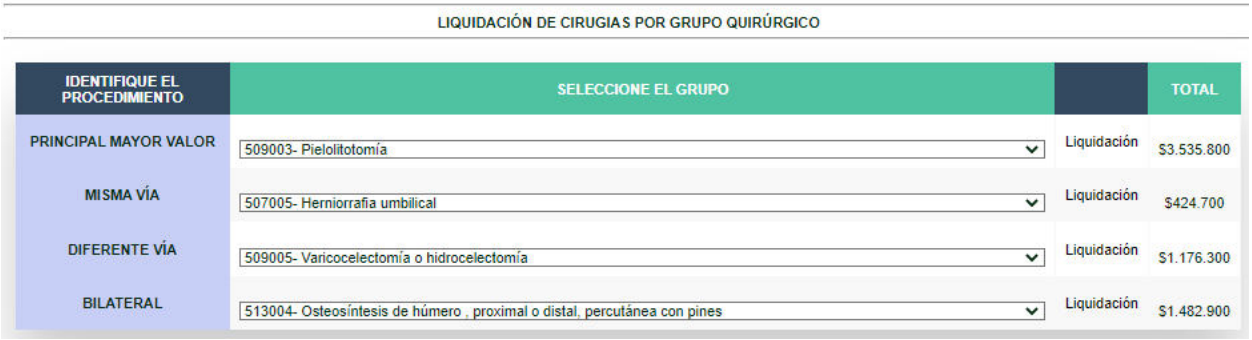
Para este caso cambia nuestra vista de liquidación en la cual igual que el caso anterior es posible seleccionar el grupo y tipo de procedimiento para general los cálculos.



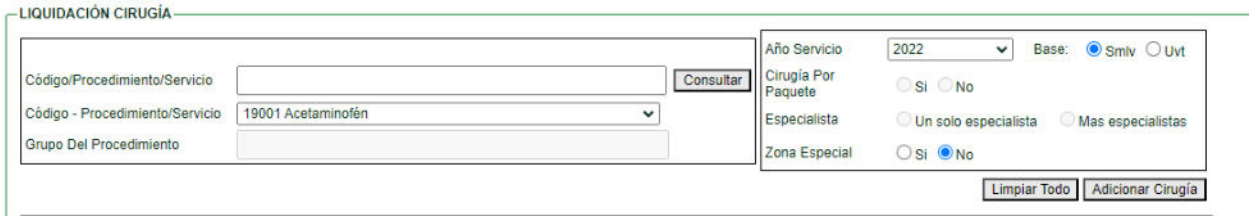
El tercer escenario es cuando se selecciona una Cx o grupo de liquidación, en filtros selecciona cirugía por paquete "**Si**" al hacer esto se deshabilitan los campos "Especialista y Zona especial" y más de un solo especialista.



La vista que nos presenta es diferente, se selecciona el grupo y esto realizara el cálculo.



Por último, si selecciona un servicio o procedimiento que no es Cx o Grupo de liquidación. Se presenta una vista diferente que liquida el valor correspondiente al dar clic en “Adicionar Cirugía”. En los filtros se deshabilitarán los campos “Cirugía por paquete” y “Especialista”.



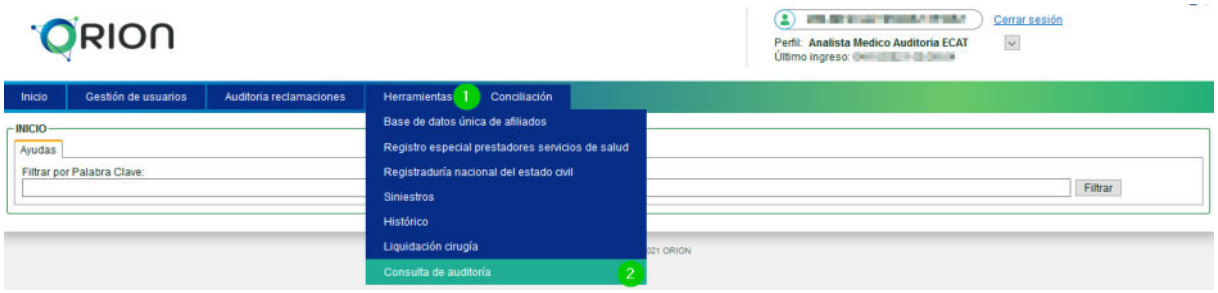
La vista de liquidación es la siguiente.



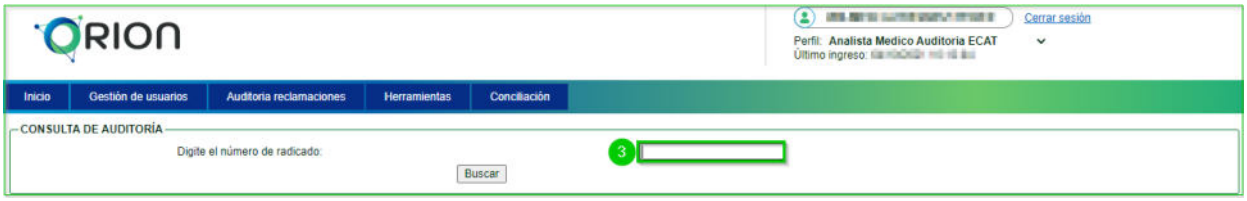
11.7. Consulta auditoría

Funcionalidad habilitada en los roles de auditoria Administrativa, financiera, médica y analista Calidad; permite únicamente consultar la auditoría realizada a un radicado en el aplicativo ORION. Habilita la consulta por medio de la pantalla de auditoria en la cual se puede visualizar toda la revisión realizada.

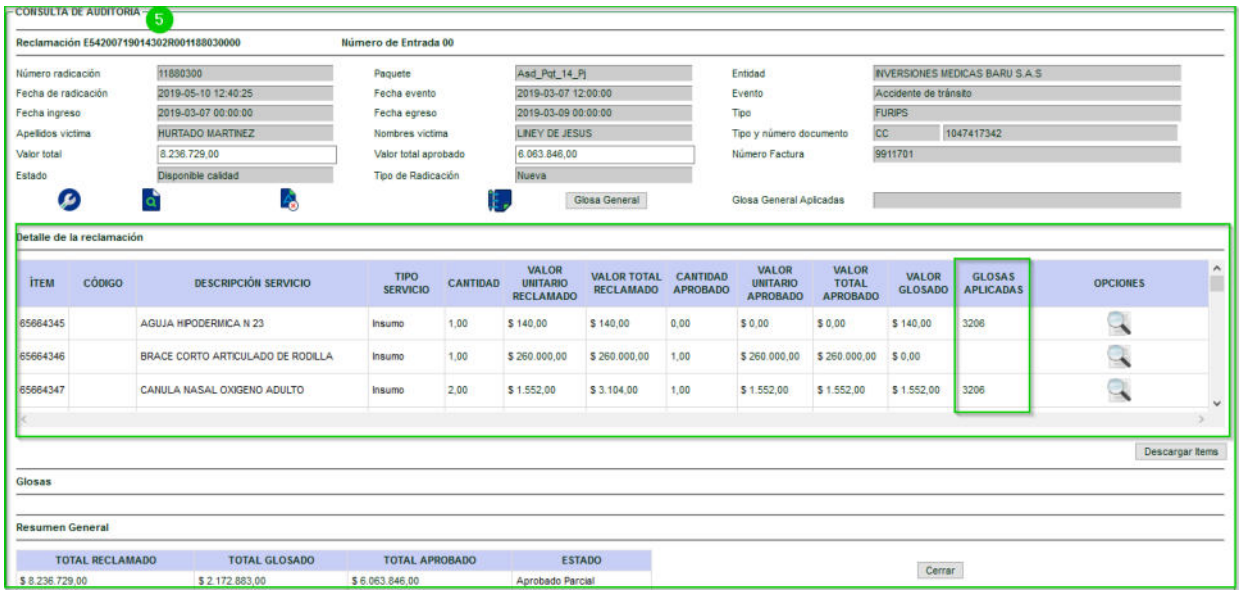
1. Seleccione “***Herramientas”***
2. Seleccione “***Consulta Auditoria***”



3. Digite el "*número de radicado"* a consultar,
4. Seleccione "***Buscar***",



5. Si la reclamación ya tiene auditoría realizada, habilita pantalla para la consulta de la auditoría,



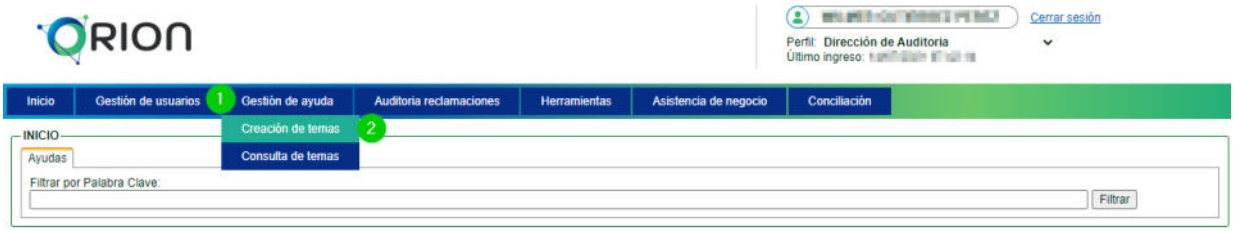
6. Habilita consulta de glosas aplicada y anotaciones realizadas a la reclamación.



12. GESTIÓN DE AYUDAS

Ventana general, funcionalidad que permite publicar noticias, información de interés general y temas asociados conforme al segmento o proceso de auditoría. Funcionalidad habilitada en el rol de "*Dirección de auditoria*".

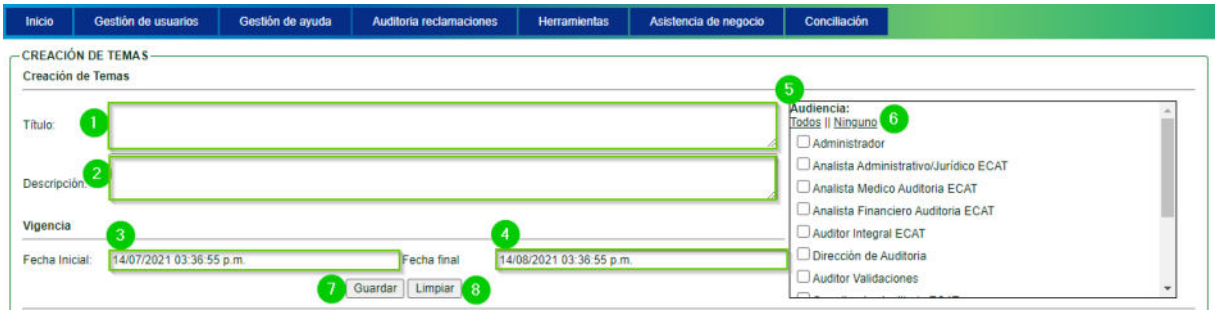
1. Seleccione "*Gestión de ayuda*"
2. Creación "*Creación de temas*"



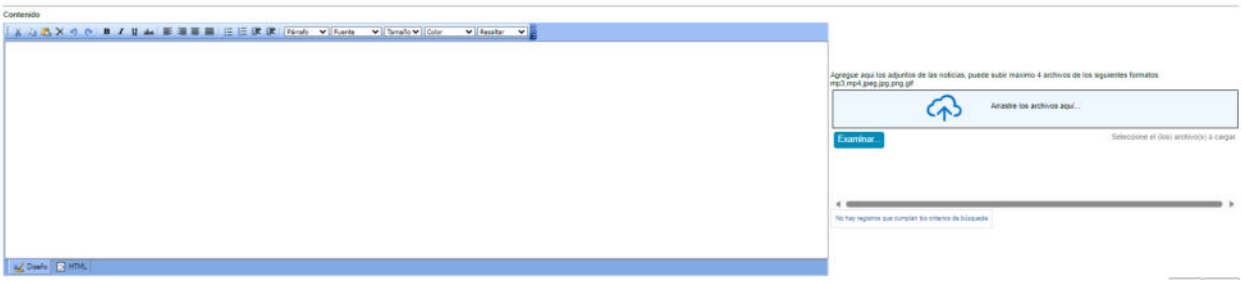
12.1. Creación de temas

Opción que permite crear temas asociados al proceso de revisión y verificación de reclamaciones y su publicación en el aplicativo para determinado segmento o de manera general. Esta funcionalidad permite seleccionar la audiencia del tema, su edición y periodo de publicación del mismo.

1. Digite el título del Tema
2. Digite la descripción del Tema



3. Edite la fecha inicial de publicación.
4. Edite la fecha final de la publicación.
5. Selección la opción "*Todos*" para habilitar la Audiencia a la que va dirigida.
6. Seleccione la opción "*Ninguno*" para retirar la selección(es) de los roles.
7. Seleccione "Guardar" para guardar en el sistema el tema.
8. Seleccione opción "*Limpiar*" para descartar y limpiar todos los campos, incluye el retiro de la
9. audiencia seleccionada y la fecha editada, se restaura a la fecha actual.
10. En la sección *Contenido*, permite el diseño también en (HTML) del texto como la selección, tamaño y color de la fuente, la justificación del texto, tabulación, recortes y copiado y pegado. En la parte derecha también se permite agregar archivos adjuntos de tipo audio (mp3), video (WMV) e imágenes (bmp,gif,jpeg, etc.).



Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Título	Permite ingresar el título del tema a publicar.
Descripción	Permite ingresar la descripción del tema a publicar.
Fecha inicial	Permite digitar la fecha y hora de inicio de la publicación.
Fecha final	Permite digitar la fecha y hora de finalización de la publicación.

Descripción de opciones

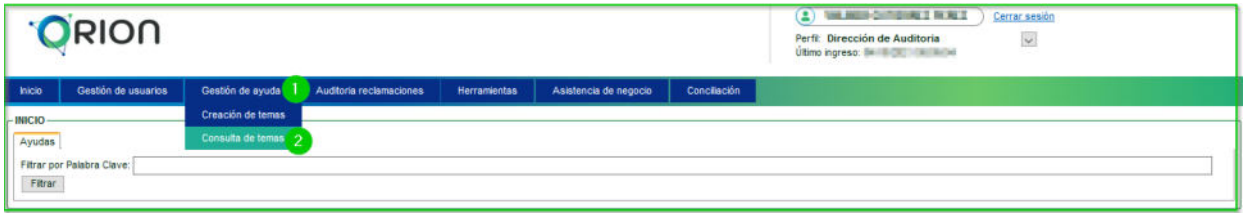
NOMBRE DEL OPCIONES	DESCRIPCIÓN

NOMBRE DEL OPCIONES	DESCRIPCIÓN
Todos	Opción que permite seleccionar todos los roles para que estos puedan ver el tema publicado.
Ninguno	Opción que permite retirar la selección de todos los roles.
Cuadro de selección	Opción que permite elegir por rol y autorizar la visualización el tema a publicar.
Guardar	Opción que permite guardar el tema previamente Diligenciado y configurado.
Limpiar	Opción que permite: eliminar título, descripción y reinicia las fechas diligenciadas a la fecha y hora actual. Retira la selección de los roles a autorizar para ver la publicación.
Contenido	Opción que permite editar el contenido del tema

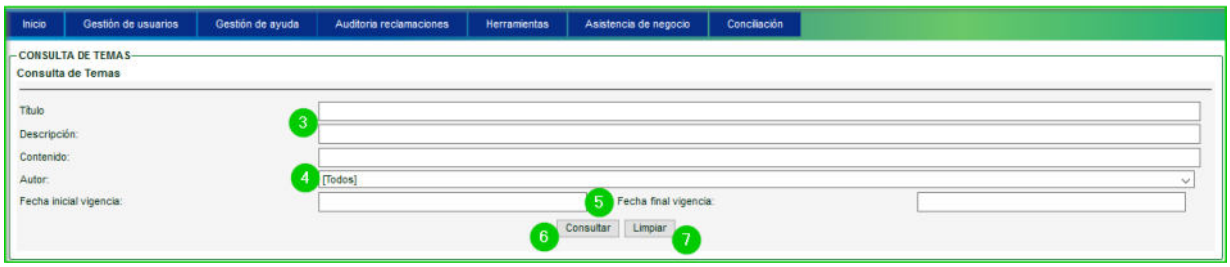
12.2. Consulta de temas

Opción que permite consultar los temas creados, la consulta se puede realizar por diferentes filtros, ya sea título, descripción, autor o vigencia.

1. Seleccione "***Gestión de ayuda***",
2. Seleccione "***Consulta de temas***",



3. Ingrese parte del contenido del tema a consultar.
4. Seleccione "*Autor*" del tema a consultar.
5. Seleccione la fecha de publicación del tema a consultar.



6. Seleccione la opción "*Consultar*", se listaran los temas publicados.
7. Seleccione la opción "*Limpiar",* el aplicativo limpiara la información en los filtros diligenciados o seleccionados.

Descripción de campos

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN
Título	Permite ingresar el título del tema a consultar.
Descripción	Permite ingresar la descripción del tema a consultar.
Contenido	Permite ingresar parte del contenido a consultar.
Fecha inicial	Permite seleccionar fecha y hora de inicio de la publicación.
Fecha final	Permite seleccionar la fecha y hora de finalización de la publicación.

Descripción de opciones

NOMBRE DEL OPCIONES	DESCRIPCIÓN
Consultar	Permite generar consulta conforme la selección previa de los filtros e información ingresada.
Autor	Opción que permite seleccionar el autor de determinada publicación.
Limpiar	Opción que retira los datos en los filtros previamente diligenciados y/o seleccionados.
Contenido	Opción que permite editar el contenido del tema.

