



RE: RESPUESTA DERECHO DE PETICION E.S.E. SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR NIT 900958564-9

Desde Jose Ricardo Tamayo <ejecutivocartera1@subredsur.gov.co>
Fecha Lun 17/02/2025 16:07
Para PEÑA CLAUDIA PATRICIA <CLAPENA@mapfre.com.co>
CC Marcela Vizcaino <lider.cartera@subredsur.gov.co>; Nancy Paola Tarazona <auditora.cartera1@subredsur.gov.co>;
respuestaglosasubredsur6@gmail.com <respuestaglosasubredsur6@gmail.com>; Lissy Quiroga <informesglosas@subredsur.gov.co>; Anderson Silva
<recepcionglosa@subredsur.gov.co>

📎 8 archivos adjuntos (4 MB)
Acta 131 Mapfre Seguros Grales.pdf; GL-00073-24.pdf; GL-01248-24.pdf; GL-01246-24.pdf; GL-00433-21.pdf; GL-00434-21.pdf; Cartera 12-24 Mapfre Seguros Generales.xlsx; RESPUESTA CARTERA A DIC-24 NIT 900958564-9.xlsx;

Señorita Peña buenas tardes. De acuerdo a sus observaciones efectuamos actualización de saldos de cartera a 17-02-25 por 35.911.267, tipificados así:

Estado ERP	Observaciones Cartera Subred Sur				Total General
	Saldo en \$0=	Factura conciliada en acta médica, se adjunta evidencia.	Factura con glosa contestada, se adjuntan evidencias.	No registra objeción. Favor enviar carta glosa al correo recepcionglosa@subredsur.gov.co.	
FACTURA CANCELADA	-	-	-	-	-
SALDO PRESCRITO SEGÚN TERMINOS DE LEY - GLOSA RATIFICADA	-	-	-	-	-
SALDO EN GLOSA LEVANTADA	-	27.175	-	-	27.175
FACTURA DEVUELTA POR AÑO FISCAL	-	-	156.800	-	156.800
FACTURA DEVUELTA POR TIEMPOS DE RESPUESTA SE ENCUENTRA PRESCRITA	-	-	216.310	-	216.310
SALDO PRESCRITO SEGÚN TERMINOS DE LEY - NO REGISTRA EN BASES	-	-	8.393.672	27.117.310	35.510.982
Total General	-	27.175	8.766.782	27.117.310	35.911.267
	0%	0,1%	24%	76%	

FACTURAS CANCELADAS.
Corresponde a 8 facturas cuyos valores se actualizaron en el mes de febrero 2025, quedando con saldo en ceros.

FACTURAS CON GLOSA RATIFICADA.
Equivale a 2 facturas cuyos valores se actualizaron en el mes de febrero 2025, quedando con saldo en ceros.

FACTURA CON GLOSA LEVANTADA.
Soportado con 1 factura por 27.175, conciliada en acta médica N. 131 del 02/dic/2024. Se adjunta soporte.

FACTURA DEVUELTA POR AÑO FISCAL.
Corresponde a 2 facturas por 156.800. La trazabilidad de la glosa es:

4. FECHA RADICACION GLOSA ANTE PRESTADOR DEL SERVICIO	1. NUMERO DE FACTURA	2. FECHA PRESTACION DEL SERVICIO	8. MOTIVO DE GLOSA O DEVOLUCION	11-12-14. VALOR GLOSADO POR ITEM POR PARTE DE ERP	5. FECHA RADICACION RESPUESTA A GLOSA O DEVOLUCION ANTE ERP	18. RESPUESTA A OBJECCION
10/04/2024	000008371611	22/09/2022	DE ACUERDO CON C	57.800	18/05/2024	GL-01248-24
05/05/2023	000008479170	28/12/2022	DE ACUERDO CON C	99.000	12/01/2024	GL-00073-24
10/04/2024	000008479170	28/12/2022	DE ACUERDO CON C	99.000	18/05/2024	GL-01248-24

Por lo anterior se adjuntan soportes de respuesta a las glosas y se solicita llevar a conciliación médica. Favor asignar cita.

