



POSITIVA

COMPAÑÍA DE SEGUROS

MANUAL DE USUARIO RADICACIÓN DE REEMBOLSOS EMPLEADOR

Código MIS-4-1-3-FR07 Versión 08

Clasificación: Pública

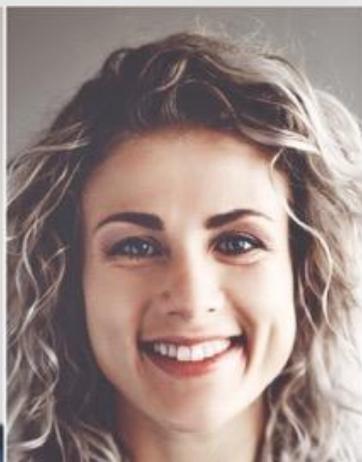


El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



SOLICITUD REEMBOLSO EMPLEADOR



SOLICITUD DE USUARIO PARA RADICACIÓN DE REEMBOLSOS

Para la creación del usuario empleador debe seguir los siguientes pasos:

- Enviar un correo a la mesa de ayuda de Conexia positiva_mda@conexia.com con la solicitud para la creación del usuario, con los siguientes datos:
- **Tipo de documento (persona a la cual quedará asociado el usuario)**
- **Número de documento (persona a la cual quedará asociado el usuario)**
- **Número de documento de la empresa**
- **Razón social de la empresa**
- **Número de teléfono (celular y/o fijo)**
- **Correo electrónico**

Adicional, especificar que el usuario que se requiere es

- **Rol: Empleador reembolsos**

SOLICITUD DE USUARIO PARA RADICACIÓN DE REEMBOLSOS

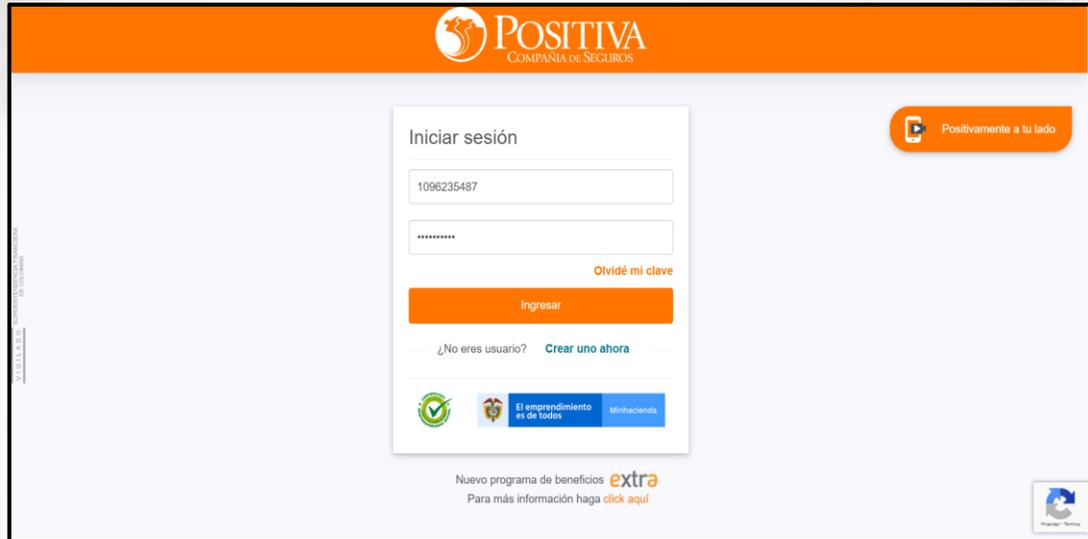
- Con los datos suministrados, la mesa de ayuda de Conexia, procederá con la creación del usuario
- La mesa de ayuda le informará cuando este creado el usuario y enviará un link al correo electrónico asociado al usuario para la asignación de contraseña de ingreso a Cuida
- Debe acceder al link a través de la opción "Asignar contraseña" como se muestra en la imagen
- Cuando asigne la contraseña ya podrá acceder al aplicativo a radicar reembolsos

Tener en cuenta que el link tiene una vigencia de 24 horas, si en este tiempo NO realiza la asignación de contraseña, deberá solicitar el envío de un nuevo link a la mesa de ayuda.



