



SIIFA

Manual Funcional de Seguimiento a Facturas

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

BOGOTÁ D.C., julio de 2026

Versión 1.0.2

Tabla de Contenido

Control de versiones del documento	4
1. Objetivo	5
2. Objetivos Específicos	5
3. Alcance del Manual.....	5
4. Campo de Aplicación	6
5. Normatividad	8
Decreto 228 de 2025	8
Resolución 1962 de 2025	8
Ley 1438 de 2011	8
Resolución 2284 de 2023	9
Documento técnico 2	11
'CAMPOS DE DATOS DEL SECTOR SALUD, ADICIONALES A LA GENERACIÓN DE LA FEV'	11
6. Flujo general del proceso de auditoría ERP/PSS/PTS.....	13
6.1. Verificación de facturas radicadas	15
Listar Facturas	15
Consulta y Listado de Facturas	16
Detalle de Facturas	17
6.2 Registro de Devolución	19
Tiempos del registro en SIIFA de la Devolución	19
Tiempos del trámite de devolución	19
6.2.1 Registro de devolución en SIIFA	23
6.2.2 Registrar respuesta a devolución.....	30
6.2.3 Registrar decisión final de la devolución.....	32
6.3 Registro de Glosa.....	37
Tiempos del registro en SIIFA de la glosa.....	37
Tiempos del trámite de la glosa	38
6.3.1 Registro de glosa en SIIFA.....	42
6.3.2 Registrar respuesta a glosa	50
6.3.3 Registrar decisión inicial de la glosa.....	51

6.3.4 Registrar subsanación de glosa no levantada	54
6.3.5. Decisión Final	56
7. Flujo general del proceso de auditoría para SOAT y Planes Voluntarios en Salud.....	62
7.1 Registro de Objeción	62
IX. Cobertura póliza SOAT	62
X. Plan complementario de salud.....	62
XI. Plan medicina prepagada	62
XII. Pólizas en salud.....	62
7.2 Registro de Objeción Devolución	75
8. Información de soporte y canales de contacto	89
9. Tabla de Ilustraciones.....	90

Control de versiones del documento

Mediante la presente versión 1.0.2 fechada de julio de 2026, se realizaron los siguientes cambios, en relación con la versión anterior 1.0.1:

Sección	Cambio realizado
Normativa	Se agrega información relacionada al documento tecnico 2: 'CAMPOS DE DATOS DEL SECTOR SALUD, ADICIONALES A LA GENERACIÓN DE LA FEV'
Registro de Objeciones	Se incorporó informacion acerca del registro de objeciones para facturas con cobertura SOAT y Planes Voluntarios. Desde la pagina 62 hasta la 88.
Ilustraciones	Numero de las Ilustraciones nuevas: 31 a la 54.

1. Objetivo

Establecer las directrices y procedimientos para la consulta y registro del seguimiento de las facturas en el sistema, permitiendo a las entidades y usuarios autorizados realizar un registro oportuno y transparente del proceso de auditoría, garantizando trazabilidad, confiabilidad de la información y con ello, apoyo a las entidades del orden nacional en la toma de decisiones dentro del Sistema de Salud.

2. Objetivos Específicos

- Facilitar la identificación de devoluciones en el proceso de auditoría
- Facilitar la identificación de glosas en el proceso de auditoría.
- Facilitar la identificación de objeciones en el proceso de auditoría
- Garantizar la trazabilidad del ciclo de vida de la factura.
- Mejorar la transparencia y disponibilidad de la información en el SGSSS
- Apoyar la toma de decisiones mediante información consolidada y actualizada.

3. Alcance del Manual

Este manual describe el funcionamiento del módulo de seguimiento de las facturas dentro del sistema SIIFA, incluyendo:

- Consulta de facturas radicadas.
- Consulta y registro de devoluciones, glosas y respuestas.
- Consulta y registro de objeciones.

4. Campo de Aplicación

Las disposiciones contenidas en el presente Manual Funcional del Módulo de Seguimiento a Facturas del Sistema Integral de Información Financiera y Asistencial – SIIFA aplican a los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) que intervienen en los procesos de auditoría, seguimiento y trazabilidad de la facturación electrónica de venta en salud, de acuerdo a las fases de implementación y grupos definidos en el artículo 9 de la Resolución 1962 de 2025.

El ámbito de aplicación comprende en esta primera fase a los siguientes actores, los cuales son responsables de la veracidad, integridad y oportunidad de la información transmitida al SIIFA:

- **Entidades Responsables de Pago – ERP**
- **Prestadores de Servicios de Salud – PSS**
- **Proveedores de Tecnologías en Salud – PTS**
- **Otros pagadores:** compañías de seguros autorizadas para ofrecer pólizas del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) y las entidades que ofrecen planes voluntarios de salud.

Responsabilidades dentro del módulo:

Registrar la trazabilidad de los procesos de auditoría conforme a su competencia de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente en especial:

- Artículo 57 de la Ley 1438 de 2011
- Artículo 6 de la Resolución 2284 de 2023
- Código de comercio según aplique para los Otros pagadores: compañías de seguros autorizadas para ofrecer pólizas del Seguro Obligatorio de Accidentes de tránsito (SOAT) y las entidades que ofrecen planes voluntarios de salud.

A continuación se presentan de manera ilustrativa las entidades y actores a los que les aplica el presente manual:

- Entidades responsables de pago/Prestadores de Servicios de Salud/Proveedores de Tecnologías en Salud.

Campo de aplicación



Ilustración 1 Campo de aplicación

- **Otros pagadores:** compañías de seguros autorizadas para ofrecer pólizas del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) y las entidades que ofrecen planes voluntarios de salud.

Nota: Se debe tener en cuenta que la Fase II se encuentra en proceso de actualización y es posible que se amplíe el presente alcance, conforme se avance durante la implementación del SIIFA y siguiendo el cronograma establecido en el artículo 9 de la Res. 1962 de 2025.

5. Normatividad

El presente manual se ampara en las siguientes normas:

Decreto 228 de 2025

Por el cual se adiciona la Parte 12 al Libro 2 del Decreto 780 de 2016, en el sentido de reglamentar el Sistema Integral de Información Financiera y Asistencial (SIIFA), y se dictan otras disposiciones.

Resolución 1962 de 2025

Por medio de la cual se desarrolla la estructura del Sistema Integral de Información Financiera y Asistencial -SIIFA, se determina la información a registrar, sus módulos, manuales y demás aspectos necesarios para su funcionamiento.

Adicionalmente, a continuación se detalla el marco normativo en el cual se basa el proceso de seguimiento de las facturas en el sistema, comprendido como la auditoría a las facturas de venta en salud.

Ley 1438 de 2011

Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones:

Artículo 57: Trámite de glosas. Las entidades responsables del pago de servicios de salud dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la presentación de la factura con todos sus soportes, formularán y comunicarán a los prestadores de servicios de salud las glosas a cada factura, con base en la codificación y alcance definidos en la normatividad

vigente. Una vez formuladas las glosas a una factura no se podrán formular nuevas glosas a la misma factura, salvo las que surjan de hechos nuevos detectados en la respuesta dada a la glosa inicial.

El prestador de servicios de salud deberá dar respuesta a las glosas presentadas por las entidades responsables del pago de servicios de salud, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, indicando su aceptación o justificando la no aceptación. La entidad responsable del pago, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta, decidirá si levanta total o parcialmente las glosas o las deja como definitivas.

Si cumplidos los quince (15) días hábiles, el prestador de servicios de salud considera que la glosa es subsanable, tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles para subsanar la causa de las glosas no levantadas y enviar las facturas enviadas nuevamente a la entidad responsable del pago.

Los valores por las glosas levantadas total o parcialmente deberán ser cancelados dentro del mismo plazo de los cinco (5) días hábiles siguientes, a su levantamiento, informando al prestador la justificación de las glosas o su proporción, que no fueron levantadas.

Una vez vencidos los términos, y en el caso de que persista el desacuerdo se acudirá a la Superintendencia Nacional de Salud, bien sea en uso de la facultad de conciliación o jurisdiccional a elección del prestador, en los términos establecidos por la ley.

El Gobierno Nacional reglamentará los mecanismos para desestimular o sancionar el abuso con el trámite de glosas por parte de las entidades responsables del pago.

Resolución 2284 de 2023

Por la cual se establecen los soportes de cobro de la factura de venta en salud, el Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas y se dictan otras disposiciones.

- **Artículo 4: Manual único de devoluciones, glosas y respuestas.** Adóptese el Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas contenido en el Anexo Técnico No. 3 que hace parte integral de la presente resolución, el cual es de obligatorio cumplimiento por las partes suscriptoras de los acuerdos de voluntades, y para los proveedores de tecnologías en salud cuando así se haya pactado, tal como lo prevé el artículo 2.5.3.4.4.5 del Decreto 780 de 2016.
- **Artículo 6: Procedimiento para devoluciones** La entidad responsable de pago deberá determinar la aplicación de alguna de las causales establecidas en la tabla de devoluciones del Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas contenido en el Anexo Técnico No. 3 de la presente resolución y comunicar al prestador o proveedor la devolución de la factura, usando la codificación establecida, de conformidad con el siguiente procedimiento:
 - **6.1. 6.2:** La entidad responsable de pago a partir de la radicación y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes podrá formular y comunicar por una única vez a los prestadores de servicios de salud o proveedores de tecnologías en salud, la devolución de la factura de venta en salud. Una vez vencido dicho término, no será posible aplicar devoluciones a esa factura. Comunicada la devolución y de considerarse por parte del prestador de servicios de salud o proveedor de tecnologías en salud que esta es injustificada, deberá dar respuesta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la misma. De guardar silencio dentro de ese término, se entenderá que el prestador de servicios de salud o proveedor de tecnologías en salud acepta tácitamente el motivo de devolución, debiendo expedir la respectiva nota crédito.
 - **6.3:** La entidad responsable de pago contará con cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta dada por el prestador o el proveedor, para aceptarla o notificar la reiteración de la devolución. De no notificarse se entenderá que la devolución era injustificada.

- **Parágrafo:** Los términos establecidos en el numeral 6.1 del presente artículo inician de forma simultánea al plazo establecido en el inciso primero del artículo 57 de la Ley 1438 de 2011 para la formulación y trámite de glosas.
- **Artículo 10. Registro de información transaccional.** La información transaccional correspondiente al envío y recepción de los soportes de cobro, así como la comunicación de devoluciones, glosas y respuestas, se debe realizar de forma automatizada, en línea y en el formato de datos que permita capturar la información, a través de los canales de relacionamiento y mecanismos de entrega y actualización de información pactados. Esta información deberá estar registrada conforme con los lineamientos adoptados en el numeral 2 del Anexo Técnico No. 3 de la presente resolución.
- **Código de Comercio:** para las pólizas y planes voluntarios de salud.
- **Decreto 780 de 2026. Artículo 2.6.1.4.3.1.2.** Término para resolver y pagar las reclamaciones. Para las reclamaciones ante ADRES y las pólizas de SOAT.

Documento técnico 2

'CAMPOS DE DATOS DEL SECTOR SALUD, ADICIONALES A LA GENERACIÓN DE LA FEV'

IV Cobertura póliza SOAT: Servicios en salud y el transporte al centro asistencial que se presten a víctimas de accidentes de tránsito ocasionados por vehículos asegurados por una póliza SOAT vigente, en los términos señalados en el Sección 2, Capítulo 4, Título 1, Parte 6, Libro 2 del Decreto 780 de 2016.

X Plan complementario de salud: corresponde a las coberturas de servicios de salud contratados voluntariamente y financiados en su totalidad por el afiliado o los empleadores que lo establezcan, con



recursos distintos a las cotizaciones obligatorias, en los términos del artículo 2.2.4.1.1 del Decreto 780 de 2016.

XI Plan medicina prepagada: corresponde a las coberturas de servicios de salud contratados voluntariamente y financiados en su totalidad por el afiliado o los empleadores que lo establezcan, con recursos distintos a las cotizaciones obligatorias, en los términos del artículo 2.2.4.1.16. del Decreto 780 de 2016.

XII Pólizas en salud: coberturas de servicios de salud contratados voluntariamente y financiados en su totalidad por el afiliado o los empleadores que lo establezcan, con recursos distintos a las cotizaciones obligatorias, en los términos del artículo 2.2.4.3. del Decreto 780 de 2016.

6. Flujo general del proceso de auditoría ERP/PSS/PTS

Este módulo permite a las entidades responsables de pago registrar en el SIIFA, la información de las devoluciones y glosas que durante la revisión o auditoría de las facturas radicadas, fueron previamente comunicadas a los prestadores de servicios y a los proveedores de tecnologías en salud, facilitando el control y seguimiento de las devoluciones y glosas generadas; así como las respuestas y subsanaciones presentadas por los prestadores de servicios de salud y proveedores de tecnologías en salud, dentro del proceso de auditoría.

Se debe tener en cuenta que en el SIIFA, se debe registrar la información en atención al cumplimiento de los términos establecidos en la normativa vigente; a saber:

Tiempos trámite de devoluciones y glosas

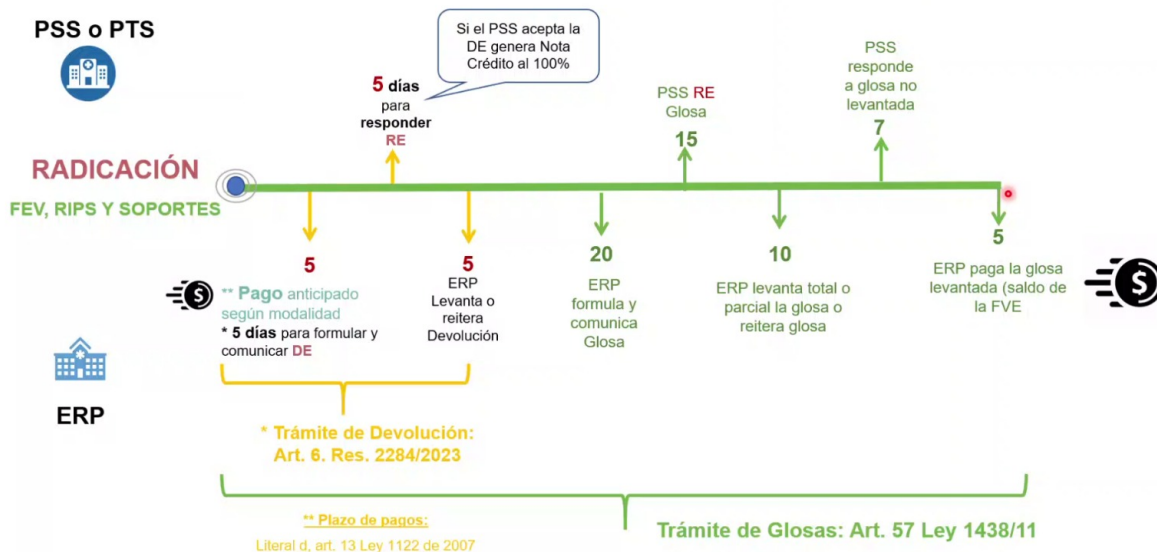


Ilustración 2 Tiempos del Trámite de devoluciones y glosas

Registro de información de seguimiento de la factura

1. Confirmar que la factura tenga el registro de la información de radicación.
2. La ERP debe registrar la información sobre:
 - Causas de Devolución previamente comunicadas, según la Tabla 1.2 del Anexo Técnico No. 3 Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas definido en la Resolución 2884 de 2023
 - Causas de Glosa formuladas y comunicadas previamente según la Tabla 1.3 del Anexo Técnico No. 3 Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas definido en la Resolución 2884 de 2023.
 - Decisiones Iniciales y Finales de Devolución y Glosa, que previamente fueron comunicadas.
3. El prestador/proveedor debe registrar:
 - Respuestas a la devolución que le comunicó a la entidad responsable de pago.
 - Respuestas a la glosa que le comunicó a la entidad responsable de pago.

El proceso garantiza trazabilidad y oportunidad en el registro de la gestión de las facturas de acuerdo con el siguiente flujo de proceso.

Detalle de Facturas

La pantalla de Detalle de factura permite consultar de manera integral toda la información asociada a una factura previamente seleccionada en el listado del sistema.

Desde esta vista, el usuario puede revisar los datos del emisor, adquiriente, valores facturados, documentos asociados y el estado del proceso de auditoría, devoluciones y glosas.

La información se presenta organizada en secciones que facilitan su consulta y seguimiento:

1. Información de facturación En esta sección se muestran los datos generales de la factura, incluyendo:

- Información del emisor y su ubicación.
- Información del adquiriente y su ubicación.
- Código único de factura electrónica (CUFE).
- Fecha de emisión de la factura.
- Resumen financiero de la factura, donde se detallan:
 - Valor bruto.
 - Anticipos registrados.
 - Valor total de la factura.

Esta sección permite validar los datos principales registrados durante la radicación.

2. Información de radicación. Presenta los datos relacionados con el proceso de radicación de la factura dentro del sistema, permitiendo verificar cuándo fue radicada y cuándo fue registrada en el SIIFA. Se debe tener en cuenta que esto hace parte del módulo 2 del Siifa – Ver manual específico.

Nota: Es necesario que la factura tenga los datos de la radicación previos al registro del seguimiento.

3. Información del contrato asociado Muestra los datos del contrato vinculado a la factura, tales como:

- Nombre (número) del contrato suscrito entre las partes
- Fecha de suscripción.
- Estado del contrato.
- Modalidad de pago establecida.

Esto permite validar la relación contractual bajo la cual se generó la factura. Se debe tener en cuenta que esto, hace parte del módulo 1 del Siifa – Ver manual específico.

4. Gestión de devoluciones Permite visualizar el estado y avance del trámite registrado de devoluciones realizadas sobre la factura y, previamente formuladas y comunicadas al prestador/proveedor incluyendo:

- Registro de la formulación de devolución por parte del pagador.
- Registro de la respuesta generada por el prestador/proveedor.
- Registro de la decisión del pagador respecto a la devolución.

5. Avance de auditoría – Glosas Se muestra la información registrada relacionada con las glosas realizadas sobre la factura y, previamente formuladas y comunicadas al prestador/proveedor, indicando:

- Registro de la formulación de glosas.
- Registro de la respuesta generada por el prestador/proveedor.
- Registro de la decisión inicial del pagador respecto a la glosa.
- Registro de la Subsanción de glosas no levantadas por el prestador/proveedor.
- Registro de la decisión final del pagador.

6. Notas crédito asociadas. Se presenta el listado de notas de crédito relacionadas con la factura, incluyendo número del documento, fecha de emisión y valor aplicado.



7. Notas débito asociadas Se visualizan las notas débito registradas, mostrando número del documento, fecha y valor.

8. RIPS asociados Muestra los Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS) vinculados a la factura, permitiendo verificar la información reportada de los servicios prestados. Esta funcionalidad estará disponible en la **Fase 2** de implementación del SIIFA.

6.2 Registro de Devolución

Tiempos del registro en SIIFA de la Devolución

Los tiempos para el registro de las devoluciones y la respuesta en el SIIFA, están determinados en la Resolución 1962 de 2025, deben priorizar mecanismos de interoperabilidad y en todo caso el registro en SIIFA no podrá ser posterior a las 48 horas hábiles siguientes a la comunicación a la otra parte.

Tiempos del trámite de devolución

El registro de devolución es el acto mediante el cual la Entidad Responsable de Pago (ERP) devuelve una factura al prestador/proveedor cuando encuentra inconsistencias generales que impiden continuar con su auditoría o trámite de pago de la factura.

Se registra cuando la factura presenta una o varias de las causas de devolución definidas en la Tabla 1.2 del Anexo Técnico No. 3 del Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas definido en la Resolución 2884 de 2023, la cual comprende únicamente las siguientes posibles causas de devolución:

- **DE16:** Porque la persona corresponde a otro responsable de pago

- **DE44:** Porque el prestador de servicios de salud que factura no hace parte de la red integral e integrada de la entidad responsable de pago
- **DE50:** Factura ya pagada o en trámite
- **DE56:** No radicación de los soportes dentro de los veintidós (22) días hábiles siguientes a la fecha de expedición de la factura conforme al artículo 5 de la Resolución 510 de 2022 o la que la modifique o sustituya.

En estos casos, la ERP debe esperar la respuesta del prestador/proveedor, la cual debe darse durante los siguientes cinco días hábiles después de la comunicación, para volver a revisar el caso y tomar una decisión final, de si es admitida y continúa dentro de la revisión de la auditoría o si devuelve la factura para que el prestador/proveedor genere la nota crédito total que reversa la operación contable ó bien define la discordancia ante la Superintendencia Nacional de Salud, en virtud de sus funciones conciliatorias o jurisdiccionales a elección del prestador /proveedor.