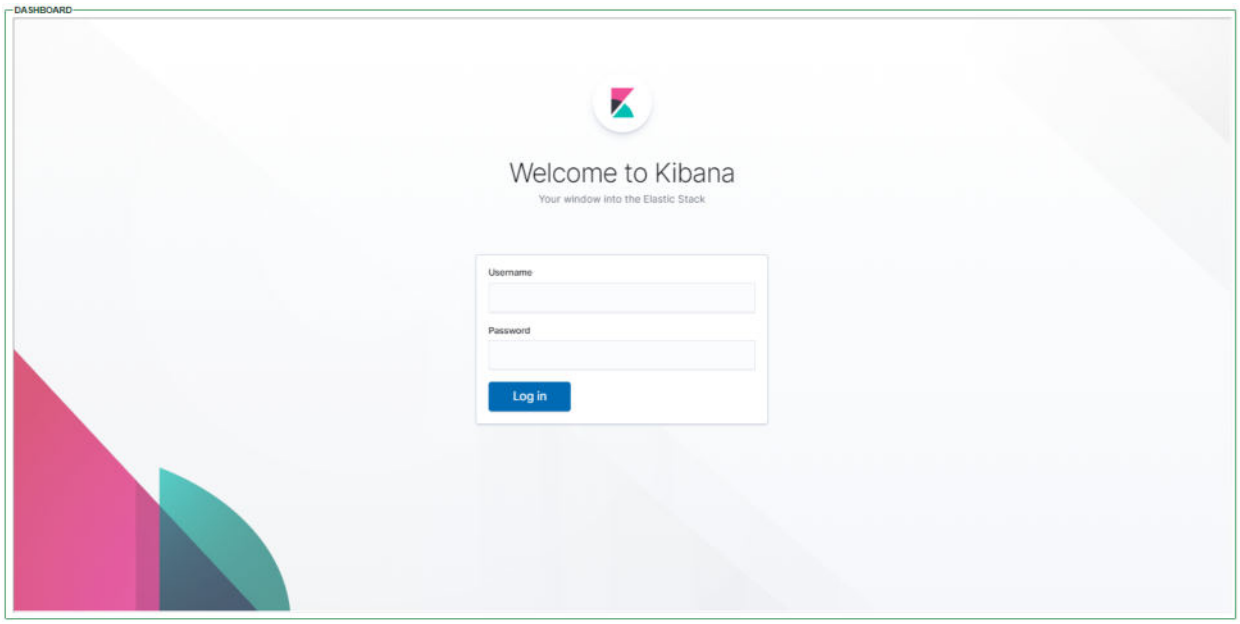
13. DASHBOARD

Contar con usuario y contraseña para ingresar a la aplicación ORION así mismo contar con el ROL de Coordinador Auditoria ECAT

1. Seleccione en el menú principal la opción "*Dashboard*".
2. Seleccione "*Dashboard*".



3. Ingrese los datos necesarios, digite "*Usuario* y *contraseña*".



14. INGRESO AL SISTEMA - LYRA WEB

Esta funcionalidad permite realizar la autenticación del usuario en el sistema.

Prerrequisitos

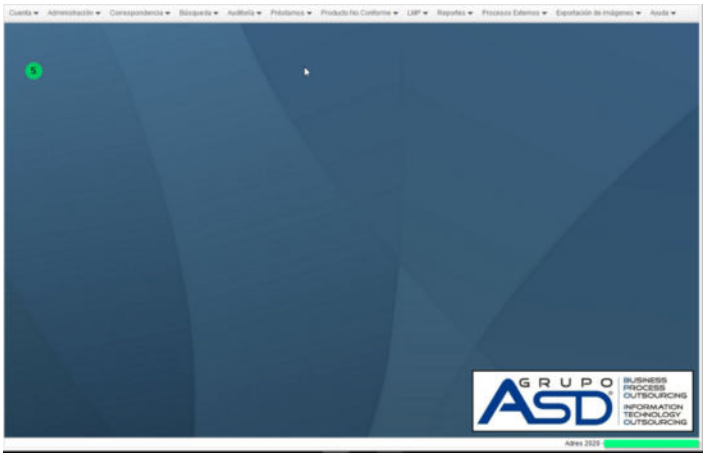
- Contar con usuario y contraseña para ingresar a la aplicación.
- Contar con conexión de red adecuada para el acceso a la aplicación.
- Tener instalado un navegador web.

Para ingresar al sistema el usuario debe:

1. Ingresar al navegador web (se recomienda 'Firefox' o 'Google Chrome') y digitar la ruta para acceder a la aplicación (la ruta vigente se debe consultar con el administrador del sistema).
2. Digitar Usuario
3. Digitar Contraseña
4. Seleccionar botón "Ingresar"



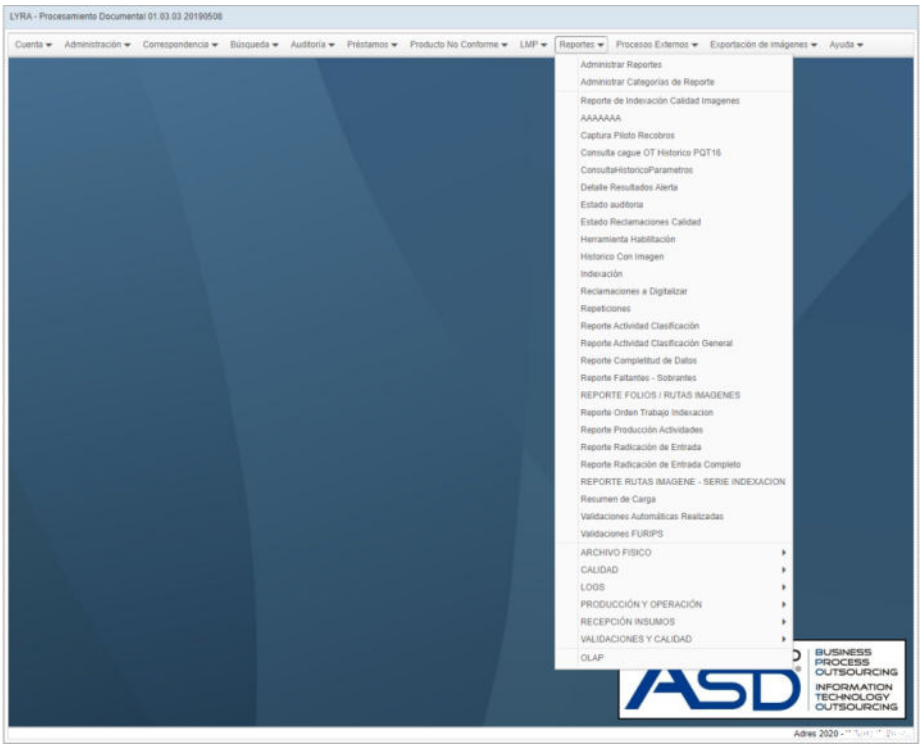
5. Al loguearse con el usuario el sistema permite visualizar el menú del usuario.



14.1 Generacion de reportes auditoria

En el menú, seleccionar el módulo "Reportes" este permite visualizar y generar los reportes

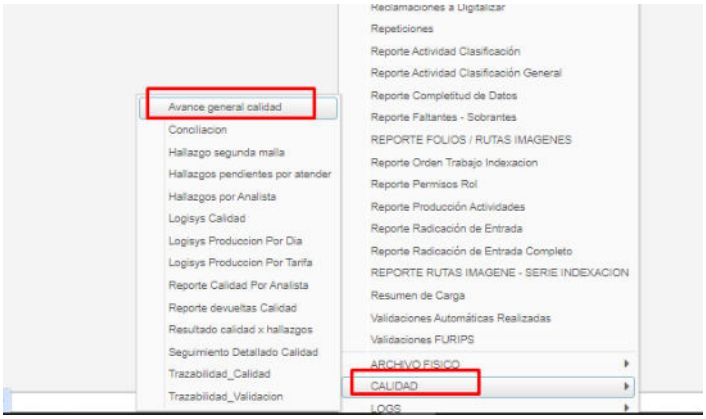
que el usuario desee.



14.2 Generación reportes de calidad auditoria

14.2.1 Avance general calidad

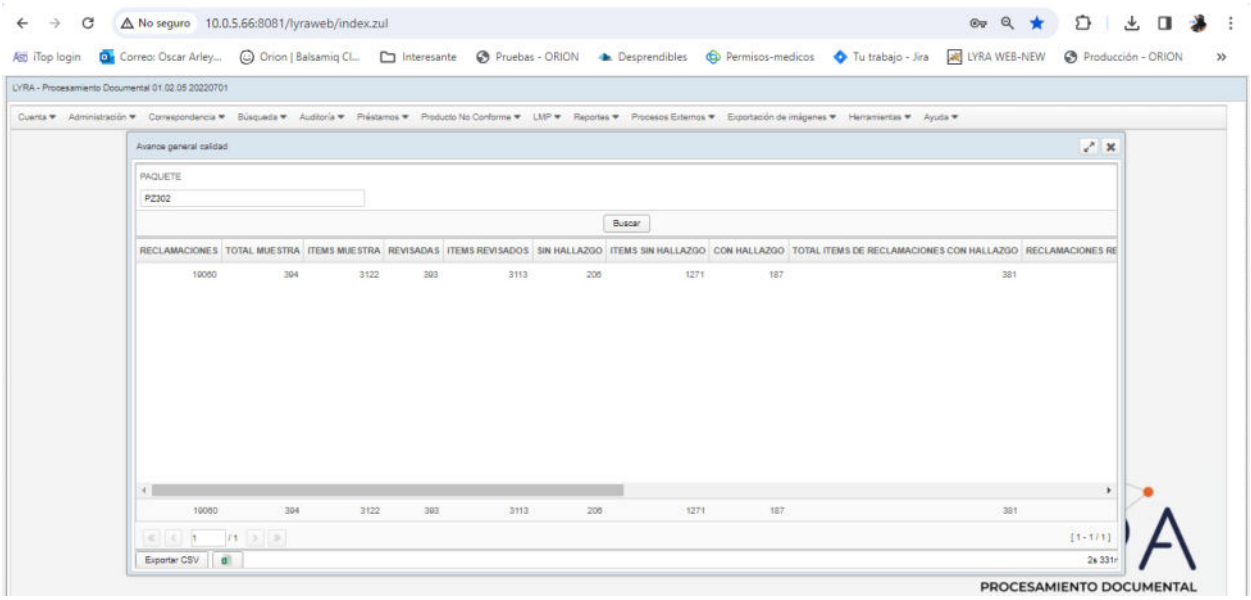
Con este reporte se consulta por paquete el total de la muestra generada por las funcionalidades ***Muestra de calidad*** y ***Muestra de calidad uniforme***. Permite ver el avance de la auditoria de calidad y el avance de respuesta por parte de los auditores reportados en sus respectivas bandejas. Aplica para los tres segmentos de auditoría, Administrativo jurídico, financiero y médico.



Contiene 14 Campos, que corresponden a:

- *RECLAMACIONES*
- *TOTAL MUESTRA*
- *ITEMS MUESTRA*
- *REVISADAS*
- *ITEMS REVISADOS*
- *SIN HALLAZGO*
- *ITEMS SIN HALLAZGO*
- *CON HALLAZGO*
- *TOTAL ITEMS DE RECLAMACIONES CON HALLAZGO*
- *RECLAMACIONES REVISADAS*
- *TOTAL ITEMS DE RECLAMACIONES CON HALLAZGOS REVISADAS*
- *RECLAMACIONES ENVIADAS A CONCILIACON*
- *RECLAMACIONES ENVIADAS A APLICAR HALLAZAGOS*
- *RECLAMACIONES APLICARON HALLAZAGOS*

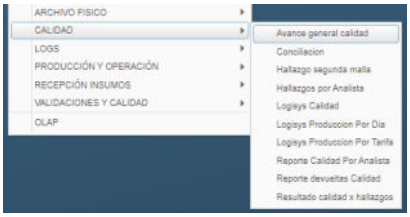
Se ejecuta ingresando el número de paquete en el campo "*PAQUETE*", como resultado muestra los campos mencionados con el resumen de las cantidades por campo.



El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx (Excel) seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".

14.2.2 Avance general calidad

Con este reporte se consulta por paquete el total de la muestra generada por las funcionalidades ***Muestra de calidad*** y ***Muestra de calidad uniforme***. Permite ver el avance de la auditoria de calidad y el avance de respuesta por parte de los auditores reportados en sus respectivas bandejas. Aplica para los tres segmentos de auditoría, Administrativo jurídico, financiero y médico.



Contiene 13 Campos, que corresponden a:

- *RECLAMACIONES*
- *TOTAL MUESTRA*
- *ITEMS MUESTRA*
- *REVISADAS*
- *ITEMS REVISADOS*
- *SIN HALLAZGO*
- *ITEMS SIN HALLAZGO*
- *CON HALLAZGO*
- *TOTAL ITEMS DE RECLAMACIONES CON HALLAZGO*
- *RECLAMACIONES REVISADAS*
- *TOTAL ITEMS DE RECLAMACIONES CON HALLAZGOS REVISADAS*
- *CONCILIADOS*
- *ACEPTADOS*

Se ejecuta ingresando el número de paquete en el campo "*PAQUETE*", como resultado muestra los campos mencionados con el resumen de las cantidades por campo.



El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx (Excel) seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".

14.2.3 Hallazgo segunda malla

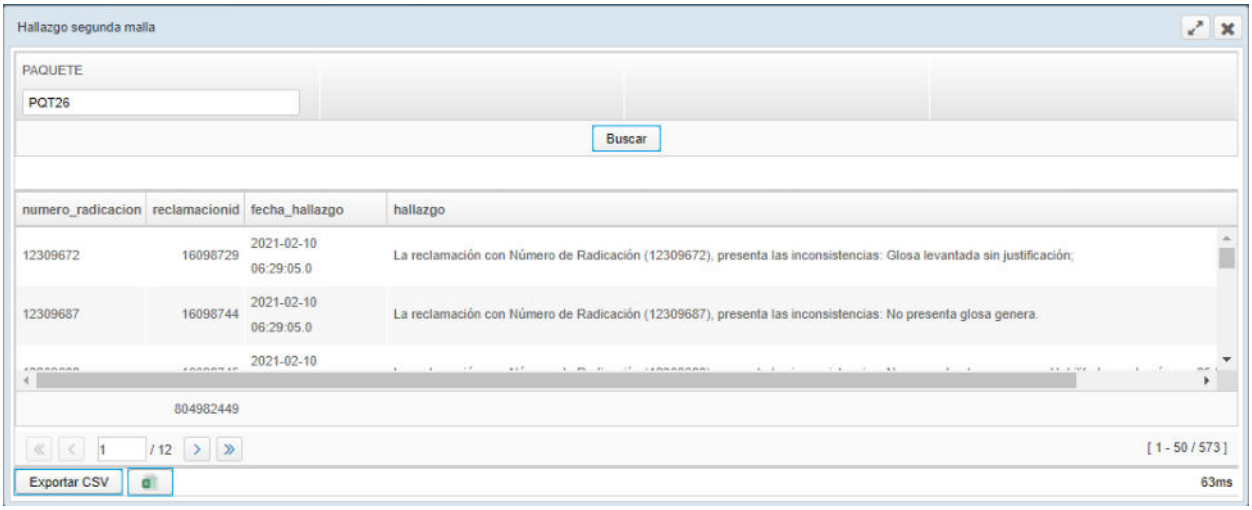
Este reporte genera todas las reclamaciones del paquete que presentan inconsistencias las cuales no pasa a proceso de calidad.



Contiene 4 Campos, que corresponden a:

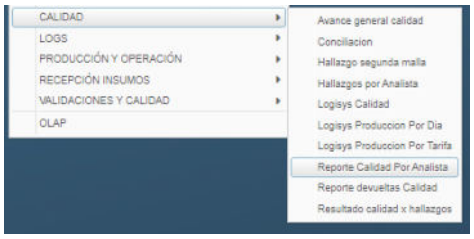
- *NUMERO_RADICACION,*
- *RECLAMACIONID,*
- *FECHA_HALLAZGO,*
- *HALLAZGO.*

Se ejecuta ingresando el número de paquete en el campo "*PAQUETE*", seleccionar la opción "*Buscar*". El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx (Excel) seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".



14.2.4 Reporte Calidad Por Analista

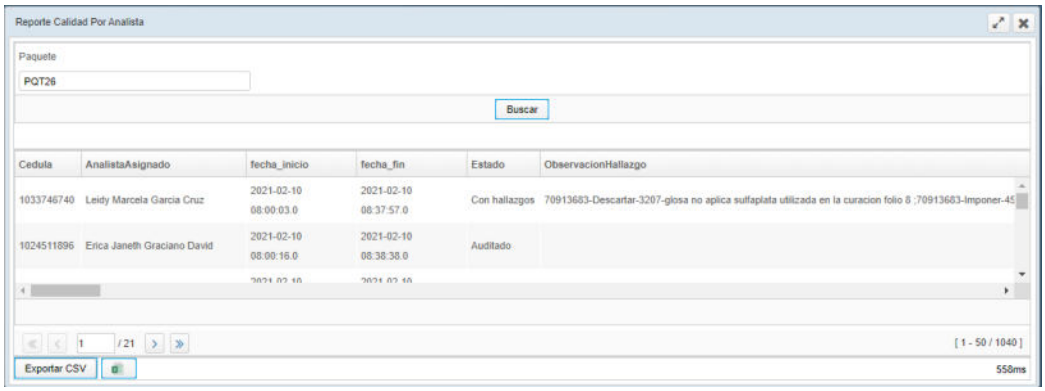
Este reporte registra toda la información de la auditoría realizada por el segmento de calidad, describe todas las reclamaciones que reportaron un estado ya sea "***Auditado***" o "***Con hallazgo***"; Incluye los responsables de la auditoría (Administrativo, financiero y medico).Adicionalmente Incluye el registro del responsable de auditoría de calidad con registro del inicio y la finalización.