RADICACIÓN REEMBOLSOS

Se inicia sesión en el aplicativo Cuida con el usuario y la contraseña asignada



Al iniciar sesión correctamente se muestra el menú lateral izquierdo, donde se debe seleccionar la opción **“Radicar o consultar reembolsos”**



RADICACIÓN REEMBOLSOS

- Al seleccionar la opción de reembolsos se abre la pantalla principal (como se muestra en la imagen)
- Para radicar el reembolso se selecciona la opción “**Radicar reembolsos**”

POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

PP primerN segundoN primerA segundoA

Gestión de Reembolsos

Principal Gestión de glosas

+ Radicar reembolso

N° radicado: N° de reembolso: Fecha radicación: Estado:

N° de radicado ↑↓	Fecha radicación ↑↓	N° de reembolso ↑↓	Valor	Estado ↑↓	Acciones
202501111500097	23/06/2025	000185	\$ 110.000	Pendiente auditoría	<input type="button" value="👁"/>

1 - 1 de 1 registros << < 1 > >> 10

© Copyright 2022 | Todos los derechos reservados. **conexia**

- Cuando se selecciona la opción “radicar reembolso” se abre una pantalla de autorización de tratamiento de datos personales “**Habeas data**”
- Información que debe ser leída y aceptada para continuar con la radicación

Habeas data

Aviso de privacidad

Autorización de tratamiento de datos

La información suministrada en este formulario y sus anexos por el beneficiario aportante deberá ser veraz, completa y cierta. En caso de encontrarse inconsistencias, fraude o falsedad sobre la misma, se procederá según lo determina la legislación vigente por falsedad en documento privado. ART 289 de la ley 599 de 2000 (Código Penal Colombiano) o las normas que la adición o modifiquen.

Para Positiva Compañía De Seguros S.A. es muy importante la protección y el manejo de los Datos Personales Sensibles, niñas, niños y adolescentes de nuestros clientes, por eso es que Positiva Compañía De Seguros S.A. ha diseñado políticas y procedimientos que se encuentran publicados en nuestro sitio web para su consulta de acuerdo con el marco normativo establecido en la Ley 1581 de 2012 www.positiva.gov.co, que junto con la presente autorización nos permiten hacer uso responsable de sus datos

No autorizo

POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

RADICACIÓN REEMBOLSOS

- En la pantalla inicial de radicación del reembolso se visualizan el campo "Beneficiario" donde se podrá consultar por nombre o documento el asegurado al cual se le va a radicar el reembolso
- Cuando se seleccione en asegurado se precargaran los datos por defecto
- **Numero de documento**
- **Departamento**
- **Municipio**
- **Dirección**
- **Email**
- **Teléfono**
- **Siniestro** (si el sistema encuentra más de un siniestro, permitirá la selección del número con el que se va a radicar)
- Los campos marcados con * son obligatorios, por lo tanto si no se ha completado alguno de estos datos no se activara el botón de continuar

The screenshot shows a multi-step process for claim management. The current step is 'Paso 2' (Step 2), indicated by a blue circle with the number 2. The interface is titled 'Gestión de reembolsos' and includes a section for 'Datos del beneficiario' (Beneficiary data). A table lists one beneficiary with the following details:

Nº de documento	Nombre y apellido	Siniestro	Acciones
CC - 27596792	ALAN BRITO	10000007	 

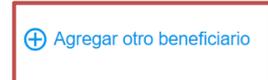
Below the table is a pagination control with a blue circle containing the number 1, and navigation arrows. At the bottom right, there are three buttons: 'Cancelar', 'Anterior', and 'Continuar'.

