



SIIFA

Manual Funcional de Seguimiento a Facturas

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

BOGOTÁ D.C., Junio de 2026

Versión 1.0.1

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	7
Decreto 228 de 2025	7
Resolución 1962 de 2025	8
Ley 1438 de 2011	8
Resolución 2284 de 2023	9
6. Flujo general del proceso	12
6.1. Verificación de facturas radicadas	14
Listar Facturas	14
Consulta y Listado de Facturas	15
Detalle de Facturas	16
6.2 Registro de Devolución	18
Tiempos del registro en SIIFA de la Devolución	18
Tiempos del trámite de devolución	18
6.2.1 Registro de devolución en SIIFA	22
Confirmación de registro exitoso	24
Visualización de información de las devoluciones registradas	25
Opciones de gestión de devoluciones.....	26
Consultar Devolución	27
6.2.2 Registrar respuesta a devolución	29
6.2.3 Registrar decisión final de la devolución	31
Confirmación de registro exitoso de decisión final de la devolución.....	33
Seguimiento y Trazabilidad.....	34
6.3 Registro de Glosa	36
Tiempos del registro en SIIFA de la glosa	36

Tiempos del trámite de la glosa	37
6.3.1 Registro de glosa en SIIFA.....	41
Confirmación de registro exitoso	44
Visualización de glosas registradas	45
Opciones de gestión de glosas	46
Consultar información de Glosas.....	47
6.3.2 Registrar respuesta a glosa	49
6.3.3 Registrar decisión inicial de la glosa.....	50
Confirmación de registro exitoso de decisión inicial de glosa.....	52
6.3.4 Registrar subsanación de glosa no levantada.....	53
Confirmación de registro exitoso de subsanación de glosa no levantada.	54
6.3.5. Decisión Final.....	56
Confirmación de registro exitoso de decisión final de glosa	57
Visualización del flujo completo de la glosa.....	58
Seguimiento y trazabilidad	60
7. Información de soporte y canales de contacto	61
8. Tabla de Ilustraciones.....	62

Control de versiones del documento

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

Sección	Cambio realizado
6.1. Verificación de facturas radicadas Consulta y Listado de Factuas	Se realizó la actualización del primer párrafo de la sección. Asimismo, se incorporaron dos nuevos filtros a la vista, los cuales corresponden a: Fecha de cargue y Tiene radicado.
Registro de Devoluciones y Glosas en SIIFA	Se incorporó la descripción del nuevo campo 'Código de seguimiento interno'
6.3.1 Registro de glosa en SIIFA Nota	Se actualizó el párrafo 2 de la Nota de la página 43:
Actualización de Ilustraciones	Numero de las Ilustraciones actualizadas: 4, 6, 18, 19, 20, 21, 24, 25, 26, 28 y 29.

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.
- 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

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**

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

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

Campo de aplicación



Ilustración 1 Campo de aplicación

Nota: Se debe tener en cuenta que la Fase II se encuentra en proceso de actualización y ampliará 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.

6. Flujo general del proceso

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:

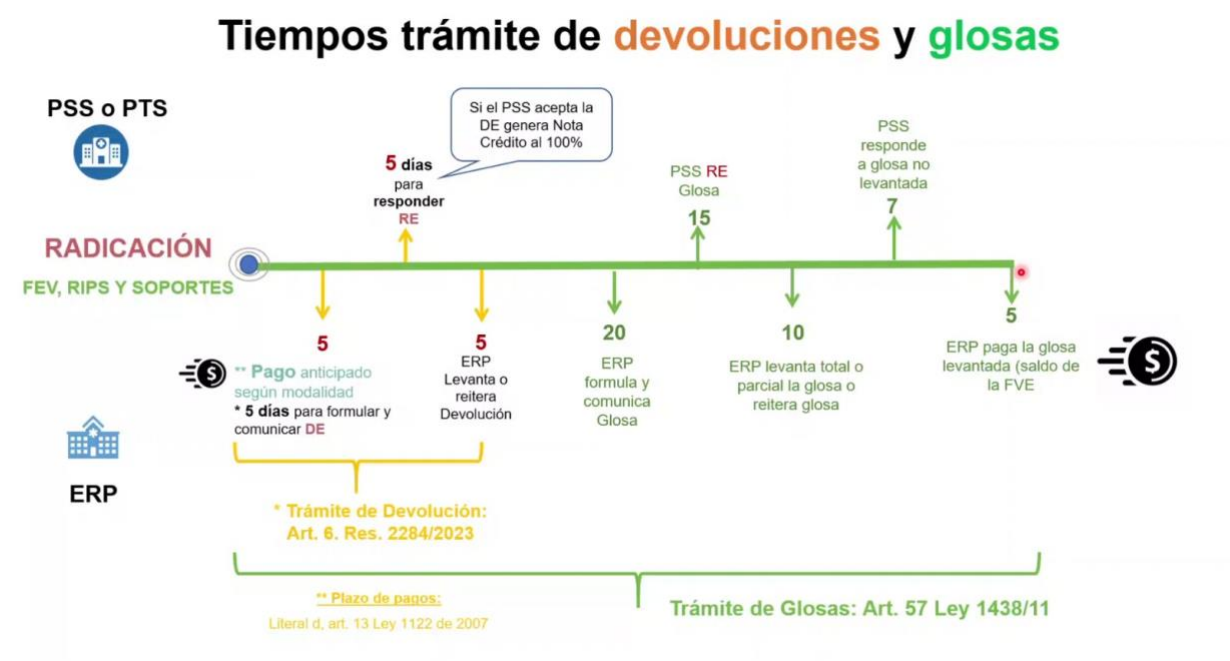


Ilustración 2 Tiempos del Trámite de devoluciones y glosas

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.

Consulta y Listado de Facturas

Para localizar una factura dentro del sistema, el usuario debe utilizar los campos de búsqueda ubicados en la parte superior del listado, donde podrá ingresar criterios como Id de factura, número de factura, NIT del emisor, NIT del adquirente, fecha de emisión o fecha de radicación, fecha de cargue, Tiene radicado (ver numeral 4). Luego, deberá seleccionar la opción filtrar para que el sistema muestre los registros que coincidan con la búsqueda.

Una vez identificada la factura requerida en la tabla de resultados, el usuario puede acceder a su información detallada haciendo clic en el menú de opciones ubicado al final de la fila correspondiente (ver numeral 5). Allí se desplegará la opción Ver, que permite abrir el detalle de la factura y continuar con las acciones necesarias en el proceso.

Ilustración 4 Buscar Facturas

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

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

Etapa del proceso	Responsable	Plazo máximo	Descripción
		<p>recibir la respuesta</p>	<p>devolución, con el debido argumento que justifique la decisión.</p> <p>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.</p> <p>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 devolución podrá acudir ante la Superintendencia Nacional de Salud, para que con los soportes y en el ejercicio de sus funciones conciliatorias o jurisdiccionales</p>

Etapa del proceso	Responsable	Plazo máximo	Descripción
			<p>puedan resolver la discordancia.</p> <p>Preferiblemente por interoperabilidad o a más tardar durante las siguientes 48 horas hábiles, deberá registrar dicha información en SIIFA</p>

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.