Contiene 17 Campos, que corresponden a:

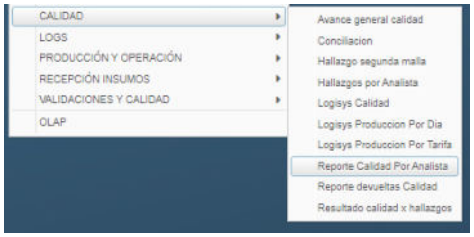
- *CEDULA,*
- *ANALISTAASIGNADO,*
- *FECHA_INICIO,*
- *FECHA_FIN*
- *ESTADO,*
- *OBSERVACIONHALLAZGO,*
- *ROLASIGNADO,*
- *NUMERO_RADICACION,*
- *RAZON_SOCIAL_RECLAMANTE,*
- *CANTIDADITEMS,*
- *CC_ADMINISTRATIVO,*
- *ADMINISTRATIVO,*
- *CC_FINANCIERO,*
- *FINANCIERO,*
- *CC_MEDICO,*
- *MEDICO,*
- *FECHAFINALIZACIONAUDITORIA.*

Se ejecuta ingresando el número de paquete en el campo *PAQUETE*, seleccionar la opción "*Buscar*". El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx (Excel) seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".



14.2.5 Reporte Calidad Por Analista

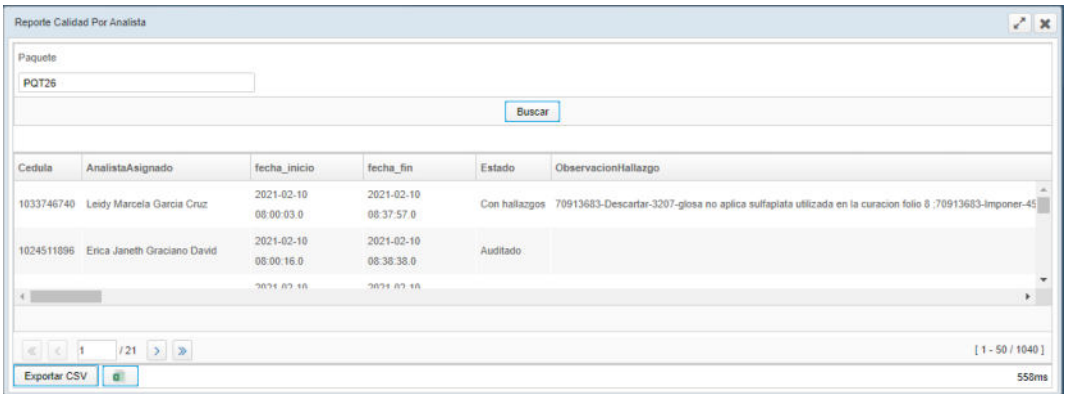
Este reporte registra toda la información de la auditoría realizada por el segmento de calidad, describe todas las reclamaciones que reportaron un estado ya sea "***Auditado***" o "***Con hallazgo***"; Incluye los responsables de la auditoría (Administrativo, financiero y medico).Adicionalmente Incluye el registro del responsable de auditoría de calidad con registro del inicio y la finalización.



Contiene 17 Campos, que corresponden a:

- *CEDULA,*
- *ANALISTAASIGNADO,*
- *FECHA_INICIO,*
- *FECHA_FIN*
- *ESTADO,*
- *OBSERVACIONHALLAZGO,*
- *ROLASIGNADO,*
- *NUMERO_RADICACION,*
- *RAZON_SOCIAL_RECLAMANTE,*
- *CANTIDADITEMS,*
- *CC_ADMINISTRATIVO,*
- *ADMINISTRATIVO,*
- *CC_FINANCIERO,*
- *FINANCIERO,*
- *CC_MEDICO,*
- *MEDICO,*
- *FECHAFINALIZACIONAUDITORIA.*

Se ejecuta ingresando el número de paquete en el campo *PAQUETE*, seleccionar la opción "*Buscar"*. El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx (Excel) seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".



14.2.6 Reporte devueltas Calidad

Este reporte describe toda la información de las respuestas a los hallazgos emitidos por el segmento de calidad en la bandeja de los auditores de acuerdo al rol (Administrativo, financiero o medico), al que le

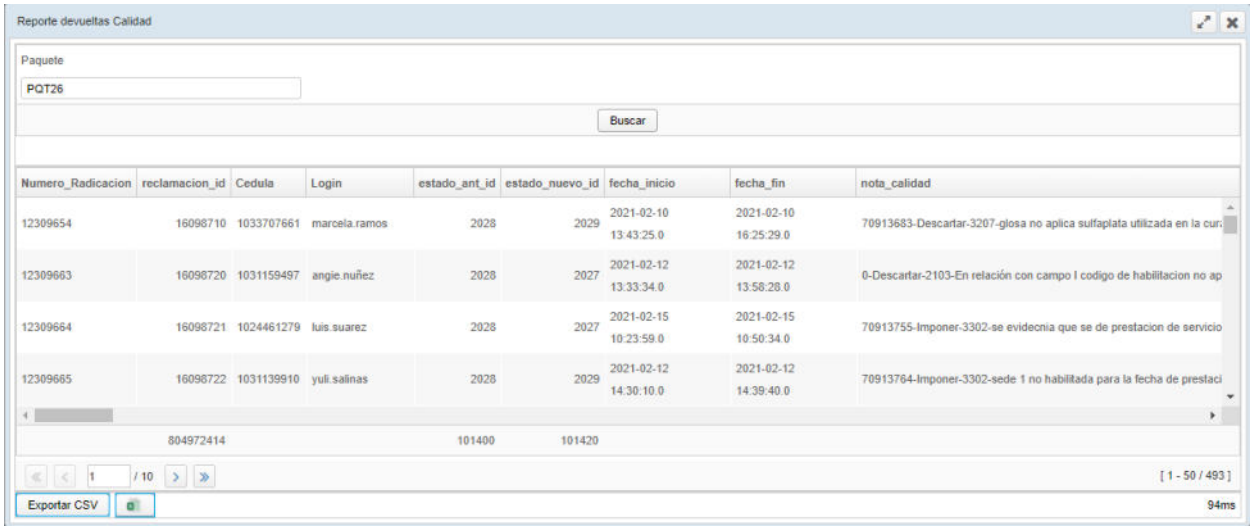
fue asignado el hallazgo.



Contiene 11 Campos, que corresponden a:

- *NUMERO_RADICACION*
- *RECLAMACION_ID*
- *ANALISTACALIDADASIGNADO*
- *CEDULA*
- *LOGIN*
- *ESTADO_ANT_ID*
- *ESTADO_NUEVO_ID*
- *FECHA_INICIO*
- *FECHA_FIN*
- *NOTA_CALIDAD*
- *OBSERVACIONES*

Se ejecuta ingresando el número de paquete en el campo *PAQUETE* y seleccionar la opción "*Buscar"*. El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx (Excel) seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".



14.2.7 Resultado calidad por hallazgos

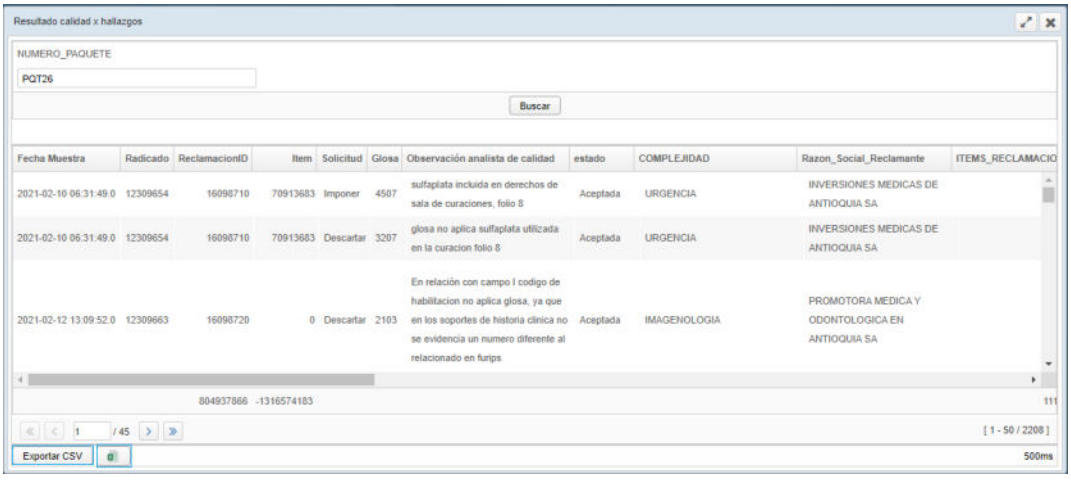
Esta consulta describe la información detallada de los hallazgos generados desde el área de calidad, reportados por glosa e Ítem de las reclamaciones con estado "***Con hallazgo***".

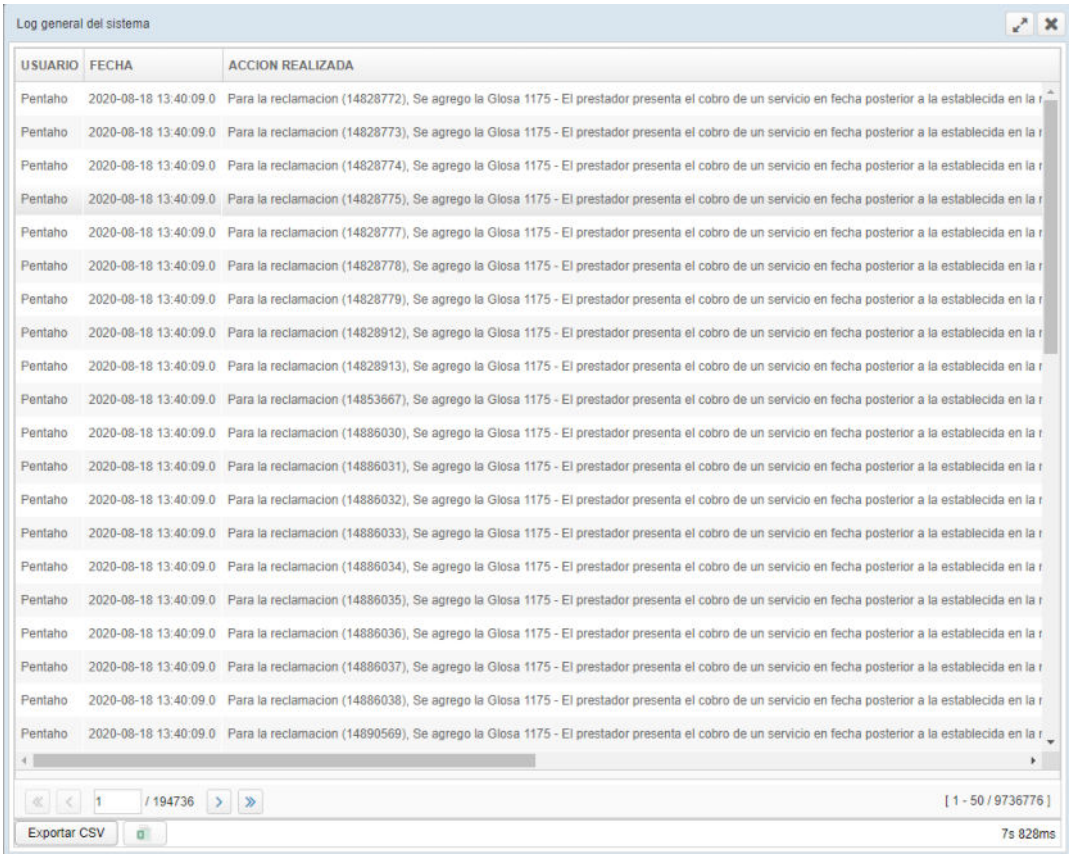


Contiene 26 Campos, que corresponden a:

- *FECHA MUESTRA,*
- *RADICADO,*
- *RECLAMACIONID,*
- *ITEM,*
- *SOLICITUD,*
- *GLOSA,*
- *OBSERVACIÓN ANALISTA DE CALIDAD,*
- *ESTADO,*
- *COMPLEJIDAD,*
- *RAZON_SOCIAL_RECLAMANTE,*
- *ITEMS_RECLAMACION,*
- *INICIO REVISION,*
- *FIN REVISION,*
- *CC_CALIDAD,*
- *ANALISTA_CALIDAD,*
- *CC_ADMINISTRATIVO,*
- *ADMINISTRATIVO,*
- *CC_FINANCIERO,*
- *FINANCIERO,*
- *CC_MEDICO,*
- *MEDICO,*
- *FECHA FIN MEDICO,*
- *CC_REVISO,*
- *REVISOR,*
- *OBSERVACION REVISOR,*
- *ESTADO RECLAMACION.*

Se ejecuta ingresando el número de paquete en el campo *PAQUETE* y seleccionar la opción "*Buscar"*. El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx (Excel) seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".





14.2.8 Reporte Conciliación

Reporte detalla las reclamaciones que pasaron por el proceso de conciliación, contiene la trazabilidad del radicado en el proceso de conciliación. Describe la información del radicado, datos del reclamante, analistas por segmento que realizaron la auditoria, los datos del auditor en calidad, sugerencias y estado final de la reclamación.

14.2.9 Hallazgos por Analista

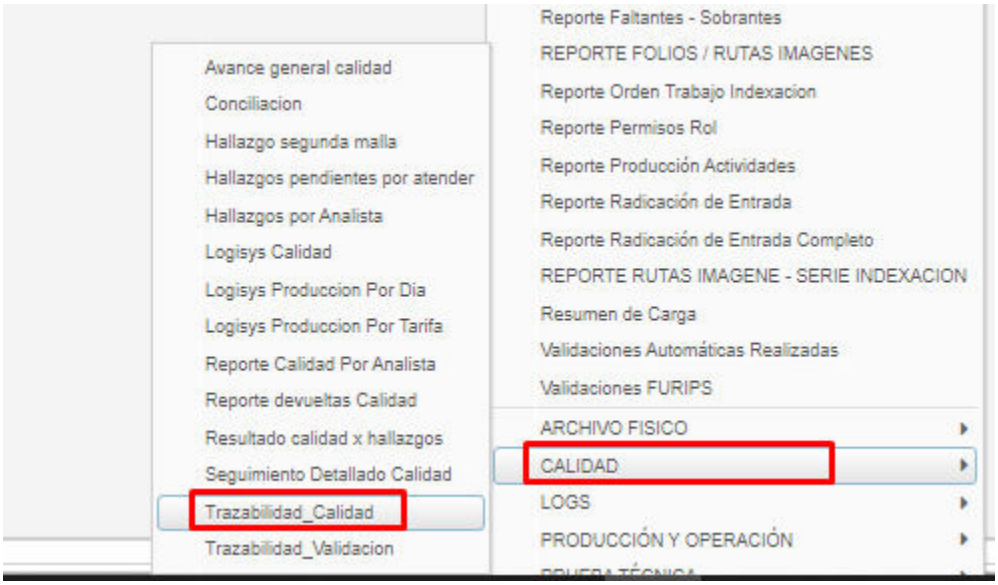
Reporte detalla por radicado los hallazgos generados en la revisión de calidad, indica el radicado, analista, la cantidad de ítems y en porcentaje calidad por cada uno.

14.2.10 Reportes Logisys (Calidad, Producción por día, Producción por tarifa)

Reportes de producción del personal de OPS integrado con Logisys, con el fin de identificar producción y calidad de la auditoría realizada.

14.2.1 Trazabiliad Calidad

Esta consulta describe la información detallada de la trazabilidad del proceso de calidad en todo el proceso desde su inicio a fin. Este se puede generar desde el menú de la aplicación lyra Agrupación **"Calidad"** y luego **"Trazabilidad_Calidad"**.