Seleccionar el botón "Continuar" para seguir al siguiente paso

RADICACIÓN REEMBOLSOS

- Si se necesita adicionar más beneficiarios al reembolso, se selecciona la opción 
- Se habilitara el formulario para buscar el beneficiario que se va a asociar al reembolso

Gestión de reembolsos

Datos del beneficiario 

N° de documento	Nombre y apellido	Siniestro	Acciones
CC - 27596792	ALAN BRITO	10000007	 

« < 1 > »

Seleccionar el botón "Continuar" para seguir al siguiente paso

Gestión de reembolsos

Datos del beneficiario

Beneficiario

N° de documento
Departamento
Municipio
Dirección

Email
Teléfono
Siniestro *

N° de documento	Nombre y apellido	Siniestro	Acciones
CC - 27596792	ALAN BRITO	10000007	 

RADICACIÓN REEMBOLSOS

- En el paso 2, se deben seleccionar los motivos de Cobro para cada uno de los asegurados asociados al reembolso.
- De acuerdo al motivo de cobro que se seleccione se deberán completar los datos que se solicitan en el formulario
- Los campos que están con * son campos que se deben completar de forma obligatoria

Gestión de reembolsos

Beneficiario * **Motivos de cobro ***

Reembolso de gastos

Beneficiario	Fecha	Tipo	Concepto	Valor	Acciones
CC 27596792 ALAN BRITO 10000007	24/06/2025	Asistencia médica	Medicamentos	\$ 200.000	

<< < 1 > >>

[Cancelar](#) [Anterior](#) [Continuar](#)

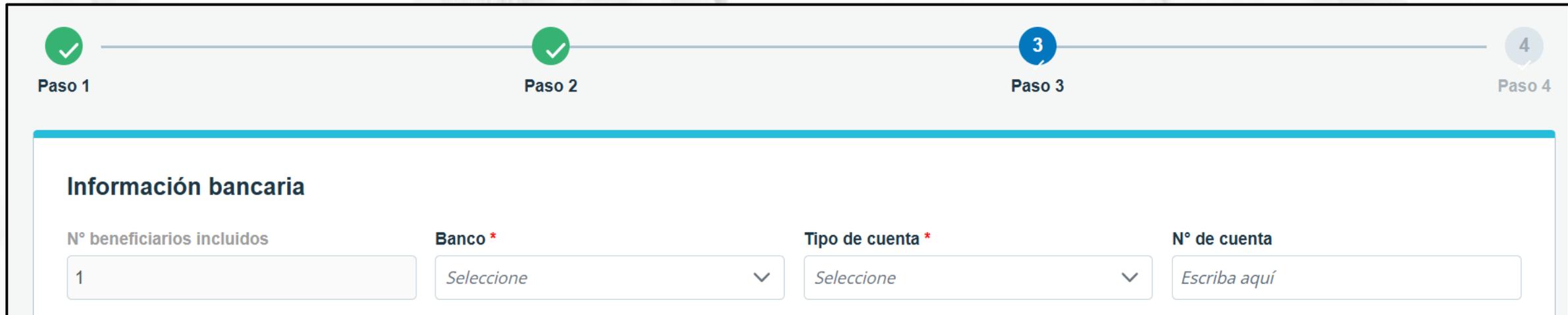
© Copyright 2022 | Todos los derechos reservados.

conexia

- Se pueden adicionar los motivos de cobro que se requieran
- Cada vez que se necesite agregar un motivo de cobro se selecciona Guardar y el sistema va listando los motivos de cobro que se han adicionado
- Cuando se adicionen todos los motivos de cobro se selecciona "Continuar" para pasar al siguiente paso

RADICACIÓN REEMBOLSOS

- En el paso 3 se debe completar los datos bancarios, donde se hará el pago de la consignación del reembolso
- **Cuenta**
- **Tipo de cuenta**
- **Número de cuenta**
- Los campos marcados con * son obligatorios, por lo tanto si no se ha completado alguno de estos datos no se activara el botón de continuar



