



CIRCULAR No. 0000026

PARA: PERSONAS NATURALES QUE PRESENTEN RECLAMACIONES POR LOS CONCEPTOS ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 167 DE LA LEY 100 DE 1993

DE: ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD -ADRES-

ASUNTO: ANEXO No 1 - RADICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO

FECHA: 20 DE NOVIEMBRE DE 2024

La ADRES en el marco de sus competencias debe adoptar las condiciones, mecanismos y especificaciones técnicas y operativas para el trámite de reconocimiento y pago de indemnización por incapacidad permanente e indemnización por muerte y gastos funerarios, ocasionados por eventos terroristas, naturales o accidentes de tránsito en que participen vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT, en cumplimiento a lo establecido en los artículos 2.6.4.7.3 y 2.6.4.3.5.2.2 del Decreto 780 de 2016, adicionado por el artículo 2 del Decreto 2265 de 2017

La Resolución 1236 del 2 de agosto de 2023 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, define los requisitos, criterios y condiciones para el trámite de las reclamaciones presentadas por las personas naturales beneficiarias de la indemnización por muerte y gastos funerarios e indemnización por incapacidad y jurídicas, y el pago a cargo de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud -ADRES- de conformidad con los mecanismos y especificaciones técnicas y operativas que para reconocimiento y pago de las reclamaciones adopte para garantizar la adecuada y eficiente recopilación y diligenciamiento de la información requerida y demás datos necesarios para el pago de la reclamación.

La ADRES atendiendo a lo establecido en el numeral 4.2 del artículo 4 de la Resolución 1236 de 2023, el cual previó expresamente el uso de medios de información electrónica, para la radicación de las reclamaciones por indemnización por muerte y gastos funerarios e indemnización por incapacidad permanente, presentadas por las personas naturales y considerando que el uso de herramientas tecnológicas de información permite a la ciudadanía un mayor acercamiento con la administración pública, determina la necesidad de implementar mejoras de orden operativo para la radicación de las reclamaciones de personas naturales

La ADRES con el fin de la mejora y eficiencia de los procedimientos inherentes a



sus funciones y de conformidad con el artículo 30 de la Resolución 12758 de 2023, precepto que establece que para efectos de las condiciones operativas del procedimiento de reconocimiento y pago, se podrán adoptar los formatos, anexos técnicos y metodologías, y previo a evaluar los diferentes medios de transferencia de información electrónica, habilitará un correo electrónico para la presentación de las reclamaciones por indemnización por muerte y gastos funerarios e indemnización por incapacidad permanente.

En orden a lo anterior, se adopta el anexo técnico No 1 por el cual se establecen instrucciones y para la presentación de las solicitudes de indemnización por muerte y gastos funerarios e indemnización por incapacidad permanente vía correo electrónico. Lo dispuesto en Anexo Técnico 1 será exigible para la radicación de las reclamaciones de primera vez o respuesta a glosa de indemnización por incapacidad permanente e indemnización por muerte y gastos funerarios, a partir del primer día hábil del mes siguiente al de la publicación de la presente circular.

Así las cosas, las personas naturales podrán optar por la presentación de las reclamaciones a través de alguno de los canales dispuestos, a saber: i) presencial en la ventanilla de atención, ii) mediante correo por medio de una empresa de mensajería o iii) mediante correo electrónico conforme con los lineamientos de la presente circular. Es decir, la presentación se deberá adelantar solamente por alguno de estos canales.

Se precisa que, para los numerales i) y ii) del párrafo anterior, la dirección corresponde a la Avenida El Dorado Calle 26 No. 69-76 Torre 1 Piso 16, Centro Empresarial Elemento en la ciudad de Bogotá, en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

Las personas naturales podrán presentar las reclamaciones ante la ADRES a través de correo electrónico a partir del 01 de diciembre del 2024.

FÉLIX LEÓN MARTÍNEZ MARTÍN
Director General

Proyectó: Angélica Viviana Hernández, Contratista DOP – Líder Auditoría Reclamaciones PN
Blanca Lilia Vivi, Contratista DOP – Apoyo Jurídico
Revisó: Camilo Andres Plazas Veloza, Gestor de Operaciones DOP - Coordinador Grupo de verificación y auditoría de cuentas
Nathaly Constanza Alvarado Nuñez, Gestor de operaciones OAJ
Aprobó: Jairo Tirado Martínez, Director de Otras Prestaciones - DOP
Marcos Jaher Parra Oviedo, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica - OAJ



Anexo técnico 1

Para garantizar la adecuada presentación de los documentos digitales por correo electrónico de las reclamaciones, descritos en los artículos 27 y 28 del Decreto 056 de 2015 y el artículo 6.1 de la Resolución 1236 de 2023, los reclamantes deberán tener en cuenta los requisitos jurídicos de los mensajes de datos en el marco de la Ley 527 de 1999, cuando el requisito para la presentación de la reclamación exija que la información conste por escrito, se entenderá cumplido en el mensaje de datos (correo electrónico), siempre y cuando la información sea accesible para su posterior consulta.