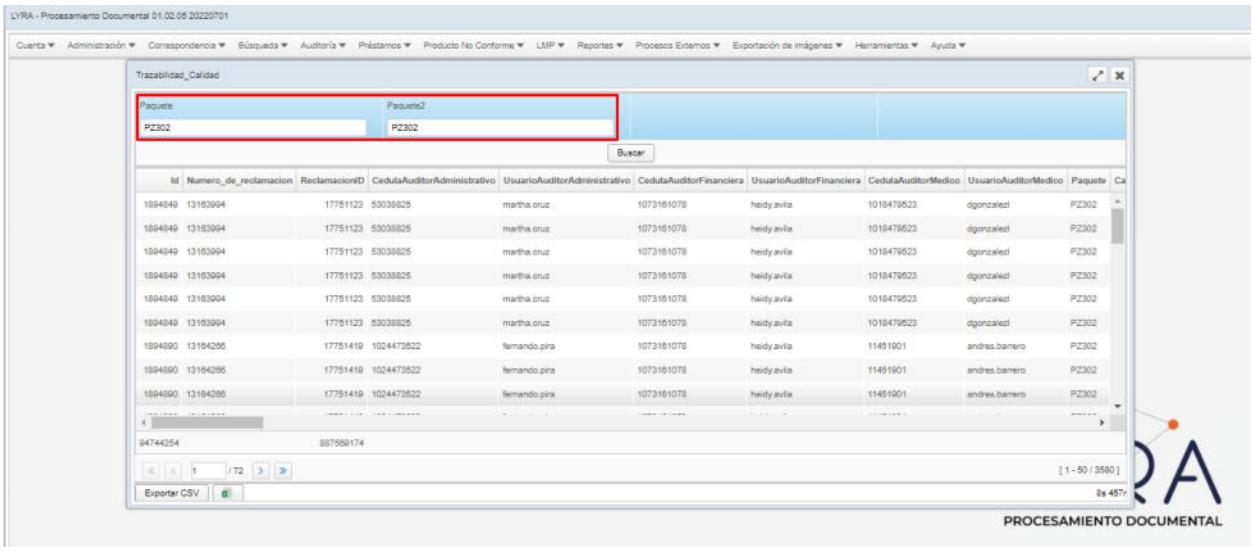


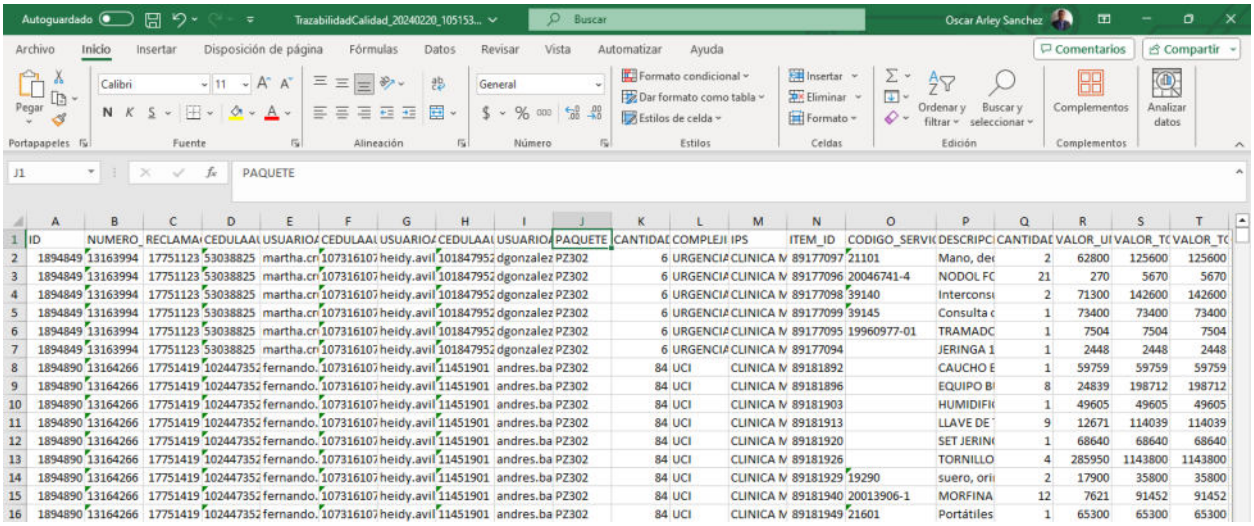
Contiene 70 Campos, que corresponden a:

- *ID*
- *NUMERO_DE_RECLAMACION*
- *RECLAMACIONID*
- *CEDULAAUDITORADMINISTRATIVO*
- *USUARIOAUDITORADMINISTRATIVO*
- *CEDULAAUDITORFINANCIERA*
- *USUARIOAUDITORFINANCIERA*
- *CEDULAAUDITORMEDICO*
- *USUARIOAUDITORMEDICO*
- *PAQUETE*
- *CANTIDAD_DE_ITEMS*
- *COMPLEJIDAD*
- *IPS*
- *ITEM_ID*
- *CODIGO_SERVICIO*
- *DESCRIPCION*
- *CANTIDAD*
- *VALOR_UNITARIO*
- *VALOR_TOTAL_FACTURADO*
- *VALOR_TOTAL_RECLAMADO*
- *GENERO_MUESTRA*
- *OBSERVACIONSEGUNDAREVISIONCALIDAD*
- *RESPUESTAAUDITORCALIDAD*
- *FACHAENVIOLIDERCALIDAD*
- *USUARIOLIDERCALIDAD*
- *CEDULALIDERCALIDAD*
- *FECHAREVISIONLIDERCALIDAD*
- *OBSERVACIONLIDERCALIDAD*
- *ACCIONLIDERCALIDAD*
- *RESPUESTALIDERCALIDAD*
- *FECHAENVIOLIDERSEGMENTO*
- *USUARIOLIDERSEGMENTO*
- *CEDULALIDERSEGMENTO*
- *FECHAREVISIONLIDERSEGMENTO*
- *OBSERVACIONLIDERSEGMENTO*
- *ACCIONLIDERSEGMENTO*

- *CEDULA*
- *FECHAGENERACIONMUESTRA*
- *INICIOAUDITORIA*
- *ANALISTACALIDAD*
- *CEDULAANALISTACALIDAD*
- *FINAUDITORIA*
- *ESTADOFINALCALIDAD*
- *SEGMENTO*
- *USUARIOSEGMENTO*
- *CEDULAUSUARIOSEGMENTO*
- *CIERRESEGMENTO*
- *IDITEM*
- *ACCION*
- *IDGLOSA*
- *OBSERVACION*
- *ROL_INVOLUCRADO*
- *RESPUESTA_AUDITOR*
- *OBSERVACION_AUDITOR*
- *FECHADEVOLUCIONCALIDAD*
- *FECHASEGUNDAREVISIONCALIDAD*
- *RESPUESTALIDERSEGMENTO*
- *FECHAENVIOCONCILIACIONPARES*
- *USUARIOGESTIONPARES*
- *CEDULAGESTIONPARES*
- *FECHAREVISIONPARES*
- *OBSERVACIONREVISIONPARES*
- *ACCIONREVISIONPARES*
- *RESPUESTAREVISIONPARES*
- *FECHAENVIOAPROBARCONCILIACION*
- *USUARIOGESTIONAPROBARCONCILIACION*
- *CEDULAGESTIONAPROBARCONCILIACION*
- *FECHAAPROBARCONCILIACION*
- *OBSERVACIONAPROBARCONCILIACION*
- *ACCIONAPROBARCONCILIACION*
- *RESPUESTAAPROBARCONCILIACION*
- *ATRIBUIDO*
- *FECHADEVOLUCIONSEGMENTO*
- *OBSERVACIÓNDEVOLUCION*
- *RESPUESTAAUDITOR*
- *FECHARESPUESTAAUDITOR*

Se ejecuta ingresando el número de paquete en el campo *PAQUETE* y seleccionar la opción "*Buscar"*. El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx (Excel) seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".

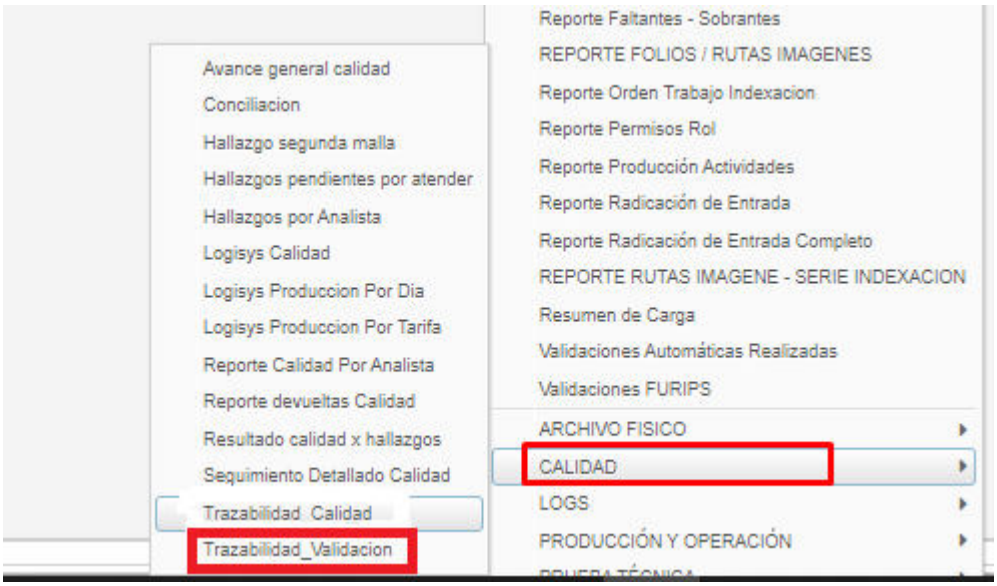




ID	NUMERO_	RECLAMA	CEDULAA	USUARIO	CEDULAA	USUARIO	CEDULAA	USUARIO	PAQUETE	CANTIDA	COMPLEJI	IPS	ITEM_ID	CODIGO_SERVI	DESCRIPCI	CANTIDA	VALOR_UI	VALOR_TC	VALOR_TC
1894849	13163994	17751123	53038825	martha.cr	107316107	heidy.avil	101847952	dgonzalez	PZ302	6	URGENCIA	CLINICA M	89177097	21101	Mano, de	2	62800	125600	125600
1894849	13163994	17751123	53038825	martha.cr	107316107	heidy.avil	101847952	dgonzalez	PZ302	6	URGENCIA	CLINICA M	89177096	20046741-4	NODOL FC	21	270	5670	5670
1894849	13163994	17751123	53038825	martha.cr	107316107	heidy.avil	101847952	dgonzalez	PZ302	6	URGENCIA	CLINICA M	89177098	39140	Interconsu	2	71300	142600	142600
1894849	13163994	17751123	53038825	martha.cr	107316107	heidy.avil	101847952	dgonzalez	PZ302	6	URGENCIA	CLINICA M	89177099	39145	Consulta c	1	73400	73400	73400
1894849	13163994	17751123	53038825	martha.cr	107316107	heidy.avil	101847952	dgonzalez	PZ302	6	URGENCIA	CLINICA M	89177095	19960977-01	TRAMADC	1	7504	7504	7504
1894849	13163994	17751123	53038825	martha.cr	107316107	heidy.avil	101847952	dgonzalez	PZ302	6	URGENCIA	CLINICA M	89177094		JERINGA 1	1	2448	2448	2448
1894890	13164266	17751419	102447352	fernando.	107316107	heidy.avil	11451901	andres.ba	PZ302	84	UCI	CLINICA M	89181892		CAUCHO E	1	59759	59759	59759
1894890	13164266	17751419	102447352	fernando.	107316107	heidy.avil	11451901	andres.ba	PZ302	84	UCI	CLINICA M	89181896		EQUIPO BI	8	24839	198712	198712
1894890	13164266	17751419	102447352	fernando.	107316107	heidy.avil	11451901	andres.ba	PZ302	84	UCI	CLINICA M	89181903		HUMIDIFI(	1	49605	49605	49605
1894890	13164266	17751419	102447352	fernando.	107316107	heidy.avil	11451901	andres.ba	PZ302	84	UCI	CLINICA M	89181913		LLAVE DE	9	12671	114039	114039
1894890	13164266	17751419	102447352	fernando.	107316107	heidy.avil	11451901	andres.ba	PZ302	84	UCI	CLINICA M	89181920		SET JERIN(	1	68640	68640	68640
1894890	13164266	17751419	102447352	fernando.	107316107	heidy.avil	11451901	andres.ba	PZ302	84	UCI	CLINICA M	89181926		TORNILLO	4	285950	1143800	1143800
1894890	13164266	17751419	102447352	fernando.	107316107	heidy.avil	11451901	andres.ba	PZ302	84	UCI	CLINICA M	89181929	19290	suero, ori	2	17900	35800	35800
1894890	13164266	17751419	102447352	fernando.	107316107	heidy.avil	11451901	andres.ba	PZ302	84	UCI	CLINICA M	89181940	20013906-1	MORFINA	12	7621	91452	91452
1894890	13164266	17751419	102447352	fernando.	107316107	heidy.avil	11451901	andres.ba	PZ302	84	UCI	CLINICA M	89181949	21601	Portátiles	1	65300	65300	65300

14.2.2 Trazabiliad Validación

Esta consulta describe la información detallada de la trazabilidad del proceso de validación en todo el proceso desde su inicio a fin. Este se puede generar desde el menú de la aplicación lyra Agrupación **"Calidad"** y luego **"Trazabilidad_Validacion"**.

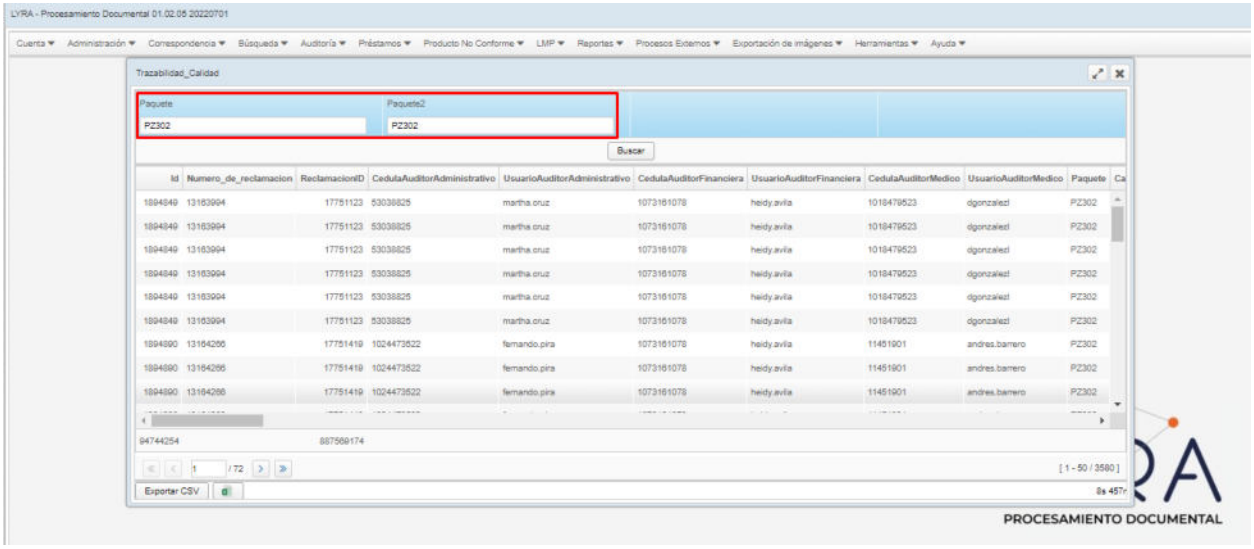


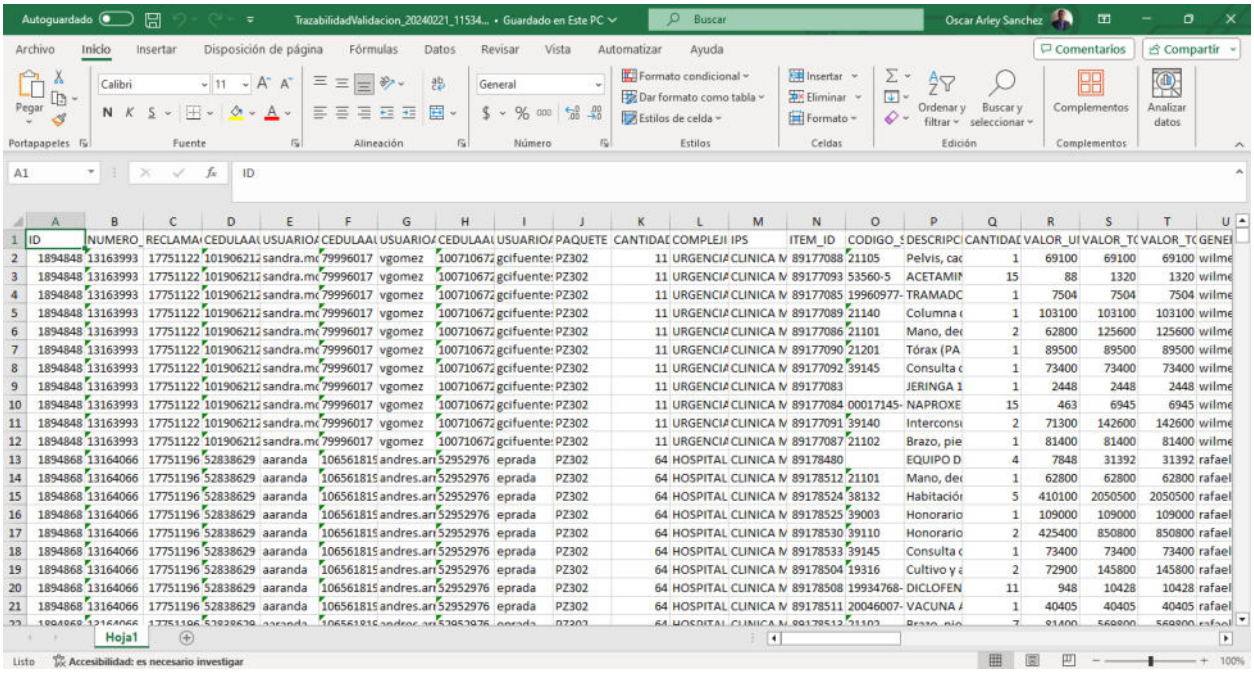
Contiene 70 Campos, que corresponden a:

- *ID*
- *NUMERO_DE_RECLAMACION*
- *RECLAMACIONID*
- *CEDULAAUDITORADMINISTRATIVO*
- *USUARIOAUDITORADMINISTRATIVO*
- *CEDULAAUDITORFINANCIERA*
- *OBSERVACIONSEGUNDAREVISIONCALIDAD*
- *RESPUESTAAUDITORCALIDAD*
- *FACHAENVIOLIDERCALIDAD*

- *USUARIOAUDITORFINANCIERA*
- *CEDULAAUDITORMEDICO*
- *USUARIOAUDITORMEDICO*
- *PAQUETE*
- *CANTIDAD_DE_ITEMS*
- *COMPLEJIDAD*
- *IPS*
- *ITEM_ID*
- *CODIGO_SERVICIO*
- *DESCRIPCION*
- *CANTIDAD*
- *VALOR_UNITARIO*
- *VALOR_TOTAL_FACTURADO*
- *VALOR_TOTAL_RECLAMADO*
- *GENERO_MUESTRA*
- *CEDULA*
- *FECHAGENERACIONMUESTRA*
- *INICIOAUDITORIA*
- *ANALISTACALIDAD*
- *CEDULAANALISTACALIDAD*
- *FINAUDITORIA*
- *ESTADOFINALCALIDAD*
- *SEGMENTO*
- *USUARIOSEGMENTO*
- *CEDULAUSUARIOSEGMENTO*
- *CIERRESEGMENTO*
- *IDITEM*
- *ACCION*
- *IDGLOSA*
- *OBSERVACION*
- *ROL_INVOLUCRADO*
- *RESPUESTA_AUDITOR*
- *OBSERVACION_AUDITOR*
- *FECHADEVOLUCIONCALIDAD*
- *FECHASEGUNDAREVISIONCALIDAD*
- *USUARIOLIDERCALIDAD*
- *CEDULALIDERCALIDAD*
- *FECHAREVISIONLIDERCALIDAD*
- *OBSERVACIONLIDERCALIDAD*
- *ACCIONLIDERCALIDAD*
- *RESPUESTALIDERCALIDAD*
- *FECHAENVIOLIDERSEGMENTO*
- *USUARIOLIDERSEGMENTO*
- *CEDULALIDERSEGMENTO*
- *FECHAREVISIONLIDERSEGMENTO*
- *OBSERVACIONLIDERSEGMENTO*
- *ACCIONLIDERSEGMENTO*
- *RESPUESTALIDERSEGMENTO*
- *FECHAENVIOCONCILIACIONPARES*
- *USUARIOGESTIONPARES*
- *CEDULAGESTIONPARES*
- *FECHAREVISIONPARES*
- *OBSERVACIONREVISIONPARES*
- *ACCIONREVISIONPARES*
- *RESPUESTAREVISIONPARES*
- *FECHAENVIOAPROBARCONCILIACION*
- *USUARIOGESTIONAPROBARCONCILIACION*
- *CEDULAGESTIONAPROBARCONCILIACION*
- *FECHAAPROBARCONCILIACION*
- *OBSERVACIONAPROBARCONCILIACION*
- *ACCIONAPROBARCONCILIACION*
- *RESPUESTAAPROBARCONCILIACION*
- *ATRIBUIDO*
- *FECHADEVOLUCIONSEGMENTO*
- *OBSERVACIÓNDEVOLUCION*
- *RESPUESTAAUDITOR*
- *FECHARESPUESTAAUDITOR*

Se ejecuta ingresando el número de paquete en el campo *PAQUETE* y seleccionar la opción "*Buscar*". El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx (Excel) seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".