Etapa del proceso	Responsable	Plazo máximo	Descripción
Formulación y comunicación de la devolución	ERP	5 días hábiles después de la radicación	La entidad pagadora revisa la factura radicada, si encuentra una o más inconformidades que sea causal de devolución, debe comunicarlas al prestador/proveedor durante los primeros cinco días hábiles posteriores a la radicación de la

Etapa del proceso	Responsable	Plazo máximo	Descripción
			factura junto con sus soportes. Preferiblemente por interoperabilidad o a más tardar durante las siguientes 48 horas hábiles, deberá registrar dicha información en SIIFA
Respuesta a la devolución	Prestador/proveedor (PSS/PTS)	5 días hábiles después de recibida la comunicación de la devolución	El prestador/proveedor debe corregir o subsanar las inconsistencias señaladas y responder a la ERP, justificando o sustentando su respuesta, dentro del tiempo definido. Preferiblemente por interoperabilidad o a más tardar durante las siguientes 48 horas hábiles, deberá registrar dicha información en SIIFA

Etapa del proceso	Responsable	Plazo máximo	Descripción
Decisión final	ERP	5 días hábiles después de recibir la respuesta	La entidad pagadora analiza la respuesta presentada y decide levantar o reiterar la devolución, con el debido argumento que justifique la decisión. Si levanta la devolución, la factura debe continuar el trámite de auditoría, teniendo en cuenta que se continua con el mismo radicado de la factura, con el cual se cuentan los términos del artículo 57 de la Ley 1438 de 2011. Si reitera la devolución, el prestador/proveedor deberá realizar una nota crédito afectando el 100% de la Factura y de ser el caso, radicar una nueva factura a la entidad pagadora que corresponda ó si considera injusta la

Etapa del proceso	Responsable	Plazo máximo	Descripción
			devolución podrá acudir ante la Superintendencia Nacional de Salud, para que con los soportes y en el ejercicio de sus funciones conciliatorias o jurisdiccionales puedan resolver la discordancia. Preferiblemente por interoperabilidad o a más tardar durante las siguientes 48 horas hábiles, deberá registrar dicha información en SIIFA

Base normativa: Artículo 6 – Resolución 2284 de 2023

6.2.1 Registro de devolución en SIIFA

Una vez el usuario se encuentra dentro del detalle de la factura, puede iniciar el proceso de registro de una devolución utilizando la opción disponible en la parte superior derecha de la pantalla.

Para ello, debe seleccionar el botón **Agregar**, ubicado en el costado derecho del encabezado de la factura (Ilustración 5). Al hacer clic, el sistema desplegará un menú con varias opciones, entre las cuales se encuentra **Agregar devolución**.

Al seleccionar esta opción, el sistema permitirá iniciar el proceso de registro de la devolución sobre la factura consultada, para continuar con el procedimiento de auditoría correspondiente.

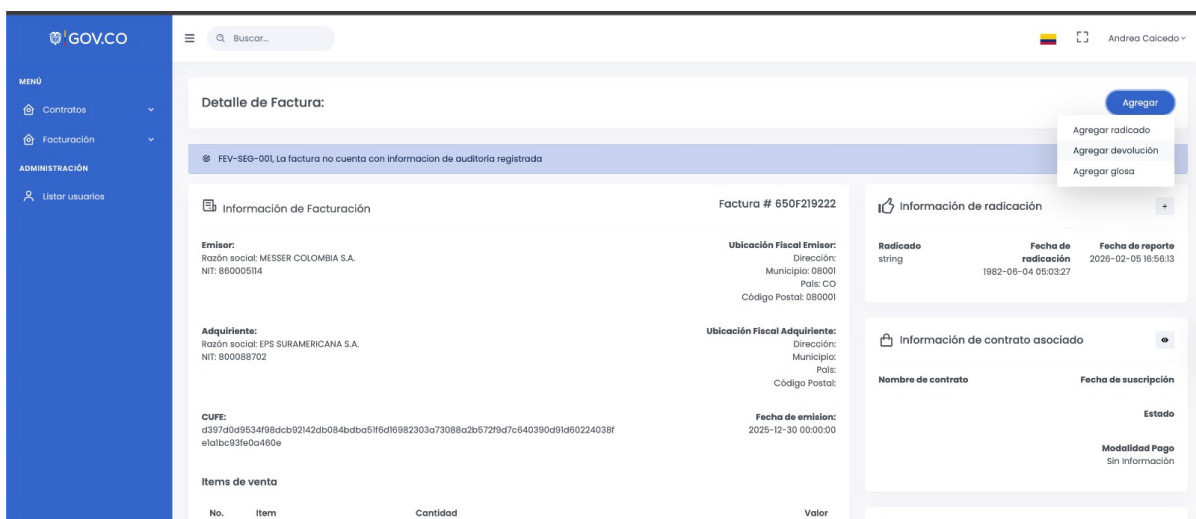


Ilustración 5 Agregar Devolución

Al seleccionar la opción **Agregar devolución**, el sistema despliega un panel lateral denominado **Crear devolución**, en el cual el usuario puede registrar la información correspondiente a la devolución que se realizará sobre la factura.

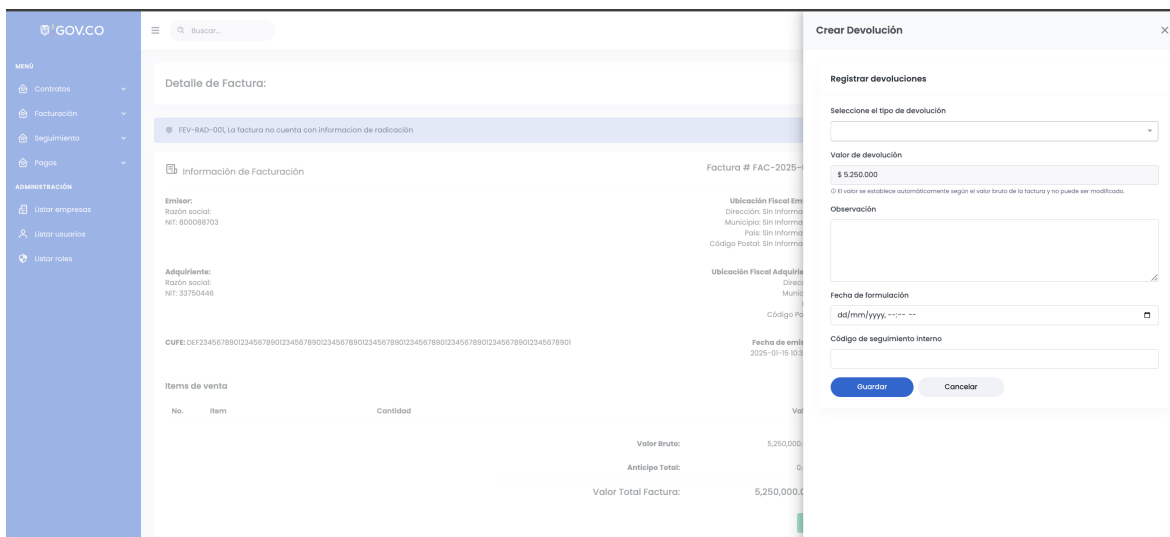


Ilustración 6 Registrar Devolución

En esta pantalla se encuentran los siguientes campos:

Tipo/causal/código de devolución: Permite seleccionar la(s) causal(es) de devolución de la factura. Tenga en cuenta que solo es posible realizar devoluciones por las causales definidas en la Tabla 1.2 del Anexo Técnico No. 3 de la Resolución 2284 de 2023.

Valor de devolución: Este campo se establece automáticamente según el valor bruto de la factura y no puede ser modificado. Ello, teniendo en cuenta que las devoluciones afectan en todos los casos el 100% del valor de la factura.

Observación: Espacio destinado para describir de manera clara el motivo de la devolución, detallando las inconsistencias encontradas.

Fecha de formulación: Corresponde a la fecha en que la entidad pagadora realizó y comunicó previamente la devolución al prestador/proveedor.

Código de seguimiento interno: Variable interna y opcional utilizada para rastrear devoluciones y glosas. Campo para uso solo por las entidades pagadoras y los emisores involucrados.

Una vez diligenciada la información, el usuario debe seleccionar el botón **Guardar** para registrar la información de la devolución en el sistema o **Cancelar** si desea salir sin realizar cambios. La fecha de registro será establecida automáticamente por SIIFA.

Confirmación de registro exitoso

Una vez diligenciada la información requerida y seleccionado el botón **Guardar**, el sistema procesa el registro de la información de la devolución y muestra un mensaje de confirmación indicando que la información fue almacenada correctamente.

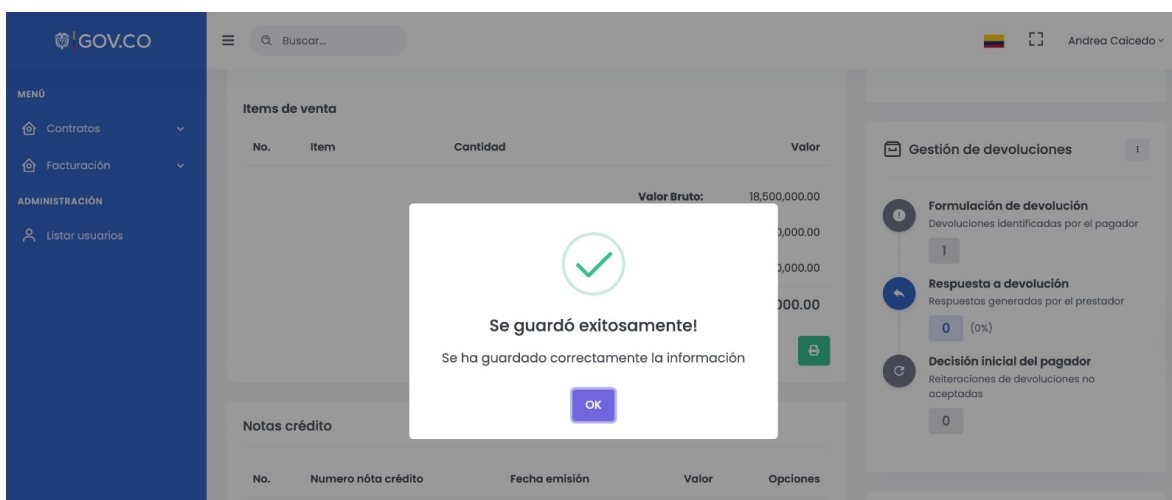


Ilustración 7 Confirmación de registro exitoso

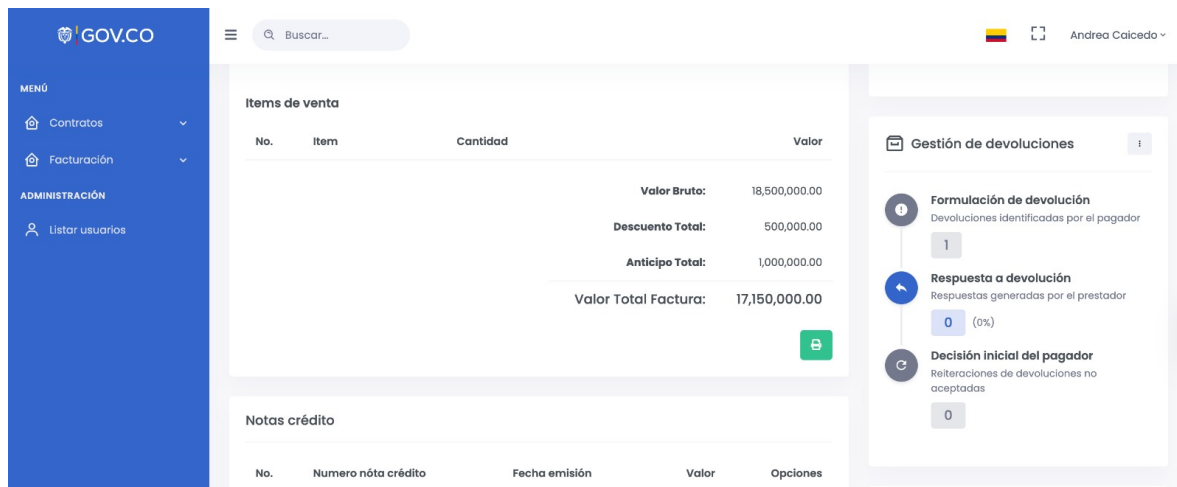
El mensaje “**Se guardó exitosamente**” confirma que el registro se realizó de manera satisfactoria y que la información de la devolución quedó asociada a la factura consultada.

Para continuar, el usuario debe seleccionar el botón **OK**, con lo cual regresará a la pantalla de detalle de la factura.

Visualización de información de las devoluciones registradas

Una vez registrada la información de la devolución, esta queda asociada a la factura y puede consultarse en la sección **Avance de auditoría** –

Devoluciones, ubicada en el panel derecho de la pantalla de detalle de la factura.



The screenshot shows the GOV.CO system interface. On the left is a blue sidebar with a menu containing 'Contratos' and 'Facturación' under 'MENÚ', and 'Listar usuarios' under 'ADMINISTRACIÓN'. The main area displays 'Items de venta' with columns for 'No.', 'Item', 'Cantidad', and 'Valor'. To the right of the table, summary values are shown: 'Valor Bruto: 18,500,000.00', 'Descuento Total: 500,000.00', 'Anticipo Total: 1,000,000.00', and 'Valor Total Factura: 17,150,000.00'. Below the table is a section for 'Notas crédito' with columns for 'No.', 'Numero nota crédito', 'Fecha emisión', 'Valor', and 'Opciones'. On the right side, the 'Gestión de devoluciones' panel is visible, showing a progress bar with three steps: 'Formulación de devolución' (1), 'Respuesta a devolución' (0), and 'Decisión inicial del pagador' (0).

Ilustración 8 Visualización de devoluciones registradas

En esta sección se muestra el estado y progreso del proceso de devoluciones, incluyendo el número de devoluciones formuladas, las respuestas generadas y las decisiones adoptadas durante la auditoría y registradas ahora en el SIIFA.

De esta manera, el usuario puede verificar que la devolución ha sido registrada correctamente y realizar seguimiento al proceso hasta su cierre o decisión final.

Opciones de gestión de devoluciones

En la sección **Gestión de devoluciones**, ubicada en el costado derecho de la pantalla, el usuario encontrará el ícono de tres puntos en la parte superior del panel.

Al hacer clic sobre este ícono, el sistema despliega un menú con las siguientes opciones:

- **Crear devolución:** Permite iniciar el registro de las causales de devolución asociada a la factura consultada.

- **Consultar devolución:** Permite visualizar las devoluciones previamente registradas y revisar su estado o información detallada.

Estas opciones permiten al usuario gestionar y consultar la información registrada de las devoluciones de la factura de manera rápida desde el mismo panel de seguimiento.

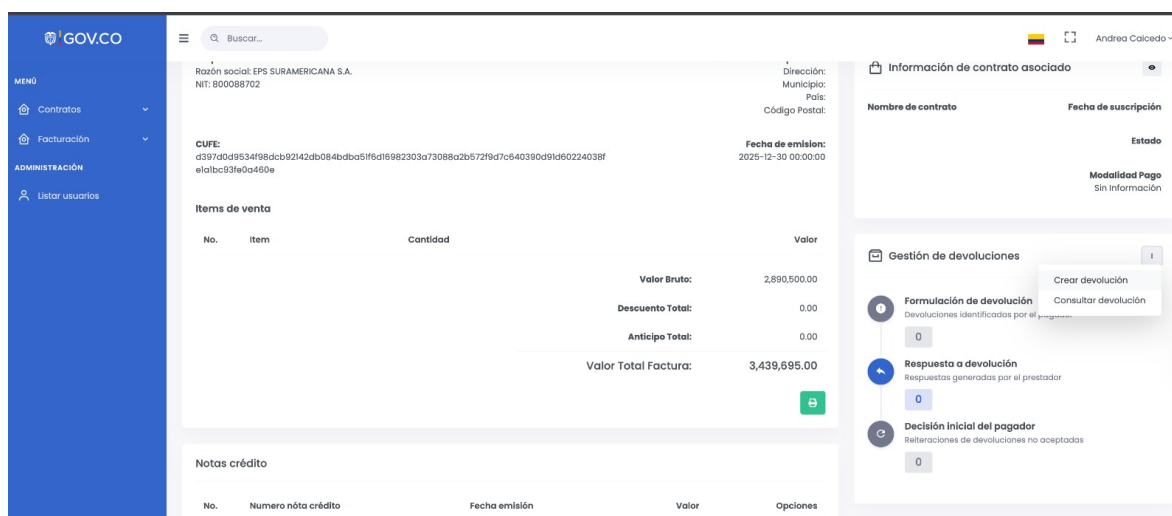


Ilustración 9 Opciones de gestión de devoluciones

Consultar Devolución

Al seleccionar la opción **Consultar devolución**, el sistema presenta la pantalla **Listado de devoluciones creadas para la factura**, donde se muestran todas las devoluciones registradas y asociadas a la factura consultada.

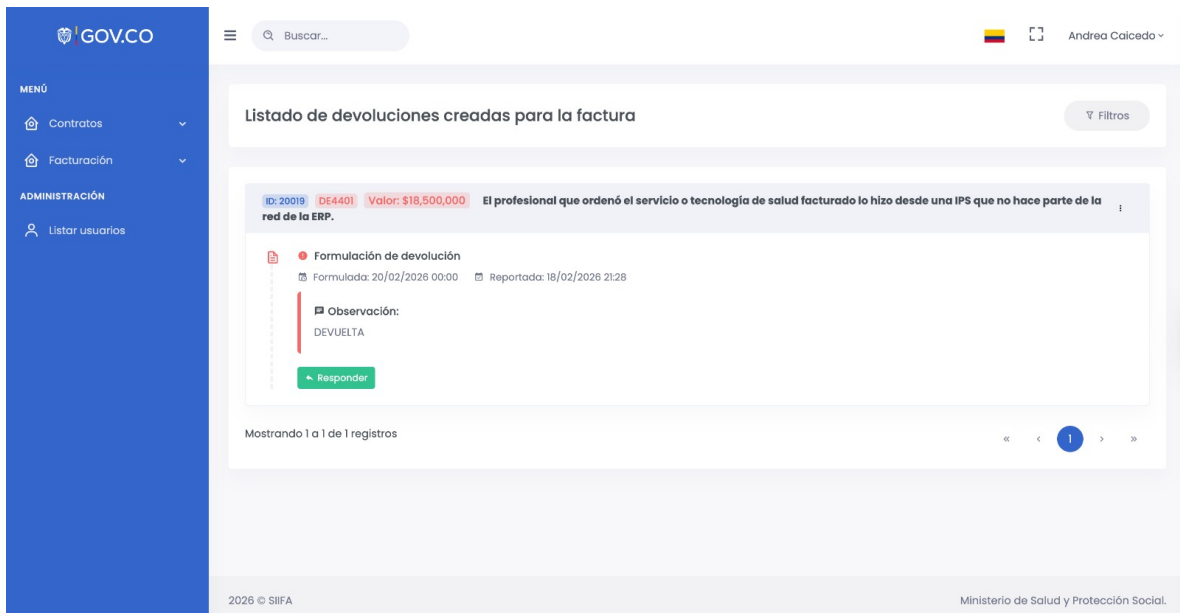


Ilustración 10 Consultar devolución

Cada registro incluye la siguiente información:

- **ID:** Identificador único de la devolución en el sistema
(ej. ID: 20019).
- **Código de devolución:** Código asignado según el motivo registrado de conformidad con las causales de la Tabla 1.2 del Anexo Técnico No. 3 de la Resolución 2884 de 2023
(ej. DE4401).
- **Valor:** Monto total asociado a la devolución: Este campo se establece automáticamente según el valor bruto de la factura y no puede ser modificado. Ello, teniendo en cuenta que las devoluciones afectan en todos los casos, el 100% del valor de la factura.



- **Descripción del motivo:** Texto que detalla la causal de la devolución.

Dentro del registro se presenta:

- **Fecha de formulación:** Fecha en que fue formulada y comunicada previamente la devolución al prestador/proveedor
- **Fecha de reporte:** Fecha en que fue registrada la información de la devolución en el sistema SIIFA.
- **Observación:** Comentario ingresado al momento de registrar la información de devolución.

En la parte inferior del registro se encuentra el botón:

- **Responder:** Permite al prestador/proveedor registrar la información de la respuesta que comunicó previamente al pagador a la devolución, continuando con el flujo del trámite.

Finalmente, en la parte inferior de la pantalla se muestra:

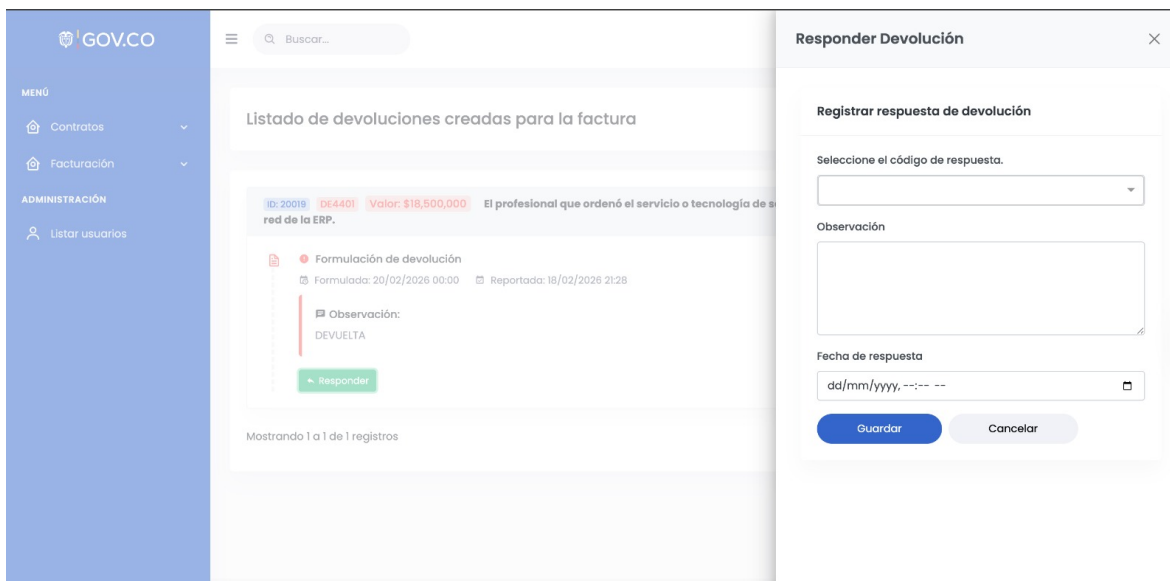
- El número total de registros.

