

UNIFICACIÓN EN LA APLICACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LA NORMATIVIDAD EN PRESTACIONES ECONÓMICAS

UNIFICATION IN THE APPLICATION AND INTERPRETATION OF REGULATIONS ON ECONOMIC PERFORMANCE

Adriana Julieth Restrepo Núñez
Administradora de Empresas
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., Colombia,
u6700559@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El objetivo del proyecto fue unificar la aplicabilidad e interpretación de la normatividad, dirigido a los entes de control que intervienen y administran recursos del estado, con el fin de garantizar la recuperación de estos dineros. Siendo necesario la injerencia de una entidad con nivel superior por presentarse diferencias entre la organización, la fiducia, los entes judiciales y los clientes sobre los conceptos legislativos en la aplicación de la liquidación y negación de prestaciones económicas. Para recobrar los dineros que asumen en primera instancia la organización debe acogerse en parte de las decisiones adoptadas por la fiducia, lo que genera cambios en la operación sin fundamentos de ley, presentándose insatisfacción en los clientes por la forma como se aplica la normatividad, donde la organización no goza de argumentos para respaldar las decisiones que fueron asumidas por políticas determinadas según la situación. Así mismo, es responsabilidad del ente superior hacer que las entidades que emiten órdenes judiciales en salud lo ejecuten de manera clara y correcta, evitando el mal manejo de dineros que son de carácter público, adicionalmente el sistema no permite la recuperación de los dineros que fueron pagados por cumplimiento de fallos de tutelas. Lo anterior obliga a realizar modificaciones en el proceso, por lo tanto se debe iniciar con la implementación de diferentes mecanismos de comunicación como capacitaciones y manuales dirigidos tanto a empleados como a aportantes con el propósito de actualizarlos sobre la normatividad y condiciones de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud para obtener el reconocimiento de las prestaciones económicas. Así mismo por medio del área jurídica de la organización informar a los entes judiciales la normatividad vigente que se aplica en este sector.

Palabras claves: Recobro, fallo, normatividad, prestación económica, licencia maternidad.

ABSTRACT

The objective of this project was to unify the applicability and interpretation of regulations aimed at controlling entities involved and manage state resources, in order to ensure recovery of these monies. Interference necessary being a top-level entity for differences between the organization, the trust, judicial authorities and clients on legislative concepts in the implementation of the settlement and denial of economic benefits arise. To recover the money they assume in the first instance must be upheld in the organization of the decisions taken by the trust, which leads to changes in the operation baseless law, presenting customer dissatisfaction with the way the regulation is applied, where the organization has no arguments to support the decisions that were taken by certain policies depending on the situation. It is also the responsibility of the entity making the top institutions issuing court orders health as clearly and correctly implemented, avoiding mismanagement of monies that are public, further the system does not allow the recovery of the monies that were paid in satisfaction of judgments of guardianship. This requires modifications to the process, so you should start with the implementation of different communication mechanisms such as training and manuals for both employees and contributors in order to update them on the regulations and conditions of the members of the System General Social Security Health for recognition of the economic benefits. Also through the legal department of the organization to inform judicial authorities current regulations that apply in this sector.

Keywords: Recovery, fault, regulations, economic benefit, maternity leave.

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos 4 años, la normatividad de prestaciones económicas ha tenido varios cambios, al igual que las interpretaciones de las mismas, las razones de estas modificaciones es para mejorar las condiciones de vida de las personas y minimizar el fraude al Sistema General de Seguridad Social en Salud. Cuando el Gobierno emite normas en temas tan complejos, conlleva a un impacto muy alto en la población, ya que el entendimiento en la práctica es muy confusa y se presentan vacíos en la aplicabilidad, los cuales no se tuvieron en cuenta en la expedición.

Con la expedición de nuevas normatividades obliga a la organización a cambiar los aplicativos del software y a realizar capacitaciones al personal a nivel país, siendo un proceso demorado por la falta de herramientas internas como externas, ya que al solicitar aclaración sobre algún párrafo de la norma, el ente de control superior responde muy tarde o nunca contesta, por lo que obliga en crear políticas para dar respuesta a las quejas y reclamos de las clientes.

La Circular 062 de 2011 emitido por la fiducia, generó controversia en cuanto a los requisitos en el período mínimo de cotización de los afiliados para el reconocimiento económico de una prestación económica, esta circular se expidió como consecuencia de la Ley 1468 de 2011, que modifica por completo los días a otorgar de una licencia de maternidad. Los clientes estaban acostumbrados a un modelo de pago total o proporcional y nunca a la negación de dicha prestación económica como lo disponía la presente Ley, esto generó inconformidades y aumento considerable de tutelas por la afectación del mínimo vital y la vulneración de los derechos de las madres por no obtener el subsidio económico de la licencia que afectaba directamente al menor de edad.