FACTURAS DEVUELTA POR TIEMPOS DE RESPUESTA.
Equivale a 1 factura por 216.310. La trazabilidad de la glosa es:

4. FECHA RADICACION GLOSA ANTE PRESTADOR DEL SERVICIO	1. NUMERO DE FACTURA	2. FECHA PRESTACION DEL SERVICIO	8. MOTIVO DE GLOSA O DEVOLUCION	11-12-14. VALOR GLOSADO POR ITEM POR PARTE DE ERP	5. FECHA RADICACION RESPUESTA A GLOSA O DEVOLUCION ANTE ERP	18. RESPUESTA A OBJECCION
10/04/2024	000008159700	19/11/2021	SIN FACTURA PARA	216.310	18/05/2024	GL-01246-24

Por lo anterior se adjunta soporte de respuesta a la glosa y se solicita llevar a conciliación médica. Favor asignar cita.

SALDO PRESCRITO, NO REGISTRA EN BASES.
Soportado con 13 facturas por 35.510.982. Al respecto tenemos 7 facturas por 8.393.672 con glosa contestada. La trazabilidad de las glosas es:

4. FECHA RADICACION GLOSA ANTE PRESTADOR DEL SERVICIO	1. NUMERO DE FACTURA	2. FECHA PRESTACION DEL SERVICIO	8. MOTIVO DE GLOSA O DEVOLUCION	11-12-14. VALOR GLOSADO POR ITEM POR PARTE DE ERP	5. FECHA RADICACION RESPUESTA A GLOSA O DEVOLUCION ANTE ERP	18. RESPUESTA A OBJECCION
25/01/2021	000008024857	01/12/2020	=""UNA VEZ RECIBID	5.585.307	08/03/2021	GL-00434-21
28/01/2021	000008025124	01/12/2020	=""UNA VEZ RECIBID	889.353	08/03/2021	GL-00433-21
28/01/2021	000008026921	04/12/2020	=""UNA VEZ RECIBID	814.300	08/03/2021	GL-00433-21
28/01/2021	000008027427	07/12/2020	=""UNA VEZ RECIBID	336.112	08/03/2021	GL-00433-21
28/01/2021	000008031472	17/12/2020	=""UNA VEZ RECIBID	50.700	08/03/2021	GL-00433-21
28/01/2021	000008033016	21/12/2020	=""UNA VEZ RECIBID	425.300	08/03/2021	GL-00433-21
28/01/2021	000008033899	23/12/2020	=""UNA VEZ RECIBID	292.600	08/03/2021	GL-00433-21

Por lo anterior se adjuntan soportes de respuesta a las glosas y se solicita llevar a conciliación médica. Favor asignar cita.

Por último, tenemos 6 facturas por 27.117.310 que, no registran objeción en Subred. Favor enviar motivos de glosa al correo recepcionglosa@subredsur.gov.co, para tramitar respuestas.

Adjunto archivo trabajado y quedamos atentos a sus observaciones. Gracias.

Cordialmente

Ricardo Tamayo Rivera
Apoyo a la Gestión Administrativa
Área de Cartera
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
Nit.: 900.958.564-9
Cel.: 314-462-3131

De: PEÑA CLAUDIA PATRICIA <CLAPENA@mapfre.com.co>
Enviado: miércoles, 5 de febrero de 2025 11:04
Para: Jose Ricardo Tamayo <ejecutivocartera1@subredsur.gov.co>
Cc: Cuentas Medicas <CMEDICAS@mapfre.com.co>
Asunto: RESPUESTA DERECHO DE PETICION E.S.E. SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR NIT 900958564-9

Respetados Señores:
E.S.E. SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
ejecutivocartera1@subredsur.gov.co

Asunto: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÒN.