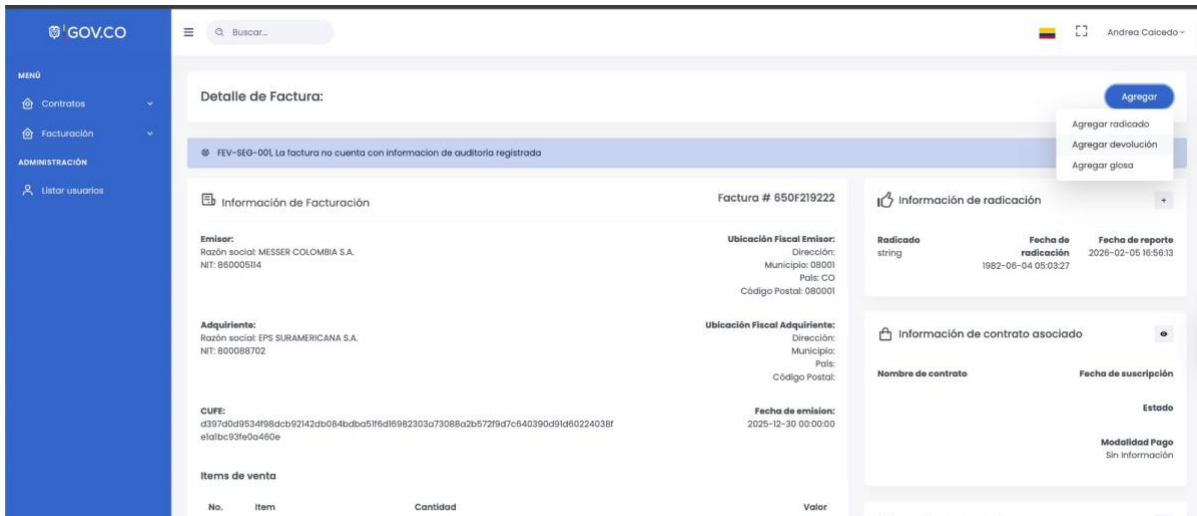


Ilustración 5 Agregar Devolución

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.

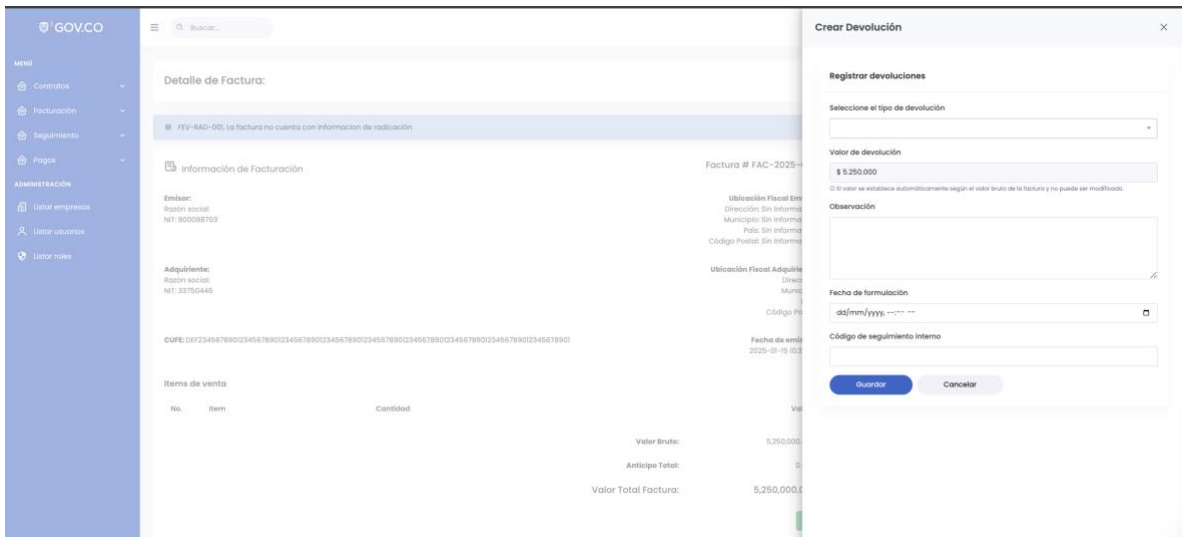


Ilustración 6 Registrar Devolución

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.

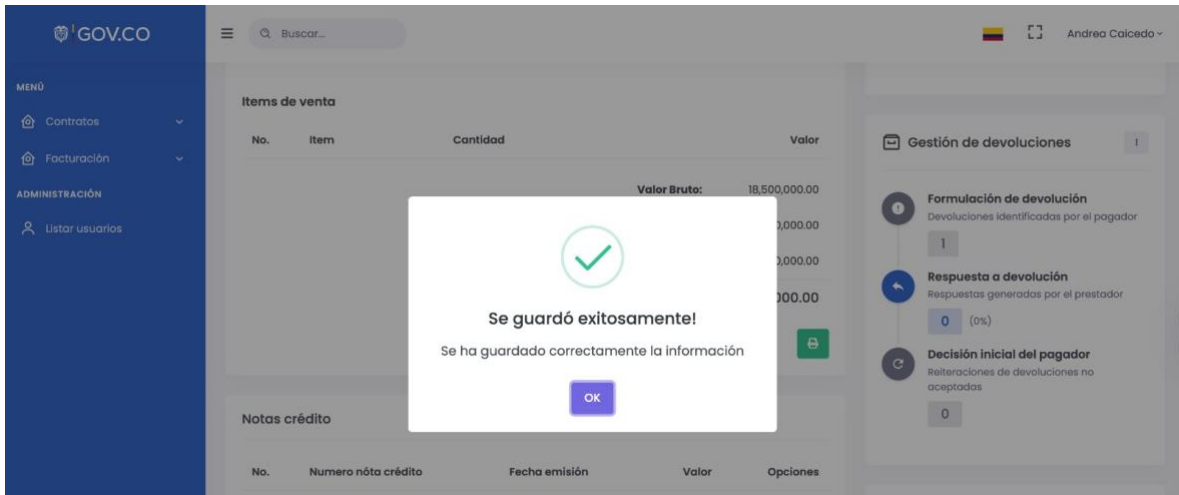


Ilustración 7 Confirmación de registro exitoso

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 'Gestión de devoluciones' (Return Management) section of the GOV.CO system. On the left, there is a sidebar menu with options like 'Contratos', 'Facturación', and 'Listar usuarios'. The main area is divided into two parts: 'Items de venta' (Sales Items) and 'Notas crédito' (Credit Notes). The 'Items de venta' section shows a table with columns for 'No.', 'Item', 'Cantidad', and 'Valor'. Below the table, there are summary statistics: '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'. The 'Notas crédito' section has a table with columns for 'No.', 'Numero nota crédito', 'Fecha emisión', 'Valor', and 'Opciones'. On the right, the 'Gestión de devoluciones' panel shows a flowchart with three steps: 'Formulación de devolución' (1), 'Respuesta a devolución' (0 (0%)), and 'Decisión inicial del pagador' (0). The user's name 'Andrea Caicedo' is visible in the top right corner.