Esta normatividad generó confusión entre la organización, los entes judiciales y los clientes, por presentar diferentes interpretaciones que se generaban por la falta de claridad en los conceptos u omisión de los mismos. La organización se enfrentó a situaciones complejas para argumentar las negaciones de las licencias de maternidad, que son objeto de la inadecuada comunicación con la fiducia que en la mayoría de las veces implementa condiciones en la liquidación de las licencias que debe aplicar la organización, los cuales no tienen argumentos de ley que contrarresten las quejas de los clientes, lo que ha generado inconformismo por parte de la organización por la forma arbitraria de la fiducia en la aplicación e interpretación de la normatividad que afecta en el recobro de los dineros pagados.

Lo anterior ha generado aumento de las tutelas, presentando inconvenientes con los entes judiciales ya que en el momento de expedir una ordenanza, estos fallan a favor de los clientes con base a las peticiones de estos, sin tener en cuenta la normatividad que aplica en las prestaciones económicas, es aquí donde se evidencia la falta de conocimientos y actualización de las leyes por parte de este sector, el cual afecta a la organización ya que debe asumir el costo de esta decisión judicial y adicionalmente estos dineros no pueden ser recobrados a la fiducia porque no cumplen las condiciones o parámetros para el reconocimiento económico.

La organización tiene establecido un proceso de tutelas, el cual se encuentra centralizado en la ciudad de Bogotá D.C., esta área es la encargada de responder las

ordenanzas de los juzgados radicadas en todo el país, por el aumento de las tutelas la capacidad del personal no ha sido suficiente para responder en los tiempos establecidos, causando que la organización no se defienda ante las quejas radicadas de los clientes y que los jueces fallen a favor de todas las pretensiones de ellos; se ve la necesidad de cambiar la manera de operar y se procede a la descentralización de las tutelas, que incluye la capacitación a nivel país a todas las personas que intervienen en este proceso, mejorando la unificación de criterios y la aplicabilidad de la normatividad, el cual permitió al área jurídica de cada ciudad a impugnar los fallos e informar a los entes judiciales las leyes vigentes que se aplica en el sector salud.

La comunicación entre las partes interesadas del proceso de prestaciones económicas, es muy importante ya que es la base para minimizar interpretaciones erradas de la normatividad, lo cual contribuye a la unificación de criterios, la adecuada actualización de las leyes y condiciones de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud para obtener el reconocimiento de las prestaciones económicas.

1.1. CONTEXTO DE LA EMPRESA

La empresa objeto de estudio, fue constituida hace 20 años destinada a prestar servicios de salud bajo principios de equidad e inclusión social. Inicialmente la estrategia era llegar a donde no había presencia grandes empresas de salud como municipios apartados y zonas rurales. Se realizan desarrollos de infraestructura para fundar clínicas en las principales ciudades y se crea un sistema para sostener la empresa como la generación de varias sociedades con actividades conexas y complementarias con la prestación de servicio de salud. Siendo una empresa que abarca todo el territorio nacional Colombiano, presenta un volumen significativo de clientes, los cuales en el ámbito de prestaciones económicas requieren un manejo importante ya que percibe dineros del estado, motivo por el cual la comprensión, entendimiento y aplicación adecuada de las normas abarca un tema significativo a tratar y analizar para lograr la unificación de criterios y así recuperar los dineros que son objeto de una parte del servicio de salud que involucra el sistema.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. MATERIALES

Los materiales utilizados para el desarrollo de este proyecto fueron las normatividades que contemplan la legislación colombiana enfocadas a las prestaciones económicas, las cuales son objeto de aplicación para liquidaciones, negaciones, recuperación de dineros, capacitaciones y argumentos para defensa de tutelas en el sector de la salud:

Tabla 1. Marco legal

Normatividad	Año	Descripción
Decreto 1804	14 de septiembre de 1994	Artículo 21', Reconocimiento y pago de licencias. [1]
Decreto 1406	28 de julio de 1999	Artículo 3' - Artículo 24' - Artículo 25' - Artículo 27- Artículo 40', Presentación de la declaración de autoliquidación de aportes, ingreso base de cotización para trabajadores independientes, incapacidades o licencia de maternidad, modificaciones. [2]
Decreto 047	19 de enero de 2000	Artículo 3', Régimen para los cotizantes dependientes. [3]
Decreto 783	3 de mayo de 2000	Artículo 9' - Artículo 12'- Artículo 14', Derecho a incapacidad por enfermedad general, cobertura prestación económica atención inicial de urgencias. [4]
Ley 755	25 de julio de 2002	Artículo 1'- Artículo 2', Ley María licencia de paternidad. [5]
Concepto 6407 del MSPS	02 de diciembre de 2005	Periodo mínimo de cotización para acceder a las prestaciones económicas derivadas de la incapacidad por enfermedad general. [6]
Decreto 1670	14 de mayo de 2007	Artículo 1'- Artículo 2'- Artículo 3'- Artículo', Plazos para la autoliquidación y el pago de los aportes a los subsistemas de la Protección Social para aportantes de menos de 200 cotizantes o de 200 o más cotizantes, utilización obligatoria de la Planilla Integrada de liquidación de Aportes a los subsistemas de la Protección Social para pequeños aportantes e independientes. [7]

Normatividad	Año	Descripción
Sentencia C- 547	18 de julio de 2007	Demanda Constitucional, dirijase al resuelve. [8]
Sentencia T -1223	Año 2008	Artículo 4.3', Licencias de maternidad. [9]
Sentencia C-174	18 de marzo de 2009	Demanda Constitucional, dirijase al resuelve. [10]
Acuerdo 414	18 de septiembre de 2009	Artículo 1'- Artículo 2'- Artículo 3'- Artículo 4', Responsabilidades de la EPS, reconocimiento de las licencias de maternidad. [11]
Sentencia C-663	Año 2009	Demanda Constitucional, dirijase al resuelve. [12]
Ley 1438	19 de enero de 2011	Artículo 28'- Artículo 145', Derecho de los empleadores a solicitar a las EPS, el reembolso del valor de las prestaciones económicas. [13]
Concepto 131560 del MSPS	11 de mayo de 2011	Validación Licencias de maternidad, parto no viable y paternidad, aplicación Acuerdo 414 de 2009. [14]
Ley 1468	30 de junio de 2011	Artículo 1'- Artículo 2'- Artículo 3', Descanso remunerado en la época del parto, obligaciones especiales del empleador. [15]
Decreto 4023	28 de octubre de 2011	Artículo 24', Pago de prestaciones económicas. [16]
Circular 062	10 de febrero de 2012	Tipos de licencias. [17]
Concepto 26418 del MSPS	13 de febrero de 2012	Licencia de paternidad - 8 días hábiles. [18]
Concepto 34699 del MSPS	23 de febrero de 2012	Validación IBC recaudado. [19]
Concepto 37432 del MSPS	27 de febrero de 2012	Implementación Circular 062 de 2011. [20]
Concepto 131318 del MSPS	25 de julio de 2012	Validación pagos prestaciones económicas. [21]
Nota Externa 201433210469851	7 de abril de 2014	Ajuste estructura de datos para la presentación de prestaciones económicas. [22]

2.2. MÉTODO

El método seleccionado es el *documental - exploratorio*, orientado a identificar la problemática para contextualizar a todos los entes de control que intervienen en procesos que administran recursos del estado y obtienen una retribución de éste, con el fin de garantizar la recuperación de estos dineros.

2.2.1. Estado actual del proceso de recuperación

La organización no puede recobrar los dineros pagados por prestaciones económicas en cumplimiento de fallos de tutelas, ya que el ente de control superior no ha establecido parámetros para autorizar esta devolución, siendo la responsabilidad del estado cubrir dichos pagos, lo que ha ocasionado inconvenientes financieros.

Las nuevas y antiguas normatividades han generado confusión entre la organización, fiducia, entes judiciales y los clientes sobre la aplicación de la legislación en la liquidación y negación de las prestaciones económicas, lo cual ha ocasionado el aumento de tutelas, siendo el 90% de las ordenanzas a favor de los clientes que son pagadas por la organización, pero no son recobrables a la fiducia, lo anterior se ve reflejado en problemas de flujo de caja.

El desconocimiento y la errada interpretación de la normatividad, conduce a caminos diferentes los cuales son perjudiciales y desgasta la operación, por lo tanto la organización comienza a emplear mecanismos de comunicación para unificar los criterios entre las partes involucradas en el proceso y así disminuir las tutelas y lograr el recobro de los dineros pagados por fallos.

2.2.2. Mecanismos de comunicación

La organización en conjunto con otras empresas del sector salud, han participado en remitir comunicaciones por escrito al ente de control superior, solicitando aclaraciones de la normatividad con base a las quejas y reclamos recibidas por parte de los clientes, las cuales no se cuenta con argumentos de ley para dar respuesta.