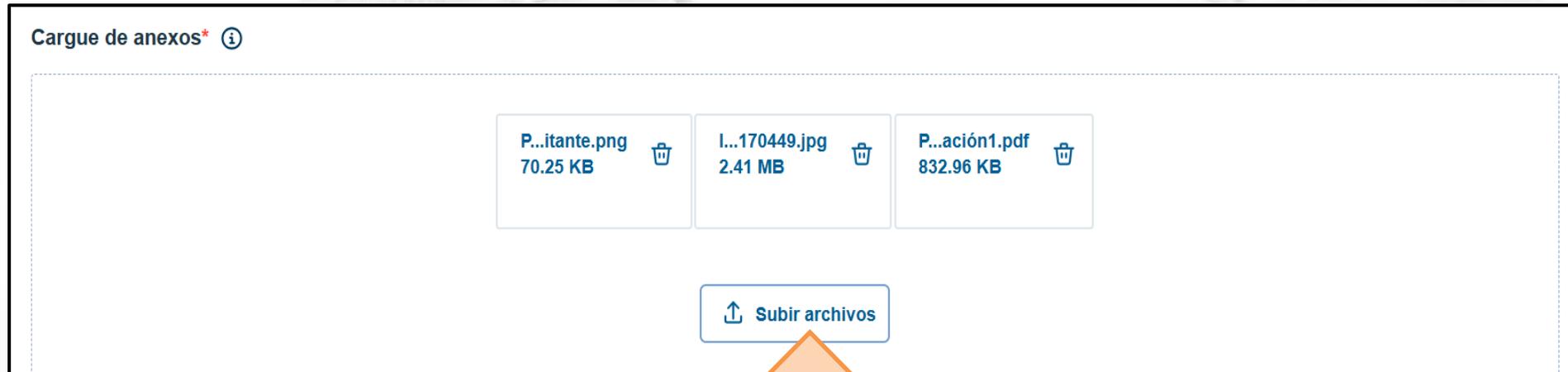
Progress bar: Paso 1 (✓), Paso 2 (✓), Paso 3 (3), Paso 4 (4)

Información bancaria

N° beneficiarios incluidos	Banco *	Tipo de cuenta *	N° de cuenta
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Seleccione"/>	<input type="text" value="Seleccione"/>	<input type="text" value="Escriba aquí"/>

RADICACIÓN REEMBOLSOS

- En el paso 3, se deben adjuntar los soportes de la radicación del reembolso
- Seleccione la opción **"Subir archivos"** para que el sistema lo redireccione a la biblioteca de archivos del dispositivo desde donde se esta accediendo.
- Solo se permiten archivos en PDF, JPG y PNG
- Se debe cargar los soportes para cada uno de los asegurados asociados al reembolso



RADICACIÓN REEMBOLSOS

- Cuando cargue los soportes debe asignarles el tipo de soporte que corresponde al documento que se cargo
- Los anexos que son obligatorios en la radicación del reembolso son los siguientes (se deben cargar por asegurado)
- **Certificación Bancaria**
- **Copia de cámara y comercio**
- **Copia de cédula del representante legal**
- **Copia del RUT**
- **Cuenta de cobro**
- **Formulario para solicitud de reembolso empleador**
- Los demás soportes son opcionales, si lo requiere puede adicionarlos

Nombre del archivo	Tipo de anexo *	Acciones
PASO A PASO R...REEMBOLSOS.pdf	Certificación bancaria X v	
proveedor autorizado.png	Factura y/o Cuentas de cobro X v	
20256300000256272.pdf	Formulario para solicitud de reembolso persona natural X v	

[Cancelar](#) [Anterior](#) [Continuar](#)

- Si los datos del formulario están cargados correctamente se habilita el botón continuar

RADICACIÓN REEMBOLSOS

- En el paso 4 de la radicación del reembolso se muestra un resumen, para que se revisen los datos ingresados
- **Si los datos están incorrectos seleccionando el botón "Anterior" se puede regresar al paso de antes para modificar los datos que sean necesarios**
- **Si la información está correcta se selecciona la opción "Radicar"**