Reciba el más cálido y cordial saludo, en MAPFRE buscamos cada día mejorar en todos nuestros procesos y tomamos como prioridad cada petición, queja, reclamo y sugerencia de nuestros clientes, ya que esto nos permite mejorar permanentemente para prestarle el mejor servicio y así consolidarnos como su aseguradora global de confianza.

Entendemos la importancia de sus comentarios con referencia a la petición radicada el pasado 25 de enero de 2025, tras haber realizado las validaciones correspondientes, nos permitimos informar que se realizó la respectiva validación del estado de Cartera con esta entidad y se remite el informe detallado de las facturas canceladas, glosas con sus respectivos soportes y las facturas que no registran en nuestra base de datos para su respectivo control y seguimiento.

Con relación a su solicitud, nos permitimos remitir el cruce de cartera y el detalle de los pagos para que se realice la actualización de los saldos:

ESTADO DE FACTURA MAPFRE CRUCE FEB 2025	SALDO IPS.	No. FACTURAS
FACTURA CANCELADA	9.869.702	8

FACTURA DEVELTA POR AÑO FISCAL	156.800	2
FACTURA DEVELTA POR TIEMPOS DE RESPUESTA SE ENCUENTRA PRESCRITA	216.310	1
SALDO EN GLOSA LEVANTADA	27.175	1
SALDO PRESCRITO SEGÚN TERMINOS DE LEY - GLOSA RATIFICADA	576.521	2
SALDO PRESCRITO SEGÚN TERMINOS DE LEY - NO REGISTRA EN BASES	35.510.982	13
Total general	46.357.490	27

Con el fin de realizar la depuración de saldos según el cruce realizados se solicita:

FACTURAS CANCELADAS: Descargar los pagos de las facturas canceladas según las fechas informadas:

Consulta los soportes de pagos a través del portal de MAPFRE.

www.mapfre.com.co – Proveedores-

Se remiten las devoluciones para que sean respondidas al correo cmedicas@mapfre.com.co.

Cordialmente,

Claudia Patricia Peña
Analista de Conciliaciones
Dirección de Indemnizaciones Vida, Salud, Arl y Soat
Gerencia de Indemnizaciones
MAPFRE I COLOMBIA
Av carrera 70 # 99-72, Barrio Morato
Bogotá, Colombia
clapena@mapfre.com.co

De: Jose Ricardo Tamayo <ejecutivocartera1@subredsur.gov.co>
Enviado el: sábado, 25 de enero de 2025 6:02 p. m.
Para: Cuentas Medicas <CMEDICAS@mapfre.com.co>
CC: PEÑA CLAUDIA PATRICIA <CLAPENA@mapfre.com.co>
Asunto: Derecho de petición único cobro persuasivo cartera a dic-24 Subred Sur vs Mapfre Seguros Generales

REMITENTE EXTERNO: ATENCIÓN, especialmente con enlaces y archivos adjuntos / EXTERNAL SENDER: be CAUTIOUS, particularly with links and attachments / REMETENTE EXTERNO: ATENÇÃO, principalmente com links e anexos.

Bogotá D.C., 25 de enero de 2025

CAR-E-2025-00751

Señores:
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.
Dirección Financiera

Asunto: Derecho de petición único cobro persuasivo cartera a diciembre-2024

Cordial saludo. En ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, con el lleno de los requisitos de la Ley 1755 de 2015 y teniendo en cuenta la circular No. 015 de 24 de marzo de marzo de 2020, donde “La ADRES actuando en el marco de sus competencias, particularmente las previstas en los literales a) y d) del artículo 66 de la Ley 1753 de 2015, el artículo 240 de la Ley 1955 de 2019 y, en especial lo dispuesto en el parágrafo transitorio del artículo 14 de la Resolución 205 de 2020, adicionado por el artículo No. 1 de la Resolución 500 de 2020, expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, en desarrollo de lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política y con el propósito de alcanzar los principios de efectividad, oportunidad y continuidad en la prestación de los servicios y tecnologías en salud financiados con los presupuestos máximos, define el calendario de las transferencias del valor mensual del presupuesto máximo a girar a las EPS/EOC en respuesta a la necesidad de optimizar y mejorar el flujo de recursos que dichas entidades requieren con ocasión de las emergencias sanitaria y económica, social y ecológica decretadas por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Gobierno Nacional, respectivamente”; lo cual permitirá mayor flujo de recursos para las EAPB.