Por lo anterior, los reclamantes deberán seguir las siguientes especificaciones técnicas:

1. El único correo habilitado para la presentación de reclamaciones para el trámite de reconocimiento y pago de indemnización por incapacidad permanente e indemnización por muerte y gastos funerarios, ocasionados por eventos terroristas, naturales o accidentes de tránsito en que participen vehículos no identificados o no asegurados con póliza SOAT será radicacionreclamacionespndop@adres.gov.co
2. Los reclamantes podrán radicar reclamaciones nuevas o respuesta a glosa todos los días del mes.
3. El reclamante deberá enviar en una única oportunidad toda la documentación para la presentación de la solicitud indemnizatoria ya sea nueva o respuesta a glosa. En caso de enviar un nuevo correo electrónico con documentos adicionales previo a la notificación de la devolución o el resultado de la auditoría, estos serán devueltos sin trámite.
4. Indicar en el asunto "PRESENTACION DE RECLAMACIÓN PERSONA NATURAL NUEVA" seguido del nombre del reclamante beneficiario.

En caso de tratarse de una respuesta a glosa, deberá, además indicar en el asunto el número de la reclamación asignada en la primera presentación, así: "PRESENTACION DE RECLAMACION PERSONA NATURAL RESPUESTA A GLOSA No. (indicar número de reclamación anterior)".

5. Las actuaciones administrativas surtidas en las diferentes etapas establecidas en el artículo 8 de la Resolución 1236 de 2023, serán notificadas a la dirección electrónica y/o física diligenciada en los campos I y II del FURPEN.

En caso de que el reclamante pretenda actualizar los datos de notificación,

deberá presentar previo a la finalización de la etapa de radicación el formato VALR-FR70 el cual podrá ser descargado en la página web de la ADRES, este debe contar con la firma del beneficiario reclamante y deberá enviarse al correo electrónico radicacionreclamacionespndop@adres.gov.co. con el asunto "ACTUALIZACIÓN DE DATOS RECLAMACION PERSONA NATURAL" seguido del nombre del reclamante beneficiario.

6. En aquellos casos en que exista más de un beneficiario de la indemnización, se deberá tener en cuenta lo establecido en el artículo 7 de la Resolución 12758 en donde se señala que, se podrá realizar el proceso de reclamación de manera individual o grupal, en cualquiera de las dos formas las reclamaciones de que trata el preste numeral surtirán todas las etapas del proceso según lo establecido en la mencionada Resolución.
7. En aquellos casos, en los cuales la solicitud gire en torno al reconocimiento de una indemnización donde los beneficiarios sean menores de edad, en ningún caso podrán ser ellos los que adelanten el trámite de la solicitud, sino que debe realizarse por intermedio del representante legal conforme lo establecido en el artículo 8 de la Resolución 12758 de 2023.
8. Cargue de los soportes: El reclamante deberá adjuntar los documentos que soporten la solicitud en una única carpeta comprimida que contenga todos los soportes. La carpeta debe contener un archivo independiente en formato PDF por cada tipo documental, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 780 de 2016 y el numeral 18.2 de la Resolución 12758 de 2023 según el tipo de indemnización, se deberán aportar los documentos necesarios para el reconocimiento y deberán ser nombrados de acuerdo con el tipo de documento como se relaciona en la siguiente tabla:

Indemnización por muerte y gastos funerarios de una víctima de accidente de tránsito que involucre un vehículo no asegurado con póliza SOAT o no identificado, un evento catastrófico de origen natural o un evento terrorista		
No.	DOCUMENTOS	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	Formulario que para el efecto adopte la Dirección de Administración de Fondos de la Protección Social del Ministerio de Salud y Protección Social, debidamente diligenciado (FURPEN)	FURPEN
2	Epícrisis o resumen clínico de atención, si la víctima de accidente de tránsito fue atendida antes de su muerte.	Soporte atención medica
3	Registro Civil de Defunción de la víctima	Registro civil defunción
4	Certificado de inspección técnica del cadáver o certificado emanado de la fiscalía general de la Nación	Certificado fiscalía y/o inspección técnica del cadáver

Indemnización por muerte y gastos funerarios de una víctima de accidente de tránsito que involucre un vehículo no asegurado con póliza SOAT o no identificado, un evento catastrófico de origen natural o un evento terrorista

