

RGC  ACTIVA

MANUAL DE CONSULTA: ESTADO DE RECLAMACIONES

Versión 1.0



ÍNDICE

■	Introducción al sistema	03
■	Requisitos del sistema	04
■	Ingreso al panel de control	05
■	Consultar reclamaciones	08
■	Ver listado de reclamaciones de un periodo específico	10
■	Detalle de una reclamación específica	11
●	Visualizar motivo de objeción	12
●	Consultar valor reconocido en una reclamación	14



INTRODUCCIÓN

A través de nuestra plataforma ACTIVA, en el módulo Panel de BI IPS usted podrá consultar el estado de sus reclamaciones por muerte o incapacidad permanente.

TENGA EN CUENTA:

- Deberá contar con un usuario y contraseña previamente asignado.
- Para iniciar su consulta o proceso de respuesta a objeción ingrese a la página: <https://www.activa-it.net>



En caso de no tener usuario ni contraseña, comuníquese al (601) 7427695 o escribanos al correo serviciocliente@rgc.com.co.

Horario de atención: Lunes a viernes de 7 am a 5 pm

REQUISITOS DEL SISTEMA



Para iniciar su consulta ingrese a la página:

<https://www.activa-it.net>



- **NAVEGADORES COMPATIBLES**

Google Chrome

- **REQUISITOS DE SOFTWARE**

Acrobat Reader

Flash Player

- **CONEXIÓN A INTERNET**

Debe contar con una conexión a Internet de al menos 2 megas por equipo para gestión de operación.

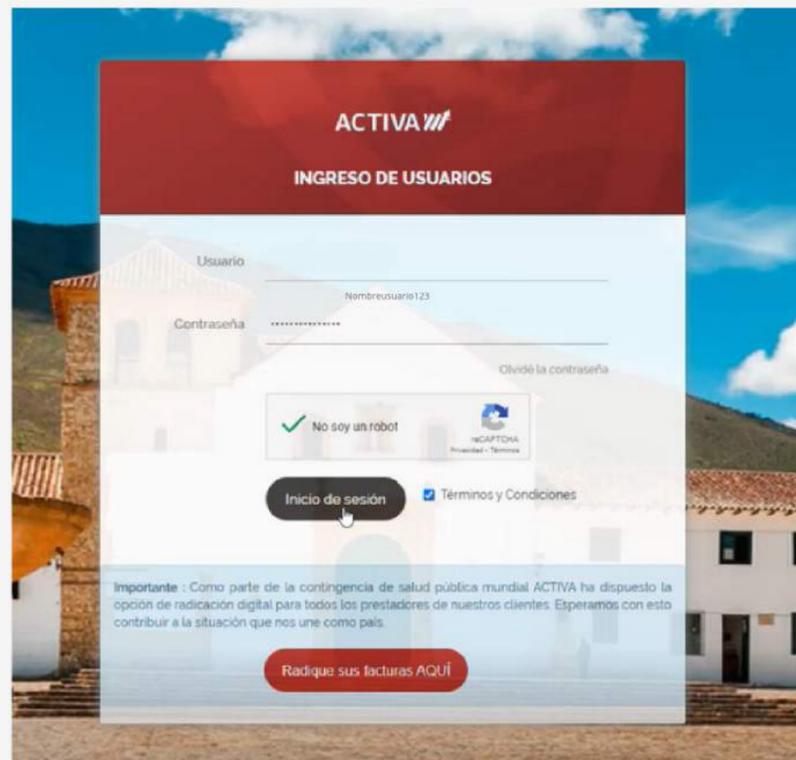
- **SITIO SEGURO Y VENTANAS EMERGENTES**

El sitio www.activa-it.net debe estar marcado como "Sitio Seguro" y permitir elementos emergentes.

INGRESO AL PANEL DE CONTROL

1 Ingrese al sitio web <https://www.activa-it.net> desde su navegador Chrome.

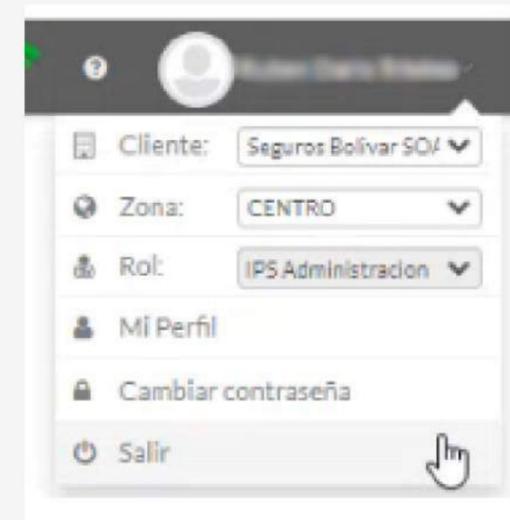
2 Haga clic en la opción **Login** ubicada en la parte superior derecha de la pantalla.