A partir de los últimos acontecimientos del País y la normatividad que rige a efectos del pago por venta de servicios de salud, donde se destaca:

1. Teniendo en cuenta el artículo No. 13 de la ley 1122 de 2007, el artículo 29 de la ley 1438 de 2011, los decretos 971, 1700 y 3830 de 2021, la Resolución 2320 de 2011 y la Circular Externa 014 de 2015, mediante los cuales se implementó y reglamento el procedimiento para el giro de recursos de las EPS a las IPS a través de la modalidad de giro directo, indicando que el mismo corresponde al 50% del valor radicado mensualmente, **más el saldo no glosado de la facturación presentada en meses anteriores.**
2. Conforme el artículo No. 238, “Saneamiento financiero del sector salud en las entidades territoriales, de la Ley 1955 de 2019, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Pacto por Colombia, pacto por la equidad, es un propósito común del Estado y sus colaboradores lograr el saneamiento financiero de las cuentas por servicios y tecnologías no financiadas con cargo a la UPC, para lo cual se hace necesario la celebración de contratos de transacción que den lugar al cierre definitivo de las diferencias en las cuentas por dicho concepto y la Resolución No. 4013 de 2019 donde el Ministerio de Hacienda ordenó el giro de \$273.569.484.273 de pesos a la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES, con cargo al servicio de la deuda del Presupuesto General de la Nacional de la vigencia 2019, para atender el pago previo y/o acreencias por servicios y tecnologías en salud no incluidas en el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC del régimen contributivo prestados hasta el 31 de diciembre de 2019”.

Tendiente a adelantar todas las gestiones administrativas para realizar el proceso de conciliación, depuración y saneamiento de las cuentas por cobrar y por pagar con sus acreedores por prestaciones de servicios de salud y de servicios y tecnologías en salud no PBS.

3. Artículo 94 del Código General del Proceso consagra: “El término de prescripción también se interrumpe por el requerimiento escrito realizado al deudor directamente por el acreedor. Este requerimiento solo podrá hacerse por una vez”. Es preciso señalar que esta norma es plenamente aplicable al contrato de seguro, de conformidad con la remisión normativa consagrada en el artículo No. 822 del Código de Comercio.

Todo lo anterior, aunado al esfuerzo de la Subred que ha cumplido a cabalidad con las directrices consagradas en el artículo No. 1077 del Código de Comercio, pues con anticipación se ha demostrado mediante pruebas documentales la prestación de servicios y/o la ocurrencia del siniestro y su cuantía, tal como se expone en la relación de las facturas emitidas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, todas ellas generadas con ocasión a los servicios de salud efectivamente prestados, donde en los casos de accidentes de tránsito los vehículos involucrados contaban con una póliza SOAT vigente y emitida por la aseguradora respectiva.

En virtud de lo anterior y de conformidad con la normatividad expuesta solicitamos la interrupción de la prescripción puesto que a la fecha no se ha obtenido el pago de las facturas mencionadas y en muchos casos dependemos de la auditoria y procesos internos de la entidad que representa, por lo que sea esta la oportunidad para reiterar nuestra solicitud de pago inmediato de , correspondiente a las facturas emitidas por la entidad Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E mediante consignación en la cuenta de ahorros de No **004800391056** de Davivienda, a nombre de la **Subred Integrada de Servicios de Salud del Sur ESE, NIT. 900.958.564-9**, En caso de que no se reciba respuesta a esta comunicación dentro de los términos correspondientes, se considera aceptada la obligación, de igual forma lo invitamos a darnos respuesta evitando dar inicio al proceso de cobro jurídico.