Esta vista garantiza la trazabilidad completa del registro de la información de devolución dentro del módulo Seguimiento de la factura.

6.2.2 Registrar respuesta a devolución

Al hacer clic en el botón “**Responder**” dentro del registro de la información de la devolución, se despliega un panel lateral derecho titulado:

Responder Devolución En esta ventana el prestador/proveedor podrá registrar la respuesta que previamente ha enviado al pagador sobre la devolución formulada.



The screenshot displays the GOV.CO web application. On the left is a blue sidebar menu with options like 'Contratos', 'Facturación', and 'ADMINISTRACIÓN'. The main content area shows a 'Listado de devoluciones creadas para la factura' with a table of records. One record is highlighted, showing details like 'ID: 20019', 'DE: 4401', 'Valor: \$18,500,000', and 'Observación: DEVUELTA'. A 'Responder' button is visible next to the record. A modal window titled 'Responder Devolución' is open on the right, containing a form to 'Registrar respuesta de devolución'. The form includes a dropdown for 'Seleccione el código de respuesta', a text area for 'Observación', a date picker for 'Fecha de respuesta', and 'Guardar' and 'Cancelar' buttons.

Ilustración 11 Registrar respuesta a la devolución

El formulario contiene los siguientes campos:

1. **Seleccione el código de respuesta** Campo desplegable obligatorio donde el prestador/proveedor debe registrar el código correspondiente a la respuesta emitida previamente al pagador sobre la devolución formulada.
2. **Observación** Espacio de texto libre donde se debe justificar o ampliar la respuesta. Aquí el prestador/proveedor puede explicar los argumentos técnicos, administrativos o normativos que sustentan la respuesta.
3. **Fecha de respuesta** Campo de fecha (con selector de calendario) en el que se registra el día en que se comunicó previamente la respuesta a la devolución.
4. **Botones de acción**

- **Guardar:** Registra la información de la respuesta y continúa el flujo del trámite.
- **Cancelar:** Cierra el formulario sin guardar cambios.

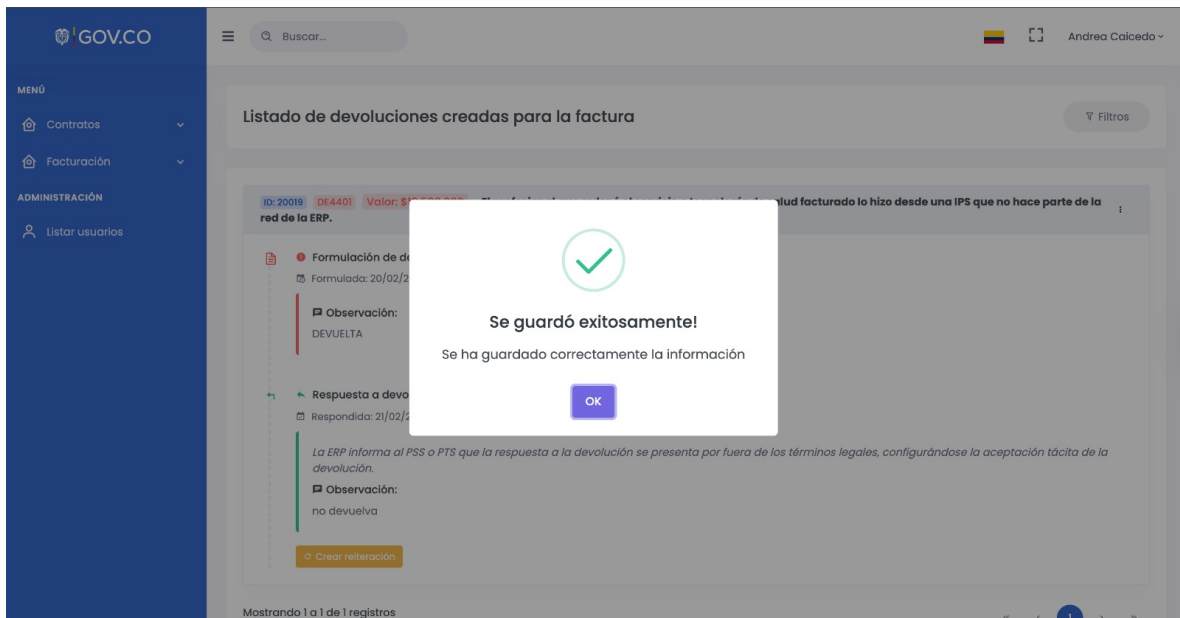


Ilustración 12 Confirmación de registro exitoso

Una vez guardada correctamente la información, el sistema actualizará el flujo de la devolución, permitiendo su seguimiento y trazabilidad dentro del SIIFA.

6.2.3 Registrar decisión final de la devolución

Cuando el usuario selecciona la opción “**Crear decisión final de la devolución**” dentro del flujo de la devolución, el sistema despliega un panel lateral titulado:

Registrar Decisión final de la Devolución

Esta opción se utiliza cuando, después de haber registrado en el sistema la respuesta a la devolución por parte del prestador/proveedor, la entidad pagadora comunica la decisión con respecto a la respuesta, decidiendo si levanta o reitera la devolución y la registra en el sistema.

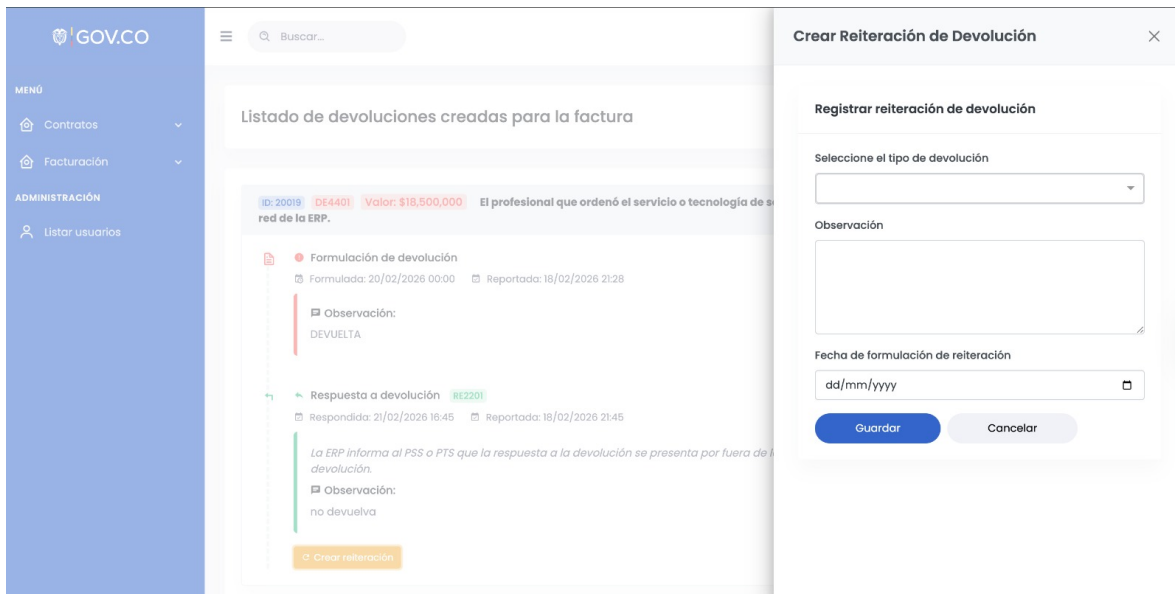
Campos del formulario

1. **Seleccione el tipo de devolución** Campo desplegable obligatorio donde se debe elegir el motivo o tipo de devolución que se está reiterando, corresponde al mismo motivo inicial.
2. **Observación** Campo de texto libre en el que se deben registrar los argumentos que sustentan la reiteración. El usuario debe registrar la información que dé cuenta de:
 - Argumentos técnicos o normativos, por los cuales no acepta la respuesta recibida.
 - Listado de soportes que respaldan la decisión.
3. **Fecha de formulación de la decisión final** Campo donde se registra la fecha en que se comunicó previamente la decisión final de la devolución.
4. **Botones de acción**
 - **Guardar:** Registra la decisión final y continúa el flujo del trámite.

Si levanta la devolución, la factura debe continuar el trámite de auditoría, teniendo en cuenta que se continúa con el mismo radicado de la factura, con el cual se cuentan los términos del artículo 57 de la Ley 1438 de 2011.

Si reitera la devolución, el prestador/proveedor deberá realizar una nota crédito afectando el 100% de la Factura y de ser el caso, radicar una nueva factura a la entidad pagadora que corresponda.

- **Cancelar:** Cierra el formulario sin guardar información.



The screenshot displays the GOV.CO web application. On the left is a blue sidebar menu with options like 'Contratos', 'Facturación', and 'Listar usuarios'. The main content area shows a 'Listado de devoluciones creadas para la factura' with details for a specific invoice (ID: 20019, D14401, Valor: \$18,500,000). It lists a 'Formulación de devolución' and a 'Respuesta a devolución'. An orange button labeled 'Crear reiteración' is visible at the bottom of the list. A modal window titled 'Crear Reiteración de Devolución' is open on the right, containing a dropdown for 'Seleccione el tipo de devolución', a text area for 'Observación', and a date field for 'Fecha de formulación de reiteración'. At the bottom of the modal are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons.

Ilustración 13 Registrar reiteración de devolución

Al guardar, la decisión final de la devolución queda asociada a la devolución y el proceso continúa conforme a los tiempos establecidos para el trámite de devoluciones.

Confirmación de registro exitoso de decisión final de la devolución

Una vez el usuario completa el formulario de **Crear decisión final de Devolución** y hace clic en “**Guardar**”, el sistema muestra un mensaje emergente de confirmación con el siguiente texto:

***¡Se guardó exitosamente!
Se ha guardado correctamente la reiteración de devolución.***

Este mensaje indica que:

- La decisión final de la devolución fue registrada correctamente en el sistema.
- La información quedó almacenada sin errores.

- El flujo de la devolución se actualizó conforme al nuevo evento registrado.

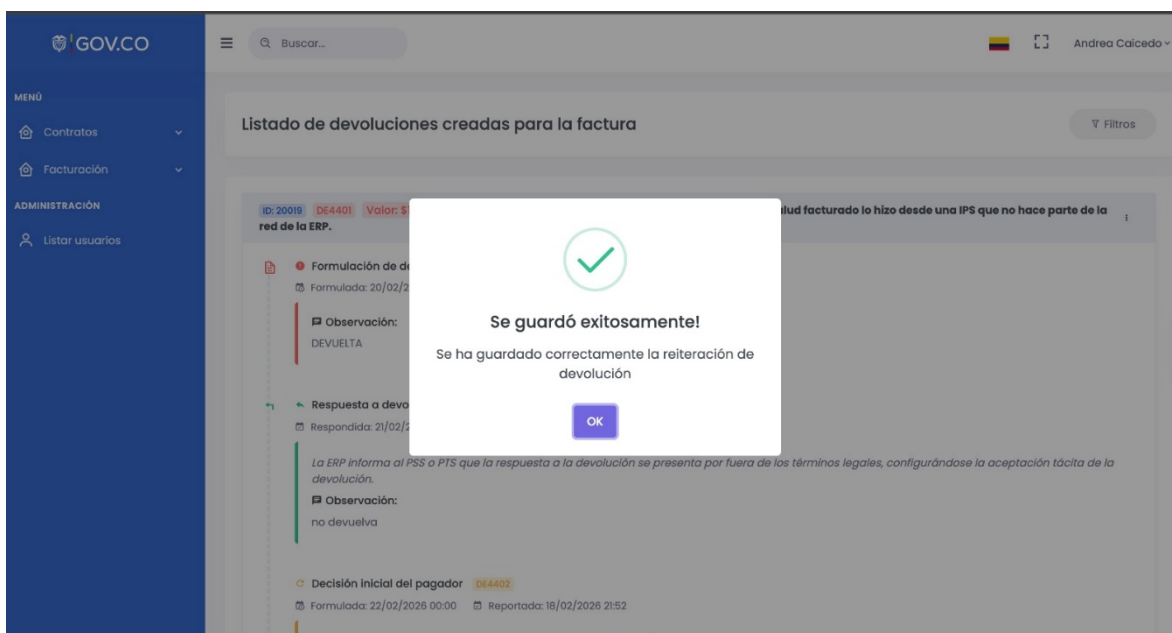


Ilustración 14 Confirmación de registro exitoso de reiteración de la devolución

Seguimiento y Trazabilidad

Esta pantalla permite al usuario:

- Ver el flujo completo de la información registrada.
- Identificar en qué etapa se encuentra el registro de la información de la devolución.
- Consultar fechas y observaciones registradas.
- Garantizar trazabilidad del proceso conforme a los tiempos normativos.

La imagen muestra el historial completo de la información registrada de la devolución asociada a una factura. Esta vista permite consultar de manera cronológica cada una de las etapas del proceso, garantizando trazabilidad y control.

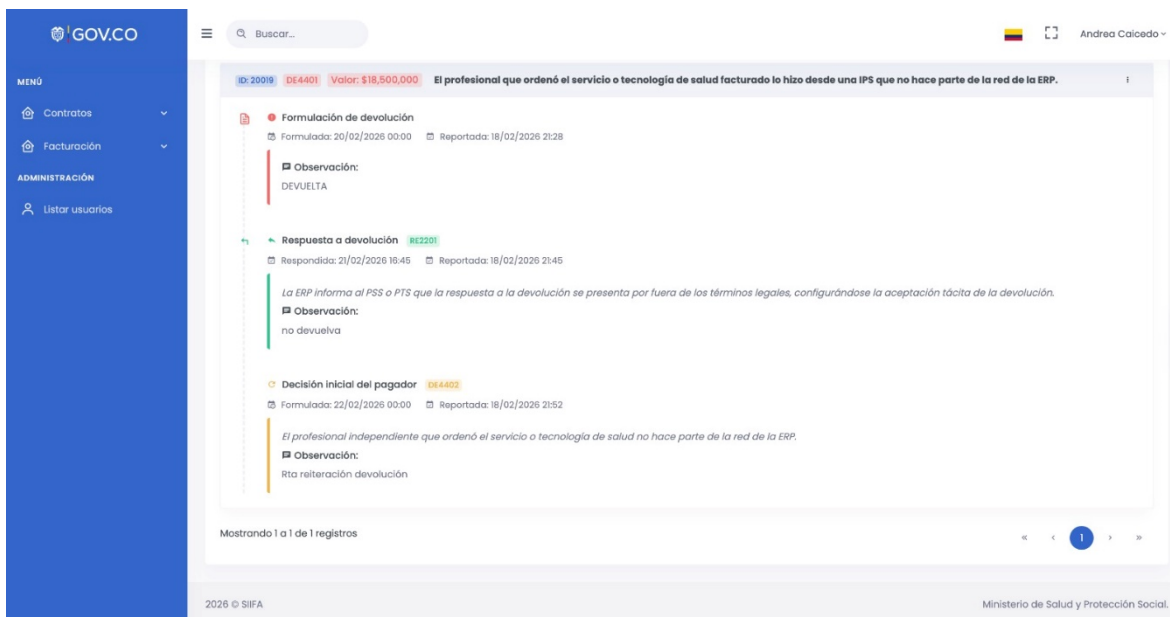


Ilustración 15 Visualización del flujo completo de la devolución

El sistema consolida en una sola vista todo el ciclo registrado de la devolución asociada a la factura.

Nota Importante:

Si la factura ya registra devoluciones, el sistema permitirá la creación de glosas sobre dicha factura, solo en caso de que la devolución haya sido levantada.

Esta restricción garantiza la coherencia del proceso, evitando que se gestionen simultáneamente devoluciones y glosas sobre el mismo documento, conforme a las reglas del flujo de validación establecidas.

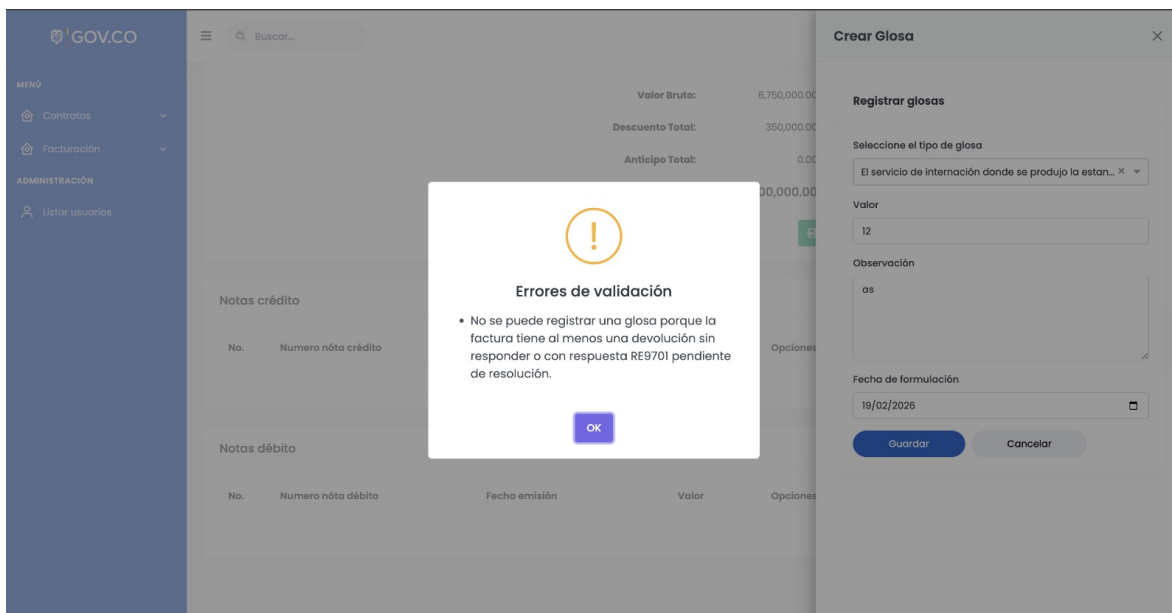


Ilustración 16 Nota Importante

6.3 Registro de Glosa

Se recuerda que en virtud del artículo 57 de la Ley 1438 de 2011, todas las glosas deben formularse y comunicarse en un mismo momento y sólo es posible formular nuevas glosas que resulten de la respuesta inicial dada por el prestador.

El sistema registrará automáticamente la fecha del registro.

Tiempos del registro en SIIFA de la glosa

Los tiempos para el registro de las glosas y las respuestas en el SIIFA, están determinados en la Resolución 1962 de 2025, y debe ser preferiblemente por interoperabilidad o a más tardar durante las siguientes 48 horas hábiles posteriores a la formulación y comunicación de las mismas.

Tiempos del trámite de la glosa

Los tiempos para la formulación y comunicación de las glosas están establecidos en el artículo 57 de la Ley 1438 de 2011.

Durante el registro de la glosa, el usuario debe seleccionar:

- Los servicios o conceptos a objetar.
- Indicar el motivo de la glosa.
- Registrar el valor afectado
- Registrar las observaciones correspondientes.

Una vez registrada la glosa que previamente ha sido formulada y comunicada por el pagador; esta queda disponible para que el prestador/proveedor consulte y registre la respuesta dentro de los tiempos definidos por la normativa vigente.

Tiempos para la formulación y comunicación de glosa

Etapa	Responsable	Tiempo Máximo	Descripción
Formulación y comunicación de todas las glosas asociadas a la factura	ERP	20 días hábiles desde la radicación	La entidad pagadora revisa la factura radicada, si encuentra alguna inconformidad que sea causal de glosa, debe comunicarla al prestador/proveedor durante los primeros 20 días hábiles posteriores a la radicación de la factura. Preferiblemente por interoperabilidad o máximo

Etapa	Responsable	Tiempo Máximo	Descripción
			durante las siguientes 48 horas hábiles, deberá registrar dicha información en SIIFA.
Respuesta a glosa	Prestador/Proveedor	15 días hábiles después de la formulación y comunicación	La entidad pagadora revisa la factura radicada, si encuentra alguna inconformidad que sea causal de glosa, debe comunicarla al prestador/proveedor durante los primeros 20 días hábiles posteriores a la radicación de la factura. Preferiblemente por interoperabilidad o máximo durante las siguientes 48 horas hábiles, deberá registrar dicha información en SIIFA. El prestador/proveedor debe corregir las inconsistencias señaladas y responder a la ERP, justificando o sustentando su respuesta, dentro del plazo estipulado.

Etapa	Responsable	Tiempo Máximo	Descripción
ERP levanta total o, parcialmente la glosa o, la reitera	ERP	10 días hábiles posteriores a la respuesta del PSS o PTS	La entidad pagadora analiza la respuesta presentada y decide levantar o reiterar total o parcialmente la glosa, con el debido argumento que justifique la decisión. Preferiblemente por interoperabilidad o máximo durante las siguientes 48 horas hábiles, deberá registrar dicha información en SIIFA. Si la glosa es reiterada, y el prestador/proveedor considera que es correcta la aplicación deberá realizar una nota crédito afectando la factura por el valor de la glosa, y validar dicha nota crédito por el mecanismo único de validación de FEV-RIPS.
Subsanación de glosa no levantada	Prestador/Proveedor	7 días hábiles después de la respuesta	Sobre las glosas no levantadas, si el prestador/proveedor considera que es subsanable, debe corregir la

Etapa	Responsable	Tiempo Máximo	Descripción
		inicial de la ERP	inconsistencia señalada y responder a la ERP, justificando o sustentando su subsanación, dentro del plazo estipulado. Preferiblemente por interoperabilidad o máximo durante las siguientes 48 horas hábiles, deberá registrar dicha información en SIIFA. .
Respuesta final y Pago de valores aceptados	ERP	5 días hábiles	La entidad responsable de pago debe responder durante los 5 días hábiles posteriores a la subsanación recibida del prestador/proveedor, sobre las glosas no levantadas, con el debido argumento que justifique la decisión. Preferiblemente por interoperabilidad o máximo durante las siguientes 48 horas hábiles,, el pagador deberá registrar la decisión final en SIIFA

Etapa	Responsable	Tiempo Máximo	Descripción
			Si la glosa es reiterada, y el prestador/proveedor considera que es correcta la aplicación deberá realizar una nota crédito parcial afectando la factura por el valor de la glosa, y validarla ante la DIAN y por el mecanismo único de validación de FEV-RIPS. De modo contrario, si considera que la glosa no levantada es injustificada, podrá acudir ante la Superintendencia Nacional de Salud, para que en el ejercicio de sus funciones conciliatorias o jurisdiccionales resuelva la controversia.