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

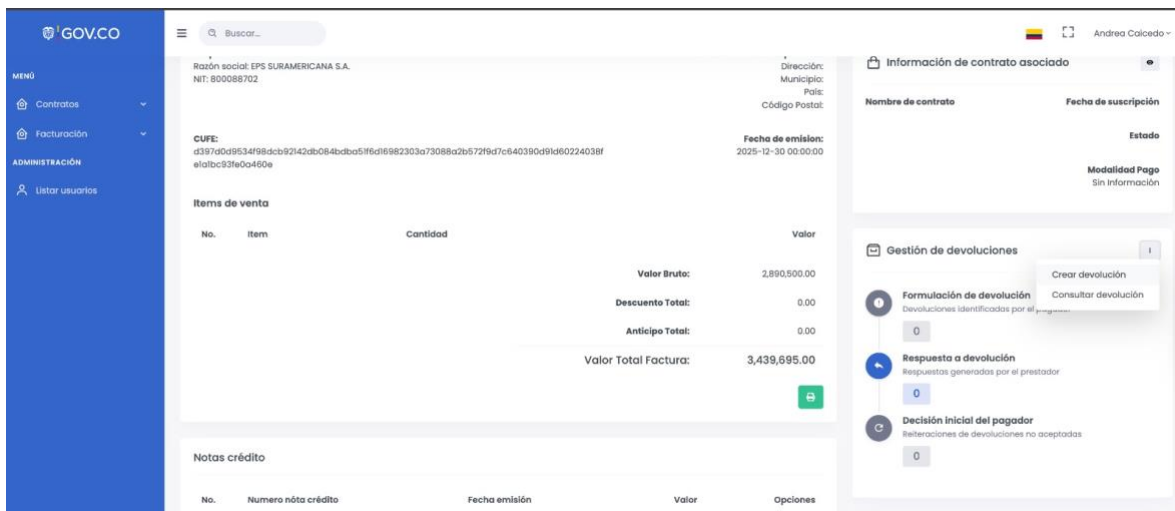
En la sección **Gestión de devoluciones**, ubicada en el costado derecho de la pantalla, el usuario encontrará el ícono de tres puntos en la parte superior del panel.

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.



The screenshot displays the GOV.CO interface for invoice management. On the left is a blue sidebar with a menu containing 'Contratos', 'Facturación', and 'ADMINISTRACIÓN' (with 'Listar usuarios' below it). The main content area shows invoice details for 'EPS SURAMERICANA S.A.' (NIT: 800088702) with a 'Fecha de emisión' of 2025-12-30 00:00:00. A table for 'Items de venta' is present but empty. Summary statistics show 'Valor Bruto: 2,890,500.00', 'Descuento Total: 0.00', 'Anticipo Total: 0.00', and 'Valor Total Factura: 3,439,695.00'. On the right, a 'Gestión de devoluciones' panel includes a 'Crear devolución' button and a dropdown menu with 'Formulación de devolución' and 'Consultar devolución'. Below this are three sections: 'Formulación de devolución' (0 items), 'Respuesta a devolución' (0 items), and 'Decisión inicial del pagador' (0 items).

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.

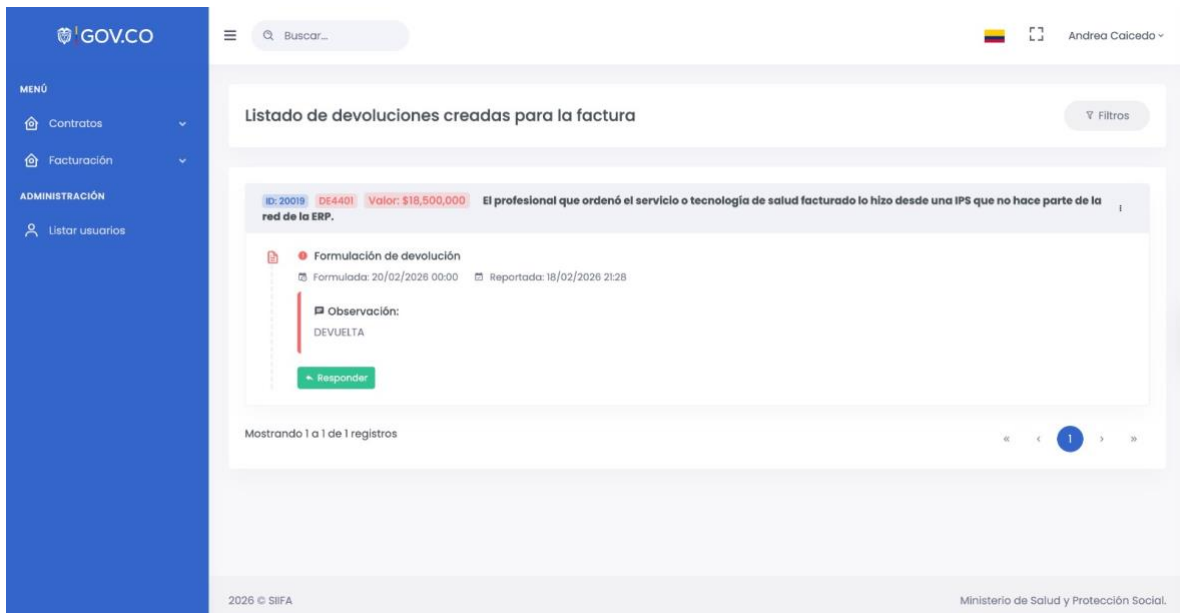


Ilustración 10 Consultar devolución

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.

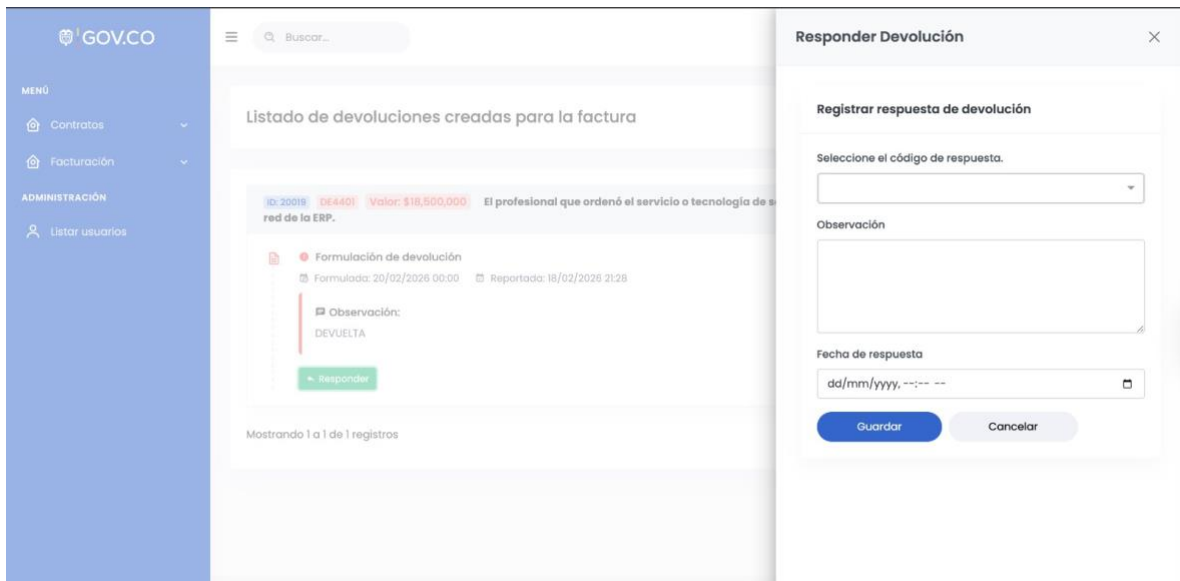


Ilustración 11 Registrar respuesta a la devolución

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.