Gestión de Reembolsos > Radicar reembolso

Paso 1 Paso 2 Paso 3 Paso 4

Resumen formulario

Datos del beneficiario			
Tipo de documento	N° de documento	Departamento	Municipio
CC	1096235487	Cundinamarca	SOPO (758)
Dirección	Email	Teléfono	Siniestro
calle 106 #49b	ymmartinez@conexia.com	3204280925	307325140
N° Cuenta de cobro	Valor total presentado	Valor total	
1	\$ 200.000	Doscientos mil	
Motivos de cobro			

Cancelar Anterior Radicar

© Copyright 2022 | Todos los derechos reservados.

conexia

RADICACIÓN REEMBOLSOS

- El reembolso queda radicado correctamente y se genera un número de radicado con el cual podrá hacer el seguimiento del estado del reembolso radicado

Gestión de reembolsos



Registro realizado correctamente

Radicado: 202501111500113

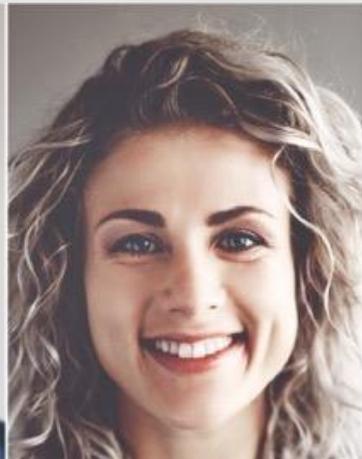
[Volver a gestión de reembolsos](#)

Los documentos serán auditados y la respuesta y pago se realizarán en máximo 1 mes.
Para consultas, comuníquese a (1) 7443611 - 7443614 en Bogotá o al correo reembolsos.positiva@hoc.com.co.

© Copyright 2022 | Todos los derechos reservados.

conexia

CONSULTA DE REEMBOLSOS Y GESTIÓN DE GLOSAS



CONSULTA DE REEMBOLSOS

- En la pantalla de gestión de reembolsos se encuentran dos pestañas
- **Principal**
- **Gestión de Glosas**
- En la pestaña principal se van a encontrar todos los reembolsos radicados y podrá ver el estado en el que se encuentra

Gestión de Reembolsos

+ Radicar reembolso

Principal Gestión de glosas

Nº radicado: Nº de reembolso: Fecha radicación: Estado:

Nº de radicado ↑↓	Fecha radicación ↑	Nº de reembolso ↑↓	Valor	Estado ↑↓	Acciones
202501111500097	23/06/2025	000185	\$ 110.000	Pendiente auditoría	
202501111500113	25/06/2025	000201	\$ 200.000	Pendiente auditoría	

1 - 2 de 2 registros

GESTIÓN DE GLOSAS

- En la pestaña "Gestión de Glosas" se van a encontrar todos los reembolsos a los cuales se les genero alguna glosa, para que se de respuesta y se pueda continuar con el proceso del reembolso

Gestión de Reembolsos

[+ Radicar reembolso](#)

Principal **Gestión de glosas**

N° radicado: N° de reembolso: Fecha radicación: Estado: [Buscar](#) [Limpiar](#)

N° de radicado ↑↓	Fecha radicación ↑	N° de reembolso ↑↓	Valor	Estado ↑↓	Acciones
202501111500113	25/06/2025	000201	\$ 200.000	Pendiente Conciliación	OJO Fecha

1 - 1 de 1 registros << < 1 > >> 10

- Para consultar el detalle del reembolso y responder la Glosa, se selecciona el icono "OJO"
- Para descargar la notificación de Glosa inicial, se selecciona el icono de "Fecha"



GESTIÓN DE GLOSAS

- Al seleccionar el icono ojo se muestra el detalle del reembolso, se pueden ver los datos de la radicación, los soportes y el detalle de los servicios asociados al reembolso

PP primerN segundoN primerA segundoA

N° de radicado: 202501111500113 **Fecha radicación:** 25/06/2025 **Valor reembolso:** \$ 200.000

N° de radicado corto: 500113 **Fecha publicación:** 25/06/2025 **Valor glosado inicial:** \$ 200.000