3 Ingrese el usuario y contraseña asignado.

4

Será dirigido a la página de inicio. Tenga en cuenta que por defecto el sistema la asignará el Rol "IPS Administrador". Esto no afectará la información que aparecerá en el panel.



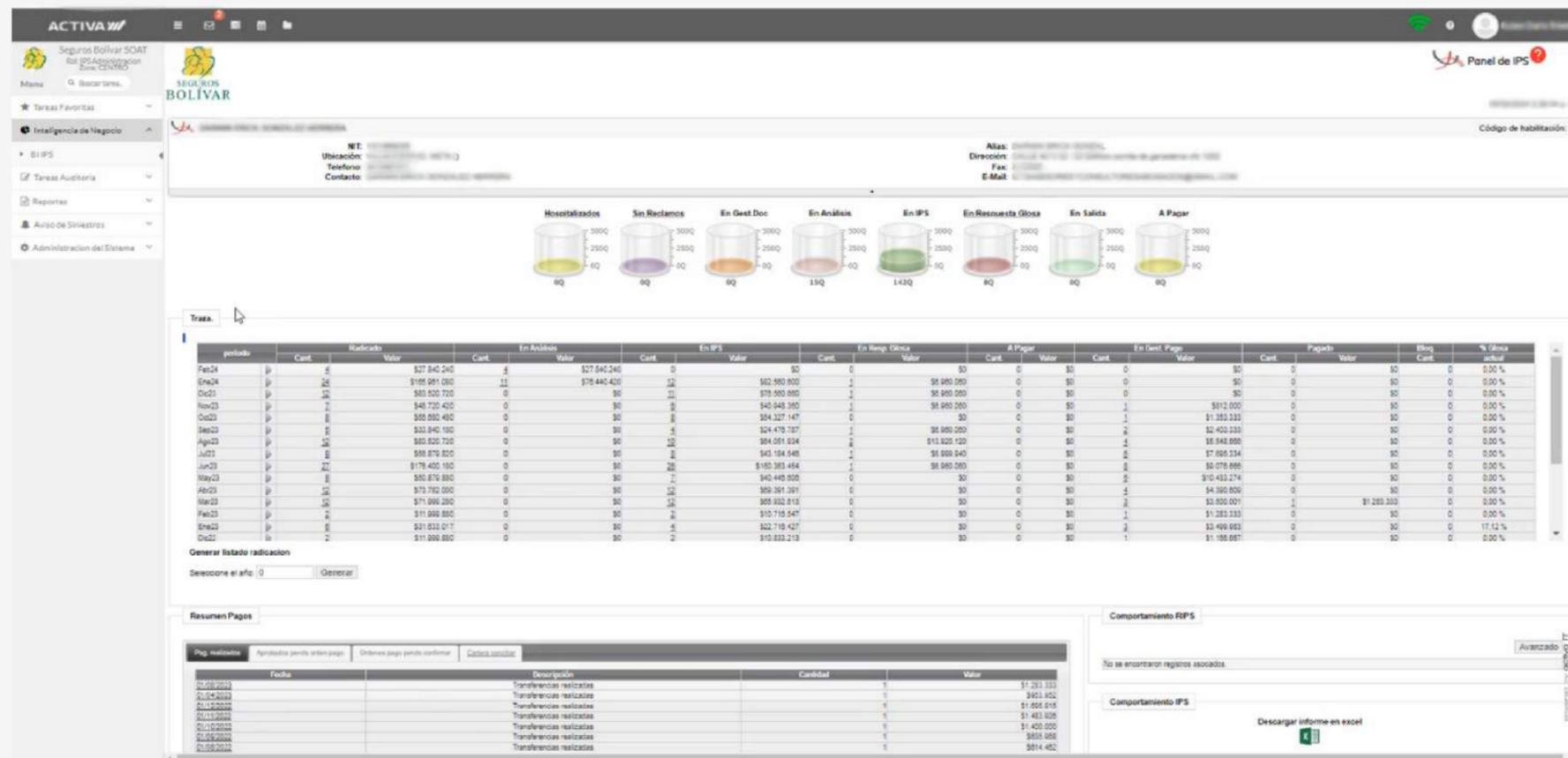
5

En la columna ubicada a la izquierda de su pantalla, haga clic en la opción **Inteligencia de Negocios** y seleccione la opción **BI IPS**.