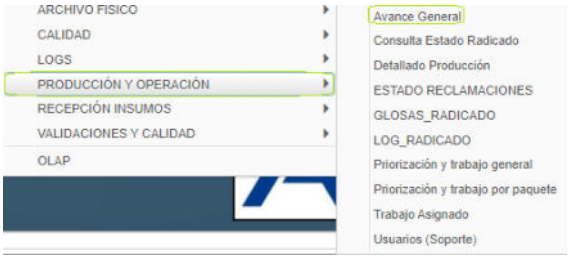




14.3 Reportes de producción y operación

14.3.1 Avance general

Este reporte indica el acumulado del avance de cada paquete.

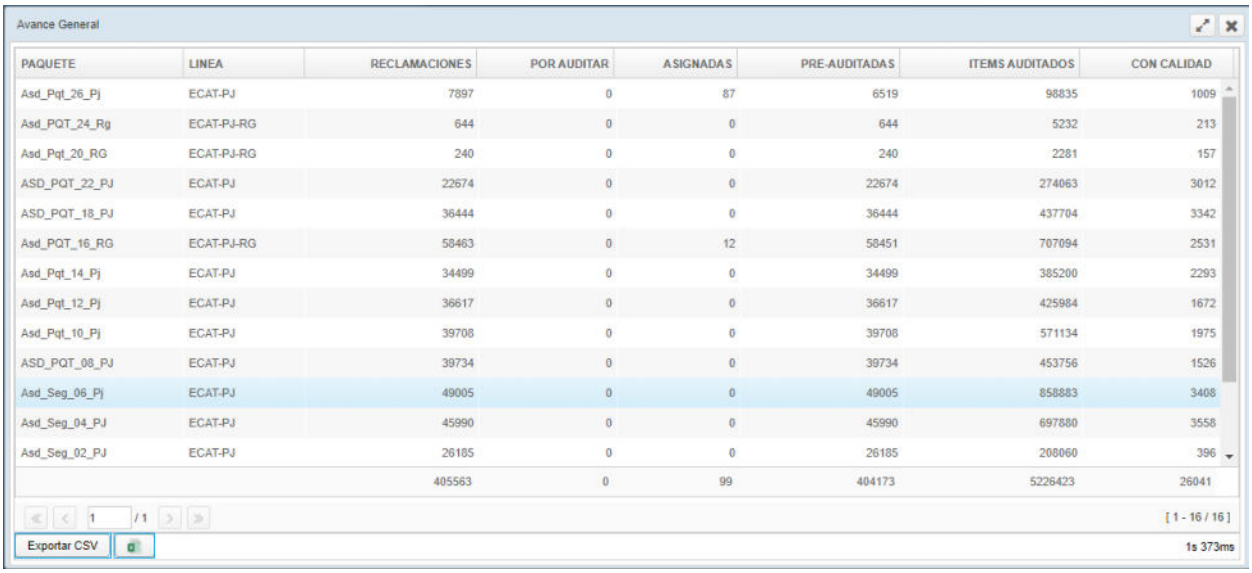


Contiene 8 Campos, que corresponden a:

- *PAQUETE*
- *LINEA*
- *RECLAMACIONES*
- *POR AUDITAR*
- *ASIGNADAS*
- *PRE-AUDITADAS*
- *ITEMS AUDITADOS*
- *CON CALIDAD*

Se ejecuta seleccionando en el menú principal la opción *Reportes,* ingresando a la opción de los reportes de *"Producción y operación"* y seleccionar el reporte "*Avance General*".

El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".

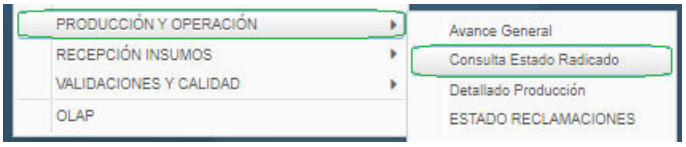

Avance General

PAQUETE	LINEA	RECLAMACIONES	POR AUDITAR	ASIGNADAS	PRE-AUDITADAS	ITEMS AUDITADOS	CON CALIDAD
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	7897	0	87	6519	98835	1009
Asd_PQT_24_Rg	ECAT-PJ-RG	644	0	0	644	5232	213
Asd_Pqt_20_RG	ECAT-PJ-RG	240	0	0	240	2281	157
ASD_PQT_22_PJ	ECAT-PJ	22674	0	0	22674	274063	3012
ASD_PQT_18_PJ	ECAT-PJ	36444	0	0	36444	437704	3342
Asd_PQT_16_RG	ECAT-PJ-RG	58463	0	12	58451	707094	2531
Asd_Pqt_14_Pj	ECAT-PJ	34499	0	0	34499	385200	2293
Asd_Pqt_12_Pj	ECAT-PJ	36617	0	0	36617	425984	1672
Asd_Pqt_10_Pj	ECAT-PJ	39708	0	0	39708	571134	1975
ASD_PQT_08_PJ	ECAT-PJ	39734	0	0	39734	453756	1526
Asd_Seg_06_Pj	ECAT-PJ	49005	0	0	49005	858883	3408
Asd_Seg_04_PJ	ECAT-PJ	45990	0	0	45990	697880	3558
Asd_Seg_02_PJ	ECAT-PJ	26185	0	0	26185	208060	396
		405563	0	99	404173	5226423	26041

1 / 1 [1 - 16 / 16]
Exportar CSV
1s 373ms

14.3.2 Consulta estado Radicado

Este reporte muestra el estado de un radicado, es decir indica el segmento al que está disponible la reclamación.

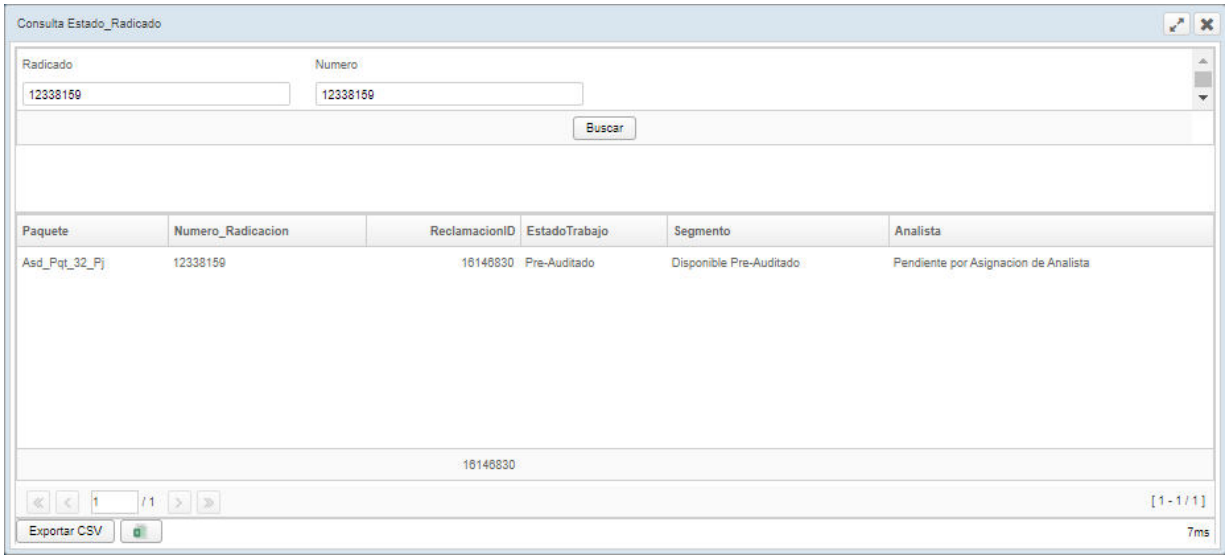


Se ejecuta seleccionando en el menú principal la opción *Reportes,* ingresando a la opción de los reportes de *"Producción y operación"* y seleccionar el reporte "*Consulta Estado Radicado*".

El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".

Contiene 6 Campos, que corresponden a:

- *PAQUETE*
- *NUMERO_RADICACION*
- *RECLAMACIONID*
- *ESTADOTRABAJO*
- *SEGMENTO*
- *ANALISTA*



14.3.3 Detallado Producción

Este reporte muestra el detalle de producción de cada paquete.

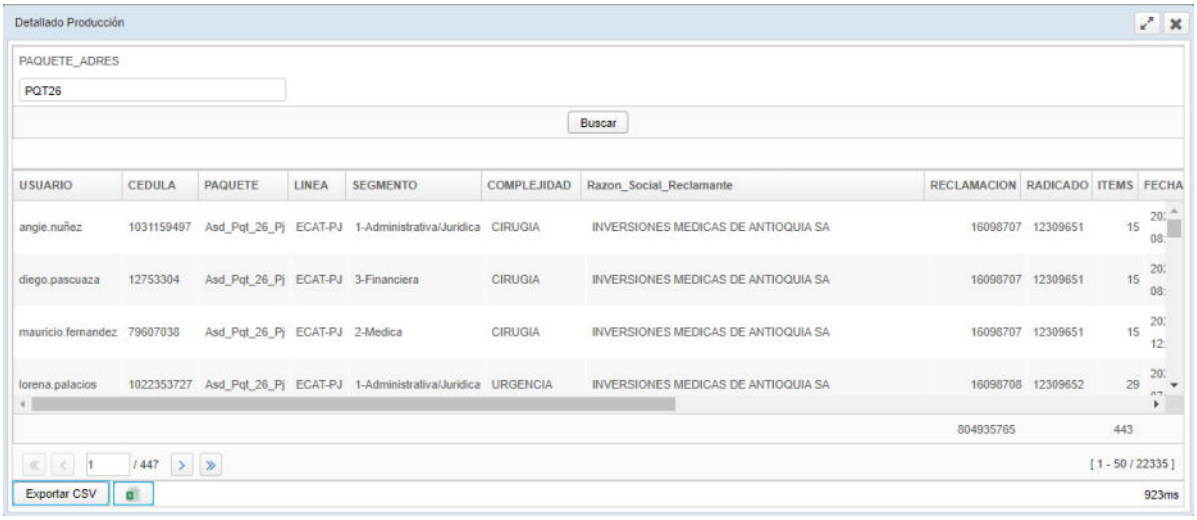


Contiene 17 Campos, que corresponden a:

- *USUARIO*
- *CEDULA*
- *PAQUETE*
- *LINEA*
- *SEGMENTO*
- *COMPLEJIDAD*
- *RAZON_SOCIAL_RECLAMANTE*
- *RECLAMACION*
- *RADICADO*
- *ITEMS*
- *FECHA INICIO*
- *FECHA FIN*
- *TIEMPO TRANSCURRIDO*
- *SEGUNDOS TRANSCURRIDOS*
- *SEGUNDOS X ITEM*
- *CC_VICTIMA*
- *DOC_VICTIMA*

Se ejecuta ingresando el número de paquete en el campo "*Paquete_ADRES*", seleccionar la opción "*Buscar*".

El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".



14.3.4 Estado Reclamaciones

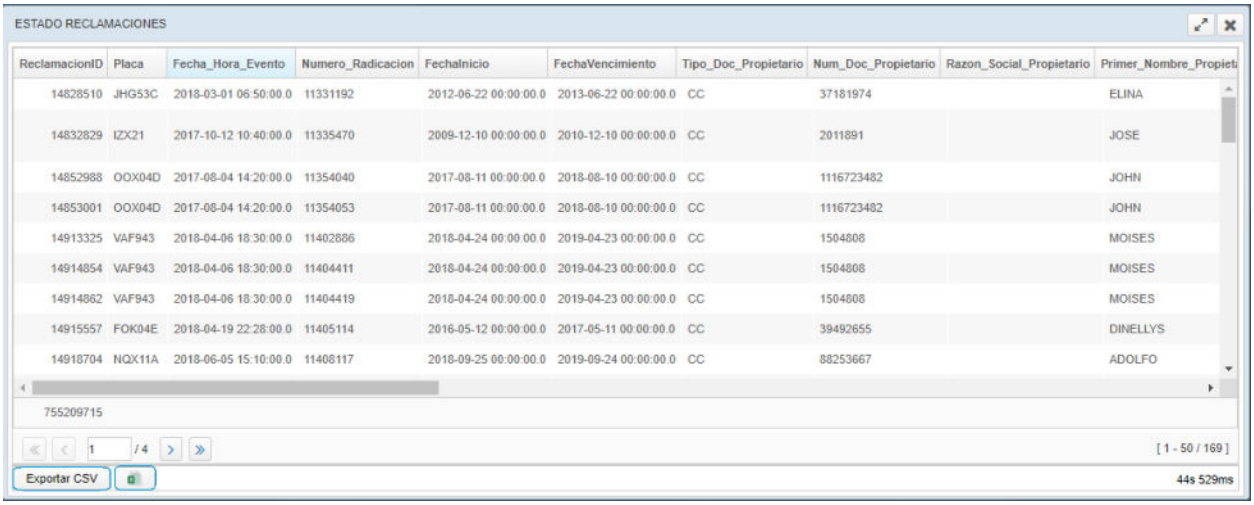
Se ejecuta seleccionando del menú principal "*REPORTES*", opción "*PRODUCCION Y OPERACIÓN*" seleccionar "*ESTADO RECLAMACIONES*".



Contiene 24 Campos, que corresponden a:

- *RECLAMACIONID*
- *PLACA*
- *FECHA_HORA_EVENTO*
- *NUMERO_RADICACION*
- *FECHAINICIO*
- *FECHAVENCIMIENTO*
- *TIPO_DOC_PROPIETARIO*
- *NUM_DOC_PROPIETARIO*
- *RAZON_SOCIAL_PROPIETARIO*
- *PRIMER_NOMBRE_PROPIETARIO*
- *SEGUNDO_NOMBRE_PROPIETARIO*
- *PRIMER_APELLIDO_PROPIETARIO*
- *SEGUNDO_APELLIDO_PROPIETARIO*
- *DIR_PROPIETARIO*
- *TEL_PROPIETARIO*
- *TIPO_DOC_CONDUCTOR*
- *NUM_DOC_CONDUCTOR*
- *PRIMER_NOMBRE_CONDUCTOR*
- *SEGUNDO_NOMBRE_CONDUCTOR*
- *PRIMER_APELLIDO_CONDUCTOR*
- *SEGUNDO_APELLIDO_CONDUCTOR*
- *DIR_CONDUCTOR*
- *TEL_CONDUCTOR*
- *TIPO_APROBACION*

El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".