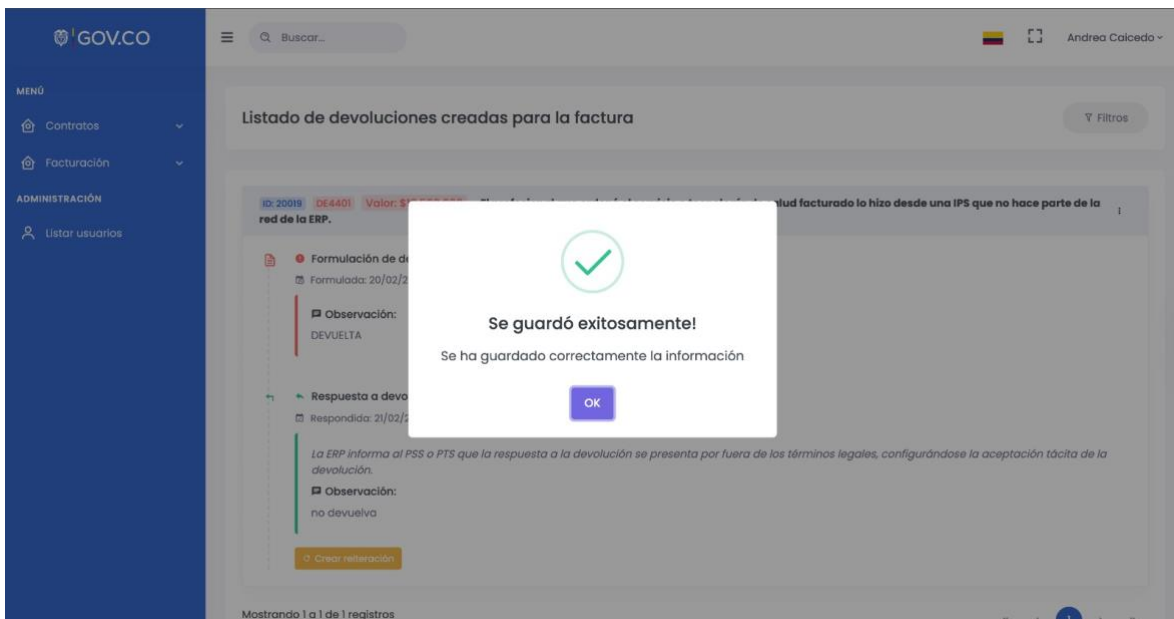


Ilustración 12 Confirmación de registro exitoso

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.

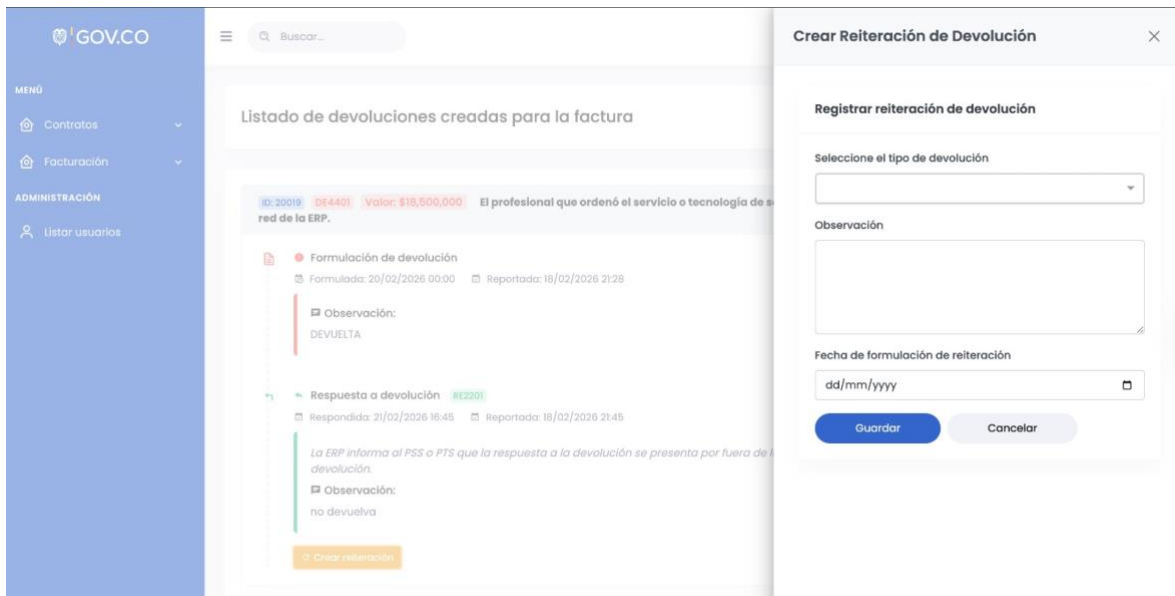


Ilustración 13 Registrar reiteración de devolución

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.