Normativa: Artículo 57, Ley 1438 de 2011.

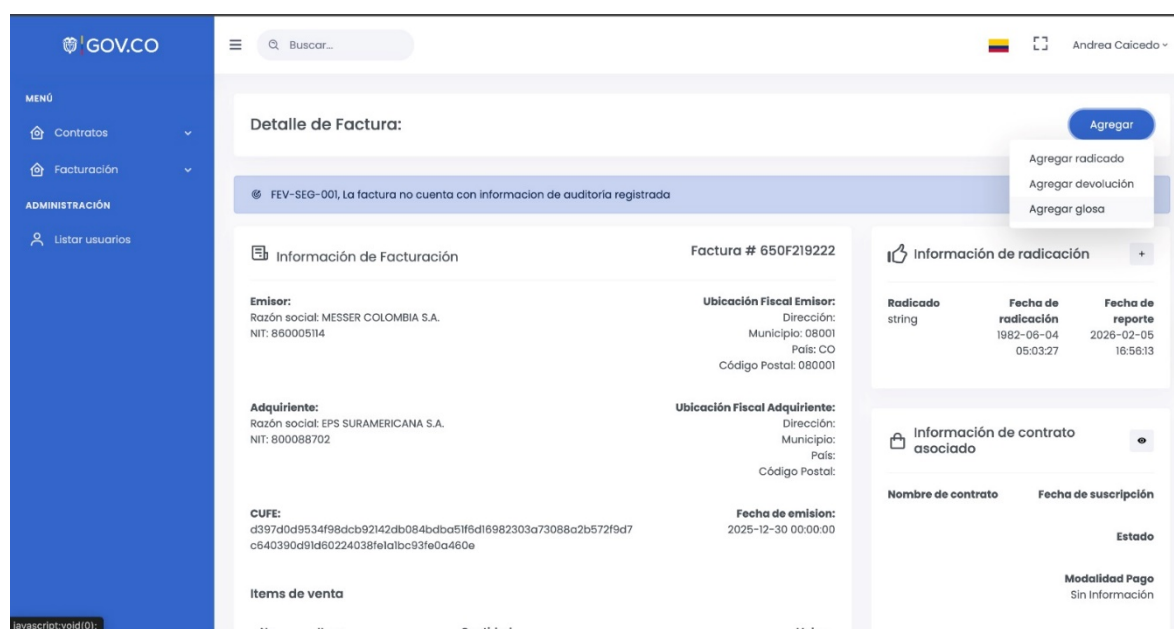
6.3.1 Registro de glosa en SIIFA

Una vez el usuario se encuentra dentro del detalle de la factura, puede iniciar el proceso de registro de la información de la glosa utilizando la opción disponible en la parte superior derecha de la pantalla.

Para ello, debe seleccionar el botón **Agregar**, ubicado en el costado derecho del encabezado de la factura (**Ilustración 17**). Al hacer clic, el

sistema desplegará un menú con varias opciones, entre las cuales se encuentra **"Agregar glosa"**.

Al seleccionar esta opción, el sistema permitirá iniciar el proceso de registro de la información de la glosa sobre la factura consultada, para continuar con el procedimiento de auditoría correspondiente.



GOV.CO | Buscar... | Andrea Caicedo

Detalle de Factura:

FEV-SEG-001, La factura no cuenta con información de auditoría registrada

Información de Facturación | Factura # 650F219222

Emisor:
Razón social: MESSER COLOMBIA S.A.
NIT: 860005114

Ubicación Fiscal Emisor:
Dirección:
Municipio: 08001
País: CO
Código Postal: 080001

Adquiriente:
Razón social: EPS SURAMERICANA S.A.
NIT: 800088702

Ubicación Fiscal Adquiriente:
Dirección:
Municipio:
País:
Código Postal:

CUFE:
d397d0d9534f98dcb92142db084bd8a51f6d16982303a73088a2b572f9d7
c640390ad91d60224038fela1bc93fe0a460e

Fecha de emisión:
2025-12-30 00:00:00

Información de radicación

Radicado	Fecha de radicación	Fecha de reporte
string	1982-06-04 05:03:27	2026-02-05 16:58:13

Información de contrato asociado

Nombre de contrato	Fecha de suscripción	Estado	Modalidad Pago
			Sin Información

Items de venta

No.	Item	Cantidad	Valor

Ilustración 17 Agregar Glosa

Al seleccionar la opción **"Agregar glosa"**, el sistema despliega un panel lateral denominado **Crear glosa**, en el cual el usuario puede registrar la información correspondiente a la objeción que se realizó y comunicó previamente al prestador/proveedor, sobre la factura.

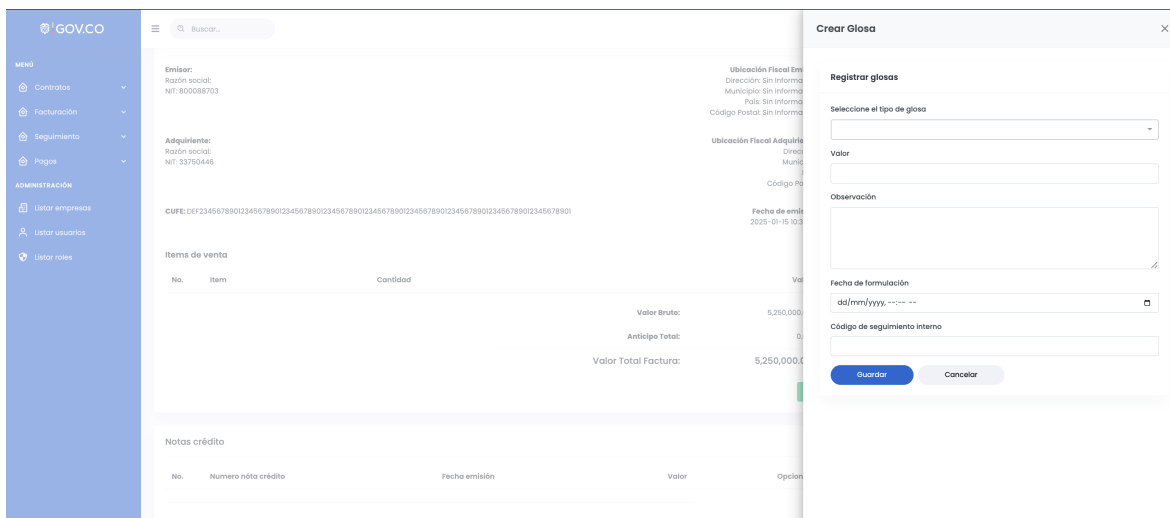


Ilustración 18 Crear Glosa

En este formulario, el usuario debe diligenciar los siguientes campos:

- **Tipo/código de glosa:** Permite seleccionar la causal o motivo de la glosa que se desea registrar.
- **Valor:** Corresponde al monto que fue objetado por cada causal de glosa dentro de la factura.

Nota: Tenga presente que las glosas con código SO61, relacionadas con el ajuste de RIPS y que no afectan el valor de la factura, son las únicas que permiten un valor igual a cero.

El sistema sumará el valor de las glosas ingresadas, el cual no podrá superar el valor total de la factura. Lo anterior no impedirá el registro de las glosas que sean necesarias.

- **Observación:** Espacio destinado para describir el motivo o detalle de la glosa registrada.
- **Fecha de formulación:** Fecha en la cual se realizó la formulación y comunicación de la glosa.

- **Código de seguimiento interno:** Variable interna y opcional utilizada para rastrear devoluciones y glosas. Campo para uso solo por las entidades pagadoras y los emisores involucrados.

Una vez completada la información relacionada con las glosas previamente comunicadas, el usuario debe seleccionar el botón **Guardar** o **Cancelar** si desea suspender el proceso sin realizar cambios.

Confirmación de registro exitoso

Una vez diligenciada la información requerida y seleccionado el botón **Guardar**, el sistema procesa el registro de la información de glosas previamente comunicadas y muestra un mensaje de confirmación indicando que la información fue almacenada correctamente.

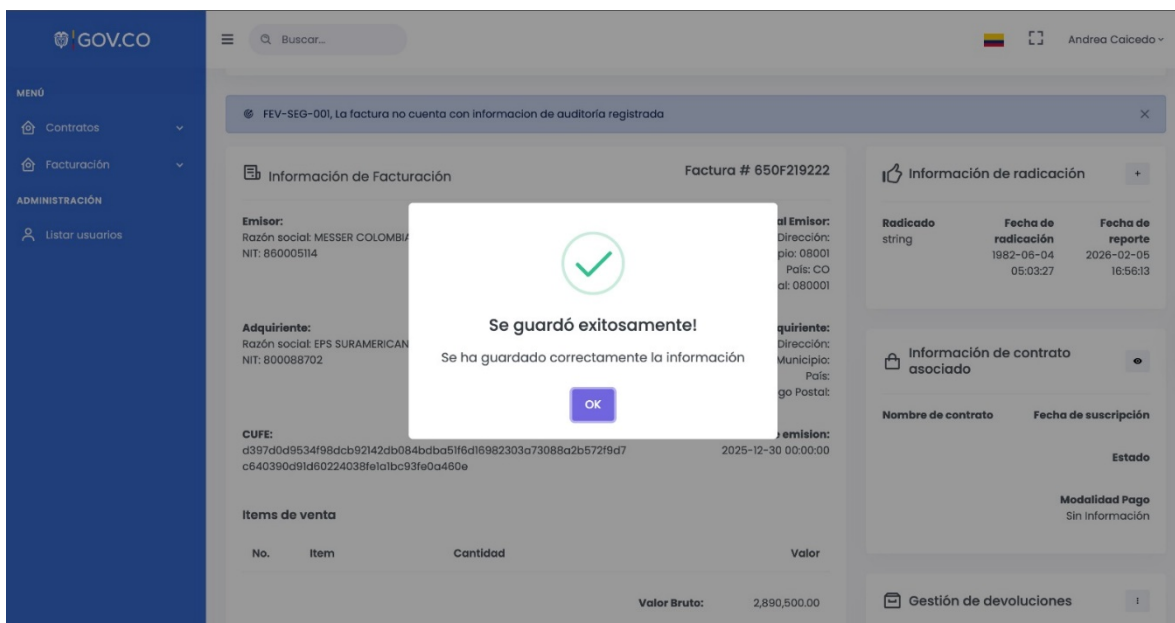


Ilustración 19 Confirmación de registro de glosa exitoso

El mensaje “**Se guardó exitosamente**” confirma que el registro se realizó de manera satisfactoria y que la glosa quedó asociada a la factura consultada.

Para continuar, el usuario debe seleccionar el botón **OK**, con lo cual regresará a la pantalla de detalle de la factura.

Visualización de glosas registradas

Una vez registrada la información de la glosa, esta queda asociada a la factura y puede consultarse en la sección **Avance de auditoría – Glosas**, ubicada en el panel derecho de la pantalla de detalle de la factura.

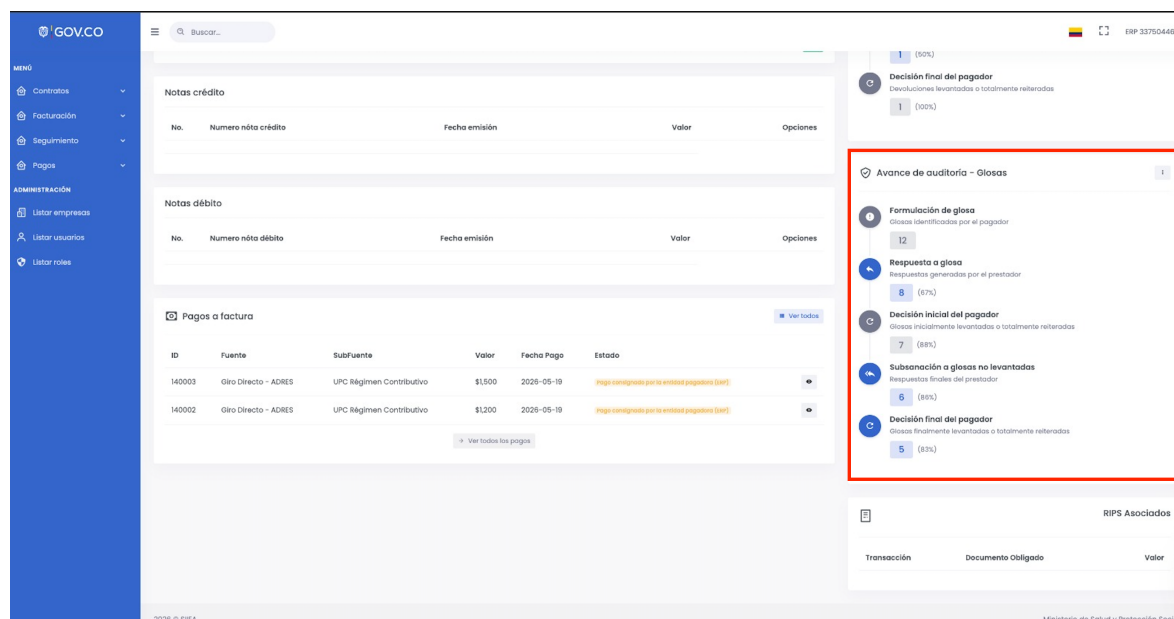


Ilustración 20 Visualización de glosas registradas

Así mismo, en esta sección se muestra el estado y progreso del proceso de las glosas registradas, incluyendo el número de glosas, el registro de las respuestas generadas y las decisiones adoptadas durante la auditoría y registradas en SIIFA.

De esta manera, el usuario puede verificar que la glosa ha sido registrada correctamente y realizar seguimiento al proceso hasta su cierre o decisión final.

Opciones de gestión de glosas

En la sección **Avance de auditoría – Glosas**, ubicada en el costado derecho de la pantalla, el usuario encontrará el ícono de tres puntos en la parte superior del panel.

Al hacer clic sobre este ícono, el sistema despliega un menú con las siguientes opciones:

- **Crear glosa:** Permite iniciar el registro de una nueva glosa asociada a la factura consultada.
- **Consultar glosa:** Permite visualizar las glosas previamente registradas y revisar su estado o información detallada.

Estas opciones permiten al usuario gestionar y consultar las glosas que han sido registradas de la factura, de manera rápida desde el mismo panel de seguimiento.

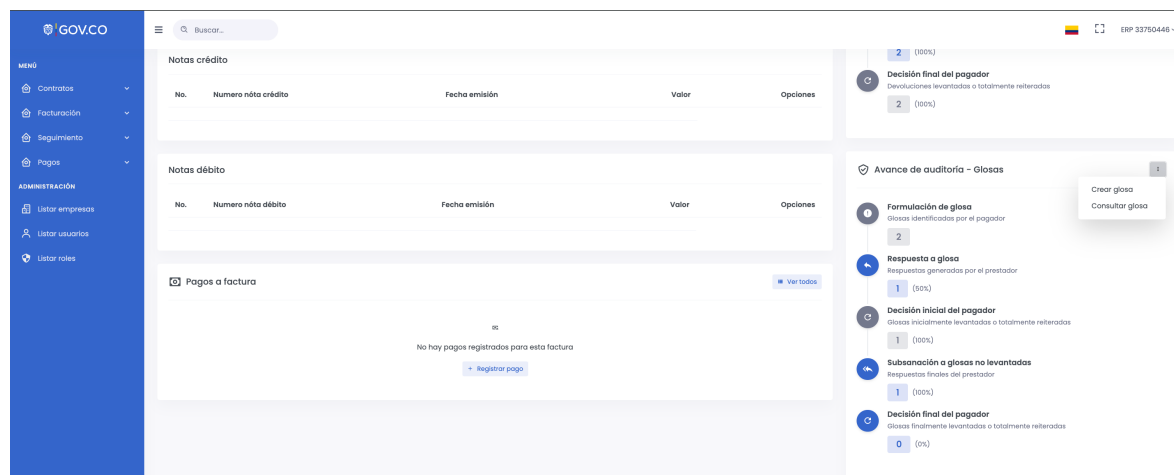


Ilustración 21 Opción de gestión de glosas

Consultar información de Glosas

Al seleccionar la opción **Consultar glosas**, el sistema presenta la pantalla Listado de glosas registradas para la factura consultada y que debieron ser previamente formuladas y comunicadas.

Esta vista permite al usuario revisar de forma detallada cada registro de la glosa, incluyendo su identificación, valores objetados y el estado en cada paso del proceso de auditoría registrada.

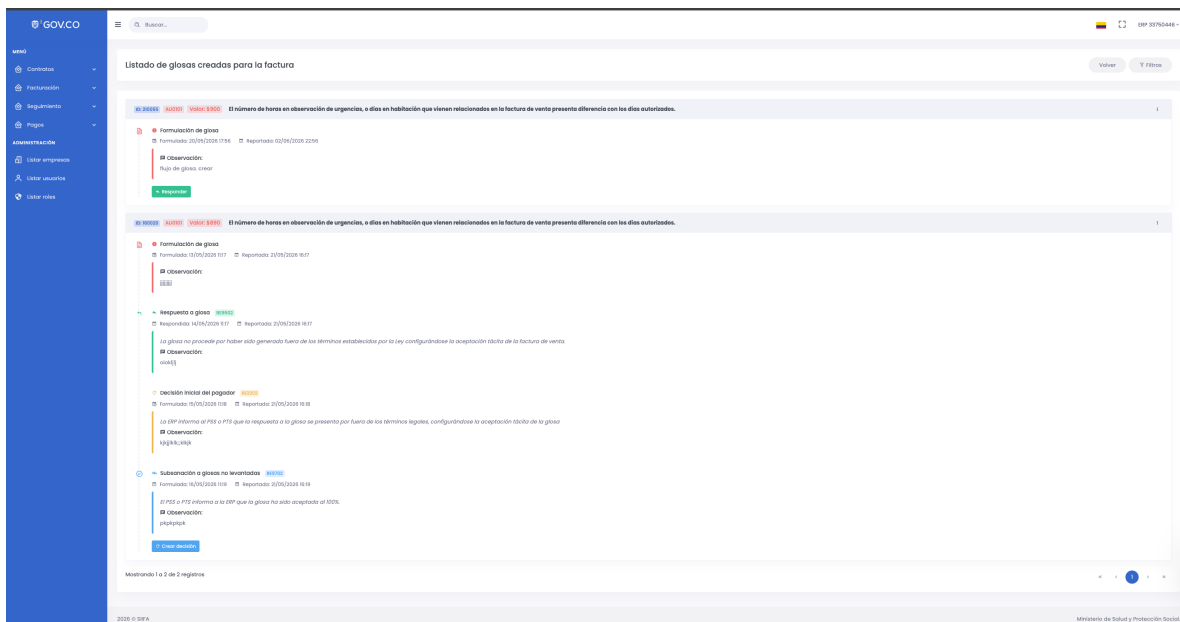


Ilustración 22 Listado de Glosas

En esta pantalla se visualiza la siguiente información:

1. **Encabezado del listado** En la parte superior se muestra el título del módulo, indicando que se trata del listado de glosas registradas para la factura seleccionada. También se encuentra la opción de Filtros, que permite refinar la búsqueda cuando existan múltiples registros.

2. **Identificación de la glosa** Cada registro muestra:

- **ID de la glosa**, que identifica el registro dentro del sistema.
- **Código de glosa**, correspondiente al código registrado de causa de glosa a la factura.
- **Valor objetado**, indicando el monto afectado por la glosa.
- **Descripción breve**, que brinda claridades sobre el motivo o identificación de la causa de la glosa.

3. **Información de formulación** Se presenta la sección Formulación de glosa, donde se indica:

- **Fecha y hora en que fue formulada y comunicada la glosa al prestador/proveedor.**
- **Fecha y hora en que fue reportada en el sistema.**

4. **Observaciones registradas** Incluye la descripción específica de la glosa registrada de la factura, permitiendo comprender el motivo específico.

5. **Respuestas Registradas:** Incluye la respuesta registrada por el prestador/proveedor ante cada glosa registrada y asociada a la factura. Si aún no existe respuesta el sistema, se encontrará habilitado el botón de “**Responder**”, el cual permite registrar la respuesta, según la etapa del trámite.

6. **Navegación y cantidad de registros** En la parte inferior se indica el número de registros visualizados y se presentan controles de paginación cuando existen múltiples glosas registradas.

Esta pantalla permite al usuario consultar y hacer seguimiento a todas las glosas aplicadas a la factura y las respuestas dadas, facilitando la transparencia en la visualización del proceso de auditoría registrado.

6.3.2 Registrar respuesta a glosa

Desde el listado de glosas asociadas a la factura, el prestador/proveedor puede generar la respuesta a una glosa seleccionando el botón **Responder**, disponible en cada registro de glosa.

Al hacer clic en esta opción, el sistema despliega un panel lateral denominado **Responder Glosa**, en el cual se debe registrar la información correspondiente a la respuesta del prestador/proveedor frente a la glosa formulada.