6

El sistema lo llevará a una pantalla donde en la parte superior encontrará toda su información como reclamante.



CONSULTAR RECLAMACIONES

1 Para consultar sus reclamaciones, diríjase a la sección **Traza** que encontrará bajo las gráficas que aparecen en pantalla. Allí usted encontrará el listado de las reclamaciones radicadas durante los dos últimos años con la siguiente información:

Traza.

1 periodo	2 Radicado		En Análisis		En IPS		En Resp. Glosa		A Pagar		En Gest. Pago		Pagado		Bloq.	% Glosa
	Cant.	Valor	Cant.	Valor	Cant.	Valor	Cant.	Valor	Cant.	Valor	Cant.	Valor	Cant.	Valor	Cant.	actual
Feb24	9	\$3.674.033	4	\$1.651.040	1	\$412.760	0	\$0	0	\$0	4	\$1.610.233	0	\$0	0	0,00 %
Ene24	9	\$3.429.191	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	9	\$3.429.191	0	\$0	0	0,00 %
Dic23	18	\$6.695.154	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	18	\$6.695.154	0	\$0	0	0,00 %
Nov23	5	\$1.859.765	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	5	\$1.859.765	0	\$0	0	0,00 %
Oct23	12	\$4.463.436	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	6	\$2.231.718	0	0,00 %
Sep23	24	\$8.926.872	0	\$0	1	\$371.953	0	\$0	0	\$0	23	\$8.554.919	0	\$0	0	0,00 %
Ago23	6	\$2.231.718	0	\$0	2	\$743.906	0	\$0	0	\$0	4	\$1.487.812	0	\$0	0	0,00 %
Jul23	7	\$2.603.671	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	7	\$2.603.671	0	\$0	0	0,00 %
Jun23	6	\$2.231.718	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	6	\$2.231.718	0	\$0	0	0,00 %
May23	4	\$1.487.812	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	4	\$1.487.812	0	\$0	0	0,00 %
Abr23	6	\$2.231.718	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	6	\$2.231.718	0	\$0	0	0,00 %
Mar23	12	\$4.463.436	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	10	\$3.719.530	1	\$371.953	0	0,00 %
Feb23	4	\$1.449.192	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	4	\$1.449.192	0	\$0	0	0,00 %
Ene23	1	\$371.953	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	1	\$371.953	0	\$0	0	0,00 %
Dic22	23	\$7.666.296	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	23	\$7.574.922	0	\$0	0	1,19 %

1. PERIODO:

Aquí la información se relacionará por mes y año, según fecha de radicación de la reclamación.

2. RADICADO:

Encontrará dos secciones donde se mostrará el número de reclamaciones (**cantidad**) y el valor total (**valor**) de las mismas.

Traza.

1 periodo	2 Radicado		3 En Análisis		4 En IPS		5 En Resp. Glosa		A Pagar		En Gest. Pago		6 Pagado		Bloq.	% Glosa
	Cant.	Valor	Cant.	Valor	Cant.	Valor	Cant.	Valor	Cant.	Valor	Cant.	Valor	Cant.	Valor	Cant.	actual
Feb24	9	\$3.674.033	4	\$1.651.040	1	\$412.760	0	\$0	0	\$0	4	\$1.610.233	0	\$0	0	0,00 %
Ene24	9	\$3.429.191	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	9	\$3.429.191	0	\$0	0	0,00 %
Dic23	18	\$6.695.154	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	18	\$6.695.154	0	\$0	0	0,00 %
Nov23	5	\$1.859.765	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	5	\$1.859.765	0	\$0	0	0,00 %
Oct23	12	\$4.463.436	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	6	\$2.231.718	0	0,00 %
Sep23	24	\$8.926.872	0	\$0	1	\$371.953	0	\$0	0	\$0	23	\$8.554.919	0	\$0	0	0,00 %
Ago23	6	\$2.231.718	0	\$0	2	\$743.906	0	\$0	0	\$0	4	\$1.487.812	0	\$0	0	0,00 %
Jul23	7	\$2.603.671	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	7	\$2.603.671	0	\$0	0	0,00 %
Jun23	6	\$2.231.718	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	6	\$2.231.718	0	\$0	0	0,00 %
May23	4	\$1.487.812	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	4	\$1.487.812	0	\$0	0	0,00 %
Abr23	6	\$2.231.718	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	6	\$2.231.718	0	\$0	0	0,00 %
Mar23	12	\$4.463.436	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	10	\$3.719.530	1	\$371.953	0	0,00 %
Feb23	4	\$1.449.192	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	4	\$1.449.192	0	\$0	0	0,00 %
Ene23	1	\$371.953	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	1	\$371.953	0	\$0	0	0,00 %
Dic22	23	\$7.666.296	0	\$0	0	\$0	0	\$0	0	\$0	23	\$7.574.922	0	\$0	0	1,19 %

3. EN ANÁLISIS:

Reclamaciones que en el periodo seleccionado se encuentran en proceso de análisis.