Así mismo, la organización ha realizado capacitaciones a nivel país para contextualizar la aplicación de la normatividad, lo cual contribuye en la unificación de criterios y minimizar los fallos de tutelas y PQR.

2.2.3. Modificaciones en el proceso de tutelas

Con base a las respuestas recibidas por el ente de control superior y consolidando la información para mejorar la aplicación de la normatividad, se procede a modificar el proceso de tutelas que consiste en la descentralización de las mismas. Se envía personas con experiencia y conocimientos en la normatividad para capacitar a todas las partes involucradas en el proceso a nivel nacional, lo cual contribuyó a mejorar la oportunidad y calidad de respuestas e informar a los entes judiciales la normatividad vigente que se aplica en este sector salud.

2.2.4. Desarrollo de manuales para empleados y aportantes

El desarrollo de manuales dirigidos a los empleados y aportantes permitió actualizar sobre la normatividad y condiciones de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud para obtener el reconocimiento de las prestaciones económicas y de esta manera minimizar las quejas y reclamos que se generaban por desconocimiento de la misma.

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Se obtuvieron resultados importantes que garantizan el mejoramiento en la recuperación de los dineros y el logro de toma de conciencia de las diferentes partes involucradas en el proceso de prestaciones económicas, además la adecuada práctica de liquidación con base a la normatividad vigente y la interpretación unificada de estos criterios, optimizando el alcance y satisfacción de los clientes.

3.1. ESTADO ACTUAL DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN

En esta etapa se detecta varios inconvenientes los cuales son identificados en los informes de las tutelas que proyectan los siguientes resultados:

- El no cumplimiento dentro de los tiempos determinados para radicar la tutela como defensa de la organización, generando órdenes judiciales por fuera de la normatividad vigente, así mismo el dinero que se autorizaba para pago no permitía el recobro a la fiducia, ya que el ente de control superior no contemplaba este procedimiento.

- El área jurídica de la organización y demás partes involucradas en el proceso no conocían como se aplicaba la normatividad en la liquidación, pago o negación de una prestación económica.
- Aumento de PQR y tutelas por inconformidad en la liquidación de prestaciones económicas, lo anterior correspondía al desconocimiento de los clientes frente a la normatividad vigente.
- Interpretaciones erradas de la normatividad por los diferentes entes de control que intervienen en el proceso de prestaciones económicas.

3.2. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

Siendo que la comunicación personalizada con el ente de control superior es compleja, se determinó enviar comunicaciones por escrito donde se manifestaba las inconformidades y aclaraciones de la normatividad.

Las respuestas generadas por el ente de control superior ha mejorado la calidad de las respuestas de PQR y tutelas hacia los clientes, ya que se cuenta con argumentos legislativos que no se fundamentan en interpretaciones de la organización o por la fiducia, sino por lineamientos establecidos por el ente de control superior que tiene las facultades para hacerlo y obligar el cumplimiento sin lugar a contradicciones en la aplicación en las liquidaciones, pagos o negaciones de prestaciones económicas.

Así mismo, se ha logrado que los Jueces fallen con base a las normatividades vigentes demostrando el aval del ente superior, lo cual ha disminuido en las ordenanzas los cumplimientos arbitrarios y contradictorios con las leyes.

Otros mecanismos de comunicación ha sido capacitar al personal involucrado en el proceso de prestaciones económicas por medio de teleconferencias y realizando viajes a nivel nacional para lograr un mejor entendimiento y aceptación en la aplicación de la normatividad. En el siguiente numeral se describirá detalladamente las actividades realizadas y los resultados alcanzados por la modificación en el proceso de tutelas encaminado a descentralizar éste proceso para optimizar los tiempos y la calidad en las respuestas.

Con base a las aclaraciones de la normatividad por parte del ente de control superior, ha generado que la organización renueve la confiabilidad y seguridad que es transmitida a los clientes por medio de desayunos empresariales, motivo por el cual se desarrolló un manual dirigido para empleados y aportantes, el cual se puede visualizar

en la página web de la organización, lo que ha favorecido en disminuir las PQR y lograr la consecución y retención de clientes.

Aunque no se han recibido respuesta de todos los comunicados enviados al ente de control superior, se ha detectado que el modo de operar de éste, es emitiendo Decretos, Notas Externas o Circulares que logran en gran parte mejorar la aplicabilidad e interpretación de la normatividad.