Por lo anterior, se requiere:

1. Reportar el saldo de cartera en su Contabilidad y el respectivo cruce de la cartera radicada y enviada con corte a **31 de diciembre de 2024** por valor de **46.357.490**, asignando cita para llevar a cabo procesos de conciliación contable, la cual está tipificada así:

EN GLOSA U OTRO ESTADO	LIBRE PARA PAGO SIN OBJECIONES A LA FECHA	TOTAL GENERAL
19.240.180	27.117.310	46.357.490

2. Efectuar acuerdo de pago sobre la cartera tipificada como libre para pago sin objeciones a la fecha según matriz anterior y cuyo plazo para presentar objeciones, ya fue superado.
3. Citas de conciliación de glosas y/o devoluciones indicando fecha y hora por los menos para los próximos 12 meses.
4. Cita para conciliación de facturas devueltas por más de 3 veces, las cuales fueron identificadas por la Subred Sur E.S.E, debido a que todas cuentan con tramite por parte de la Subred, pero se evidencia, que la respuesta dada por la Subred no subsana el motivo de la devolución generada por la ERP y por tal razón nos devuelven nuevamente la factura o se subsana el motivo de la devolución y luego devuelven la factura con un motivo diferente.
5. Soportes de los pagos realizados a la Subred, en caso de no recibir respuesta a lo petitionado, se dará cumplimiento al Decreto 1095 de 2013 aplicando los valores sin soporte de pago a las facturas aceptadas y no pagadas por la ERP.
6. La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., identificada con Nit 900.958.564-9, es una Empresa Social del Estado. El Artículo 23 del Estatuto Tributario establece que no son contribuyentes del impuesto de renta y complementarios los Hospitales que estén constituidos como persona jurídica sin ánimo de lucro cuyo objeto principal sea la Prestación de Servicios de Salud; por lo tanto, **no está sujeta a retención.**

7. La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., notificó desde febrero 2022 disponiendo como único medio electrónico habilitado para la recepción y/o notificación de glosas y objeciones, el correo recepcionglosa@subredsur.gov.co. Adicionalmente, habilitó punto de recepción física de correspondencia concerniente a Cartera, Glosas y Objeciones la sede ubicada en la Diagonal 53 Sur # 61B-57 Barrio Nuevo Muzú en Bogotá, D.C., de 07:00 am a 04:00 pm de lunes a viernes. Las glosas y objeciones notificadas por cualquier otro medio no serán tenidas en cuenta.

Todo lo anterior, con el fin de dar cumplimiento a lo señalado en la Ley 1797 de 2016, en cuanto al proceso de depuración y saneamiento de estados financieros de las EPS del régimen subsidiado y contributivo, el Fosyga y las entidades territoriales.

Se recuerda que en cumplimiento de lo establecido en el parágrafo 3° del Art. 2° de la Ley 901 de 2004, el numeral 5° del Art. 2° de la Ley 1066 de 2006 y la Resolución 037 del 5 de febrero de 2018 de la Contaduría General de la Nación – CGN, es obligación de las entidades públicas transmitir el Boletín de Deudores Morosos del Estado - BDME a través del sistema CHIP durante los 10 primeros días calendario de los meses de noviembre y junio de cada año, al cumplir con alguna de las premisas que establece la Resolución se procederá con el respectivo reporte.

Con el fin de facilitar los canales de comunicación entre las partes y es el caso revisar, obtener y adjuntar los soportes correspondientes, o proceder con la contestación de la presente solicitud, la Subred ha dispuesto el correo electrónico ejecutivocartera1@subredsur.gov.co; además el número celular 314-462-3131 con el Profesional Administrativo Ricardo Tamayo Rivera.