No.	DOCUMENTOS	NOMBRE DEL DOCUMENTO
5	Copia del Registro Civil de Matrimonio cuando sea el cónyuge quien realice la reclamación o haga parte de los reclamantes, o acta de conciliación extraprocesal o escritura pública, en el caso de compañero (a) permanente donde hayan expresado su voluntad de formar una unión marital de hecho o sentencia judicial en donde se declare la unión marital de hecho	Acreditación cónyuge-compañero permanente
6	Copia de los registros civiles de nacimiento cuando sean los hijos de la víctima los reclamantes o hagan parte de estos	Registro Civil de nacimiento Hijos
7	Copia del Registro Civil de Nacimiento de la víctima cuando sean los padres de la víctima los reclamantes	Registro Civil de nacimiento Víctima
8	Copia de los registros civiles de nacimiento de la víctima y sus hermanos cuando estos sean los reclamantes	Registro Civil de nacimiento hermanos
9	Copia del documento de identificación del reclamante	Documento de identificación reclamante
10	Manifestación en la que se indique si existen o no otros beneficiarios con igual o mejor derecho que los reclamantes para acceder a la indemnización	Manifestación
11	Sentencia ejecutoriada en la que se designe el representante legal o curador del menor (es) de edad, cuando estos sean los beneficiarios y quien reclama no es uno de sus ascendientes	Representación Legal
12	Certificación de cuenta bancaria en original generada por la entidad financiera con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses, cuyo titular sea la persona natural beneficiaria, donde indique tipo de cuenta, número, estado, fecha de apertura, sucursal y nombre e identificación del titular	Certificación Bancaria
13	Certificado emitido por el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, en el que conste que la persona atendida fue víctima de eventos catastróficos de origen natural o de eventos terroristas	Certificado CMGRD
14	Poder especial original dirigido a la ADRES, otorgado en debida forma al beneficiario reclamante por los demás beneficiarios para la presentación y giro de reclamación.	Poder Entre Beneficiarios
15	Poder especial original dirigido a la ADRES, otorgado en debida forma al profesional del derecho, con presentación personal y huella del poderdante y del apoderado ante juez o notario, en el que se detallen las facultades otorgadas, acompañado de fotocopia legible de la tarjeta profesional y del documento de identificación del apoderado.	Documentos Abogados

Indemnización por incapacidad permanente ocasionada por un accidente de tránsito que involucre un vehículo no asegurado con póliza SOAT o no identificado, un evento catastrófico de origen natural o un evento terrorista

No.	DOCUMENTOS	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	Formulario que para el efecto adopte la Dirección de Administración de Fondos de la Protección Social del Ministerio de Salud y Protección Social, debidamente diligenciado (FURPEN)	FURPEN
2	Dictamen de calificación de pérdida de capacidad laboral en firme emanado de la autoridad competente de acuerdo con lo establecido en el artículo 142 del Decreto-ley 019 de 2012, en el que se especifique el porcentaje de pérdida de capacidad laboral	Dictamen Perdida Capacidad Laboral
3	Epicrisis o resumen clínico de atención según corresponda, cuando se trate de una víctima de accidente de tránsito	Soporte Atención Medica
4	Certificado emitido por el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, en el que conste que la persona atendida fue víctima de eventos catastróficos de origen natural o de eventos terroristas	Certificado CMGRD
5	Declaración por parte de la víctima en la que indique que no se encuentra afiliado al Sistema General de Riesgos Laborales y que no ha recibido pensión de invalidez o indemnización sustitutiva de la misma por parte del Sistema General de Pensiones	Declaración
6	Copia del registro civil de la víctima, cuando esta sea menor de edad, en el que se demuestre el parentesco con el reclamante en primer grado de consanguinidad o sentencia ejecutoriada en la que se designe el representante legal o curador	Representación Legal
7	Poder en original mediante el cual la víctima autoriza a una persona natural para que presente la solicitud de pago de la indemnización por incapacidad	Poder
8	Certificación de cuenta bancaria en original generada por la entidad financiera con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses, cuyo titular sea la persona natural beneficiaria, donde indique tipo de cuenta, número, estado, fecha de apertura, sucursal y nombre e identificación del titular	Certificación Bancaria

9. Verificación previa a la radicación: Las reclamaciones presentadas por personas naturales surtirán las siguientes validaciones previas establecidas en el artículo 9 de la Resolución 12758 de 2023:



- El completo diligenciamiento del Formulario único de reclamaciones por accidentes de tránsito y eventos catastróficos (eventos terroristas, catástrofes naturales y otros eventos aprobados por el MSPS) de personas naturales - FURPEN.

El FURPEN debe venir completamente diligenciado y firmado por el beneficiario legítimo para reclamar teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 18 del Decreto 056 de 2015.

- La consistencia de la información contenida en el formulario en los campos I datos del beneficiario de la reclamación y III datos de la víctima.

La completitud de los documentos requeridos para el reconocimiento y pago de la indemnización que se pretende reclamar conforme lo establece los artículos 27 y 28 del Decreto 056 de 2015 y el artículo 6.1 Resolución 1236 de 2023, todos los documentos que soporten la reclamación deben venir firmados y a nombre del beneficiario reclamante legitimado para acceder a la indemnización.

- 10.** Si como resultado de la validación, no se cumple con todos los requisitos, para realizar el estudio de la solicitud, la misma no pasará a la etapa de radicación, razón por la cual se generará la devolución al correo electrónico diligenciado en los campos I y II del FURPEN.

En los casos en que cumpla con los requisitos para realizar el estudio de la solicitud, continuará con la etapa de radicación conforme lo dispuesto en el artículo 10 de la Resolución 12758 de 2023.