14.3.5 Reporte Glosas radicado

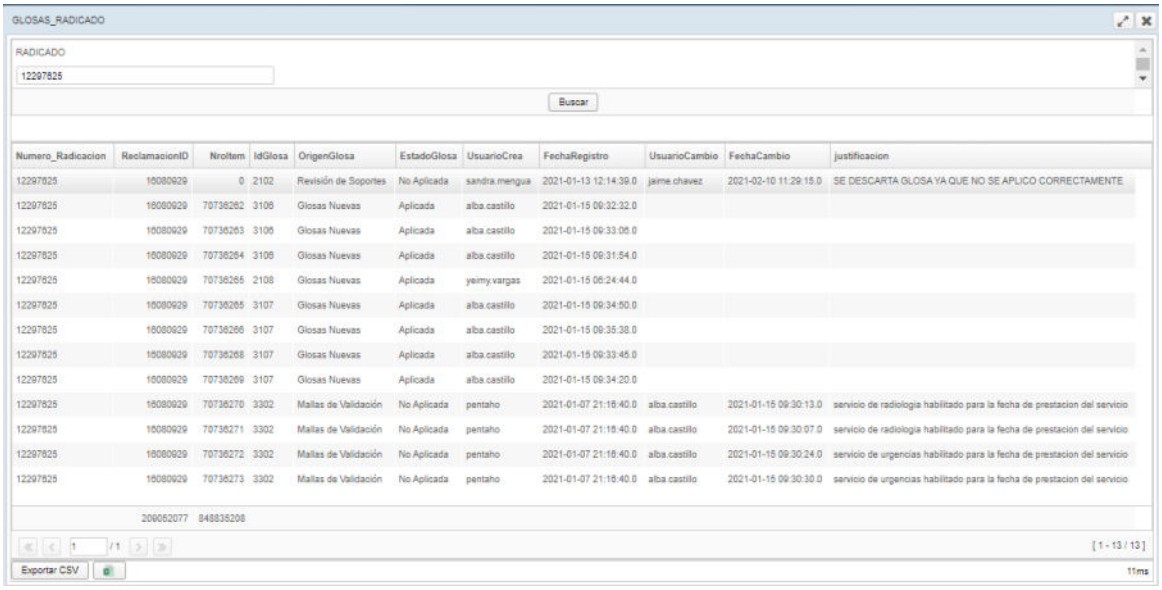
Este reporte muestra el detalle de glosas por número de radicación.



Se ejecuta ingresando el número de radicado en el campo "*Radicado*" y seleccionar la opción "*Buscar*".

Contiene 11 Campos, que corresponden a:

- *NUMERO_RADICACION*
- *RECLAMACIONID*
- *NROITEM*
- *IDGLOSA*
- *ORIGENGLOSA*
- *ESTADOGLOSA*
- *USUARIOCREA*
- *FECHAREGISTRO*
- *USUARIOCAMBIO*
- *FECHACAMBIO*
- *JUSTIFICACION*



El sistema permite descargar el reporte en los formatos .***CSV*** y .***xlsx***, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".

14.3.6 Reporte LOG Radicado

Este reporte describe en detalle los registros y movimientos que ha tenido la reclamación.

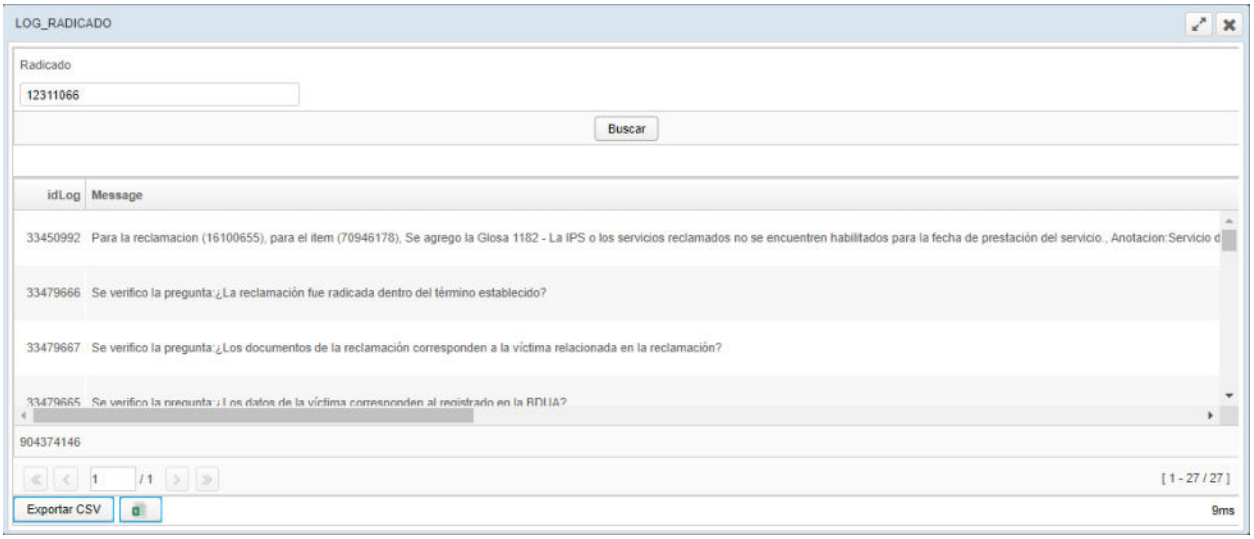


Contiene 12 Campos, que corresponden a:

- *IDLOG*
- *MESSAGE*
- *MODULE*
- *TIMESTAMPEND*
- *TRANSACTIONTYPE*
- *ACTION*
- *USERNAME*
- *ROL*
- *DATEEVENT*
- *OPERATIONSTATE*
- *RECLAMACIONID*
- *NROITEM*

Se ejecuta ingresando el número de radicado en el campo "*Radicado*" y seleccionar la opción "*Buscar*".

El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".



14.3.7 Priorización y trabajo general

Este reporte muestra el trabajo priorizado (Tarea ejecutada desde funcionalidad de priorización) en el momento de la consulta en tiempo real.

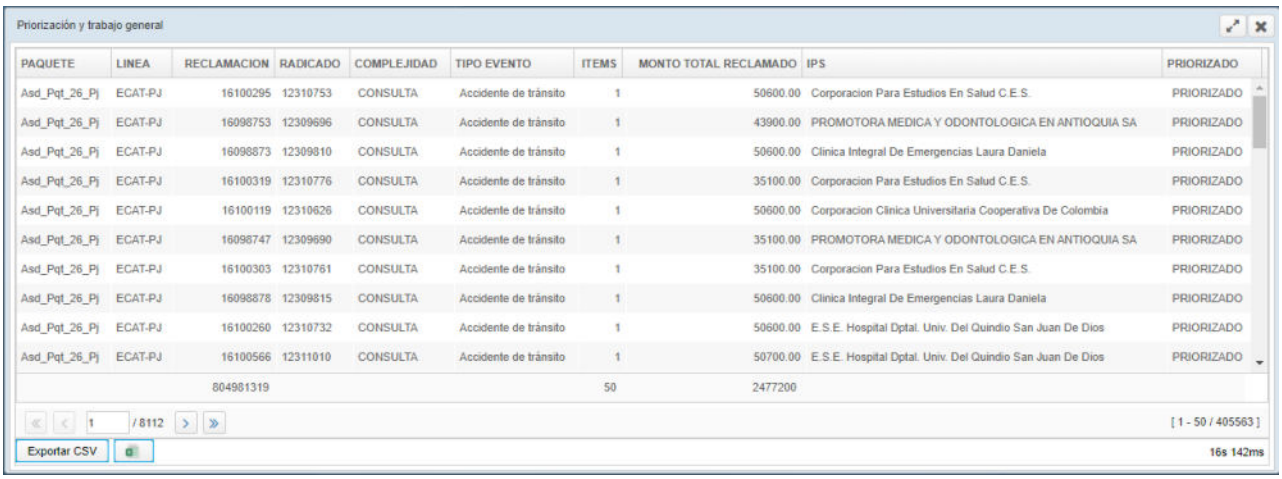


Contiene 10 Campos, que corresponden a:

- *PAQUETE*
- *LINEA*
- *RECLAMACION*
- *RADICADO*
- *COMPLEJIDAD*
- *TIPO EVENTO*
- *ITEMS*
- *MONTO TOTAL RECLAMADO*
- *IPS*
- *PRIORIZADO*

Se ejecuta seleccionando del menú principal "***REPORTES***", opción ***"PRODUCCION Y OPERACIÓN" seleccionar "Priorización y trabajo general".***

El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".


Priorización y trabajo general

PAQUETE	LINEA	RECLAMACION	RADICADO	COMPLEJIDAD	TIPO EVENTO	ITEMS	MONTO TOTAL RECLAMADO	IPS	PRIORIZADO
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16100295	12310753	CONSULTA	Accidente de tránsito	1	50600.00	Corporacion Para Estudios En Salud C.E.S.	PRIORIZADO
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16098753	12309696	CONSULTA	Accidente de tránsito	1	43900.00	PROMOTORA MEDICA Y ODONTOLOGICA EN ANTIOQUIA SA	PRIORIZADO
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16098873	12309810	CONSULTA	Accidente de tránsito	1	50600.00	Clinica Integral De Emergencias Laura Daniela	PRIORIZADO
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16100319	12310776	CONSULTA	Accidente de tránsito	1	35100.00	Corporacion Para Estudios En Salud C.E.S.	PRIORIZADO
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16100119	12310626	CONSULTA	Accidente de tránsito	1	50600.00	Corporacion Clínica Universitaria Cooperativa De Colombia	PRIORIZADO
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16098747	12309690	CONSULTA	Accidente de tránsito	1	35100.00	PROMOTORA MEDICA Y ODONTOLOGICA EN ANTIOQUIA SA	PRIORIZADO
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16100303	12310761	CONSULTA	Accidente de tránsito	1	35100.00	Corporacion Para Estudios En Salud C.E.S.	PRIORIZADO
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16098878	12309815	CONSULTA	Accidente de tránsito	1	50600.00	Clinica Integral De Emergencias Laura Daniela	PRIORIZADO
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16100260	12310732	CONSULTA	Accidente de tránsito	1	50600.00	E.S.E. Hospital Dptal. Univ. Del Quindio San Juan De Dios	PRIORIZADO
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16100566	12311010	CONSULTA	Accidente de tránsito	1	50700.00	E.S.E. Hospital Dptal. Univ. Del Quindio San Juan De Dios	PRIORIZADO
		804981319				50	2477200		

1 / 8112 [1 - 50 / 405563]
Exportar CSV
16s 142ms

14.3.8 Priorización y trabajo por paquete

En este reporte muestra el detalle por paquete de las reclamaciones de acuerdo a la priorización establecida o programada en el aplicativo ORION.

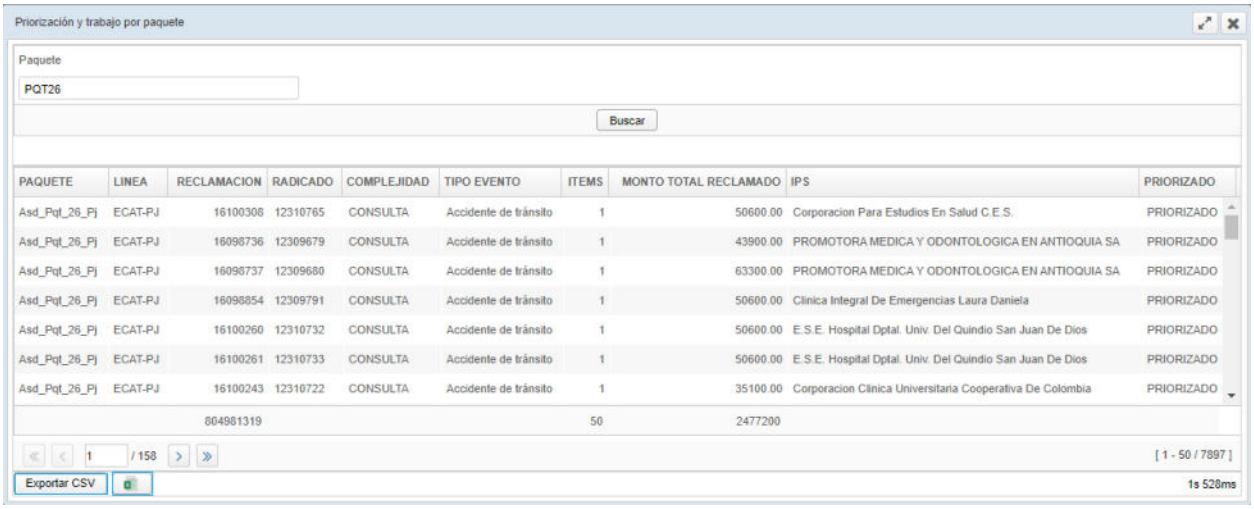


Contiene 10 Campos, que corresponden a:

- *PAQUETE*
- *LINEA*
- *RECLAMACION*
- *RADICADO*
- *COMPLEJIDAD*
- *TIPO EVENTO*
- *ITEMS*
- *MONTO TOTAL RECLAMADO*
- *IPS*
- *PRIORIZADO*

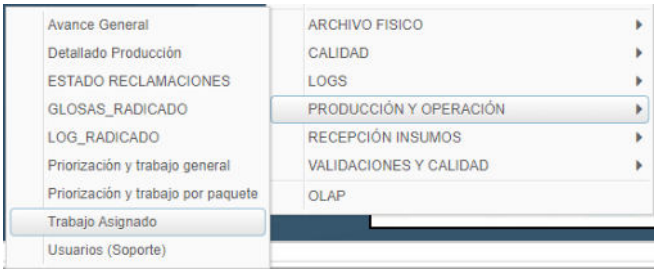
Se ejecuta seleccionando del menú principal "*REPORTES*", opción *"PRODUCCION Y OPERACIÓN" seleccionar "Priorización y trabajo por paquete"*.

El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".



14.3.9 Trabajo asignado

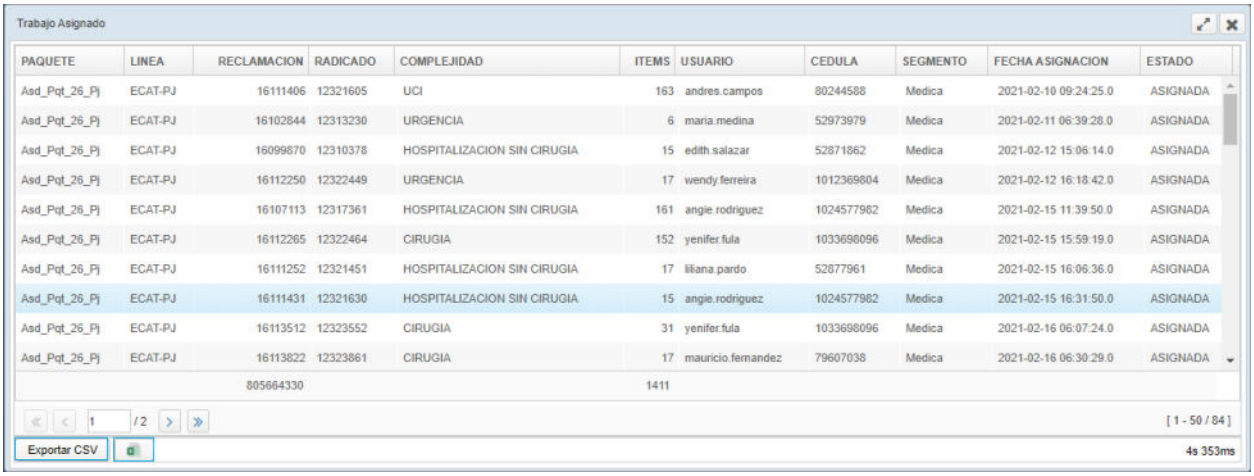
Este reporte muestra las reclamaciones asignadas a los auditores en tiempo real.



Contiene 11 Campos, que corresponden a:

- *PAQUETE*
- *LINEA*
- *RECLAMACION*
- *RADICADO*
- *COMPLEJIDAD*
- *ITEMS*
- *USUARIO*
- *CEDULA*
- *SEGMENTO*
- *FECHA ASIGNACION*
- *ESTADO*

Se ejecuta seleccionando del menú principal "***REPORTES***", opción ***"PRODUCCION Y OPERACIÓN"*** y seleccionar ***"Priorización y trabajo por paquete".*** El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".