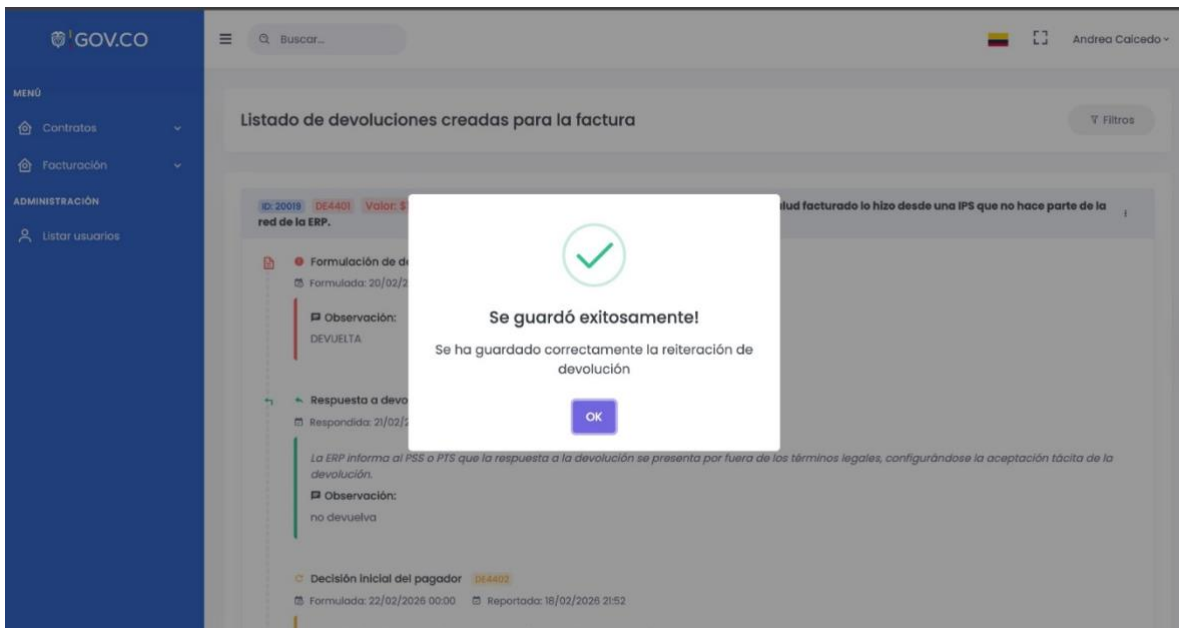


Ilustración 14 Confirmación de registro exitoso de reiteración de la devolución

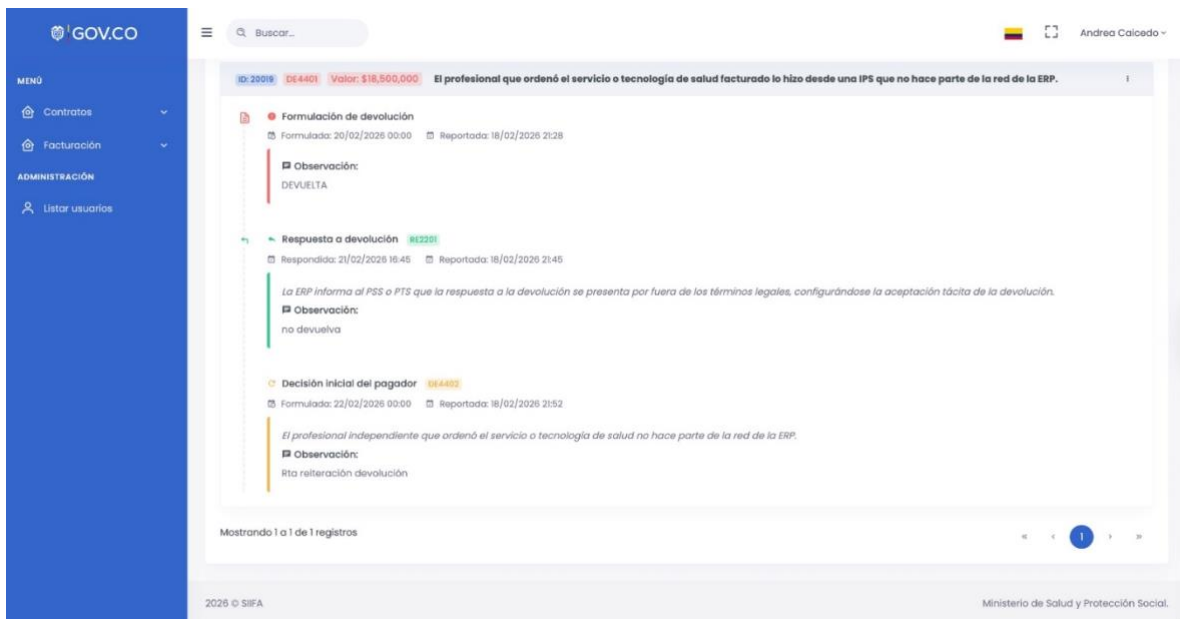
Seguimiento y Trazabilidad

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.



The screenshot displays the GOV.CO system interface. On the left is a blue sidebar menu with 'GOV.CO' at the top, followed by 'MENÚ' and 'ADMINISTRACIÓN' sections. The main content area shows a search bar and a user profile 'Andrea Calcedo'. The central part of the screen displays a list of devolution records. The first record, 'Formulación de devolución' (ID: 22018, DE4401, Valor: \$18,500,000), has an observation 'DEVUELTA'. The second record, 'Respuesta a devolución' (ID: 22021), has an observation 'no devuelva'. The third record, 'Decisión inicial del pagador' (ID: 22022, DE4402), has an observation 'Rta reiteración devolución'. The interface also shows a footer with '2026 © SIFA' and 'Ministerio de Salud y Protección Social'.

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.

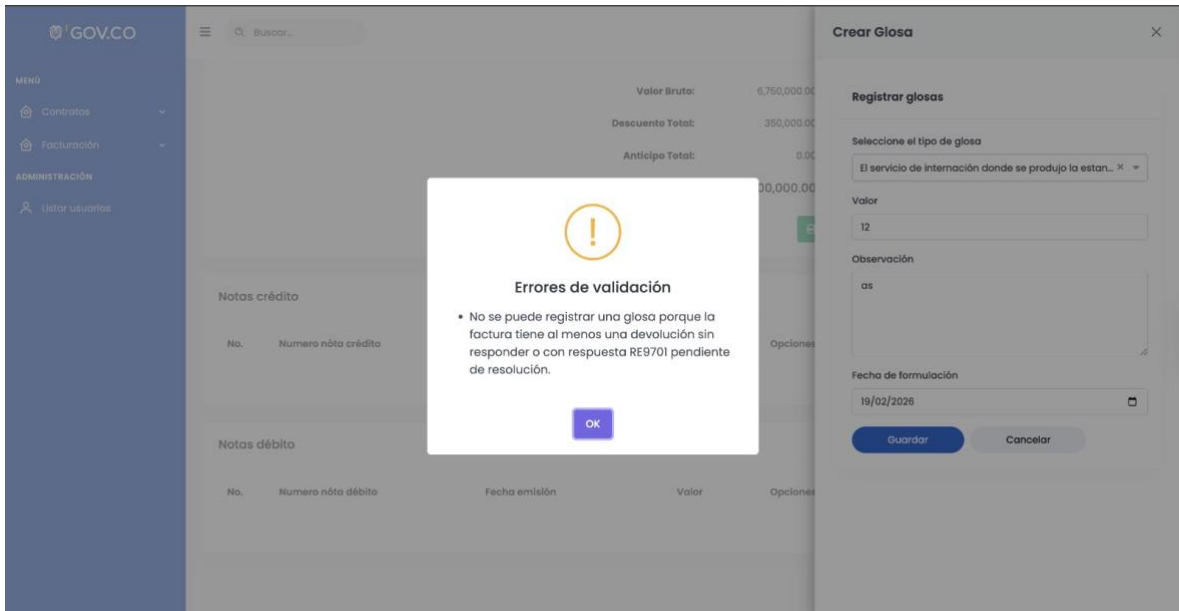


Ilustración 16 Nota Importante

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 durante las siguientes 48 horas

Etapa	Responsable	Tiempo Máximo	Descripción
			hábil, deberá registrar dicha información en SIIFA.
Respuesta a glosa	Prestador/Proveedor	15 días hábiles después de la formulación y comunicación	<p>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.</p> <p>Preferiblemente por interoperabilidad o máximo durante las siguientes 48 horas hábiles, deberá registrar dicha información en SIIFA.</p> <p>El prestador/proveedor debe corregir las inconsistencias señaladas y responder a la ERP, justificando o sustentando su respuesta, dentro del plazo estipulado.</p>
ERP levanta total o, parcialmente la glosa o, la reitera	ERP	10 días hábiles posteriores a	La entidad pagadora analiza la respuesta presentada y decide levantar o reiterar total o parcialmente la glosa, con el

Etapa	Responsable	Tiempo Máximo	Descripción
		la respuesta del PSS o PTS	<p>debido argumento que justifique la decisión.</p> <p>Preferiblemente por interoperabilidad o máximo durante las siguientes 48 horas hábiles, deberá registrar dicha información en SIIFA.</p> <p>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.</p>
Subsanación de glosa no levantada	Prestador/Proveedor	7 días hábiles después de la respuesta inicial de la ERP	<p>Sobre las glosas no levantadas, si el prestador/proveedor considera que es subsanable, debe corregir la inconsistencia señalada y responder a la ERP, justificando o sustentando su subsanación, dentro del plazo estipulado.</p> <p>Preferiblemente por interoperabilidad o máximo durante las siguientes 48 horas</p>

Etapa	Responsable	Tiempo Máximo	Descripción
			<p>hábiles, deberá registrar dicha información en SIIFA.</p>
<p>Respuesta final y Pago de valores aceptados</p>	<p>ERP</p>	<p>5 días hábiles</p>	<p>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.</p> <p>Preferiblemente por interoperabilidad o máximo durante las siguientes 48 horas hábiles,, el pagador deberá registrar la decisión final en SIIFA</p> <p>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.</p> <p>De modo contrario, si considera que la glosa no levantada es injustificada, podrá acudir ante la Superintendencia Nacional de</p>

Etapa	Responsable	Tiempo Máximo	Descripción
			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-SEQ-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:
c397d0d9534f98dcb92142db084bdba51f6d16982303a73088a2b572f9d7
c640390d91d60224038f9e1abc83fe0a480e

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	2028-02-05 16:56:13

Información de contrato asociado

Nombre de contrato	Fecha de suscripción	Estado
		Medialidad Pago Sin información

Items de venta

No.	Item	Cantidad	Valor
[Inscript: void(0)]			

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.

- **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.