4. EN IPS:

Reclamaciones que se encuentran en espera de respuesta por parte del reclamante y tienen una objeción parcial o total.

5. EN RESPUESTA GLOSA:

Reclamaciones que se encuentran en un nuevo análisis de respuesta tras la contestación de la objeción inicial.

6. PAGADO:

Valores, que después de un proceso de auditoría a la reclamación, generaron un pago total o parcial.

VER LISTADO DE RECLAMACIONES DE UN PERIODO ESPECÍFICO

1 Haga clic sobre la cantidad de reclamaciones de un periodo específico. Aparecerá una nueva ventana donde encontrará la lista de todas las reclamaciones radicadas en dicho periodo con la siguiente información:

Traza.

periodo	Radicado	
	Cant.	Valor
Feb24	9	\$3.674.033
Ene24	9	\$3.429.191
Dic23	18	\$6.695.154
Nov23	5	\$1.859.765
Oct23	12	\$4.463.436
Sep23	24	\$8.926.872
Ago23	6	\$2.231.718
Jul23	7	\$2.603.671
Jun23		
Mav23		

Listado de facturas recibidas de Ago23

Descargar

Lista de facturas recibidas para Ago23 de 2023

1 Factura	2 Fecha	3 Tipo	4 Estado	5 Radicado	6 Valor	Iva
TAA3568	04/08/2023	S/D	Auditada: Radicada para Pago.	09/08/2023	\$371.953	\$0
TAA3576	09/08/2023	S/D	Auditada: Radicada para Pago.	09/08/2023	\$371.953	\$0
TAA3595	11/08/2023	S/D	Auditada: Radicada para Pago.	15/08/2023	\$371.953	\$0
TAA3604	14/08/2023	S/D	Auditada: Radicada para Pago.	15/08/2023	\$371.953	\$0
TAA3548	02/08/2023	S/D	Auditada: Pendiente de recibir Informacion.	02/08/2023	\$371.953	\$0
TAA3575	09/08/2023	S/D	Auditada: Pendiente de recibir Informacion.	09/08/2023	\$371.953	\$0
Cantidad de Facturas 6					\$2.231.718	\$0

1 NÚMERO DE RECLAMACIÓN (FACTURA)

2 FECHA DE LA RECLAMACIÓN

3 TIPO

4 ESTADO DE LA RECLAMACIÓN

5 FECHA DE LA RADICACIÓN

6 VALOR DE LA RECLAMACIÓN

DETALLE DE UNA RECLAMACIÓN ESPECÍFICA

Para ver datos específicos de una reclamación, haga clic en el **número de la factura**, El sistema abrirá una nueva ventana denominada **Traza de Factura**. Allí encontrará datos como:

The screenshot displays the 'Traza de Factura' (Invoice Trace) interface. On the left, a table lists invoices with 'TAA3568' highlighted. The main window shows details for invoice TAA3568, including its current status, type of claim, and a history of states.

Factura	Fecha	Ti
TAA3568	04/08/2023	S
TAA3576	09/08/2023	S
TAA3595	11/08/2023	S
TAA3604	14/08/2023	S
TAA3548	02/08/2023	S

IPS	NIT	Número de lote	Fecha Radicado	Periodo facturado	Número de contrato	Número radicación
JUAN BATELLA FERNANDEZ VINCIPE	9000000000000000000	2000000000000000000	01/02/2024			RDL00000400385

Factura	Codigo de barra	Fecha de factura	Tipo de factura	Amparo	Fac_NroInt	Monto No POS
0000000000000000000	0000000000000000000	01/02/2024	Usuario	PER	0000000000000000000	\$0

Valor bruto	Valor transporte	Valor IVA	Valor descuento	Valor copago	Cuota moderadora	Valor neto
\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0