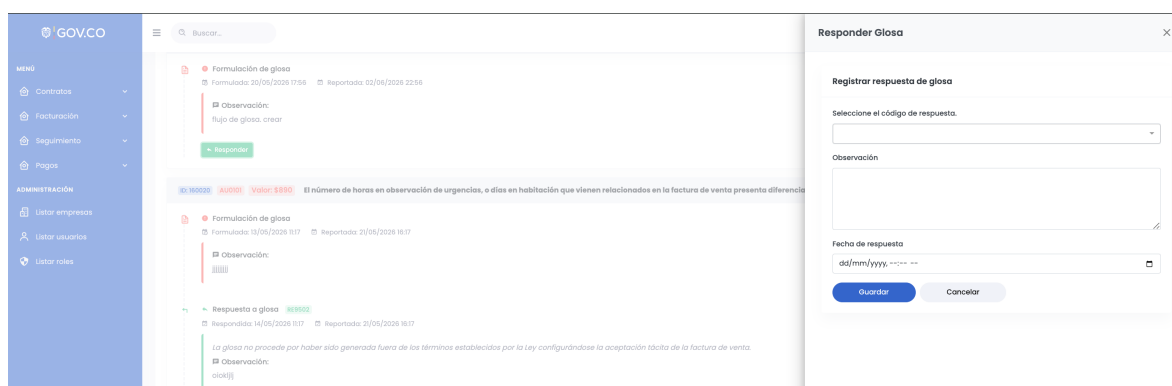


Ilustración 23 Registrar respuesta a glosa

En este formulario el usuario debe diligenciar los siguientes campos:

- **Código de respuesta:** Permite seleccionar el tipo de respuesta que se dará a la glosa, de acuerdo con la clasificación establecida en la Tabla 1.4 del Anexo Técnico No. 3 Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas de la Resolución 2284 de 2023.
- **Observación:** Espacio destinado para describir la aclaración o justificación frente a la glosa formulada.
- **Fecha de respuesta:** Fecha en la cual fue comunicada la respuesta a la glosa.

Una vez ingresada la información, el usuario debe seleccionar el botón **Guardar** para registrar la respuesta o **Cancelar** si desea abandonar el proceso sin almacenar cambios.

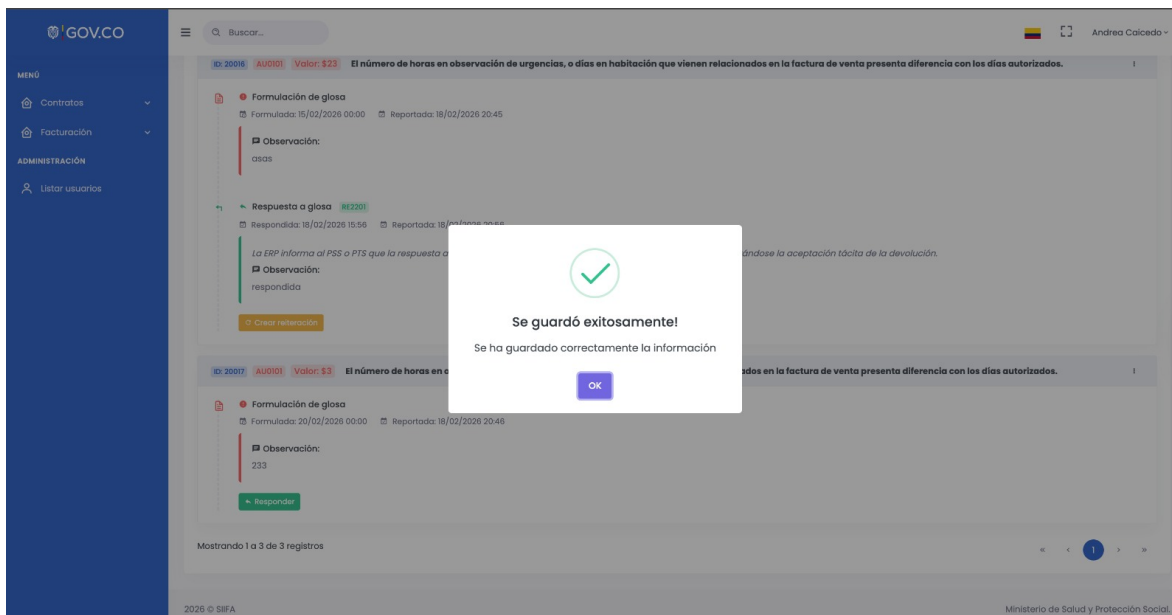


Ilustración 24 Glosa Respondida

Después de guardar la información, la respuesta quedará registrada en el sistema y podrá ser consultada dentro del seguimiento de auditoría de la factura.

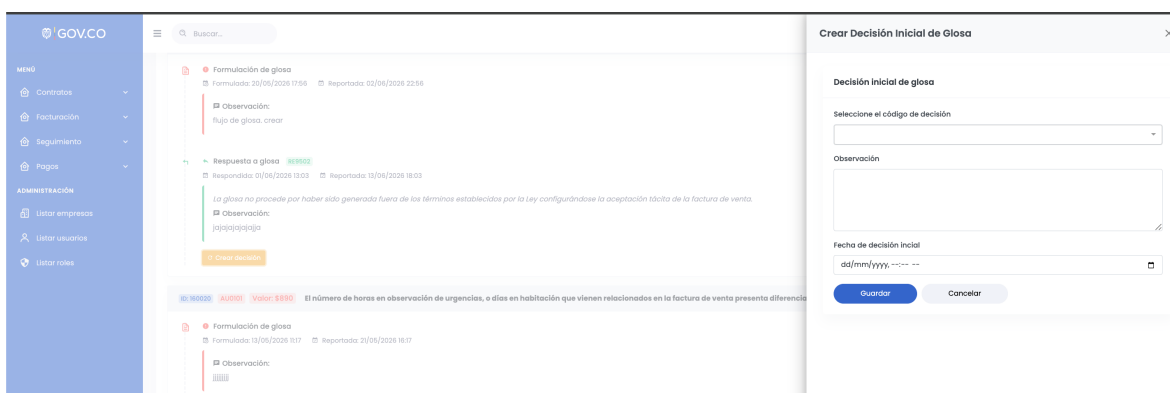
6.3.3 Registrar decisión inicial de la glosa

Una vez registrada la respuesta del prestador/proveedor sobre cada glosa, la ERP, podrá registrar la decisión inicial frente a dicha respuesta, indicando si es aceptada o rechazada parcial o totalmente, es decir, confirmar formalmente que la glosa inicial se levanta o se mantiene parcial o totalmente, y su respectiva observación.

Al seleccionar la opción correspondiente, se despliega el panel **Crear decisión inicial**, donde el usuario debe diligenciar la siguiente información:

- **Decision inicial:** Se deberá registrar una de las tres opciones:
 - Glosa parcialmente levantada (esta opción permite registrar el nuevo valor de glosa inferior al inicialmente registrado).
 - Glosa totalmente levantada (esta opción elimina automáticamente el valor de la glosa registrada).
 - Glosa Reiterada (esta opción no modifica ningún valor de la glosa inicial).
- **Valor :** se debe registrar el nuevo valor, en la respuesta de “Glosa parcialmente levantada”.
- **Observación:** Campo obligatorio en el cual se debe justificar la razón por la cual se acepta o no la respuesta del prestador/proveedor
- **Fecha de comunicación de la decisión inicial:** Corresponde a la fecha en la que la entidad pagadora formula la decisión inicial de glosa.

Una vez completados los campos, el usuario debe seleccionar el botón **Guardar** para registrar la decisión en el sistema o **Cancelar** si desea suspender la operación.



The screenshot displays the 'GOV.CO' web application. On the left is a sidebar menu with options like 'Contratos', 'Facturación', 'Seguimiento', 'Pagos', and 'ADMINISTRACIÓN'. The main area shows a list of 'Formulación de glosa' records. A modal window titled 'Crear Decisión Inicial de Glosa' is open, containing the following fields:

- Seleccione el código de decisión:** A dropdown menu.
- Observación:** A large text area for justification.
- Fecha de decisión inicial:** A date picker with the format 'dd/mm/yyyy -- --'.
- Buttons:** 'Guardar' (blue) and 'Cancelar' (grey).

Ilustración 25 Crear decisión inicial de la Glosa

Al guardar, la decisión inicial asociada a la glosa y a su respuesta, el proceso continúa conforme a los tiempos establecidos para el trámite de glosas, permitiendo al prestador/proveedor realizar la subsanación de las glosas no levantadas, según aplique.

Confirmación de registro exitoso de decisión inicial de glosa

Una vez el usuario diligencia la información requerida y selecciona el botón **Guardar**, el sistema valida los datos ingresados y, si el registro es correcto, muestra un mensaje de confirmación en pantalla.

El mensaje emergente indica:

“Se guardó exitosamente.

Se ha guardado correctamente la Decisión inicial de Glosa.”

Este mensaje confirma que:

- La decisión inicial de la glosa fue registrada en el sistema sin errores.
- La información quedó asociada a la glosa correspondiente.
- El flujo del trámite continúa conforme a los tiempos establecidos para el trámite de glosas.

Para finalizar, el usuario debe hacer clic en el botón **OK**, tras lo cual el sistema retornará a la vista del listado de glosas, donde podrá visualizar la decisión inicial registrada dentro del historial del caso.

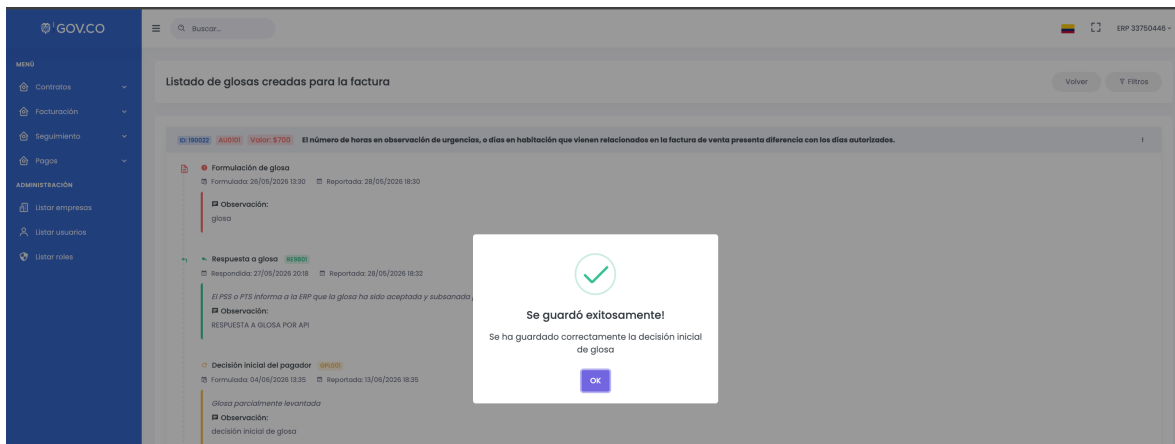


Ilustración 26 Confirmación de registro exitoso de Decisión inicial de Glosa

6.3.4 Registrar subsanación de glosa no levantada

En esta pantalla el usuario puede registrar la subsanación de glosa, es decir, emitir una respuesta formal frente a la decisión inicial de la ERP dentro del proceso de auditoría.

Para completar este paso, debe diligenciar los siguientes campos:

- **Seleccione el código de respuesta:** En este campo desplegable se debe elegir el código que corresponda al tipo de respuesta que se desea emitir, según Tabla 1.4 del Anexo Técnico No. 3 Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas de la Resolución 2284 de 2023.
- **Observación:** Espacio destinado para describir de manera clara y detallada los argumentos o justificaciones que sustentan la subsanación. Se recomienda incluir información técnica, normativa o contractual que respalde la decisión.
- **Fecha de respuesta:** Debe registrar la fecha en la que se comunicó la respuesta.

Finalmente, el prestador/proveedor debe hacer clic en **Guardar** para registrar la información en el sistema.

Si no desea continuar, puede seleccionar **Cancelar** para cerrar el formulario sin almacenar cambios.

Una vez guardada correctamente, la respuesta quedará visible dentro del historial del flujo de la glosa, garantizando la trazabilidad completa del trámite.

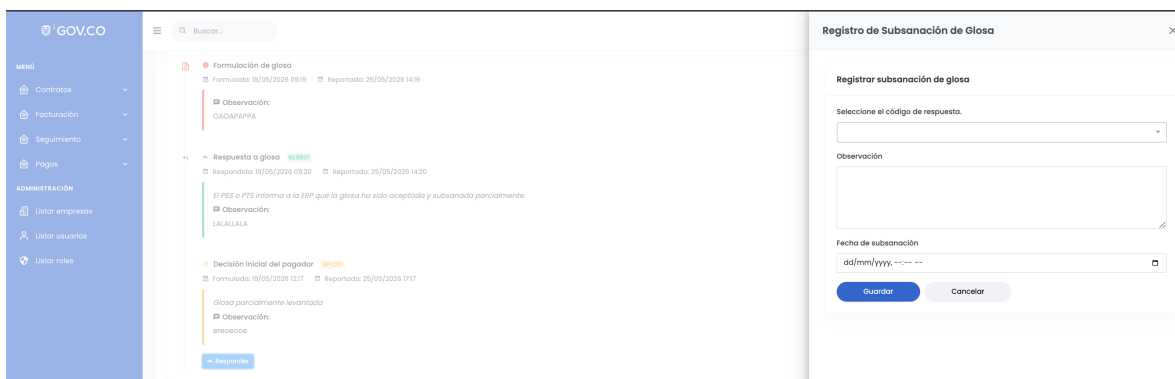


Ilustración 27 Registrar subsanación de Glosa

Confirmación de registro exitoso de subsanación de glosa no levantada.

Una vez el prestador/proveedor diligencia la información requerida y selecciona el botón **Guardar**, el sistema valida los datos ingresados y, si el registro es correcto, muestra un mensaje de confirmación en pantalla.

El mensaje emergente indica:

“Se guardó exitosamente.

Se ha guardado correctamente la subsanación de glosa”

Este mensaje confirma que:

- La subsanación fue registrada en el sistema sin errores.
- La información quedó asociada a la decisión inicial correspondiente.

- El flujo del trámite continúa conforme a los tiempos establecidos para el proceso de glosas.

Para finalizar, el usuario debe hacer clic en el botón **OK**, tras lo cual el sistema retornará a la vista del listado de glosas, donde podrá visualizar el historial del caso.



Se guardó exitosamente!

Se ha guardado correctamente la subsanación
de glosa



[Ilustración 27: Confirmación de registro exitoso de subsanación de glosa]

6.3.5. Decisión Final

Posterior a la subsanación de glosas no levantadas realizada por el prestador/proveedor, la ERP deberá revisar y tomar una decisión final, la cual, posterior a la comunicación al prestador/proveedor, deberá ser registrada en el SIIFA dentro de las 48 horas hábiles posteriores.

Al seleccionar la opción correspondiente, se despliega el panel **Crear decisión final**, donde el usuario debe diligenciar la siguiente información:

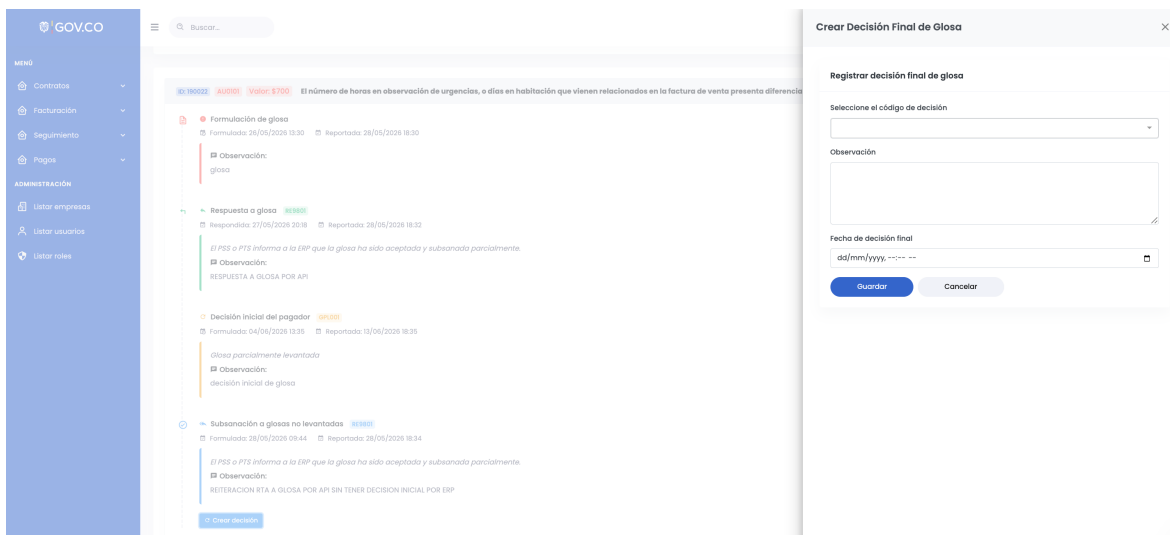


Ilustración 28 Registro Decisión Final de la Glosa

Decisión final: Se deberá registrar una de las siguientes tres opciones:

- **Glosa parcialmente levantada** (esta opción permite registrar el nuevo valor de glosa inferior al inicialmente registrado).
- **Glosa totalmente levantada** (esta opción elimina automáticamente el valor de la glosa registrada).
- **Glosa Reiterada** (esta opción no modifica ningún valor de la glosa inicial).

Valor se debe registrar el nuevo valor, en la respuesta de “Glosa parcialmente levantada”.

Observación: Campo obligatorio en el cual se debe justificar la razón por la cual se acepta o no la respuesta del prestador/proveedor

Fecha de comunicación de la decisión final: Corresponde a la fecha en la que la entidad pagadora formula la decisión final de glosa.

Una vez completados los campos, el usuario debe seleccionar el botón **Guardar** para registrar la decisión en el sistema o **Cancelar** si desea suspender la operación sin guardar cambios.

Confirmación de registro exitoso de decisión final de glosa

Una vez el usuario diligencia la información requerida y selecciona el botón **Guardar**, el sistema valida los datos ingresados y, si el registro es correcto, muestra un mensaje de confirmación en pantalla.

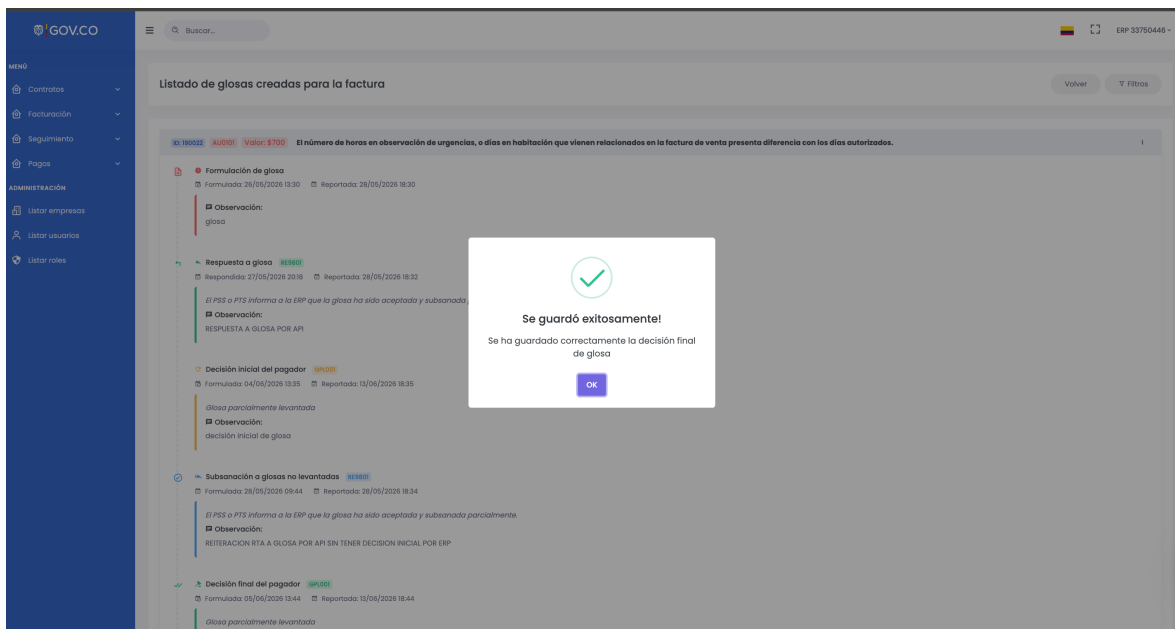


Ilustración 29 Registro exitoso de Decisión final de la Glosa

El mensaje emergente indica:

“Se guardó exitosamente.

Se ha guardado correctamente la Decisión final de Glosa.”

Este mensaje confirma que:

- La decisión final de la glosa fue registrada en el sistema sin errores.

- La información quedó asociada a la glosa correspondiente.

Para finalizar, el usuario debe hacer clic en el botón **OK**, tras lo cual el sistema retornará a la vista del listado de glosas, donde podrá visualizar la decisión final registrada dentro del historial del caso.

Visualización del flujo completo de la glosa

Una vez se ha realizado todo el proceso de registro (formulación, respuesta, decisión inicial, subsanación y respuesta final), el sistema muestra el historial completo de la glosa dentro del Listado de glosas creadas para la factura.

En esta vista se puede consultar de manera cronológica cada una de las etapas del trámite de auditoría, permitiendo al usuario verificar el estado actual y las actuaciones realizadas por cada actor.

La información se presenta organizada por fases:

1. Formulación de glosa

Corresponde al registro inicial realizado por la entidad pagadora. Se visualiza:

- Código de la glosa.
- Valor objetado.
- Fecha de formulación.
- Fecha de reporte.
- Observación registrada.