Trabajo Asignado

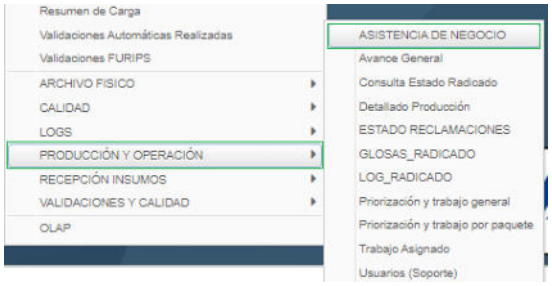
PAQUETE	LINEA	RECLAMACION	RADICADO	COMPLEJIDAD	ITEMS	USUARIO	CEDULA	SEGMENTO	FECHA ASIGNACION	ESTADO
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16111406	12321605	UCI	163	andres.campos	80244588	Medica	2021-02-10 09:24:25.0	ASIGNADA
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16102844	12313230	URGENCIA	6	maria.medina	52973979	Medica	2021-02-11 06:39:28.0	ASIGNADA
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16099870	12310378	HOSPITALIZACION SIN CIRUGIA	15	edith.salazar	52871862	Medica	2021-02-12 15:06:14.0	ASIGNADA
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16112250	12322449	URGENCIA	17	wendy.ferreira	1012369804	Medica	2021-02-12 16:18:42.0	ASIGNADA
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16107113	12317361	HOSPITALIZACION SIN CIRUGIA	161	angie.rodriguez	1024577962	Medica	2021-02-15 11:39:50.0	ASIGNADA
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16112265	12322464	CIRUGIA	152	yenifer.fula	1033698096	Medica	2021-02-15 15:59:19.0	ASIGNADA
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16111252	12321451	HOSPITALIZACION SIN CIRUGIA	17	liliana.pardo	52877961	Medica	2021-02-15 16:06:36.0	ASIGNADA
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16111431	12321630	HOSPITALIZACION SIN CIRUGIA	15	angie.rodriguez	1024577982	Medica	2021-02-15 16:31:50.0	ASIGNADA
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16113512	12323552	CIRUGIA	31	yenifer.fula	1033698096	Medica	2021-02-16 06:07:24.0	ASIGNADA
Asd_Pqt_26_Pj	ECAT-PJ	16113822	12323861	CIRUGIA	17	mauricio.fernandez	79607038	Medica	2021-02-16 06:30:29.0	ASIGNADA
		805664330			1411					

1 / 2 [1 - 50 / 84]

Exportar CSV 4s 353ms

14.3.10 Asistencia de negocio

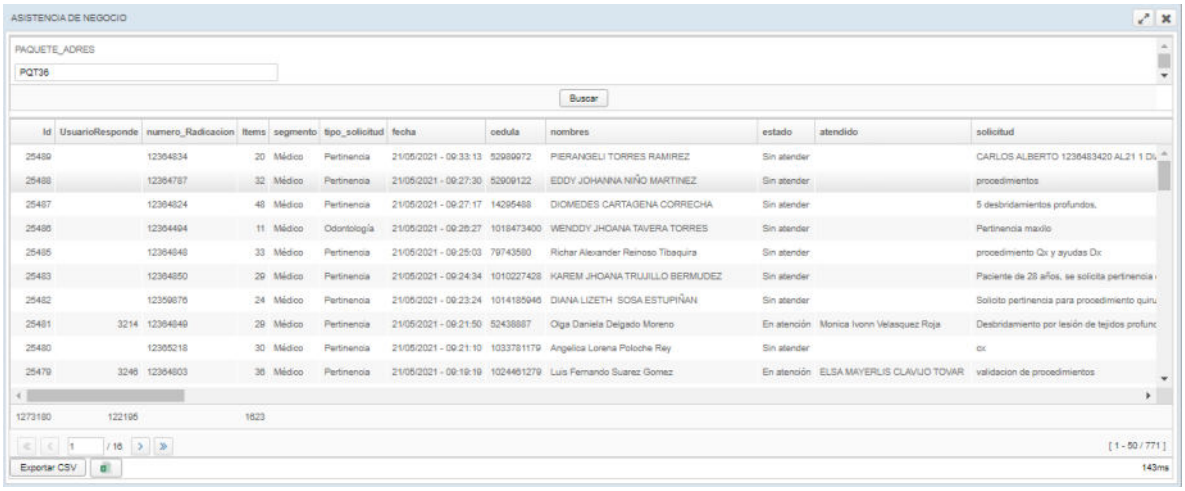
El objetivo de reporte es poder controlar las asistencias técnicas por parte de los líderes técnicos.



Contiene 11 Campos, que corresponden a:

- *ID*
- *USUARIORESPONDE*
- *NUMERO_RADICACION*
- *ITEMS*
- *SEGMENTO*
- *TIPO_SOLICITUD*
- *FECHA*
- *CEDULA*
- *NOMBRES*
- *ESTADO*
- *ATENDIDO*
- *SOLICITUD*
- *RESPUESTA*
- *FECHASOLUCION*
- *TRESPUESTA*

Se ejecuta seleccionando del menú principal "***REPORTES***", opción ***"PRODUCCION Y OPERACIÓN"*** y seleccionar ***"Asistencia de negocio".*** El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".



14.3.11 Reporte usuarios

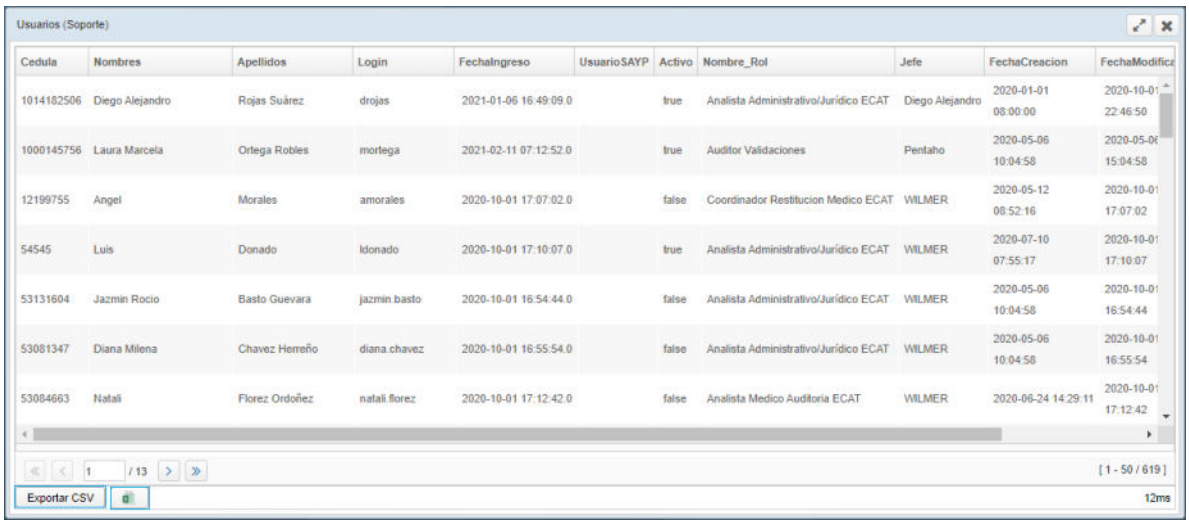
Por medio de este reporte se obtiene la relación de usuarios creados en el aplicativo ORION, incluye resultado contenido nombre, apellidos, número de documento, su estado, roles asignados y último ingreso al aplicativo.



Contiene 12 campos, que corresponden a:

- *CEDULA*
- *NOMBRES*
- *APELLIDOS*
- *LOGIN*
- *FECHAINGRESO*
- *USUARIOSAYP*
- *ACTIVO*
- *NOMBRE_ROL*
- *JEFE*
- *FECHACREACION*
- *FECHAMODIFICACION*
- *FECHAELIMINACION*

Se ejecuta seleccionando del menú principal "***REPORTES***", opción ***"PRODUCCION Y OPERACIÓN"*** y seleccionar ***"Usuarios soporte".***
El sistema permite descargar el reporte en los formatos *.CSV* y *.xlsx*, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".



14.3.12 Priorización Analista por paquete

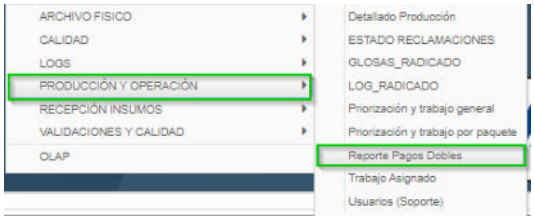
Reporte detalla la priorización y trabajo realizada al paquete en proceso de auditoría, indica el usuario que asigna (Líder que realiza la asignación) fecha, con los criterios seleccionados (Tipo evento, Complejidad, línea de trabajo, Entidad, Ítems, monto.

14.3.13 Priorización Segmento

Reporte describe la priorización general del paquete, e indica los radicados que estén pendientes por priorización.

14.3.14 Reporte Pagos dobles

Reporte para identificar posible pagos dobles en el proceso de auditoría de un radicado paquete de PJ.

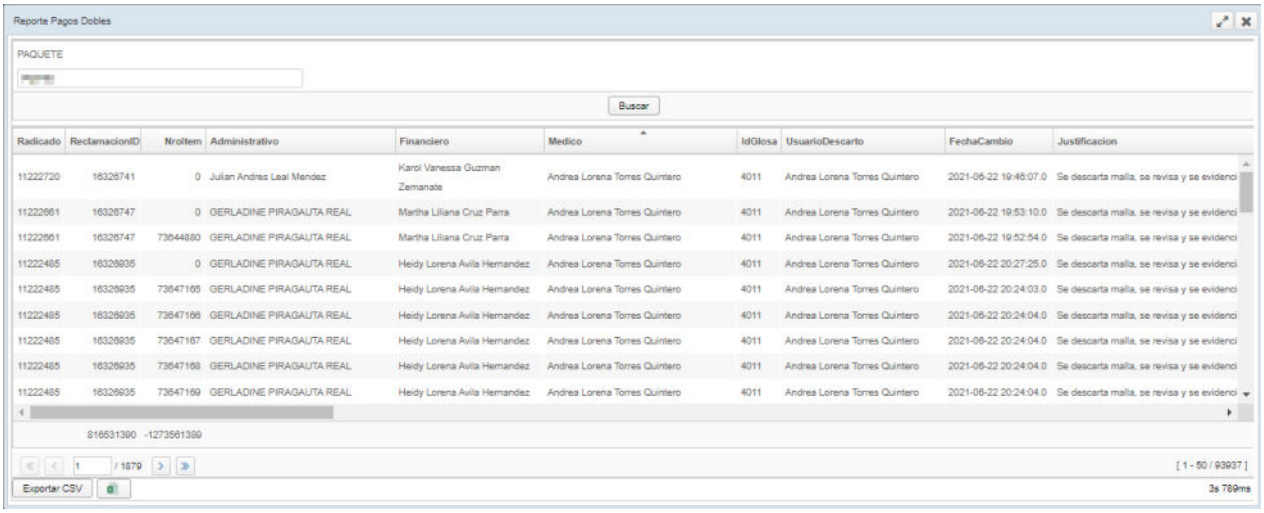


Se ejecuta seleccionando del menú principal ***"REPORTES"***, opción ***"Producción y operación"*** y seleccionar ***"Reporte Pagos Dobles",*** se habilita opción para ingresar *número de paquete*, seleccione opción ***"Buscar".***

El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".

Contiene 10 campos, que corresponden a:

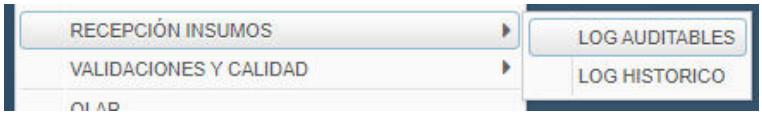
- *RADICADO*
- *RECLAMACIONID*
- *NROITEM*
- *ADMINISTRATIVO*
- *FINANCIERO*
- *MEDICO*
- *IDGLOSA*
- *USUARIODESCARTO*
- *FECHACAMBIO*
- *JUSTIFICACION*



14.4 Recepción insumos

14.4.1 LOG Auditables y LOG Histórico

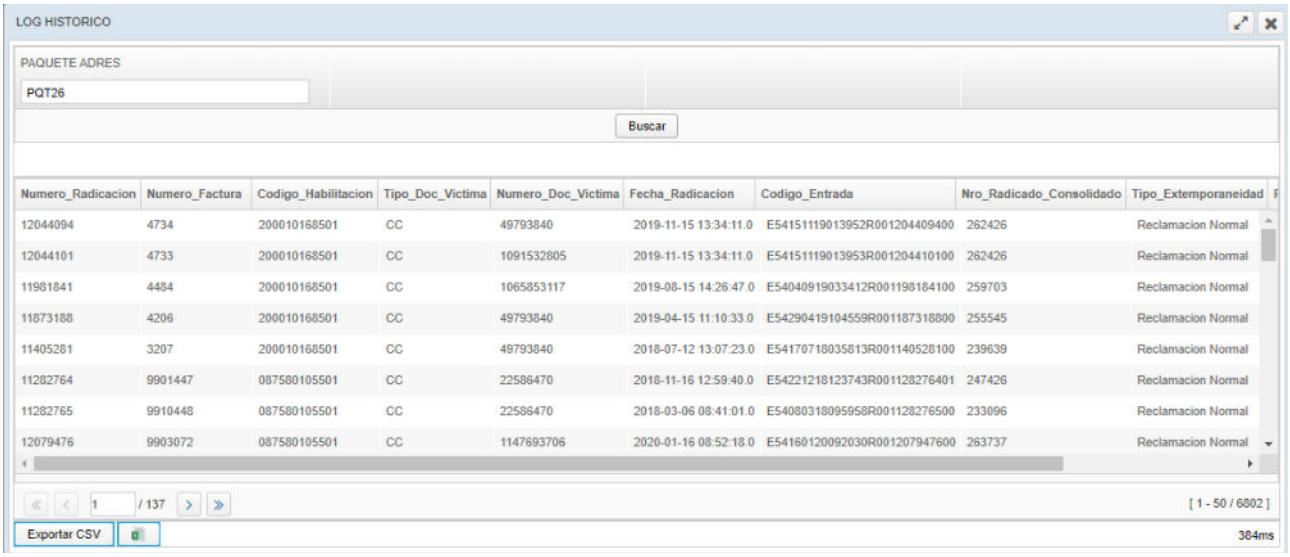
LOGs de reclamaciones que componen el paquete remitido por la ADRES para la auditoria.



Contiene 11 campos, que corresponden a:

- *NUMERO_RADICACION*
- *NUMERO_FACTURA*
- *CODIGO_HABILITACION*
- *TIPO_DOC_VICTIMA*
- *NUMERO_DOC_VICTIMA*
- *FECHA_RADICACION*
- *CODIGO_ENTRADA*
- *NRO_RADICADO_CONSOLIDADO*
- *TIPO_DE_EXTEMPORANEIDAD*
- *RADICADO_ANTERIOR*
- *NUMERO_PAQUETE*

Se ejecuta seleccionando del menú principal "***REPORTES***", opción ***"RECEPCION INSUMOS"*** y seleccionando ***"LOG AUDITABLES" o "LOG HISTORICO",*** se habilita opción para ingresar número de paquete a generar seleccione opción ***"Buscar".***
El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".



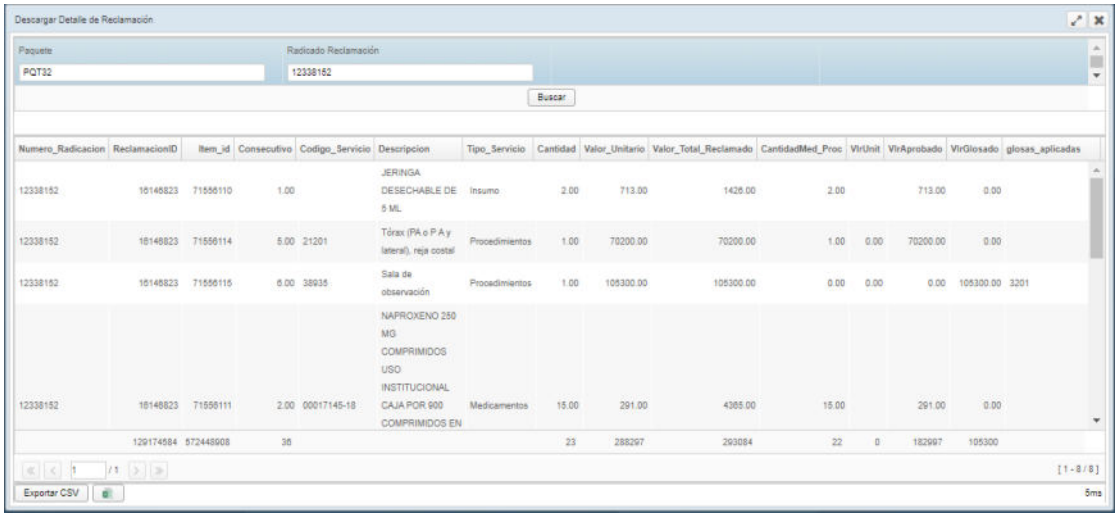
14.5 Validaciones y Calidad

14.5.1 Descargar Detalle De Reclamación

Descargar detalle de una reclamación de un paquete específico.



Se ejecuta seleccionando del menú principal "***REPORTES***", opción ***"Validaciones y Calidad"*** y seleccionando ***"Descargar detalle de reclamación",*** se habilita opción para ingresar *número de paquete* y *número de radicado de la reclamación*, seleccione opción ***"Buscar".***



El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".

Contiene 15 campos, que corresponden a:

- *NUMERO_RADICACION*
- *RECLAMACIONID*
- *ITEM_ID*
- *CONSECUTIVO*
- *CODIGO_SERVICIO*
- *DESCRIPCION*
- *TIPO_SERVICIO*
- *CANTIDAD*
- *VALOR_UNITARIO*
- *VALOR_TOTAL_RECLAMADO*
- *CANTIDADMED_PROC*
- *VLRUNIT*
- *VLRAPROBADO*
- *VLRGLOSADO*
- *GLOSAS_APLICADAS*

14.5.2 Glosas por paquete

Reporte genera las glosas aplicadas en proceso de auditoría a un paquete.