A continuación se cita la Nota Externa 201433210469851 de 2014, la cual hace referencia que aquellos dineros que no se podían recobrar a la fiducia ahora se puede iniciar la recuperación de éstos a partir del 20 de junio de 2014. Este era un inconveniente que tenía muchas organizaciones del sector salud, ya que los fallos judiciales mencionaban el recobro de aquellas prestaciones económicas que no tenían derecho de ser pagadas ya que no cumplían con las leyes vigentes pero de igual manera obligada al pago, generando un problema económico a la organización, lo cual queda solucionado con la emisión de la siguiente Nota:

- ***Nota Externa 201433210469851_ abril 7 de 2014_ Prestaciones Económicas:***
Este Comunicado va dirigido a todas las entidades promotoras de salud y demás entidades obligadas a compensar y administrador fiduciario, donde se informa el ajuste en la estructura 2.7 de la Nota Externa 5215 de 2012 para presentar.

3.3. MODIFICACIONES EN EL PROCESO DE TUTELAS

El proceso de tutelas de prestaciones económicas se localizaba centralizado en la Dirección Nacional ubicada en la Bogotá D.C., pero las nuevas normatividades generaron aumento en las tutelas y PQR, para lo cual la organización no tenía la capacidad de personal para responder dentro de los tiempos establecidos, ocasionando desmejoramiento en la defensa ante el ente judicial.

Se presentó un informe a la Gerencia donde se demostró los porcentajes de responsabilidad de cada ciudad en dicho proceso y se evidenció que el menor porcentaje lo tenía la Dirección Nacional, ya que participaba únicamente en la autorización del pago.

Por lo anterior, la Gerencia aprueba iniciar el programa de actividades para que cada ciudad responda las tutelas que fueron radicadas en su territorio geográfico.

A continuación se describirá las actividades realizadas para el cumplimiento de la descentralización de las tutelas:

3.3.1. Informe de tutelas presentado a la Gerencia

Se recopila la siguiente información:

- Tutelas recibidas.
- Tutelas pagadas.
- Orígenes o causales de radicación de la tutela y las que generaron pago.
- Porcentaje de responsabilidad según la pretensión de la tutela.
- Comparativo de tutelas recibidas y pagadas por cada ciudad.
- Tiempos de respuestas de las tutelas.
- Calidad de respuesta de las tutelas.
- Plan de capacitación.
- Resultados de la descentralización de las tutelas.
- Macro proceso anterior y propuesta del macro proceso modificado.

Se comunica a la alta gerencia la importancia de modificar el proceso de tutelas con base a la información antes mencionada la cual es aprobada, solicitando el plan de capacitación para autorizar los gastos que se incurrirán al realizar el desplazamiento del personal a nivel nacional.

3.3.2. Plan de capacitación a nivel nacional

A continuación se detallará la programación de capacitación:

- **Objetivo:** Mejorar el proceso y la oportunidad de respuestas en el proceso de tutelas por prestaciones económicas, una vez evaluado las causas por las que se originan, los responsables de la solución y la eficiencia de los tiempos de respuesta se descentralizará en todas las ciudades, contando con las herramientas adecuadas para el óptimo funcionamiento.
- **Alcance:** Los responsables son todas las personas que intervienen en los siguientes procesos:
 - Recepción de soportes físicos.
 - Radicación de las tutelas en el aplicativo correspondiente.
 - Análisis, consolidación de soportes para la defensa y generación de respuesta.
 - Transcripción de prestaciones económicas.
 - Medicina Laboral.
 - Causación y autorización de pago.

- Radicación tutela en el Juzgado.
- **Duración:** Fecha de inicio, fin y horario de las visitas en cada ciudad, el cual se determinó tiempo completo por dos días por cada ciudad.
- Establecer las personas que realizarán las capacitaciones y las que asistirán.
- Elaborar el programa sobre los temas a tratar en las ciudades, los cuales se definieron de la siguiente manera:
 - Justificación de la descentralización.
 - Macro proceso.
 - Causas que originan las tutelas.
 - Indicadores de gestión de cada ciudad.
 - Definición de responsabilidades.
 - Marco normativo del reconocimiento y negación de prestaciones económicas.
 - Aplicación de la normatividad en la liquidación y pago.
 - Utilización de herramientas como el acceso a aplicativos de software.
 - Proforma de respuestas.
 - Taller de conceptualización y práctico sobre casos reales.
 - Acompañamiento en la gestión de los casos.
 - Retroalimentación.
 - Presentación de información a la Dirección Nacional.
- Presentación programa a la Gerencia, la cual fue autorizada y se da inicio a la ejecución.
- **Ejecución:** Se convoca una teleconferencia a nivel nacional para informar la modificación en el proceso de tutelas, dando a conocer los temas que se van a tratar y responsabilizando a cada ciudad sobre la importancia y obligatoriedad de la asistencia de las partes involucradas.