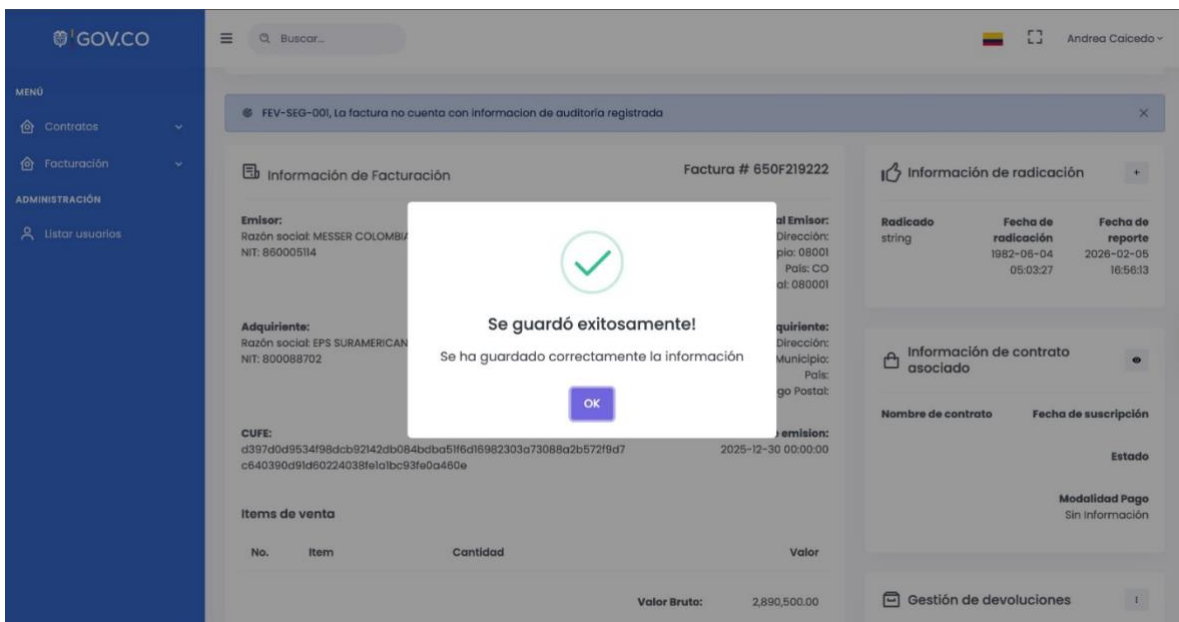


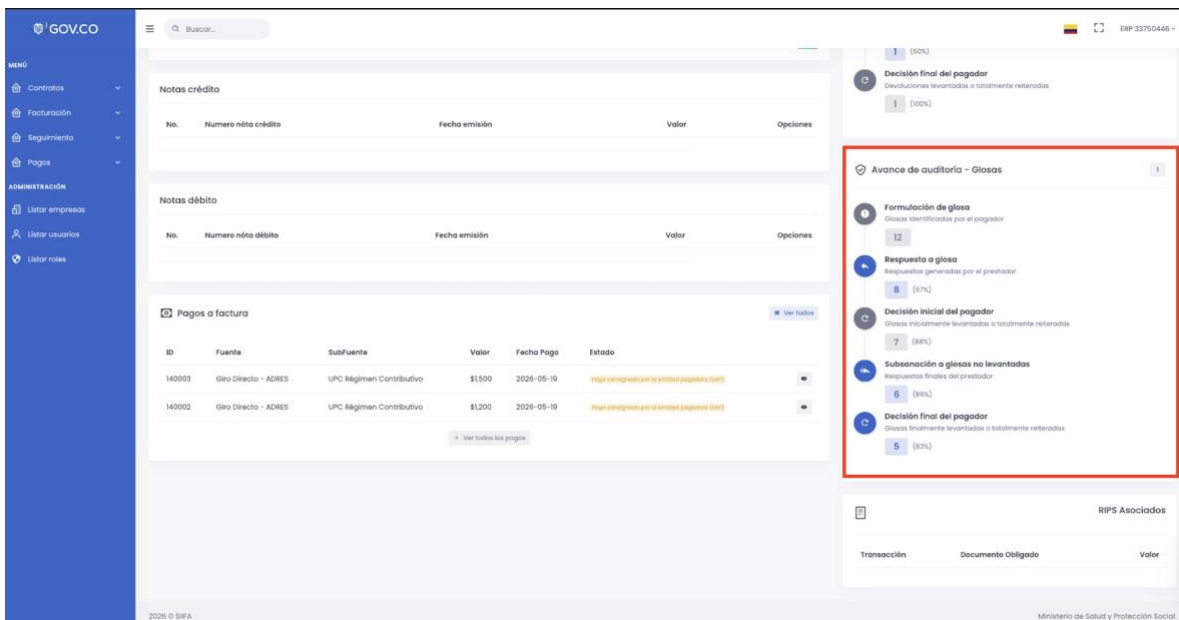
Ilustración 19 Confirmación de registro de glosa exitoso

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.



The screenshot displays the 'GOV.CO' interface. On the left is a blue sidebar menu with options like 'Contratos', 'Facturación', 'Seguimiento', 'Pagos', and 'ADMINISTRACIÓN'. The main area is divided into sections: 'Notas crédito', 'Notas débito', and 'Pagos a factura'. The 'Pagos a factura' section contains a table with the following data:

ID	Fuente	Subfuente	Valor	Fecha Pago	Estado
140003	Glo Directo - ACRE	UPC Régimen Contributivo	\$1500	2025-05-19	Pago pendiente por el emisor pagadora (SI)
140002	Glo Directo - ACRE	UPC Régimen Contributivo	\$1200	2026-05-19	Pago pendiente por el emisor pagadora (SI)

On the right side, the 'Avance de auditoría - Glosas' section is highlighted with a red border. It shows a progress bar at 100% and a list of audit steps: 'Formulación de glosa' (12), 'Respuesta a glosa' (8, 67%), 'Decisión inicial del pagador' (7, 58%), 'Subsanación a glosas no levantadas' (6, 50%), and 'Decisión final del pagador' (5, 42%). Below this is a table for 'RIPS Asociados' with columns for 'Transacción', 'Documento Obligado', and 'Valor'.

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.

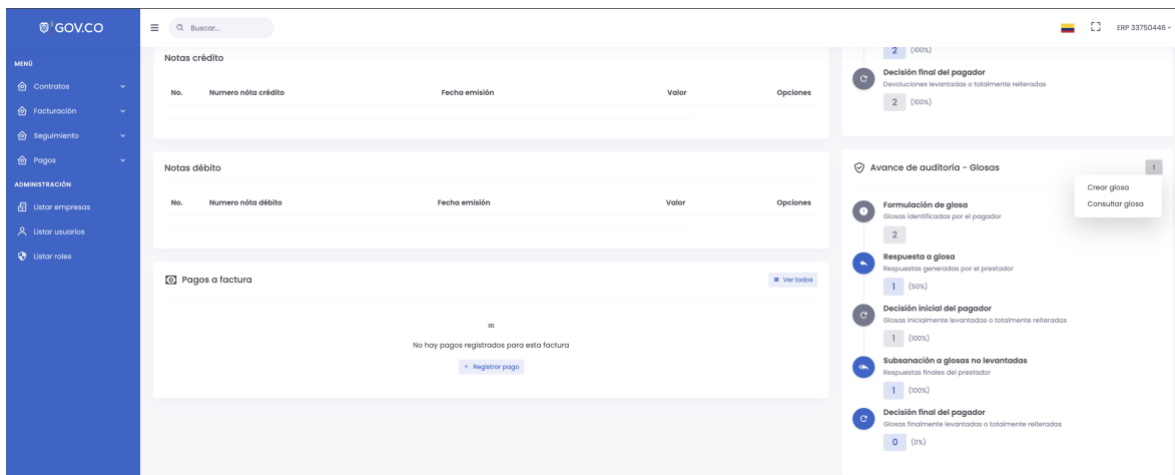


Ilustración 21 Opción de gestión de glosas

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.