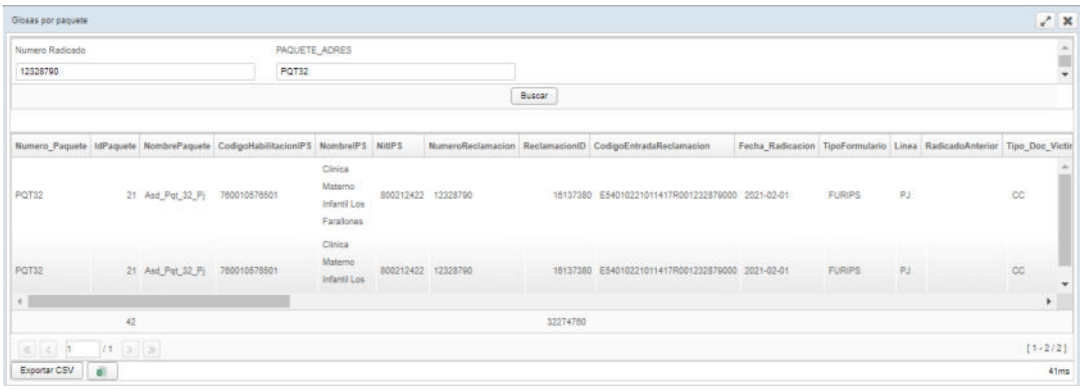
Se ejecuta seleccionando del menú principal "***REPORTES***", opción ***"Validaciones y Calidad"*** y seleccionando ***"Glosas por paquete",*** se habilita opción para ingresar *número de radicado* y *número de paquete*, seleccione opción ***"Buscar".***

Contiene 37 campos, que corresponden a:

- *NUMERO_PAQUETE*
- *IDPAQUETE*
- *NOMBREPAQUETE*
- *CODIGOHABILITACIONIPS*

- *NOMBREIPS*
- *NITIPS*
- *NUMERORECLAMACION*
- *RECLAMACIONID*
- *CODIGOENTRADARECLAMACION*
- *FECHA_RADICACION*
- *TIPOFORMULARIO*
- *LINEA*
- *RADICADOANTERIOR*
- *TIPO_DOC_VICTIMA*
- *NOM_DOC_VICTIMA*
- *CODIGOTIPO_EVENTO*
- *DESCRIPCION_TIPO_EVENTO*
- *NROITEM*
- *CODIGO_SERVICIO*
- *TIPO_SERVICIO*
- *FECHA_SERVICIO*
- *ID_TRABAJO_GLOSA_OBJETADO*
- *IDGLOSA*
- *CODIGOGLOSA*
- *GLOSAOBSERVACION*
- *SELEVANTA*
- *SUSTENTACIONGLOSA*
- *ANOTACIÓN*
- *ANOTACIÓN A NIVEL DE RECLAMACIÓN*
- *FECHAREGISTRO*
- *FECHAFINALIZACIONAUDITORIA*
- *LOGINUSUARIO*
- *NOMBRE_USUARIO*
- *DOCUMENTO_USUARIO*
- *VALOR_RECLAMADO_ITEM*
- *VALOR_APROBADO_ITEM*
- *VALOR_GLOSADO_ITEM*

El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx, seleccionando las opciones "*Exportar CSV*" y "*Exportar en archivo de Excel*".



14.5.3 Glosas Repetidas Mismo ITEM o Reclamación

Reporte para identificar glosas repetidas aplicadas al mismo ITEM o radicado.



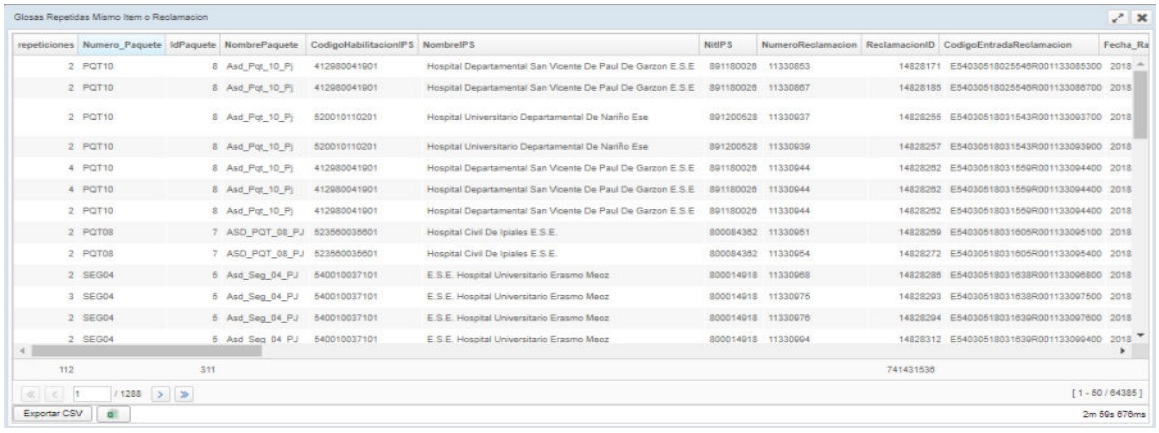
Se ejecuta seleccionando del menú principal "***REPORTES***", opción ***"Validaciones y Calidad"*** y seleccionando ***"Glosas repetidas mismo Ítem o Reclamación",*** se habilita opción para ingresar *número de radicado* y *número de paquete*, seleccione opción ***"Buscar".***

El sistema permite descargar el reporte en los formatos .CSV y .xlsx, seleccionando las opciones

"Exportar CSV" y *"Exportar en archivo de Excel"*.

Contiene 37 campos, que corresponden a:

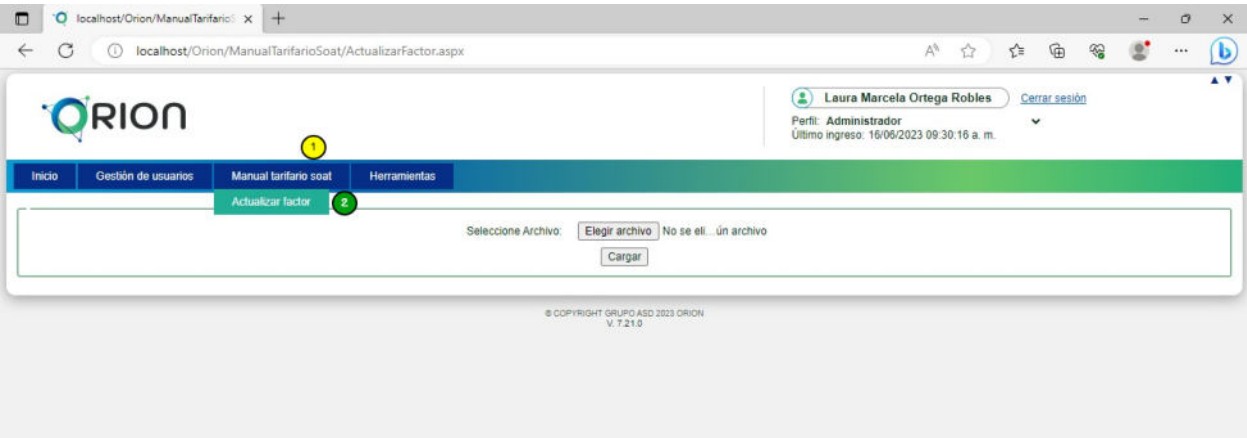
- *REPETICIONES*
- *NUMERO_PAQUETE*
- *IDPAQUETE*
- *NOMBREPAQUETE*
- *CODIGOHABILITACIONIPS*
- *NOMBREIPS*
- *NITIPS*
- *NUMERORECLAMACION*
- *RECLAMACIONID*
- *CODIGOENTRADARECLAMACION*
- *FECHA_RADICACION*
- *TIPOFORMULARIO*
- *LINEA*
- *RADICADOANTERIOR*
- *TIPO_DOC_VICTIMA*
- *NOM_DOC_VICTIMA*
- *CODIGOTIPO_EVENTO*
- *DESCRIPCION_TIPO_EVENTO*
- *NROITEM*
- *CODIGO_SERVICIO*
- *TIPO_SERVICIO*
- *FECHA_SERVICIO*
- *IDGLOSA*
- *CODIGOGLOSA*
- *GLOSAOBSERVACION*
- *SELEVANTA*
- *SUSTENTACIONGLOSA*
- *ANOTACIÓN*
- *FECHAFINALIZACIONAUDITORIA*
- *LOGINUSUARIO*
- *NOMBRE_USUARIO*
- *DOCUMENTO_USUARIO*
- *VALOR_RECLAMADO_ITEM*
- *VALOR_APROBADO_ITEM*
- *VALOR_GLOSADO_ITEM*



15. Manual Tarifario Soat.

Esta opción permite realizar la actualización del factor de los procedimientos de la tabla del manual tarifario, luego de los cambios hechos ahora es posible cargar nuevos, indicando el año en que empieza a regir.

Para ingresar a la opción necesitamos que nuestro usuario tenga permisos de perfil administrador y nos aparecerá la opción en la barra de menús "Manual tarifario soat" y submenú "Actualizar factor".



Para poder realizar el cargue es necesario tener en cuenta los siguientes puntos.

1. Este formulario solo permite adjuntar archivos planos con extensión .csv.
2. El archivo plano por cargar debe contener la siguiente estructura.

    a. Debe contener encabezado con las columnas correspondientes separadas por el carácter punto y coma. Los nombres deben coincidir exactamente como se indica a continuación (Id;Codigo_Servicio;Anio;Factor;Porcentaje_Zona_Especial).

    Id: Es un identificador único que identifica al registro, este no será insertado en la base de datos, solo se usa para identificar el registro en la carga.

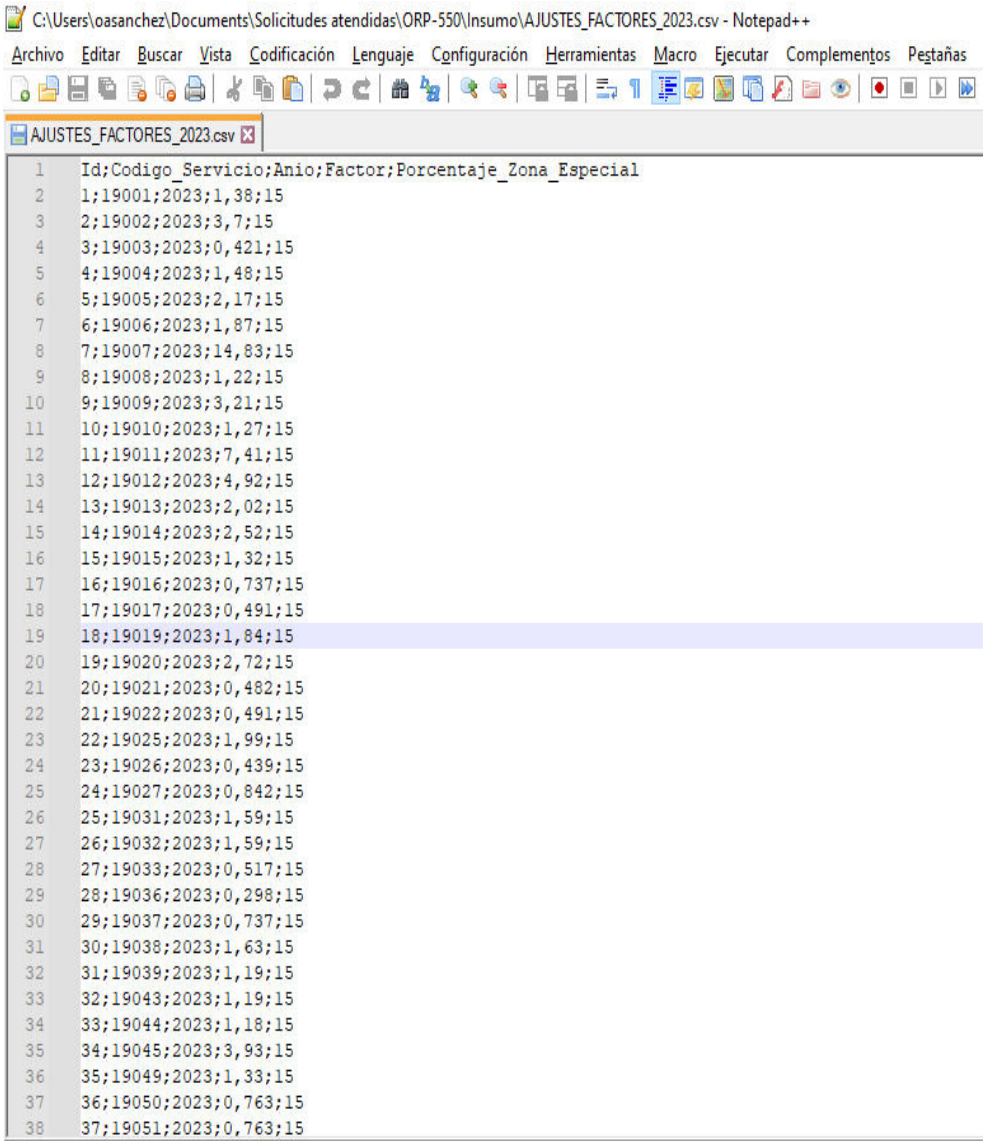
    Codigo_Servicio: Código que identifica el servicio.

    Anio: Es el año en el cual empieza a regir el nuevo factor para el servicio.

    Factor: Es el factor decimal separado con carácter coma asignado al servicio.

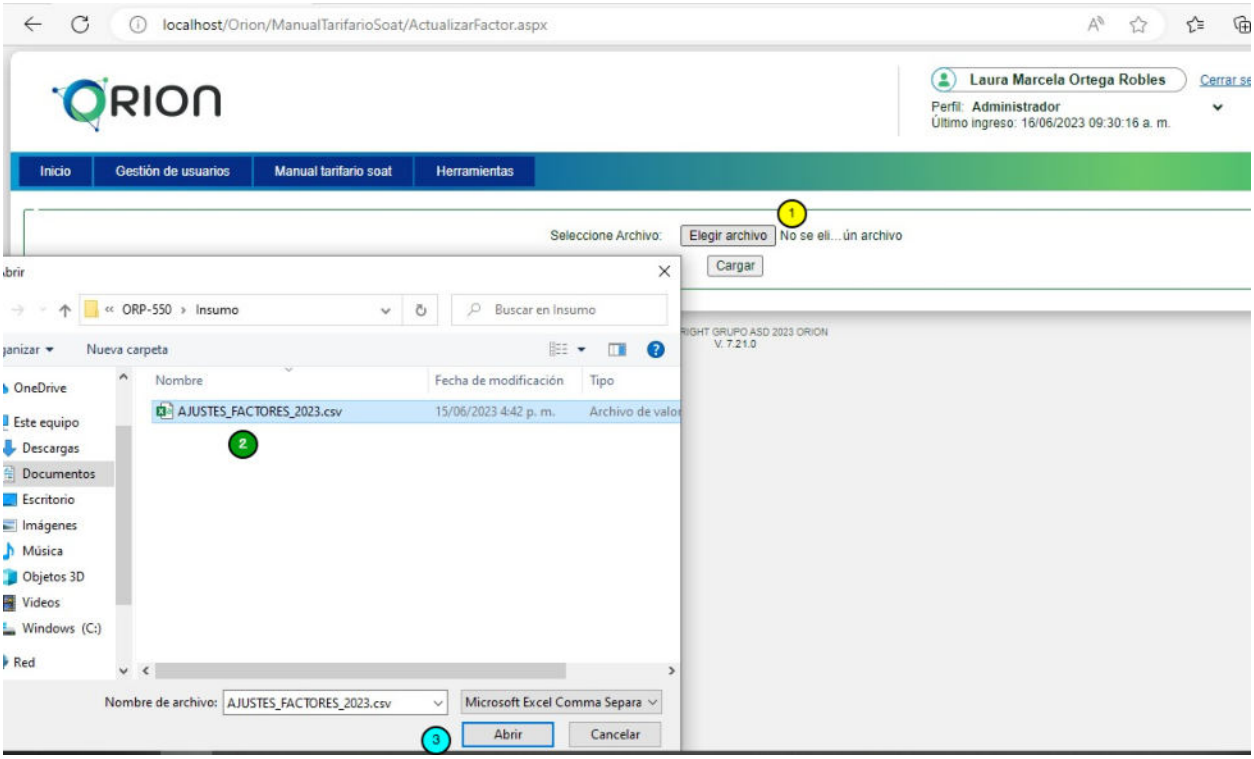
    Porcentaje_Zona_Especial: Es el porcentaje asignado al servicio cuando es liquidado para una zona especial. Debe ser un número entero.

    b. Todas las filas deben contener datos no puede estar ninguno vació. A continuación, se muestra cómo se vería el archivo.



3. Los datos incluidos en el archivo no deben poseer registros duplicados los campos Codigo_Servicio ya que esto provocara que la caga no se realice.

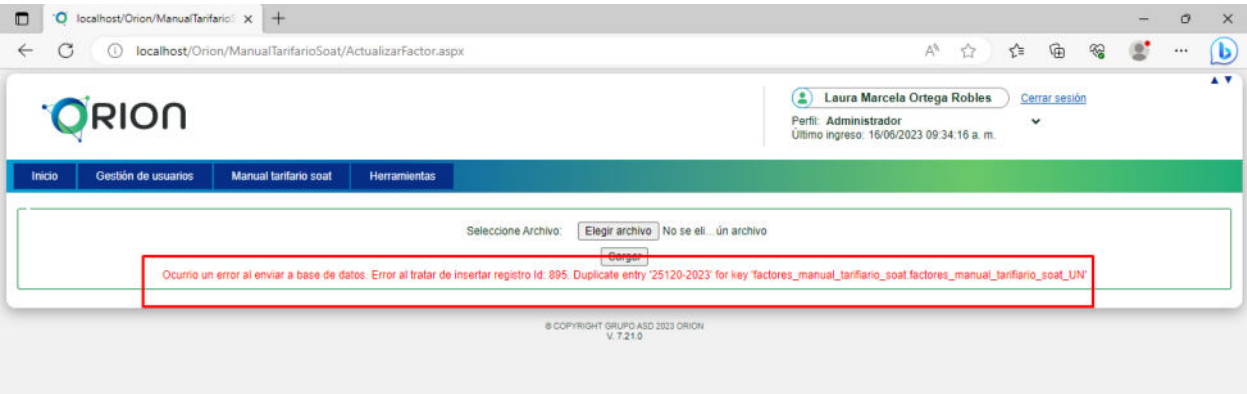
Una vez tengamos el archivo bien estructurado procedemos a cargarlo. Para esto damos clic en el botón “Elegir archivo” y escogemos nuestro archivo.



Al dar clic en abrir quedara relacionado nuestro documento y solo restara dar clic en el botón “Cargar”, el cual iniciara la carga de los registros.



Si hubiera algún error en la carga, se mostrará un mensaje con lo ocurrido. Como se muestra a continuación no logro completar la carga, indicando el identificador del archivo que genero el error y el motivo, en este caso que se trató de ingresar un registro duplicado ya que el código 25120 con fecha 2023 ya había sido ingresado.



Si todo sale correcto recibiríamos un mensaje de confirmación correcta de la carga.