2. Respuesta a glosa

Muestra la respuesta registrada por el prestador/proveedor frente a la glosa formulada. Se indica:

- Código de respuesta.
- Fecha en que fue respondida.
- Observación o justificación presentada.

3. Decisión inicial del pagador

Incluye el registro de la siguiente información sobre su decisión inicial:

- Levanta la glosa total o parcialmente.
- Reitera total o parcialmente la glosa cuando no acepta la respuesta.
- Se visualiza la fecha de cuando se comunicó la decisión inicial
- La observación correspondiente.

4. Subsanación a glosas no levantadas (si aplica)

Cuando la glosa no es levantada, parcial o totalmente en la decisión inicial, el sistema en virtud de cumplimiento del artículo 57 de la Ley 1438 de 2011, permite una etapa adicional de subsanación por parte del prestador/proveedor.

En esta sección se muestran:

- Fecha de formulación de la subsanación.
- Fecha de reporte.
- Observaciones registradas.

5. Decisión final:

Una vez recibida la segunda respuesta del prestador/proveedor sobre las glosas no levantadas, la ERP registrará la decisión final previamente comunicada al prestador/proveedor en cumplimiento del artículo 57 de la Ley 1438 de 2011.

Si la glosa es reiterada y el prestador/proveedor considera que es correcta la aplicación, deberá realizar una nota crédito afectando la factura por el valor de la glosa, y validarla por el mecanismo único de validación de FEV-RIPS.

Debe tenerse en cuenta que, de modo contrario, si considera que la glosa no levantada es injustificada, podrá acudir ante la Superintendencia

Nacional de Salud, para que en el ejercicio de sus funciones conciliatorias o jurisdiccionales resuelva la controversia.

Seguimiento y trazabilidad

Esta pantalla permite al usuario:

- Ver el flujo completo del trámite.
- Identificar en qué etapa se encuentra el registro de la información de la glosa.
- Consultar fechas y observaciones registradas.
- Garantizar trazabilidad del proceso conforme a los tiempos normativos.

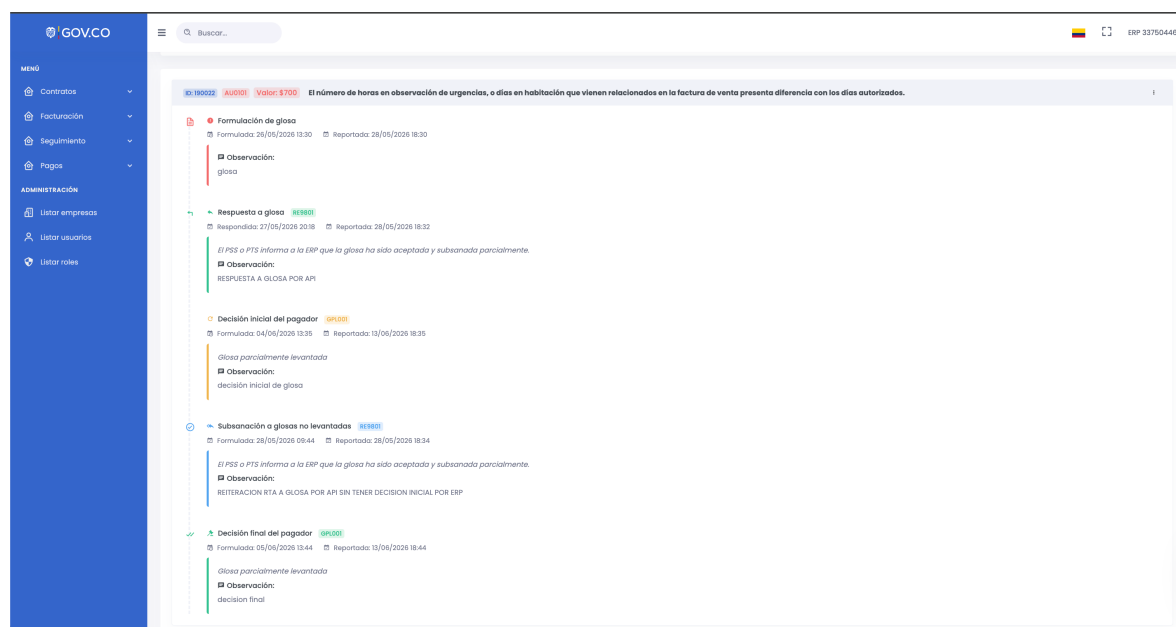


Ilustración 30 Seguimiento y Trazabilidad de Glosas

De esta manera, el sistema consolida en una sola vista todo el ciclo registrado sobre la información de la auditoría de la glosa asociada a la factura.

7. Flujo general del proceso de auditoría para SOAT y Planes Voluntarios en Salud

7.1 Registro de Objeciones

Las facturas de venta en salud, disponibles para el registro de estas objeciones serán aquellas que han sido validadas por el Mecanismo único de Validación de FEV-RIPS del Ministerio y en el campo de datos del sector salud correspondiente a Cobertura Plan de Beneficios, contiene una de las siguientes coberturas:

- IX. Cobertura póliza SOAT
- X. Plan complementario de salud
- XI. Plan medicina prepagada
- XII. Pólizas en salud

Una vez el usuario se encuentra dentro del detalle de la factura, puede iniciar el proceso de registro de la información de la objeción utilizando la opción disponible en la parte superior derecha de la pantalla.

Para ello, debe seleccionar el botón **Agregar**, ubicado en el costado derecho del encabezado de la factura (**Ilustración 31**). Al hacer clic, el sistema desplegará un menú con varias opciones, entre las cuales se encuentra “**Crear Objeción**”.

Al seleccionar esta opción, el sistema permitirá iniciar el proceso de registro de la información de la objeción sobre la factura consultada, para continuar con el procedimiento de auditoría correspondiente.



Ilustración 31 Opción Agregar objeción

Al seleccionar la opción “**Crear Objeción**”, el sistema despliega un panel lateral denominado **Crear Objeción**, en el cual el usuario puede registrar la información correspondiente a la objeción que se realizó y comunicó previamente al prestador/proveedor sobre la factura.

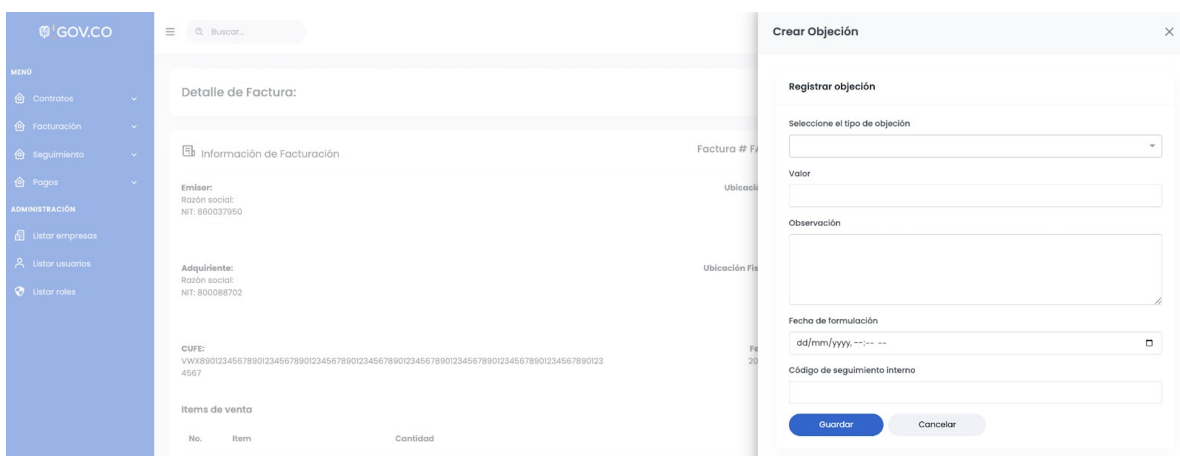


Ilustración 32 Crear Objeción

En este formulario, el usuario debe diligenciar los siguientes campos:

- **Tipo de objeción:** Permite seleccionar la causal o motivo de la objeción que se desea registrar.
- **Valor:** Corresponde al monto que fue objetado por cada causal de objeción dentro de la factura. El valor debe ser mayor a cero (0)
- **Observación:** Espacio destinado para describir el motivo o detalle de la objeción registrada.
- **Fecha de formulación:** Fecha en la cual se realizó la formulación y comunicación de la objeción.

- **Código de seguimiento interno:** Variable interna y de uso obligatorio utilizada para rastrear objeciones. Campo para uso solo por las entidades pagadoras y los emisores involucrados.

Una vez completada la información relacionada con la objeción previamente comunicada, el usuario debe seleccionar el botón **Guardar** o **Cancelar** si desea suspender el proceso sin realizar cambios.

Confirmación de registro exitoso

Una vez diligenciada la información requerida y seleccionado el botón **Guardar**, el sistema procesa el registro de la información de la objeción previamente comunicada y muestra un mensaje de confirmación indicando que la información fue almacenada correctamente

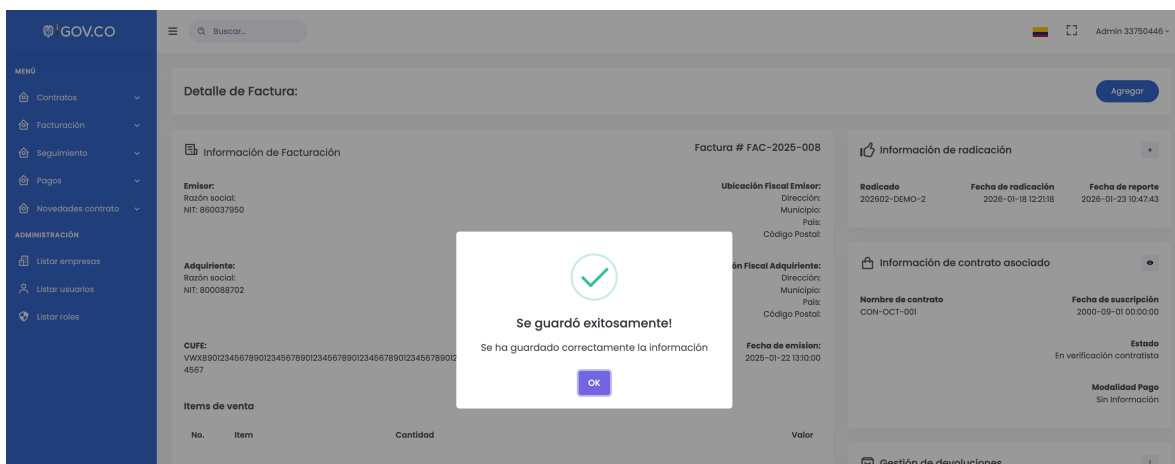


Ilustración 33 Objeción guardada exitosamente

El mensaje **“Se guardó exitosamente”** confirma que el registro se realizó de manera satisfactoria y que la objeción quedó asociada a la factura consultada.

Para continuar, el usuario debe seleccionar el botón **OK**, con lo cual regresará a la pantalla de detalle de la factura.

Visualización de objeciones registradas

Una vez registrada la información de la objeción, esta queda asociada a la factura y puede consultarse en la sección **Avance de auditoría – Consultar objeción**, ubicada en el panel derecho de la pantalla de detalle de la factura.

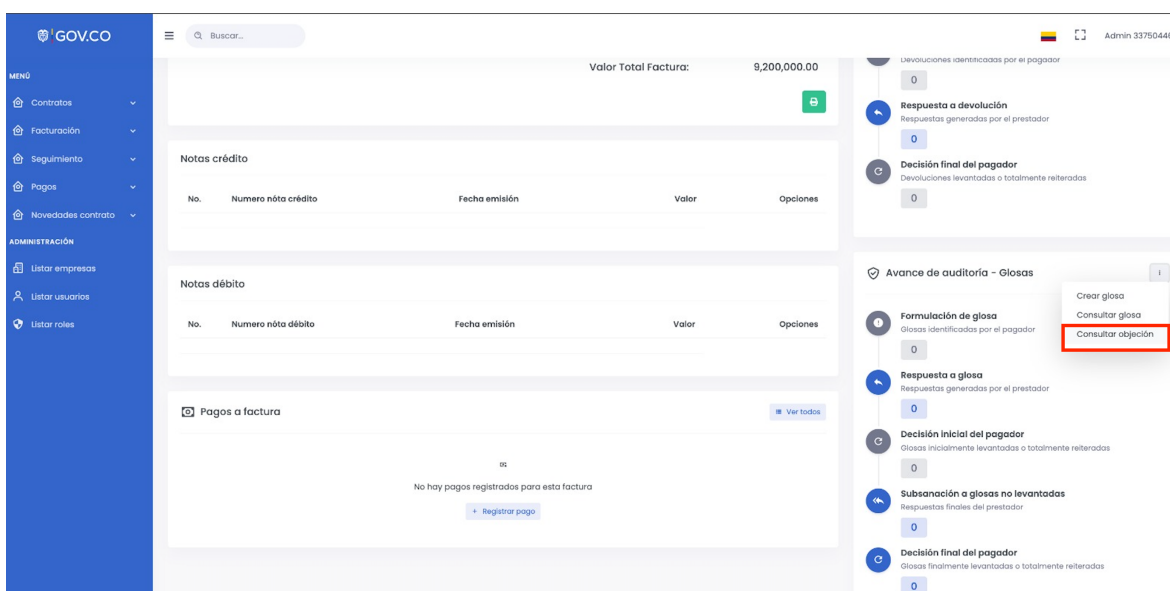


Ilustración 34 Consultar Objeción

En esta sección, **Listado de objeciones creadas para la factura** muestra el listado de todas las objeciones registradas para la factura seleccionada.

Mostrando 1 a 4 de 4 registros

ID	Código Interno	Valor Inicial	Último Tipo Código	Fecha Formulación	Fecha Reporte	Mensajes	Estado
10003	SC00	\$800,000	FA0103	2020-07-26	2020-08-05 00:17	1	Abierto
10002	IP	\$1	RE9502	2020-07-24	2020-07-31 21:57	4	Abierto
4	IP	\$123	RE9602	2020-07-28	2020-07-30 00:37	2	Abierto
3	QA-TC12-001	\$12,334	RE9801	2020-07-27	2020-07-30 00:14	2	Abierto

Ilustración 35 Listado de objeciones

En la parte superior de la pantalla encontrará dos botones:

- **Volver:** úselo si desea regresar a la pantalla anterior (Ver factura)
- **Filtros:** haga clic aquí si desea filtrar el listado de objeciones según los criterios que necesite.

A continuación, se explica la información que podrá consultar en cada columna:

- **ID:** es el número que identifica de manera única a cada objeción.
- **Código Interno:** corresponde al código o etiqueta con la que se identificó internamente la objeción (por ejemplo, *obj*, *ips*, *QA-TC12-001*).
- **Valor Inicial:** muestra el monto económico con el que se formuló inicialmente la objeción.
- **Último Tipo Código:** indica el código correspondiente a la última clasificación o acción aplicada a la objeción.
- **Fecha Formulación:** es la fecha en la que se formuló la objeción.
- **Fecha Reporte:** es la fecha y hora en la que se generó el reporte de dicha objeción.
- **Mensajes:** aquí podrá ver cuántos mensajes se han generado dentro de la objeción.
- **Estado:** le indica en qué estado se encuentra actualmente la objeción (por ejemplo, *Abierto* y *Cerrado*).

En la columna de la derecha encontrará el ícono de tres puntos (:), el cual, al hacer clic, le desplegará un menú con las acciones disponibles para esa objeción específica.

Listado de objeciones creadas para la factura

ID	Código Interno	Valor Inicial	Último Tipo Código	Fecha Formulación	Fecha Reporte	Mensajes	Estado
10003	SCRE	\$800,000	FA0103	2026-07-26	2026-08-05 00:17		
10002	RE	\$1	RE9502	2026-07-24	2026-07-31 21:57		
4	RE	\$123	RE9602	2026-07-28	2026-07-30 00:37		
3	GA-TC12-201	\$12,334	RE9801	2026-07-27	2026-07-30 00:14		

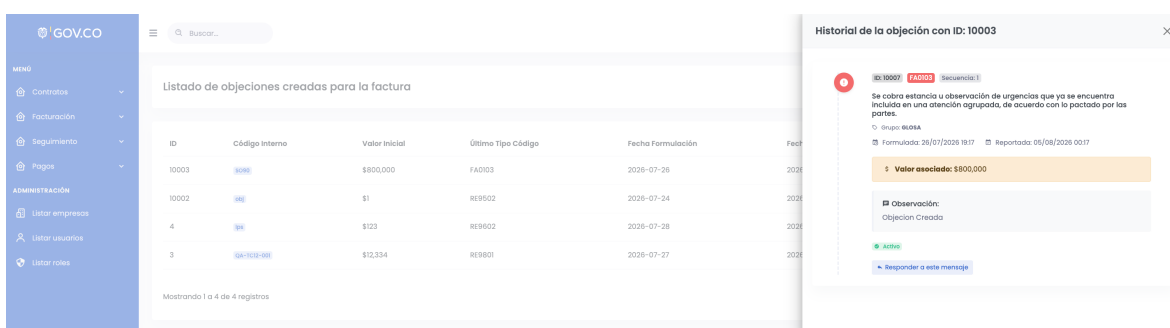
Mostrando 1 a 4 de 4 registros

Ilustración 36 Opciones de la objeción

Opciones de la Objeción

Ver detalle completo

Al hacer clic en el ícono de los tres puntos (:) y seleccionar la opción **"Ver detalle completo"**, el sistema abrirá una ventana emergente llamada **"Historial de la objeción"**, donde podrá consultar toda la información relacionada con esa objeción en particular.



Historial de la objeción con ID: 10003

ID: 10003 FA0103 Secuencia: 1

Se cobra estancia u observación de urgencias que ya se encuentra incluido en una atención agrupada, de acuerdo con lo pactado por las partes.

Formulada: 26/07/2026 19:17 Reportada: 05/08/2026 00:17

Valor asociado: \$800,000

Observación: Objeción Creada

Activo

Responder a este mensaje

Ilustración 37 Historial de la objeción

En la parte superior de esta ventana encontrará el título con el ID de la objeción consultada y en la esquina superior derecha el ícono de **X**, que le permitirá cerrar esta ventana y regresar al listado.

Dentro de la ventana, encontrará la siguiente información organizada así:

- **Etiquetas de identificación:** en la parte superior podrá ver el **ID** de la objeción, el **código** relacionado (por ejemplo, *FA0201*) y el número de **Secuencia**, que indica el orden del mensaje dentro del historial de la objeción.
- **Descripción de la objeción:** justo debajo, encontrará el texto explicativo con el motivo por el cual se generó la objeción.
- **Grupo:** le indica a qué categoría o grupo pertenece la objeción (por ejemplo, *FACTURACIÓN*).
- **Formulada y Reportada:** estas dos fechas le muestran, respectivamente, el momento en que se creó la objeción y el momento en que fue reportada.
- **Valor asociado:** en un recuadro destacado, podrá ver el monto económico relacionado con esta objeción.
- **Observación:** en este espacio se muestra cualquier comentario o nota adicional que se haya registrado sobre la objeción.
- **Estado:** le indica si la objeción se encuentra **Activa** o en otro estado dentro de su ciclo.

Finalmente, en la parte inferior encontrará el botón "**Responder a este mensaje**", el cual será utilizado por el prestador en caso de que desee dar respuesta a esta objeción.

Nota: si la objeción cuenta con más de un mensaje o interacción, estos se irán mostrando en orden dentro de esta misma ventana, permitiéndole visualizar el historial completo de la conversación relacionada con la objeción.

Responder mensaje de objeción

Si dentro del **Historial de la objeción** hace clic en el botón "**Responder a este mensaje**", el sistema abrirá una ventana emergente titulada "**Responder mensaje**", donde podrá agregar una nueva respuesta o novedad al caso.

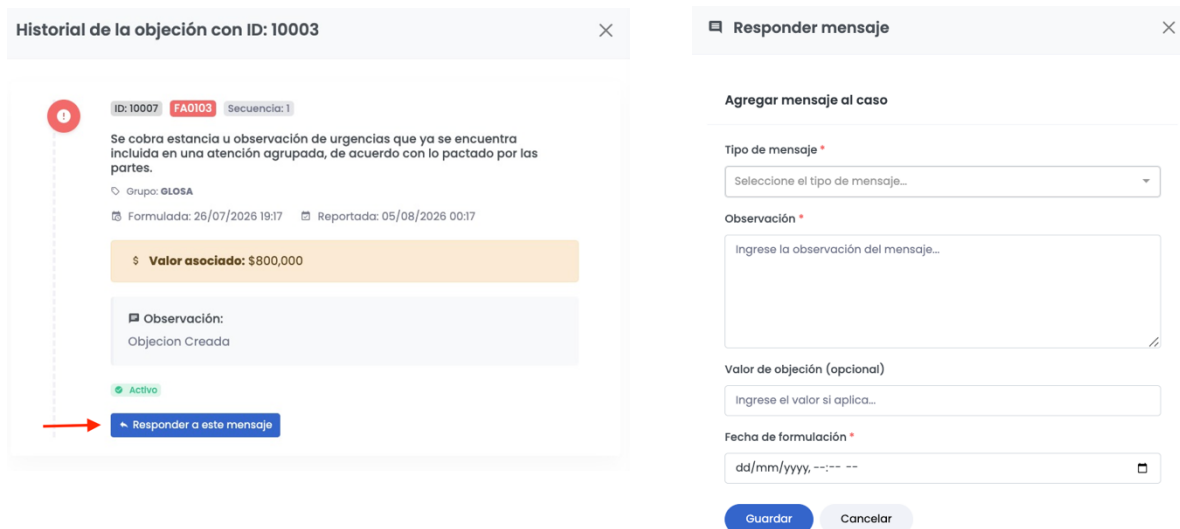


Ilustración 38 Responder Mensaje

En la parte superior de esta ventana, encontrará el ícono de **X**, el cual le permitirá cerrar la ventana en caso de que decida no continuar con la respuesta.