Observaciones

Factura registrada en Lote 2000000000000000000

Fecha	Actor	Momento	Glosa	Soportado
01/02/2024	Usuario	Pendiente de recibir Información.	\$ 0	\$ 0
05/02/2024	Usuario	Factura entregada a IPS con Glosa rubro 8	\$ 0	\$ 0
11/02/2024	Usuario	Devolucion Total de Factura	\$ 0 000 000	\$ 0
05/02/2024	Usuario	Factura con objeción en analisis.	\$ 0 000 000	\$ 0
01/02/2024	Usuario	Factura Asignada por Administracion a Auditor	\$ 0	\$ 0

- 1 Estado actual de la factura
- 2 Tipo de amparo:
 - PER -Incapacidad Permanente
 - MUE - Muerte
- 3 Información de la radicación de la reclamación
- 4 Estados de factura (Historial) y saldos pendientes por nuevo análisis

DETALLE DE UNA RECLAMACIÓN ESPECÍFICA

Visualizar motivo de objeción

1

Para conocer el detalle y consultar la información sobre una objeción dirijase al cuadro marcado como **Estados de la Factura** y haga clic en la cifra que aparece en la columna **GLOSA**.

Fecha	Actor	Momento	Glosa	Soportado
02/12/2021	Póliza, Nochebuena	Pendiente de recibir Información.	\$ 0	\$ 0
02/12/2021	Nochebuena	Pendiente de informar Orden de pago al Pagador.	\$ 0	\$ 0
02/12/2021	JORNADA	Auditada con Glosa, espera p/envio a IPS	\$ 11.356.575	\$ 0
02/12/2021	Nochebuena	En espera resultado de conciliación - Proceso manual	\$ 0	\$ 11.356.575
19/11/2021	Póliza, Nochebuena	Pendiente de recibir Información.	\$ 0	\$ 0

Fecha	Actor	Momento	Glosa	Soportado
02/12/2021	Póliza, Nochebuena	Pendiente de recibir Información.	\$ 0	\$ 0
02/12/2021	Nochebuena	Pendiente de informar Orden de pago al Pagador.	\$ 0	\$ 0
02/12/2021	JORNADA	Auditada con Glosa, espera p/envio a IPS	\$ 11.356.575	\$ 0
02/12/2021	Nochebuena	En espera resultado de conciliación - Proceso manual	\$ 0	\$ 11.356.575
19/11/2021	Póliza, Nochebuena	Pendiente de recibir Información.	\$ 0	\$ 0

2

Una nueva ventana emergente aparecerá y mostrará los motivos de objeción inicial y la traza a las respuestas de objeción realizadas sobre dicha reclamación.

Rubro	Cantidad	Importe	Iva	Enfermeria?	Fecha Registro	Auditor	Comentarios
(8.58) Documentación de beneficiarios ausente	1	\$11.356.575	\$ 0		02/12/2021		[Blurred text]

DETALLE DE UNA RECLAMACIÓN ESPECÍFICA

Consultar valor reconocido en una reclamación

- 1 Para conocer el valor pagado o reconocido en una reclamación, diríjase a la sección **Estados de la factura** y haga clic en el valor que aparece en la columna **Pagado** para conocer el detalle.



Estados de la factura

Fecha	Actor	Momento	Glosa	Soportado	Aceptado	Rechazado	Pagado	Audidores	Instrucción
02/12/2021		Pendiente de recibir Informacion.	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0		
02/12/2021		Pendiente de informar Orden de pago al Pagador.	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 11.356.575		
02/12/2021		Auditada con Glosa, espera p/envio a IPS	\$ 11.356.575	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	Detalle	
02/12/2021		En espera resultado de conciliacion - Proceso manual	\$ 0	\$ 11.356.575	\$ 0	\$ 11.356.575	\$ 0		
19/11/2021		Pendiente de recibir Informacion.	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0		

Página 1 de 3

- 2 Una nueva ventana emergente aparecerá y mostrará el detalle del pago realizado.



Pagos por Factura

Pagos Realizado

Observaciones	Informe a Pagador	Fecha de Pago	Número de Pago	Valor del Pago
	2021/12/02			\$11.356.575



Cuando su reclamación se encuentra en proceso de auditoría, tenga en cuenta:

Desde la fecha de radicado de la reclamación se cuenta con 30 días calendario para la respectiva notificación de los resultados de auditoría.

SI TIENE ALGÚN INCONVENIENTE O DUDA PARA VISUALIZAR EL PANEL CONTÁCTENOS A TRAVÉS DE:

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a Viernes - 7 am a 5pm

TELÉFONO

(601) 7427695

CORREO

serviciocliente@rgc.com.co

RGC  **ACTIVA**