Atentamente,

ADRIANA MARCELA VIZCAINO BEJARANO

Referente de Cartera y Cuentas Medicas

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Anexo: Detallado de cartera corte a diciembre 2024

Este mensaje, así como los archivos adjuntos son confidenciales, especialmente en lo que respecta a los datos personales, y se dirigen exclusivamente al destinatario referenciado y/o autorizado. Si usted no lo es y lo ha recibido por error, o tiene conocimiento del mismo por cualquier motivo, por favor comunicárnoslo de forma inmediata por este medio y proceda a destruirlo o borrarlo. Cualquier utilización, reproducción, alteración, archivo o comunicar a terceros el presente mensaje y archivos anexos, podrá ser considerado ilegal. El presente mensaje se ajusta a lo establecido por las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y demás normas que adicionen, modifiquen o deroguen lo relacionado con este tema.

MAPFRE Seguros Generales y MAPFRE Colombia Vida seguros informan que: A través del Defensor del Consumidor Financiero usted tiene la posibilidad de interponer quejas por fallas y deficiencias en los servicios.

Estas quejas pueden ser radicadas mediante alguno de los siguientes canales:

Defensor principal MAPFRE: Dr. Manuel Guillermo Rueda Serrano; E-mail: defensoriamapfre@gmail.com; dirección física: Carrera 13 A # 28-38 Oficina 221 – Bogotá D.C.; en el celular: 3123426229; Defensor suplente Dr. Jorge Humberto Martínez Luna; Dirección: Transversal 17 A Bis # 36-60 – Bogotá D.C.; Teléfono Celular: 3102234304; Correo electrónico: martiluabog@cable.net.co; Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua; o en la página web MAPFRE.COM.CO, oficinas y líneas telefónicas de MAPFRE en Colombia.

DISCLAIMER

Este mensaje, así como los archivos adjuntos son confidenciales, especialmente en lo que respecta a los datos personales, y se dirigen exclusivamente al destinatario referenciado y/o autorizado. Si usted no lo es y lo ha recibido por error, o tiene conocimiento del mismo por cualquier motivo, por favor comunicárnoslo de forma inmediata por este medio y proceda a destruirlo o borrarlo. Cualquier utilización, reproducción, alteración, archivo o comunicar a terceros el presente mensaje y archivos anexos, podrá ser considerado ilegal. El presente mensaje se ajusta a lo establecido por las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y demás normas que adicionen, modifiquen o deroguen lo relacionado con este tema.

Este mensaje, así como los archivos adjuntos son confidenciales, especialmente en lo que respecta a los datos personales, y se dirigen exclusivamente al destinatario referenciado y/o autorizado. Si usted no lo es y lo ha recibido por error, o tiene conocimiento del mismo por cualquier motivo, por favor comunicárnoslo de forma inmediata por este medio y proceda a destruirlo o borrarlo. Cualquier utilización, reproducción, alteración, archivo o comunicar a terceros el presente mensaje y archivos anexos, podrá ser considerado ilegal. El presente mensaje se ajusta a lo establecido por las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y demás normas que adicionen, modifiquen o deroguen lo relacionado con este tema.

MAPFRE Seguros Generales y MAPFRE Colombia Vida seguros informan que: A través del Defensor del Consumidor Financiero usted tiene la posibilidad de interponer quejas por fallas y deficiencias en los servicios.

Estas quejas pueden ser radicadas mediante alguno de los siguientes canales:

Defensor principal MAPFRE: Dr. Manuel Guillermo Rueda Serrano; E-mail: defensoriamapfre@gmail.com; dirección física: Carrera 13 A # 28-38 Oficina 221 – Bogotá D.C.; en el celular: 3123426229; Defensor suplente Dr. Jorge Humberto Martínez Luna; Dirección: Transversal 17 A Bis # 36-60 – Bogotá D.C.; Teléfono Celular: 3102234304; Correo electrónico: artiluabog@cable.net.co; Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua; o en la página web MAPFRE.COM.CO, oficinas y líneas telefónicas de MAPFRE en Colombia.