A continuación, se explican los campos que deberá diligenciar para agregar el mensaje al caso:

- **Tipo de mensaje:** despliegue esta lista y seleccione la opción que corresponda al tipo de respuesta que desea registrar. (*Campo obligatorio*).
- **Observación:** en este espacio deberá escribir el comentario, justificación o respuesta relacionada con la objeción. (*Campo obligatorio*).
- **Valor de objeción (opcional):** si su respuesta requiere indicar un valor económico asociado, podrá ingresarlo en este campo. Si no aplica, puede dejarlo en blanco.
- **Fecha de formulación:** seleccione la fecha y hora en la que se está formulando esta respuesta. (*Campo obligatorio*).

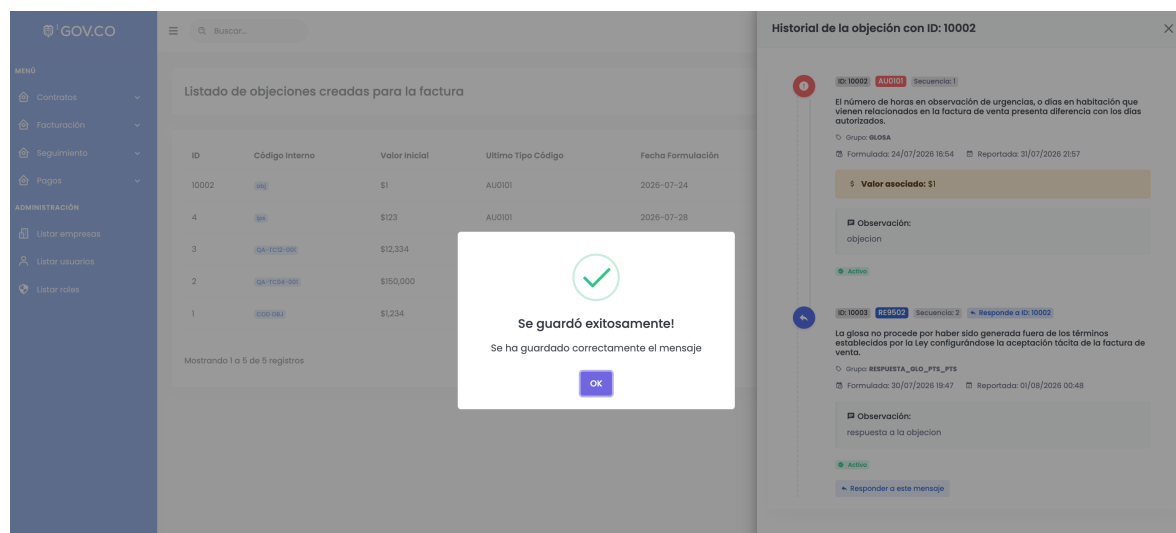
Una vez haya diligenciado la información requerida, encontrará dos botones en la parte inferior de la ventana:

- **Cancelar:** utilice esta opción si desea cerrar la ventana sin guardar los cambios realizados.
- **Guardar mensaje:** haga clic en este botón para registrar la respuesta y agregarla al historial de la objeción.

Nota: los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios y deberán ser diligenciados para poder guardar el mensaje correctamente.

Registro exitoso del mensaje de respuesta a la objeción

Una vez que haya diligenciado los campos requeridos en la ventana "Responder mensaje" y haya hecho clic en "Guardar mensaje", el sistema le mostrará una ventana de confirmación con el mensaje "Se guardó exitosamente", junto con el texto: "Se ha guardado correctamente el mensaje".



The screenshot displays the GOV.CO system interface. On the left is a sidebar menu with options like Contratos, Facturación, Seguimiento, Pagos, and ADMINISTRACIÓN. The main area shows a table titled 'Listado de objeciones creadas para la factura' with columns for ID, Código Interno, Valor Inicial, Última Tipo Código, and Fecha Formulación. A confirmation dialog box is overlaid on the table, stating 'Se guardó exitosamente!' and 'Se ha guardado correctamente el mensaje', with an 'OK' button. On the right, a panel titled 'Historial de la objeción con ID: 10002' shows details for a specific objection, including its ID, sequence, and a description of the issue related to emergency observation hours.

Ilustración 39 Registro exitoso de mensaje

Para continuar, simplemente haga clic en el botón OK.

Al cerrar esta ventana de confirmación, podrá observar que la respuesta que acaba de registrar ahora aparece reflejada dentro del historial de la objeción, justo debajo del mensaje original. Esta nueva respuesta se identifica con la siguiente información:

- **ID:** número asignado automáticamente a la nueva respuesta (por ejemplo, ID: 10002).
- **Código:** código relacionado con el tipo de respuesta registrada (por ejemplo, RE9602).
- **Secuencia:** indica el orden en que se registró esta respuesta dentro del historial (por ejemplo, Secuencia: 2).
- **Responde a ID:** le indica a cuál objeción o mensaje específico está respondiendo (por ejemplo, Responde a ID: 10002).

Al igual que en el mensaje original, en esta respuesta también podrá visualizar la descripción, el grupo, las fechas de formulación y reporte, la observación registrada y el estado actual del mensaje.

De esta manera, el historial de la objeción le permitirá visualizar de forma ordenada toda la conversación o el seguimiento realizado sobre el caso, ya que cada nueva respuesta se irá agregando debajo de la anterior.

Historial de la objeción con ID: 10002

ID: 10002

AU0101

Secuencia: 1

El número de horas en observación de urgencias, o días en habitación que vienen relacionados en la factura de venta presenta diferencia con los días autorizados.

Grupo: GLOS.A

Formulada: 24/07/2026 16:54

Reportada: 31/07/2026 21:57

Valor asociado: \$1

Observación:

objecion

Activo

ID: 10003

RES502

Secuencia: 2

Responde a ID: 10002

La Glosa u objeción no procede por haber sido generada fuera de los términos establecidos por la Ley configurándose la aceptación tácita de la factura de venta.

Grupo: RESPUESTA_GLO_PTS_PTS

Formulada: 30/07/2026 19:47

Reportada: 01/08/2026 00:48

Observación:

respuesta a la objecion

Activo

ID: 10004

GPL001

Secuencia: 3

Responde a ID: 10003

Glosa u objeción parcialmente levantada

Grupo: RESPUESTA_ERP

Formulada: 30/07/2026 19:53

Reportada: 01/08/2026 00:53

Observación:

Respuesta a mensaje

Activo

ID: 10005

RES502

Secuencia: 4

Responde a ID: 10004

La Glosa u objeción no procede por haber sido generada fuera de los términos establecidos por la Ley configurándose la aceptación tácita de la factura de venta.

Grupo: RESPUESTA_GLO_PTS_PTS

Formulada: 30/07/2026 20:20

Reportada: 01/08/2026 01:20

Observación:

OBJECION RESPONDER MENSAJE

Activo

Responder a este mensaje

Ilustración 40 Historial de la objeción

Nota: si lo desea, puede continuar respondiendo los mensajes del historial haciendo clic nuevamente en el botón "**Responder a este mensaje**", ubicado debajo de la última respuesta.

Eliminar caso

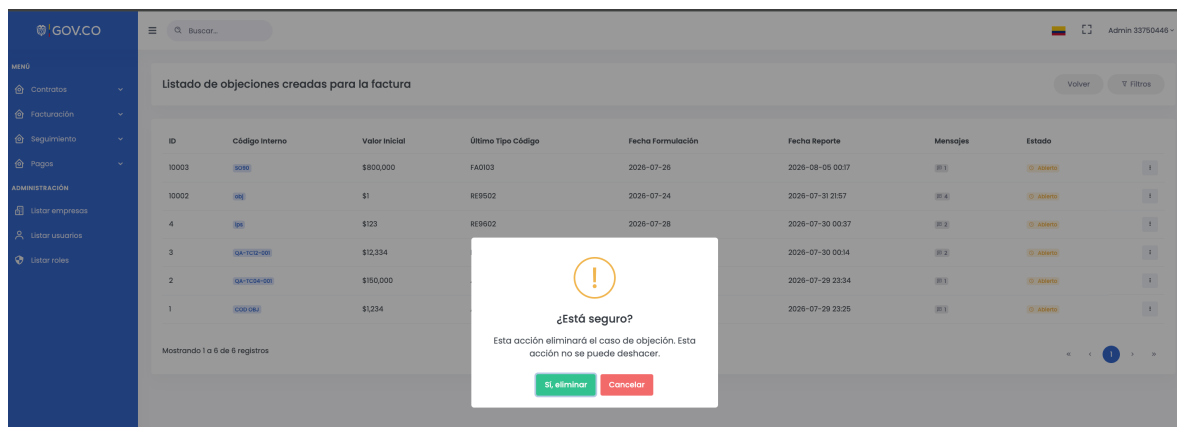
Si al hacer clic en el ícono de los tres puntos (:) selecciona la opción **"Eliminar caso"**, el sistema le mostrará una ventana de confirmación con el mensaje **"¿Está seguro?"**, junto con el texto: *"Esta acción eliminará el caso de objeción SOAT o PVS"*.

Esta ventana tiene como objetivo evitar que se elimine una objeción por error, por lo que le pedirá confirmar la acción antes de ejecutarla.

En esta ventana encontrará dos opciones:

- **Sí, eliminar:** haga clic en este botón únicamente si está completamente seguro de que desea eliminar el caso. Tenga en cuenta que esta acción es definitiva y no podrá deshacerse.
- **Cancelar:** utilice esta opción si desea cerrar la ventana sin eliminar el caso y regresar al listado de objeciones.

Importante: se recomienda verificar bien la información del caso antes de confirmar la eliminación, ya que esta acción no se puede revertir.



The screenshot shows the 'Listado de objeciones creadas para la factura' (List of objections created for the invoice) interface. A confirmation modal is displayed in the center with the title '¿Está seguro?' (Are you sure?). The modal text states: 'Esta acción eliminará el caso de objeción. Esta acción no se puede deshacer.' (This action will delete the objection case. This action cannot be undone.). There are two buttons at the bottom: 'Sí, eliminar' (Yes, delete) in green and 'Cancelar' (Cancel) in red.

ID	Código interno	Valor inicial	Último Tipo Código	Fecha Formulación	Fecha Reporte	Mensajes	Estado
10003	SOAT	\$800,000	FA0103	2026-07-26	2026-08-05 00:17	0	Abierto
10002	SOAT	\$1	RE9502	2026-07-24	2026-07-31 21:57	0	Abierto
4	SOAT	\$123	RE9602	2026-07-28	2026-07-30 00:37	0	Abierto
3	GA-1034-SOAT	\$12,334			2026-07-30 00:14	0	Abierto
2	GA-1034-SOAT	\$150,000			2026-07-29 23:34	0	Abierto
1	COAT-SOAT	\$1,234			2026-07-29 23:25	0	Abierto

Ilustración 41 Eliminar objeción

La opción Eliminar se puede realizar si y solo si la objeción se encuentra en estado abierto y no ha sido respondida por el prestador.

Filtros de Objeciones

Al hacer clic en el botón "**Filtros**", ubicado en la parte superior derecha del listado de objeciones, el sistema desplegará un panel con varios campos que le permitirán realizar una búsqueda más específica dentro del listado de objeciones registradas para la factura.

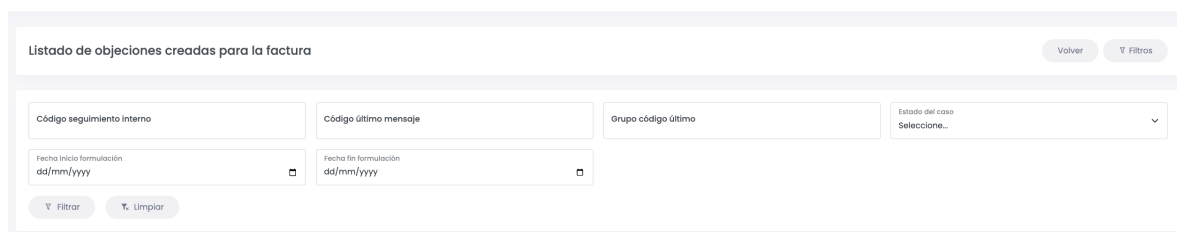


Ilustración 42 Filtros objeciones

A continuación, se explican los campos disponibles para filtrar la información:

- **Código seguimiento interno:** ingrese el código interno con el que fue registrada la objeción, en caso de que desee ubicarla por este dato.
- **Código último mensaje:** utilice este campo si desea filtrar las objeciones según el código relacionado con el último mensaje registrado en el caso.
- **Grupo código último:** permite filtrar las objeciones según el grupo al que pertenece el último mensaje (por ejemplo, *FACTURACIÓN*).
- **Estado del caso:** despliegue esta lista y seleccione el estado por el cual desea filtrar las objeciones (por ejemplo, *Abierto, Cerrado*).
- **Fecha inicio formulación:** seleccione la fecha desde la cual desea comenzar a consultar las objeciones formuladas.
- **Fecha fin formulación:** seleccione la fecha hasta la cual desea consultar las objeciones formuladas.

Una vez haya diligenciado uno o varios de estos campos, según la información que desee consultar, encontrará dos botones en la parte inferior del panel:

- **Filtrar:** haga clic en este botón para aplicar los criterios seleccionados y actualizar el listado de objeciones según su búsqueda.
- **Limpiar:** utilice esta opción si desea borrar todos los criterios ingresados y dejar el panel de filtros vacío nuevamente.

Nota: puede combinar varios filtros al mismo tiempo para obtener resultados más precisos, o utilizar solo uno de ellos según la necesidad de su búsqueda.

7.2 Registro de Objeción Devolución

Una vez el usuario se encuentra dentro del detalle de la factura, puede iniciar el proceso de registro de la información de la objeción utilizando la opción disponible en la parte superior derecha de la pantalla.

Para ello, debe seleccionar el botón **Agregar**, ubicado en el costado derecho del encabezado de la factura (**Ilustración 43**). Al hacer clic, el sistema desplegará un menú con varias opciones, entre las cuales se encuentra **“Crear Objeción Devolución”**.

Al seleccionar esta opción, el sistema permitirá iniciar el proceso de registro de la información de la objeción sobre la factura consultada, para continuar con el procedimiento de auditoría correspondiente.



Ilustración 43 Crear objeción devolución

Al seleccionar la opción **“Crear Objeción Devolución”**, el sistema despliega un panel lateral denominado **Crear Objeción Devolución**, en el cual el usuario puede registrar la información correspondiente a la objeción devolución que se realizó y comunicó previamente al prestador/proveedor sobre la factura.

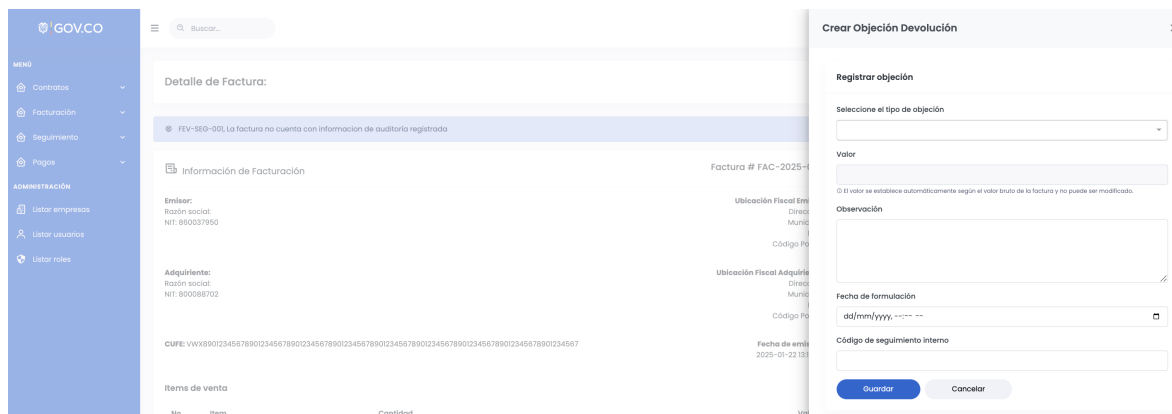


Ilustración 44 Crear Objeción Devolución

En la parte derecha de la pantalla se despliega el formulario **Registrar objeción**, el cual contiene los siguientes campos:

- **Seleccione el tipo de objeción:** Lista desplegable donde el usuario debe elegir el motivo o tipo de objeción devolución que desea registrar.
- **Valor:** Campo que se completa automáticamente con el valor bruto de la factura. Este valor **no puede ser modificado** por el usuario.
- **Observación:** Campo de texto donde se debe registrar la justificación o descripción detallada de la objeción devolución.
- **Fecha de formulación:** Permite seleccionar la fecha y hora en que se formula la objeción devolución.
- **Código de seguimiento interno:** Campo opcional para registrar el código o consecutivo interno utilizado por la entidad para el seguimiento del caso.

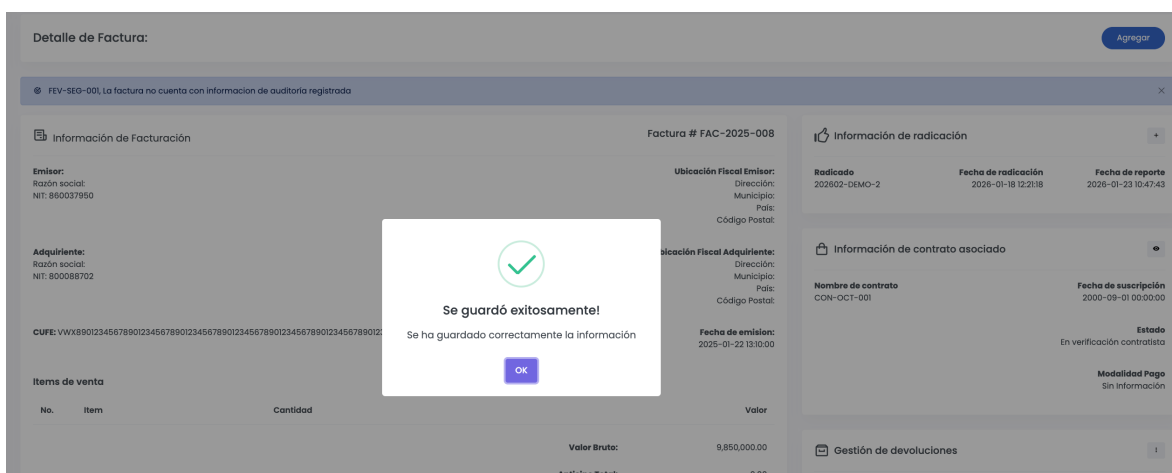
Al finalizar el diligenciamiento del formulario, el usuario dispone de las siguientes opciones:

- **Guardar:** Registra la objeción de devolución asociada a la factura.
- **Cancelar:** Cierra el formulario sin guardar la información ingresada.

Una vez completada la información relacionada con la objeción devolución previamente comunicada, el usuario debe seleccionar el botón **Guardar** o **Cancelar** si desea suspender el proceso sin realizar cambios.

Confirmación de registro exitoso

Una vez diligenciada la información requerida y seleccionado el botón **Guardar**, el sistema procesa el registro de la información de la objeción devolución previamente comunicada y muestra un mensaje de confirmación indicando que la información fue almacenada correctamente



The screenshot displays the 'Detalle de Factura' interface. A central modal window shows a green checkmark and the text 'Se guardó exitosamente! Se ha guardado correctamente la información' with an 'OK' button. The background shows invoice details for 'Factura # FAC-2025-008', including fields for 'Emisor', 'Adquiriente', 'Ubicación Fiscal', 'Información de radicación', 'Información de contrato asociado', and 'Items de venta'.

Ilustración 45 Objeción Devolución guardada exitosamente

El mensaje "**Se guardó exitosamente**" confirma que el registro se realizó de manera satisfactoria y que la objeción devolución quedó asociada a la factura consultada.

Para continuar, el usuario debe seleccionar el botón **OK**, con lo cual regresará a la pantalla de detalle de la factura.

Visualización de objeción devoluciones registradas

Una vez registrada la información de la objeción, esta queda asociada a la factura y puede consultarse en la sección **Avance de auditoría – Consultar objeción**, ubicada en el panel derecho de la pantalla de detalle de la factura.