Se envía por correo electrónico de la organización la programación a cada ciudad y se da inicio a las visitas de acuerdo a lo establecido. Se evidencia desconocimiento en los siguientes aspectos: la normatividad, el macro proceso, la responsabilidad de cada área, inadecuado direccionamiento de quejas y la generación de reclamos por desinformación en los puntos de atención.

- **Control y retroalimentación:** Cada vez que se implantaba el proceso en cada ciudad, ésta daba inicio a la operación con el nuevo proceso siendo la responsable de las tutelas que se radicaban en su ciudad.

Se da acompañamiento por parte de la oficina central de Bogotá D.C. en las respuestas generadas por cada ciudad para hacer la respectiva retroalimentación y mejoras en la calidad de los comunicados presentados como defensa que son radicados en los Juzgados.

Al evidenciar la adaptabilidad, comprensión de la normatividad y del proceso se hace el acompañamiento de un mes por ciudad.

- **Seguimiento:** Se realizan informes cada quince y treinta días donde se pueda evidenciar el mejoramiento del proceso o para determinar correcciones que se deben implementar o acciones de mejora que no fueron contempladas al inicio de la descentralización.
- Se realizan teleconferencias dirigidas a todas las ciudades, para comunicar los avances, modificaciones realizadas en el proceso o cambios en la normatividad.

La implantación del nuevo proceso de tutelas ha mejorado los tiempos de respuestas, los cuales permiten la adecuada defensa de la organización para minimizar los fallos en contra u ordenanzas que no contempla la ley Colombia.

Al mejorar los tiempos de respuestas, permite a la organización presentar al Juez los fundamentos legislativos soportados con los comunicados recibidos por el ente de control superior donde determina la adecuada aplicación de la normatividad, aportando a los Jueces argumentos actualizados para futuras decisiones judiciales, siendo éste un método de comunicación de la organización con esta entidad.

La toma de conciencia en las personas que intervienen en el proceso, ya que conocen el nivel de responsabilidad y la afectación en la omisión de procedimientos que se ven reflejados en los informes que realiza la oficina central.

Las personas que atienden a los clientes tienen el conocimiento de la normatividad, como aplica en diferentes casos, la interpretación unificada de la misma, soportada con los comunicados del ente de control superior, generando seguridad y confianza de la información suministrada a los clientes y como resultado la disminución de PQR.

3.4. DESARROLLO DE MANUALES PARA EMPLEADOS Y APORTANTES

El desarrollo de manuales es un mecanismo de comunicación que la organización adoptó por considerar la importancia que el cliente estuviera actualizado e informado de las normatividades y la aplicación de las mismas, para minimizar la errada interpretación, así mismo, disminuir las PQR y tutelas.

Las aclaraciones de la normatividad por parte del ente de control superior ha permitido desarrollar el manual para empleados y aportantes, es un documento completo que abarca temas relacionados con el proceso de prestaciones económicas, el cual ha generado gran interés por los clientes, los cuales han requerido un contacto directo con la organización para aclarar dudas e inquietudes frente a la aplicación en la liquidación o negación de licencias e incapacidades.

En el manual están contemplados los términos, políticas, incapacidades y licencias, orientado a informar y actualizar a los clientes de forma masiva, ya que está publicado en la página Web de la organización y los temas que allí abarcan son los siguientes [23]:

- Objetivo.
- Políticas generales.
- Marco legal.
- Definiciones y términos.
- Orígenes de la incapacidad temporal laboral reconocida en la seguridad social Colombiana.
- Otros orígenes de ausentismo laboral determinado por prescripción médica que se reconocen a los cotizantes en la legislación Colombia sobre Seguridad Social.
- Diagnósticos parametrizados para emisión y transcripción parto viable.
- Diagnósticos parametrizados para emisión y transcripción parto no viable.
- Políticas asistenciales para la emisión de incapacidades y licencias.
- Criterios para que una Incapacidad laboral temporal sea pertinente.
- Prescripción de la incapacidad laboral temporal.
- Políticas del proceso de transcripción de incapacidades y licencias maternidad.
- Expedición o transcripción de incapacidades licencias de maternidad y paternidad.
- Central Nacional de Transcripción (Incapacidades y Licencias).
- Proceso de transcripción de incapacidades.
- Condiciones que debe cumplir la incapacidad y licencias de IPS con otro sistema operativo para su transcripción.
- Documentos requeridos por la EPS para el proceso de transcripciones.

