

COMUNICADO GENERAL N°. 066**FECHA:** 12 DE AGOSTO DE 2019**PARA:** TALENTO HUMANO VINCULADO POR OPS AL FONDO NACIONAL DE SALUD PARA LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD.**DE:** CONSORCIO FONDO DE ATENCIÓN EN SALUD PPL 2019.**ASUNTO:** GUIA DE APOYO – SOLUCIÓN A PRINCIPALES INCONVENIENTES EVIDENCIADOS EN EL PROCESO DE CARGUE DE CUENTAS DE COBRO OPS.

El Consorcio Fondo de Atención en Salud PPL 2019, actuando como vocero y administrador del Fondo Nacional de Salud de las Personas Privadas de la Libertad (PPL), implemento a partir del pasado 1 de agosto, la nueva plataforma para la radicación de cuentas de cobro, con el proveedor IMAGE QUALITY OUTSOURCING – IQ.

Para el efecto, en la ruta <http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/consorcio-fondo-de-atencion-en-salud-ppl-2017.html> se han expedido los comunicados informativos N° 59 y 60 del 2 de mayo de 2019, el Comunicado No. 63 del 5 de junio de 2019, el comunicado No. 64 del 26 de Julio de 2019 y el comunicado No. 65 del 08 de agosto de 2019, así como los manuales e instructivos para la instalación y uso de la nueva plataforma.

Solicitamos comedidamente seguir de forma **puntual** las instrucciones para el uso de dicha plataforma, con el fin de evitar dificultades durante el proceso de radicación de las cuentas por servicios prestados a la PPL y el reporte de los RIPS vía Web. De esta forma, seguiremos adelante con los procesos de auditoría de cuentas, el cual permite garantizar la oportunidad del pago de las mismas.

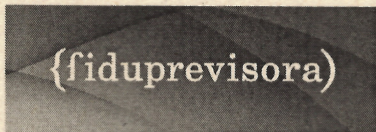
Realizando una revisión al proceso de implementación, se detectaron las fallas más frecuentes, por lo cual se detallan a continuación y se indican las soluciones a las situaciones descritas, reiterando que es necesario la lectura total de los manuales remitidos y cumplir uno a uno los pasos indicados:

GUIA DE SOLUCIONES A LOS PRINCIPALES INCONVENIENTES PRESENTADOS EN EL CARGUE DE CUENTAS DE COBRO OPS.			
N°.	Error / Problema	Causa	Solución
1	El sistema PRED se cierra al momento de ingresar al aplicativo	No han instalado todos los prerrequisitos exigidos por la aplicación que están listados en el manual.	Los prestadores deben instalar todos los pre-requisitos exigidos por el aplicativo
2	El código de activación no es valido	Uso de URL errada, es decir no usan la URL que se entregó en los manuales o la toman de google.	Los prestadores deben usar la URL correcta, la enviada en el manual.
		No terminan el proceso instalación al 100% y al retomar el proceso el código aparece bloqueado	Los prestadores deben No interrumpir la instalación hasta tanto esta finalice
		Los prestadores deben comunicarse a la línea de servicio al cliente (1) 5931990 ext. 1347 o al correo electrónico serviciocliente_consorcioppl@iq-online.com , donde se evalúa la situación y se reactiva el código de ingreso.	
3	Error en cargue de RIPS	Errores asociados a la macro facilitada por Consorcio PPL para la elaboración de RIPS.	Los prestadores deben contar con el archivo Excel (macro) entregada por consorcio PPL versión 13.5
		Digitación errada de datos en RIPS.	Los prestadores deben verificar la correcta digitación de los datos de la plantilla MACRO OPS CONSORCIO ARCHIVO OPS - Versión 13.5 (herramienta de apoyo suministrada por el consorcio).



GUÍA DE SOLUCIONES A LOS PRINCIPALES INCONVENIENTES PRESENTADOS EN EL CARGUE DE CUENTAS DE COBRO OPS.

Nº.	Error / Problema	Causa	Solución
		Error en el nombramiento del archivo.	Se debe mantener la estructura correcta en el nombramiento de los archivos de acuerdo a los instructivos enviados
		No seguir el paso a paso del manual para el cargue correcto.	Los prestadores deben documentarse con los manuales entregados por el consorcio para realizar el correcto cargue de RIPS
		Al borrar la información del formulario y digitar las horas reales del contratista, el sistema genera error en el valor cobrado.	El prestador debe ingresar la información de cada contratista en un Excel nuevo.
4	Desconocimiento de descargue de APP y seguimiento del paso a paso	Los prestadores no están consultando adecuadamente los manuales (PRED y GoDat) entregados por el consorcio.	➤ Los prestadores deben documentarse con los manuales y seguir las instrucciones allí señaladas. ➤ Solo en los casos de errores en los procedimientos Los prestadores podrán comunicarse a la línea de servicio al cliente (1) 5945111 ext. 1475-8040-8019 ó al correo electrónico t_blopez@fiduprevisora.com.co para recibir acompañamiento directo.
5	No tiene usuario y clave de GoDat	Los prestadores no tienen usuario y clave para ingreso a aplicativo GoDat	Se debe tener en cuenta que los auxiliares no requieren usuario para esta plataforma ya que no presentan archivos RIPS, presentan archivo alterno. Si no corresponde a un auxiliar se deben comunicar a la línea (1) 5945111 ext. 8002-8036 o al correo electrónico t_blopez@fiduprevisora.com.co .
6	Código ya está activo	Los prestadores activaron el código en otro computador o estación.	Los prestadores podrán comunicarse a la línea de servicio al cliente (1) 5931990 ext. 1347 o al correo electrónico serviciocliente_consorciopl@iq-online.com para solicitar la reactivación del código.
7	Errores presentados al cargue de la cuenta de cobro	El usuario PA:xxx no se encuentra en la base de datos de la PPL.	
		La Imagen no tiene factura asociada.	Nombran el archivo: "Id Prestador"- "No.Cuenta"- "Abreviatura Documento".
		La factura XX no tiene imágenes asociadas.	El archivo comprimido de las imágenes no se realizó de forma correcta, consultar el instructivo en la página N° 20.
		El lote xxx contiene archivos inválidos	Los formatos de archivos válidos para el cargue de las cuentas se especifican en el instructivo pagina 21.
		El campo número de orden/autorización es obligatorio	Para corregir este error se debe usa la versión 13.5 de la herramienta dispuesta por el consorcio para la elaboración de archivos RIPS o archivo alternativo.
		El prestador relacionado en los RIPS o archivo alternativo no corresponde al prestador configurado en la estación	La plataforma únicamente permite la radicación de cuentas con número de documento asociado al código activado.



Agradecemos su comprensión y apoyo con este nuevo proceso.

Cualquier aclaración y/o dudas se cuenta con la línea de servicio al cliente número 5931990 extensión 1347, celular número 3004245046 y correo electrónico servicioclienteconsorcioppl@iq-online.com

Cordialmente,

MAURICIO IREGUI TARQUINO
GERENTE
CONSORCIO FONDO DE ATENCIÓN EN SALUD PPL 2019

Elaboró - Hanet Mendez - Implementación IQ- Consorcio Fondo de Atención en Salud PPL 2019.

Revisó - Jhon Fredy Fajardo Retz - Director Financiero - Consorcio Fondo de Atención en Salud PPL 2019.