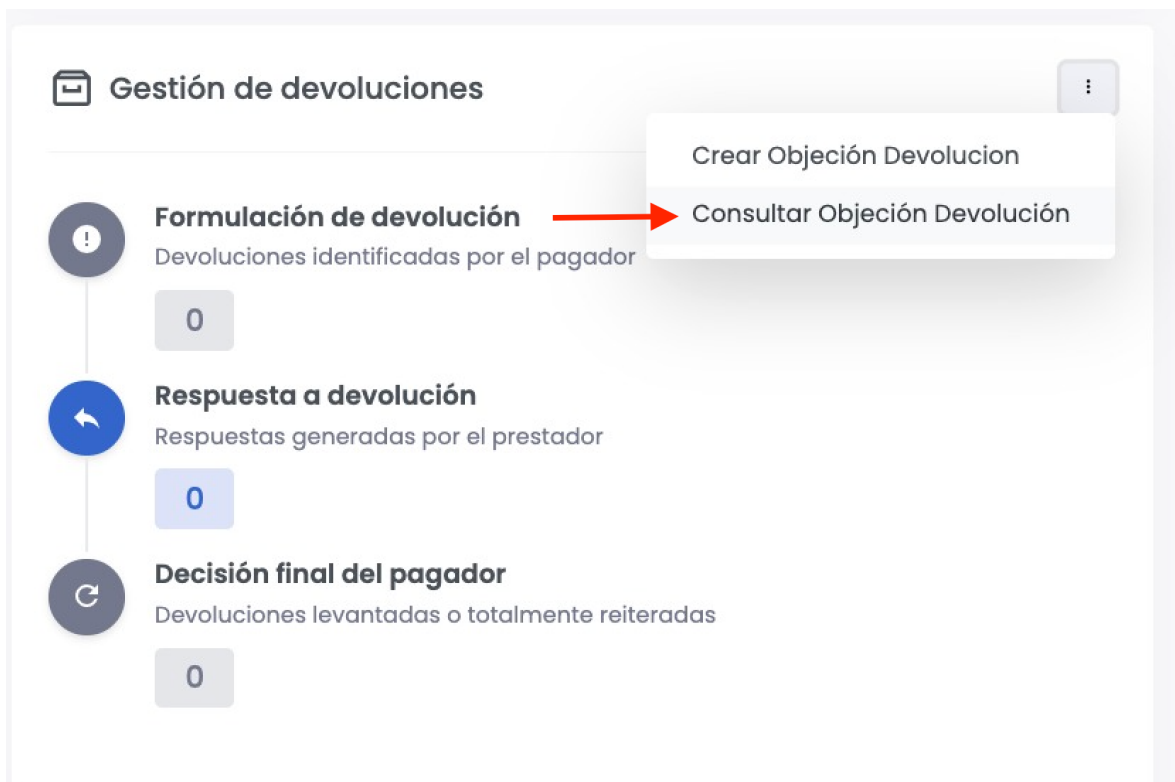


Ilustración 46 Consultar Objeción Devolución

En esta sección, **Listado de objeciones creadas para la factura** muestra el listado de todas las objeciones registradas para la factura seleccionada.

Listado de objeciones creadas para la factura							
ID	Código Interno	Valor Inicial	Último Tipo Código	Fecha Formulación	Fecha Reporte	Mensajes	Estado
2	cod	N/A	DESD01	2026-07-27	2026-08-06 17:55	1	Abierto
Mostrando 1 a 1 de 1 registros							

Ilustración 47 Listado de objeciones

En la parte superior de la pantalla encontrará dos botones:

- **Volver:** úselo si desea regresar a la pantalla anterior (Ver factura)
- **Filtros:** haga clic aquí si desea filtrar el listado de objeciones según los criterios que necesite.

A continuación, se explica la información que podrá consultar en cada columna:

- **ID:** es el número que identifica de manera única a cada objeción.
- **Código Interno:** corresponde al código o etiqueta con la que se identificó internamente la objeción (por ejemplo, *obj*, *cod*, etc).
- **Valor Inicial:** N/A
- **Último Tipo Código:** indica el código correspondiente a la última clasificación o acción aplicada a la objeción.
- **Fecha Formulación:** es la fecha en la que se formuló la objeción.
- **Fecha Reporte:** es la fecha y hora en la que se generó el reporte de dicha objeción.
- **Mensajes:** aquí podrá ver cuántos mensajes se han generado dentro de la objeción.
- **Estado:** le indica en qué estado se encuentra actualmente la objeción (por ejemplo, *Abierto*).

En la columna de la derecha encontrará el ícono de tres puntos (:), el cual, al hacer clic, le desplegará un menú con las acciones disponibles para esa objeción específica.

Listado de objeciones creadas para la factura

Volver Filtros

ID	Código Interno	Valor Inicial	Último Tipo Código	Fecha Formulación	Fecha Reporte	Mensajes	Estado
2	000	N/A	DE5001	2026-07-27	2026-08-06 17:55	1	Abierta

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Opciones
Ver detalle completo
Eliminar

Ilustración 48 Opciones de la objeción devolución

Opciones de la Objeción Devolución

Ver detalle completo

Al hacer clic en el ícono de los tres puntos (:) y seleccionar la opción **"Ver detalle completo"**, el sistema abrirá una ventana emergente llamada **"Historial de la objeción/devolución"**, donde podrá consultar toda la información relacionada con esa objeción en particular.

GOV.CO

Buscar...

LISTADO DE OBJECIONES CREADAS PARA LA FACTURA

ID	Código Interno	Valor Inicial	Último Tipo Código	Fecha Formulación	Fecha Reporte
2	000	N/A	DE5001	2026-07-27	2026-08-06 17:55

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Historial de la objeción/devolución con ID: 2

ID: 2 Detalle Secuencia: 1

La totalidad de la factura fue pagada por la ERP.

Grupo: devolución

Formulada: 27/07/2026 0:55 Reportada: 06/08/2026 17:55

Observación:
Factura ya pagada

Activo

Responder a este mensaje

Ilustración 49 Historial de la objeción devolución

En la parte superior de esta ventana encontrará el título con el ID de la objeción consultada y en la esquina superior derecha el ícono de **X**, que le permitirá cerrar esta ventana y regresar al listado.

Dentro de la ventana, encontrará la siguiente información organizada así:

- **Etiquetas de identificación:** en la parte superior podrá ver el **ID** de la objeción, el **código** relacionado (por ejemplo, **DE5001**) y el número de **Secuencia**, que indica el orden del mensaje dentro del historial de la objeción devolución.

- **Descripción de la objeción devolución:** justo debajo, encontrará el texto explicativo con el motivo por el cual se generó la objeción devolución.
- **Grupo:** le indica a qué categoría o grupo pertenece la objeción (por ejemplo, *DEVOLUCIÓN*).
- **Formulada y Reportada:** estas dos fechas le muestran, respectivamente, el momento en que se creó la objeción devolución y el momento en que fue reportada.
- **Observación:** en este espacio se muestra cualquier comentario o nota adicional que se haya registrado sobre la objeción devolución.
- **Estado:** le indica si la objeción se encuentra **Activa** o en otro estado dentro de su ciclo.

Finalmente, en la parte inferior encontrará el botón **"Responder a este mensaje"**, el cual será utilizado por el prestador en caso de que desee dar respuesta a esta objeción devolución.

Nota: si la objeción cuenta con más de un mensaje o interacción, estos se irán mostrando en orden dentro de esta misma ventana, permitiéndole visualizar el historial completo de la conversación relacionada con la objeción.

Responder mensaje de objeción devolución

Si dentro del **Historial de la objeción devolución** hace clic en el botón **"Responder a este mensaje"**, el sistema abrirá una ventana emergente titulada **"Responder mensaje"**, donde podrá agregar una nueva respuesta o novedad al caso.

Historial de la objeción/devolución con ID: 2

ID: 4 DE5001 Secuencia: 1

La totalidad de la factura fue pagada por la ERP.

Grupo: DEVOLUCION

Formulada: 27/07/2026 12:55 Reportada: 06/08/2026 17:55

Observación:

Factura ya pagada

Activo

Responder a este mensaje

Responder mensaje

Agregar mensaje al caso

Tipo de mensaje *

Seleccione el tipo de mensaje...

Observación *

Ingrese la observación del mensaje...

Valor de objeción (opcional)

Ingrese el valor si aplica...

Fecha de formulación *

dd/mm/yyyy, --:-- --

Guardar Cancelar

Ilustración 50 Responder Mensaje

En la parte superior de esta ventana, encontrará el ícono de **X**, el cual le permitirá cerrar la ventana en caso de que decida no continuar con la respuesta.

A continuación, se explican los campos que deberá diligenciar para agregar el mensaje al caso:

- **Tipo de mensaje:** despliegue esta lista y seleccione la opción que corresponda al tipo de respuesta que desea registrar. *(Campo obligatorio)*.
- **Observación:** en este espacio deberá escribir el comentario, justificación o respuesta relacionada con la objeción. *(Campo obligatorio)*.
- **Valor de objeción (opcional):** si su respuesta requiere indicar un valor económico asociado, podrá ingresarlo en este campo. Si no aplica, puede dejarlo en blanco.

- **Fecha de formulación:** seleccione la fecha y hora en la que se está formulando esta respuesta. (*Campo obligatorio*).

Una vez haya diligenciado la información requerida, encontrará dos botones en la parte inferior de la ventana:

- **Cancelar:** utilice esta opción si desea cerrar la ventana sin guardar los cambios realizados.
- **Guardar mensaje:** haga clic en este botón para registrar la respuesta y agregarla al historial de la objeción.

Nota: los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios y deberán ser diligenciados para poder guardar el mensaje correctamente.

Registro exitoso del mensaje de respuesta a la objeción devolución

Una vez que haya diligenciado los campos requeridos en la ventana "Responder mensaje" y haya hecho clic en "Guardar mensaje", el sistema le mostrará una ventana de confirmación con el mensaje "Se guardó exitosamente", junto con el texto: "Se ha guardado correctamente el mensaje".

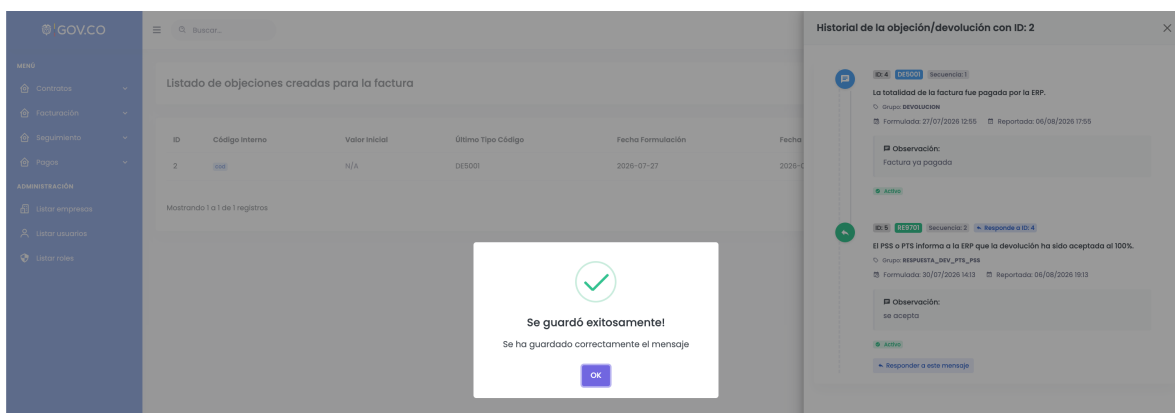


Ilustración 51 Registro exitoso de mensaje



Para continuar, simplemente haga clic en el botón OK.

Al cerrar esta ventana de confirmación, podrá observar que la respuesta que acaba de registrar ahora aparece reflejada dentro del historial de la objeción devolución, justo debajo del mensaje original. Esta nueva respuesta se identifica con la siguiente información:

- **ID:** número asignado automáticamente a la nueva respuesta (por ejemplo, ID: 5).
- **Código:** código relacionado con el tipo de respuesta registrada (por ejemplo, RE9701).
- **Secuencia:** indica el orden en que se registró esta respuesta dentro del historial (por ejemplo, Secuencia: 2).
- **Responde a ID:** le indica a cuál objeción o mensaje específico está respondiendo (por ejemplo, Responde a ID: 4).

Al igual que en el mensaje original, en esta respuesta también podrá visualizar la descripción, el grupo, las fechas de formulación y reporte, la observación registrada y el estado actual del mensaje.

De esta manera, el historial de la objeción le permitirá visualizar de forma ordenada toda la conversación o el seguimiento realizado sobre el caso, ya que cada nueva respuesta se irá agregando debajo de la anterior.

Historial de la objeción/devolución con ID: 2

ID: 4
DE5001
Secuencia: 1

La totalidad de la factura fue pagada por la ERP.

Grupo: DEVOLUCION

Formulada: 27/07/2026 12:55
Reportada: 06/08/2026 17:55

Observación:
Factura ya pagada

Activo

ID: 5
RE9701
Secuencia: 2
Responde a ID: 4

El PSS o PTS informa a la ERP que la devolución ha sido aceptada al 100%.

Grupo: RESPUESTA_DEV_PTS_PSS

Formulada: 30/07/2026 14:13
Reportada: 06/08/2026 19:13

Observación:
se acepta

Activo

ID: 7
DRE003
Secuencia: 3
Responde a ID: 5

Devolución Reiterada

Grupo: RESPUESTA_DEV_ERP

Formulada: 31/07/2026 18:45
Reportada: 06/08/2026 23:45

Observación:
dev reiterada

Activo

Responder a este mensaje

Ilustración 52 Historial de la objeción devolución

Nota: si lo desea, puede continuar respondiendo los mensajes del historial haciendo clic nuevamente en el botón "**Responder a este mensaje**", ubicado debajo de la última respuesta.

Eliminar caso

Si al hacer clic en el ícono de los tres puntos (:) selecciona la opción **"Eliminar caso"**, el sistema le mostrará una ventana de confirmación con el mensaje **"¿Está seguro?"**, junto con el texto: *"Esta acción eliminará el caso de objeción. Esta acción no se puede deshacer"*.

Esta ventana tiene como objetivo evitar que se elimine una objeción por error, por lo que le pedirá confirmar la acción antes de ejecutarla.

En esta ventana encontrará dos opciones:

- **Sí, eliminar:** haga clic en este botón únicamente si está completamente seguro de que desea eliminar el caso. Tenga en cuenta que esta acción es definitiva y no podrá deshacerse.
- **Cancelar:** utilice esta opción si desea cerrar la ventana sin eliminar el caso y regresar al listado de objeciones.

Importante: se recomienda verificar bien la información del caso antes de confirmar la eliminación, ya que esta acción no se puede revertir.

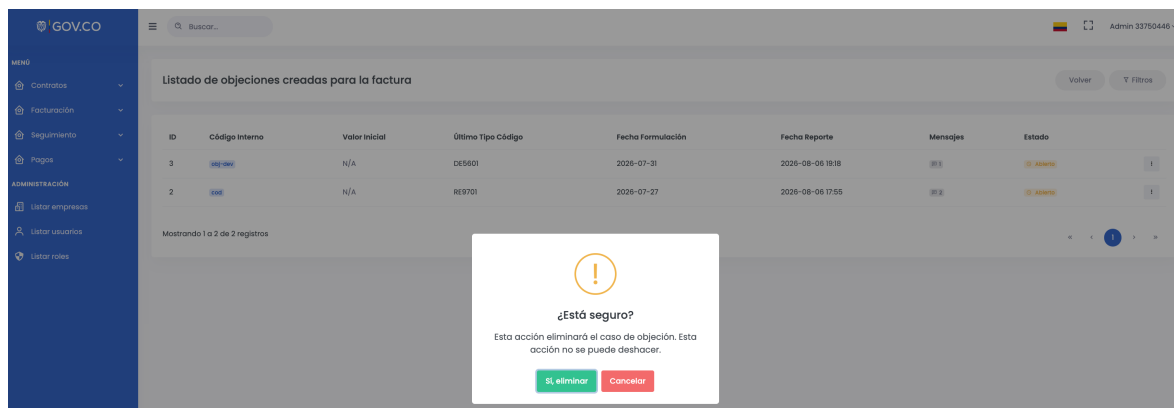


Ilustración 53 Eliminar objeción devolución

La opción Eliminar se puede realizar si y solo si la objeción se encuentra en estado abierto y no ha sido respondida por el prestador.

Filtros de Objeciones Devoluciones

Al hacer clic en el botón "**Filtros**", ubicado en la parte superior derecha del listado de objeciones, el sistema desplegará un panel con varios campos que le permitirán realizar una búsqueda más específica dentro del listado de objeciones registradas para la factura.

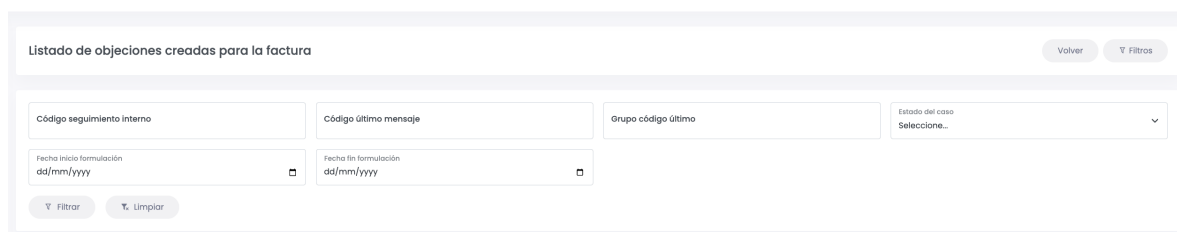


Ilustración 54 Filtros objeción devoluciones

A continuación, se explican los campos disponibles para filtrar la información:

- **Código seguimiento interno:** ingrese el código interno con el que fue registrada la objeción, en caso de que desee ubicarla por este dato.
- **Código último mensaje:** utilice este campo si desea filtrar las objeciones según el código relacionado con el último mensaje registrado en el caso.
- **Grupo código último:** permite filtrar las objeciones según el grupo al que pertenece el último mensaje (por ejemplo, *FACTURACIÓN*).
- **Estado del caso:** despliegue esta lista y seleccione el estado por el cual desea filtrar las objeciones (por ejemplo, *Abierto*, *Cerrado*).
- **Fecha inicio formulación:** seleccione la fecha desde la cual desea comenzar a consultar las objeciones formuladas.
- **Fecha fin formulación:** seleccione la fecha hasta la cual desea consultar las objeciones formuladas.

Una vez haya diligenciado uno o varios de estos campos, según la información que desee consultar, encontrará dos botones en la parte inferior del panel:



- **Filtrar:** haga clic en este botón para aplicar los criterios seleccionados y actualizar el listado de objeciones según su búsqueda.
- **Limpiar:** utilice esta opción si desea borrar todos los criterios ingresados y dejar el panel de filtros vacío nuevamente.

Nota: puede combinar varios filtros al mismo tiempo para obtener resultados más precisos, o utilizar solo uno de ellos según la necesidad de su búsqueda.



8. Información de soporte y canales de contacto

El Ministerio de Salud y Protección Social, durante la implementación progresiva y estabilización de los módulos del SIIFA, realizará capacitaciones y brindará asistencia técnica a los agentes del sector salud.

Las fechas, horarios y link de conexión a sesiones virtuales se informarán en el calendario del micrositio SIIFA disponible en:

<https://www.minsalud.gov.co/SIIFA/Paginas/sistema-integral-deinformacion-financiera-y-asistencial.aspx>

Así mismo, el Ministerio garantiza mediante sus canales de información y contacto, la disponibilidad de una mesa de ayuda para brindar soporte técnico en el proceso de acceso, registro y consulta de la información dentro del SIIFA. Dispone de los siguientes canales de contacto:

Correo electrónico: Soporte.Siifa@minsalud.gov.co

Atención telefónica a través del Centro de Contacto:

En Bogotá: 601 330 5043.
Resto del país: 018000960020

Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. en jornada continua.

9. Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Campo de aplicación	7
Ilustración 2 Tiempos del Trámite de devoluciones y glosas	13
Ilustración 3 Listar Facturas	15
Ilustración 4 Buscar Facturas	16
Ilustración 5 Agregar Devolución	24
Ilustración 6 Registrar Devolución	25
Ilustración 7 Confirmación de registro exitoso	26
Ilustración 8 Visualización de devoluciones registradas	27
Ilustración 9 Opciones de gestión de devoluciones	28
Ilustración 10 Consultar devolución	29
Ilustración 11 Registrar respuesta a la devolución	31
Ilustración 12 Confirmación de registro exitoso	32
Ilustración 13 Registrar reiteración de devolución	34
Ilustración 14 Confirmación de registro exitoso de reiteración de la devolución	35
Ilustración 15 Visualización del flujo completo de la devolución	36
Ilustración 16 Nota Importante	37
Ilustración 17 Agregar Glosa	43
Ilustración 18 Crear Glosa	44
Ilustración 19 Confirmación de registro de glosa exitoso	45
Ilustración 20 Visualización de glosas registradas	46
Ilustración 21 Opción de gestión de glosas	47
Ilustración 22 Listado de Glosas	48
Ilustración 23 Registrar respuesta a glosa	50
Ilustración 24 Glosa Respondida	51
Ilustración 25 Crear decisión inicial de la Glosa	53
Ilustración 26 Confirmación de registro exitoso de Decisión inicial de Glosa	54
Ilustración 27 Registrar subsanación de Glosa	55
Ilustración 28 Registro Decisión Final de la Glosa	57
Ilustración 29 Registro exitoso de Decisión final de la Glosa	58
Ilustración 30 Seguimiento y Trazabilidad de Glosas	61
Ilustración 31 Opción Agregar objeción	63
Ilustración 32 Crear Objeción	63
Ilustración 33 Objeción guardada exitosamente	64
Ilustración 34 Consultar Objeción	65
Ilustración 35 Listado de objeciones	66
Ilustración 36 Opciones de la objeción	67
Ilustración 37 Historial de la objeción	67
Ilustración 38 Responder Mensaje	69

Ilustración 39 Registro exitoso de mensaje	70
Ilustración 40 Historial de la objeción.....	72
Ilustración 41 Eliminar objeción	73
Ilustración 42 Filtros objeciones.....	74
Ilustración 43 Crear objeción devolución.....	75
Ilustración 44 Crear Objeción Devolución.....	76
Ilustración 45 Objeción Devolución guardada exitosamente	77
Ilustración 46 Consultar Objeción Devolución	78
Ilustración 47 Listado de objeciones	79
Ilustración 48 Opciones de la objeción devolución.....	80
Ilustración 49 Historial de la objeción devolución.....	80
Ilustración 50 Responder Mensaje	82
Ilustración 51 Registro exitoso de mensaje	83
Ilustración 52 Historial de la objeción devolución.....	85
Ilustración 53 Eliminar objeción devolución.....	86
Ilustración 54 Filtros objeción devoluciones.....	87