- Estados de la transcripción de Incapacidades.
- Causales de devolución y aprobación por auditoría médica.
- Cambio de origen de la incapacidad.
- De enfermedad general a accidente laboral o enfermedad profesional.
- De accidente laboral o enfermedad profesional a enfermedad general.
- Anulación de incapacidades.
- Auditoría sobre incapacidades y licencias expedidas.
- Fechas retroactivas incapacidad laboral temporal.
- Prescripción para hacer efectivas las prestaciones económicas.
- Reconocimiento económico de incapacidades por ATEL.
- Reconocimiento y liquidación de incapacidades en periodos de huelga.
- Duración de la incapacidad general.
- Diagnósticos de incapacidad laboral temporal.
- La incapacidad temporal finaliza en cualquiera de los siguientes casos.
- Vigencia de la incapacidad temporal.
- Límites de la incapacidad temporal.
- Factores que se deben tener en cuenta al indagar sobre la relación lesión-oficio.
- Según la naturaleza del trabajo, exigencias de la tarea y competencia puede estar condicionada.
- Derechos del trabajador -incapacidad temporal.
- Deberes del trabajador - incapacidad temporal.
- Expedición de incapacidad general a cotizantes pensionados.
- Expedición de incapacidad general a cotizantes con más de un empleador.
- Incapacidades que no tienen derecho a la transcripción por la EPS.
- Como se define la prórroga de una incapacidad.
- Causas de pérdida del derecho a una incapacidad.
- Requisitos y reconocimiento de la prestación económica "incapacidades por enfermedad general".
- Cobertura de las prestaciones económicas según entidad administradora.
- Requisitos de ley que debe cumplir el afiliado para el cobro de incapacidades.
- Reconocimiento económico de la incapacidad (ambulatoria y hospitalaria).
- Requisitos y reconocimiento económico licencias de maternidad.
- Reconocimiento económico tipos de licencias de maternidad.
- Requisitos para el reconocimiento económico de la licencia de maternidad de forma proporcional y/o total.
- Reconocimiento económico licencias de paternidad.
- Requisitos para el reconocimiento económico de la licencia de paternidad.
- Solicitud de pago directo de las prestaciones económicas.

- Formas de pago.
- El aportante podrá realizar las consultas en la página WEB de la EPS.

4. CONCLUSIONES

- La adecuada y constante comunicación con el ente de control superior a contribuido a mejorar el proceso de prestaciones económicas logrando resultados como:
 - La emisión de la Nota Externa 201433210469851_ abril 7 de 2014_Prestaciones Económicas, la cual permite el recobro a la fiducia de los casos que se dan cumplimiento a los fallos de tutelas.
 - Realizar cambios en el software de liquidación basados en la adecuada interpretación de la normatividad prestaciones económicas.
 - Disminuir las PQR ya que se cuenta con personal competente para atender las dudas e inquietudes de los clientes para evitar que el desconocimiento de la norma genere controversia en la liquidación o negación.
 - Mejorar la calidad de respuestas de las PQR, ya que se cuenta con fundamentos de derecho sólidos para contrarrestar la inconformidad de los clientes.
 - Brindar información actualizada de las normas vigentes a los entes Judiciales, lo que genera disminuir los fallos en contra de la organización u ordenanzas más acordes a las leyes de salud.
 - Capacitaciones al personal de la organización para unificar los criterios y la aplicación de la normatividad.
 - Ejecución de desayunos empresariales para dar a conocer los requisitos, políticas y la forma de liquidación basado en la normatividad.
 - La adecuada interpretación de la normatividad permite la unificación de criterios que es transmitida a las partes interesadas.

- La identificación de los problemas en el proceso de tutelas, generados por el desconocimiento de la normatividad por parte de la organización y de los clientes, la falta de conciencia de los empleados por no conocer el nivel de responsabilidad en cada etapa, el no cumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQR, ordenanzas en los fallos donde se evidenciaba la inadecuada aplicación de la norma, lo anterior generó la modificación en el proceso donde la responsabilidad se trasfiere a todas las ciudades y no solo a la oficina central, por lo que se realizaron programas de capacitación a nivel nacional.
- Desarrollo de un manual que abarca todo los temas relacionados con el proceso de prestaciones económicas, para orientar al cliente sobre la aplicabilidad de la normatividad en las liquidaciones y causales de negación de las mismas.
- La unificación de los criterios normativos fueron direccionados a las entidades que intervienen en el proceso de prestaciones económicas como son: el ente de control superior, la fiducia, juzgados, personal de la organización y clientes, orientado a mejorar el proceso y lograr la recuperación de los dineros que son objeto de la prestación del servicio de salud.