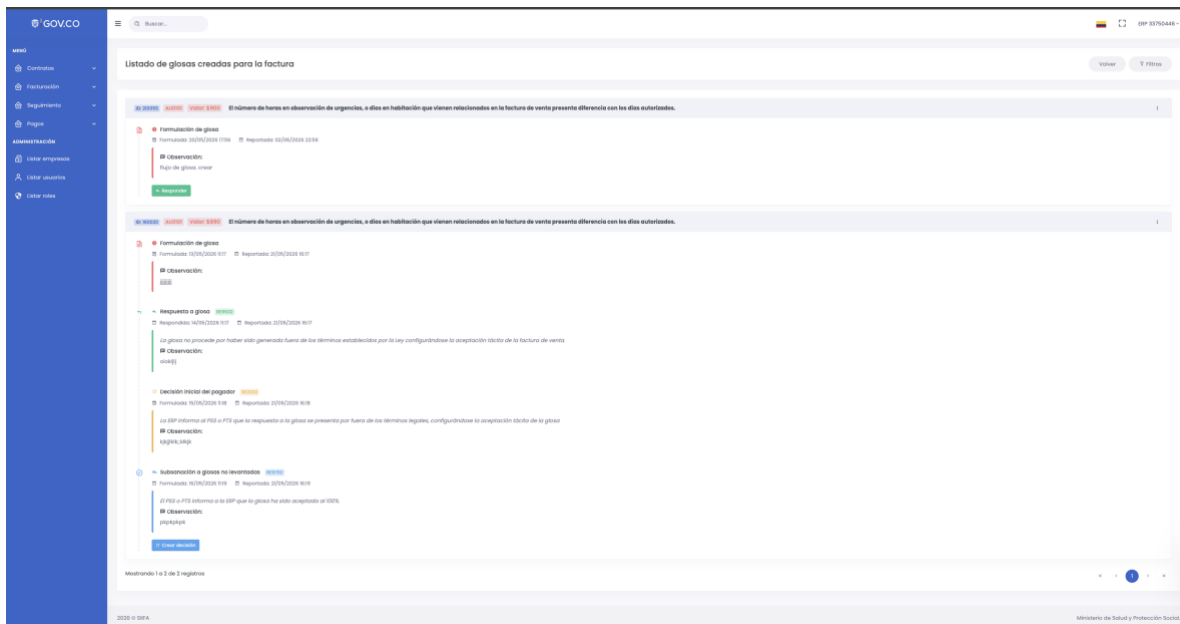


Ilustración 22 Listado de Glosas

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.

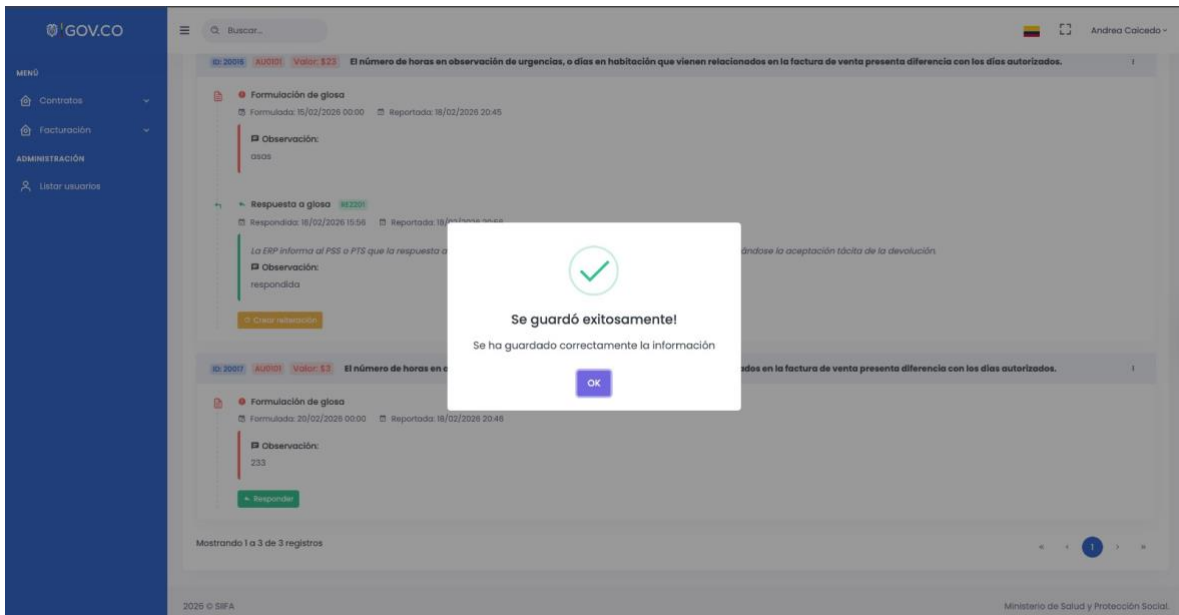


Ilustración 24 Glosa Respondida

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.



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.

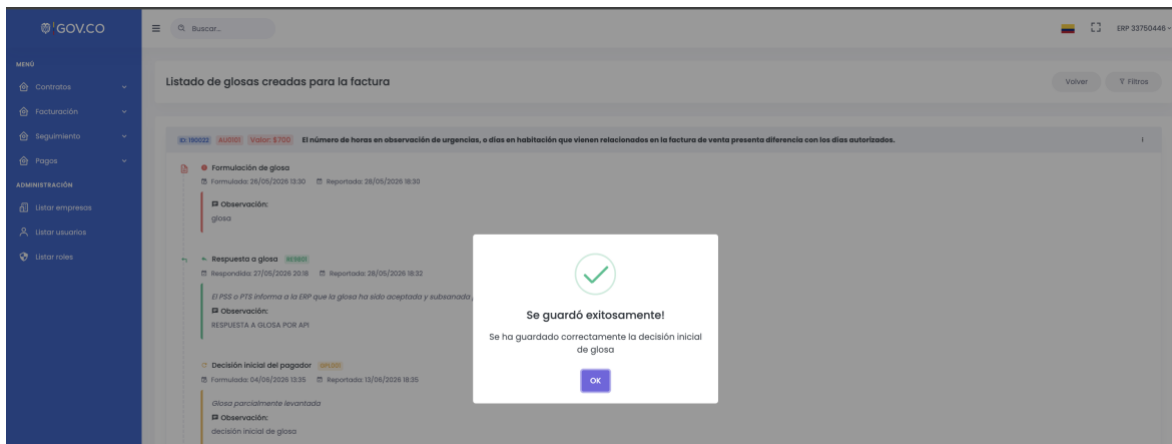


Ilustración 26 Confirmación de registro exitoso de Decisión inicial de Glosa

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:

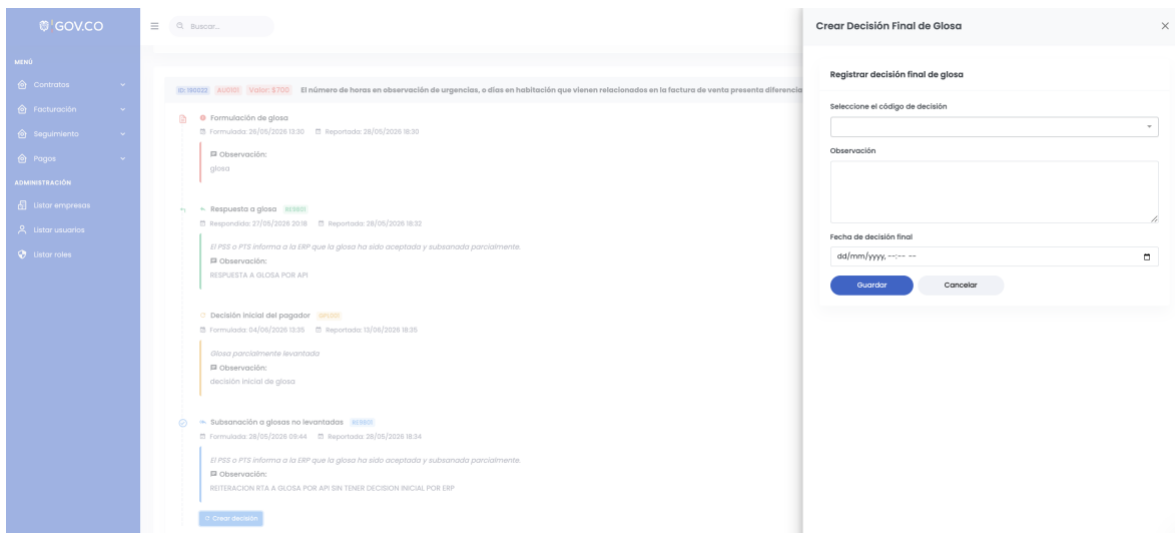


Ilustración 28 Registro Decisión Final de la Glosa

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.

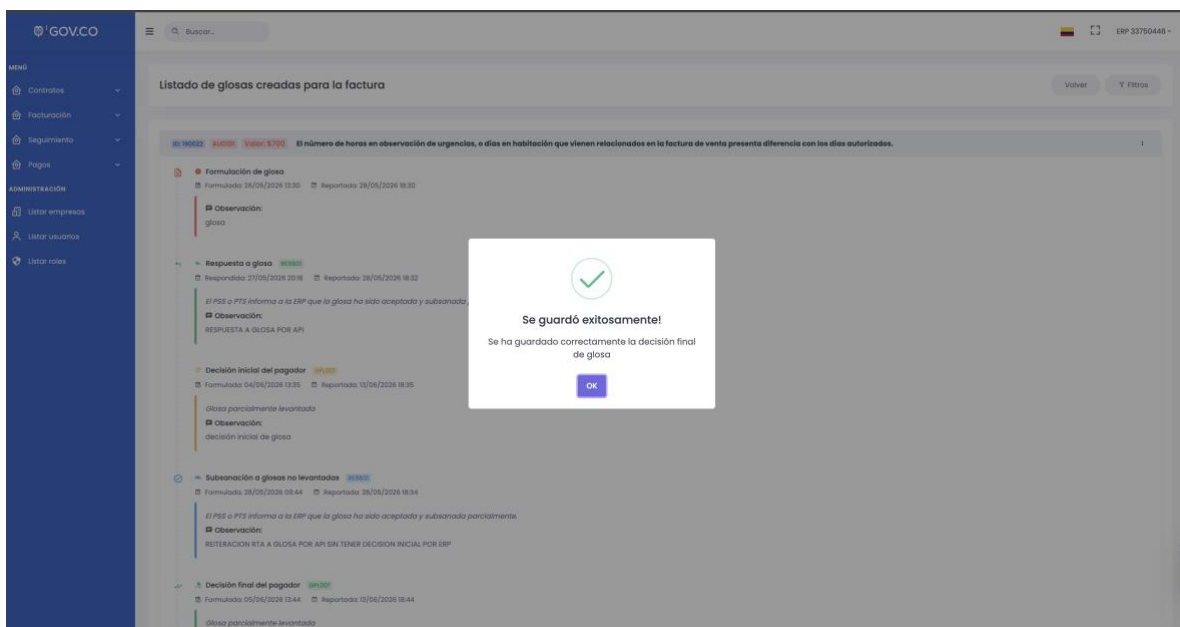


Ilustración 29 Registro exitoso de Decisión final de la Glosa



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.

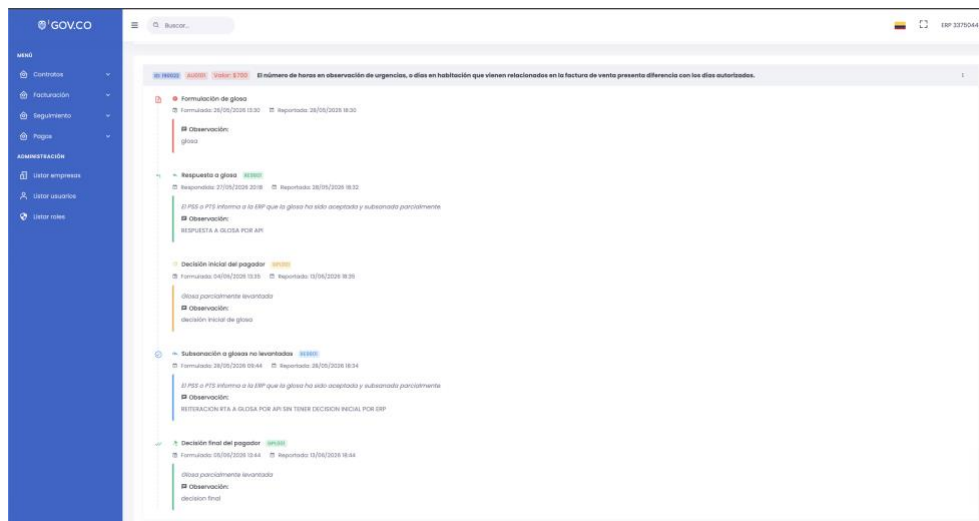


Ilustración 30 Seguimiento y Trazabilidad de Glosas

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. 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.

8. Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Campo de aplicación	7
Ilustración 2 Tiempos del Trámite de devoluciones y glosas	12
Ilustración 3 Listar Facturas.....	14
Ilustración 4 Buscar Facturas.....	15
Ilustración 5 Agregar Devolución	23
Ilustración 6 Registrar Devolución	23
Ilustración 7 Confirmación de registro exitoso	25
Ilustración 8 Visualización de devoluciones registradas	26
Ilustración 9 Opciones de gestión de devoluciones	27
Ilustración 10 Consultar devolución.....	28
Ilustración 11 Registrar respuesta a la devolución	30
Ilustración 12 Confirmación de registro exitoso	31
Ilustración 13 Registrar reiteración de devolución	33
Ilustración 14 Confirmación de registro exitoso de reiteración de la devolución	34
Ilustración 15 Visualización del flujo completo de la devolución	35
Ilustración 16 Nota Importante.....	36
Ilustración 17 Agregar Glosa	42
Ilustración 18 Crear Glosa	43
Ilustración 19 Confirmación de registro de glosa exitoso	44
Ilustración 20 Visualización de glosas registradas	45
Ilustración 21 Opción de gestión de glosas.....	46
Ilustración 22 Listado de Glosas.....	47
Ilustración 23 Registrar respuesta a glosa.....	49
Ilustración 24 Glosa Respondida.....	50
Ilustración 25 Crear decisión inicial de la Glosa.....	51
Ilustración 26 Confirmación de registro exitoso de Decisión inicial de Glosa	53
Ilustración 27 Registrar subsanación de Glosa.....	54
Ilustración 28 Registro Decisión Final de la Glosa.....	56
Ilustración 29 Registro exitoso de Decisión final de la Glosa.....	57
Ilustración 30 Seguimiento y Trazabilidad de Glosas	60