Fecha inicio auditoría: 25/06/2025 **Valor glosado final:** \$ 0

Fecha fin auditoría: 25/06/2025 **Valor sustentado:** \$ 0

Valor total aprobado: \$ 0

Ítems

Datos del beneficiario **Motivo de cobro**

<input type="checkbox"/>	Beneficiario ↑↓	Motivo de reembolso	Estado glosa ↑	Valor glosado inicial	Valor glosado final
<input type="checkbox"/>	CC 1096235487 Primern Segundon Primera SegundoA	Asistencia médica	Glosado	\$ 200.000	\$ <u>200.000</u>

1 - 1 de 1 registros << < 1 > >> 10

GESTIÓN DE GLOSAS

- Para responder el reembolso se selecciona el ítem Glosado y se habilita el botón **Responder glosas**

Ítems

Datos del beneficiario Motivo de cobro

<input checked="" type="checkbox"/>	Beneficiario ↑↓	Motivo de reembolso	Estado glosa ↑	Valor glosado inicial	Valor glosado final
<input checked="" type="checkbox"/>	CC 1096235487 Primern Segundon Primera Segunda	Asistencia médica	Glosado	\$ 200.000	\$ 200.000

1 - 1 de 1 registros << < 1 > >> 10

- Al responder la Glosa se debe seleccionar el Tipo de respuesta
- Debito o devolución injustificada**
- No subsanada (Debito o devolución totalmente)**
- Subsanada parcial (Debito o devolución parcialmente aceptada)**
- Subsanada (Debito o devolución no aceptada)**
- Justificación
- Tipo de documento
- Archivo (formato JPG, PNG, PDF)



Responder glosas [X]

Tipo de respuesta *
 [X] [v]

Justificación *

Tipo de documento *
 [X] [v]

Ⓢ Extensiones permitidas: JPG, PNG, PDF. 10 MB tamaño máximo por archivo.

20256300000256272.pdf [📄] - Tipo de doc:
Administración de medicamentos

GESTIÓN DE GLOSAS

- Cuando se responden todos los ítems se muestra en mensaje que si se quiere enviar la respuesta al asegurador, si se selecciona **Enviar**, automáticamente se envía la respuesta del la glosa para que sea validado nuevamente el item del reembolso

← Reembolso 000201 Pendiente respuesta 🕒 \$ Formulario Certificado glosa inicial

N° de radicado: 202501111500113 Fecha radicación: 25/06/2025 Valor reembolso: \$ 200.000
N° de radicado corto: 500113 Fecha publicación: 25/06/2025 Valor glosado inicial: \$ 200.000
Fecha inicio auditoría: 25/06/2025 Valor glosado final: \$ 0
sustentado: \$ 0
total aprobado: \$ 0

Ítems

Datos del beneficiario Mot

Asistencia médica Buscar Limpiar

Enviar respuesta

Respondió todas las glosas del reembolso

Puede enviar la respuesta al asegurador.

Ahora no Enviar

GESTIÓN DE GLOSAS

- En la pestaña **Principal** puede seguir consultando el estado del reembolso

Gestión de Reembolsos

+ Radicar reembolso
Principal Gestión de glosas
N° radicado: N° de reembolso: Fecha radicación: Estado:

N° de radicado ↑↓	Fecha radicación ↑	N° de reembolso ↑↓	Valor	Estado ↑↓	Acciones
202501111500097	23/06/2025	000185	\$ 110.000	Pendiente auditoría	
202501111500113	25/06/2025	000201	\$ 200.000	Respuesta recibida	

1 - 2 de 2 registros << < 1 > >> 10

- Quando se haya concluido la revisión del reembolso, este se visualizará en la pestaña principal en estado "Concluido" y se podrá descargar la carta de conciliación del reembolso para fines pertinentes

N° de radicado ↑↓	Fecha radicación ↑	N° de reembolso ↑↓	Valor	Estado ↑↓	Acciones
202501111500113	25/06/2025	000201	\$ 200.000	Concluida	



Estamos listos para ponernos en

ACCIÓN