REFERENCIAS

[1] - EL MINISTRO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, Decreto 1804, Artículo 21' Reconocimiento y pago de licencias. 14 de septiembre de 1994.

[2] - EL MINISTRO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, Decreto 1406, Artículo 3'- Artículo 24' -Artículo 25' -Artículo 27'- Artículo 40', Presentación de la declaración de autoliquidación de aportes, ingreso base de cotización para trabajadores independientes, incapacidades o licencia de maternidad, modificaciones, 28 de julio de 1999.

[3] - EL MINISTRO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, Decreto 047, Artículo 3', Régimen para los cotizantes dependientes'. 19 de enero de 2000.

[4] - EL MINISTRO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, Decreto 783, Artículo 9'- Artículo 12'- Artículo 14', Derecho a incapacidad por enfermedad general, cobertura prestación económica atención inicial de urgencias. 3 de mayo de 2000.

[5] - EL MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, Ley 755, Artículo 1' y Artículo 2', Ley María licencia de paternidad. 25 de julio de 2002.

[6] - EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, CONCEPTO 6407, Periodo mínimo de cotización para acceder a las prestaciones económicas derivadas de la incapacidad por enfermedad general. 02 de diciembre de 2005.

[7] - EL MINISTRO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, Decreto 1670, Artículo 1'- Artículo 2'- Artículo 3', Artículo Plazos para la autoliquidación. 14 de mayo de 2007.

[8] - SENTENCIA C- 547, Dr. JAIME ARAÚJO RENTERÍA, Demanda Constitucional, diríjase al resuelve. 18 de julio de 2007.

[9] - SENTENCIA T -1223, Dr. CEPEDA ESPINOSA, Manuel Jose. Dr. CÓRDOBA TRIVIÑO, Jaime. Dr. ESCOBAR GIL, Rodrigo. Demanda Constitucional, Licencias de maternidad. Año 2008.

[10] - SENTENCIA C - 174, Dr. HENAO PÉREZ, Juan Carlos. Dra. REALES GUTIÉRREZ, Clara Elena. Dr. VARGAS SILVA, Luis Ernesto. Dr. MENDOZA MARTELO, Gabriel Eduardo. Dra. PARDO SCHLESINGER, Cristina. Dr. SIERRA PORTO, Humberto Antonio. Demanda Constitucional, diríjase al resuelve. 18 de marzo de 2009.

[11] - MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, Acuerdo 414, Artículo 1'- Artículo 2'- Artículo 3'- Artículo 4', Responsabilidades de la EPS, reconocimiento de las licencias de maternidad. 18 de septiembre de 2009.

[12] - SENTENCIA C - 663, Dr. SIERRA PORTO, Humberto Antonio. Demanda Constitucional, diríjase al resuelve. Año 2009.

[13] - EL MINISTRO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO - MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, Ley 1438, Artículo 28'- Artículo 145', Derecho de los empleadores a solicitar a las EPS, el reembolso del valor de las prestaciones económicas. 19 de enero de 2011.

[14] - EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL Concepto 131560, Validación Licencias de maternidad, parto no viable y paternidad, aplicación Acuerdo 414 de 2009. 11 de mayo de 2011.

[15] - EL MINISTRO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO - El Ministro de la Protección Social Ley 1468, Artículo 1'- Artículo 2'- Artículo 3', Descanso remunerado en la época del parto, obligaciones especiales del empleador. 30 de junio de 2011.

[16] - EL MINISTRO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, Decreto 4023, Artículo 24', Pago de prestaciones económicas. 28 de octubre de 2011.

[17] - EL MINISTRO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, Circular 062. Tipos de licencias. 10 de febrero de 2012.

[18] - EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL Concepto 26418, Licencia de paternidad - 8 días hábiles. 13 de febrero de 2012.

[19] - EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, Concepto 34699, Validación IBC recaudado. 23 de febrero de 2012.

[20] - EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, Concepto 37432, Implementación Circular 062 de 2011. 27 de febrero de 2012.

[21] - EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, Concepto 131318, Validación pagos prestaciones económicas. 25 de julio de 2012.

[22] - EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, Nota Externa 201433210469851, Ajuste estructura de datos para la presentación de prestaciones económicas. 7 de abril de 2014.

[23] - Manual para empleados y aportantes, <http://www.saludcoop.coop/> [citado 01 de Julio de 2014].