



**POSITIVA**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS

**MANUAL DE USUARIO RADICACIÓN  
DE REEMBOLSOS  
TRABAJADOR**

Código MIS-4-1-3-FR07 Versión 08

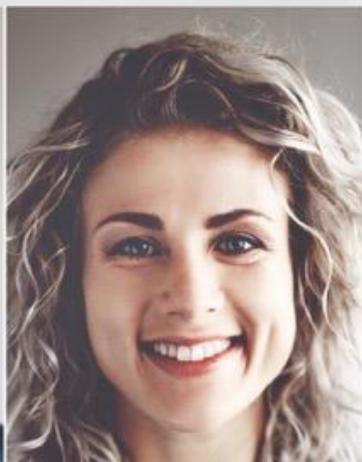
Clasificación: Pública



El emprendimiento  
es de todos

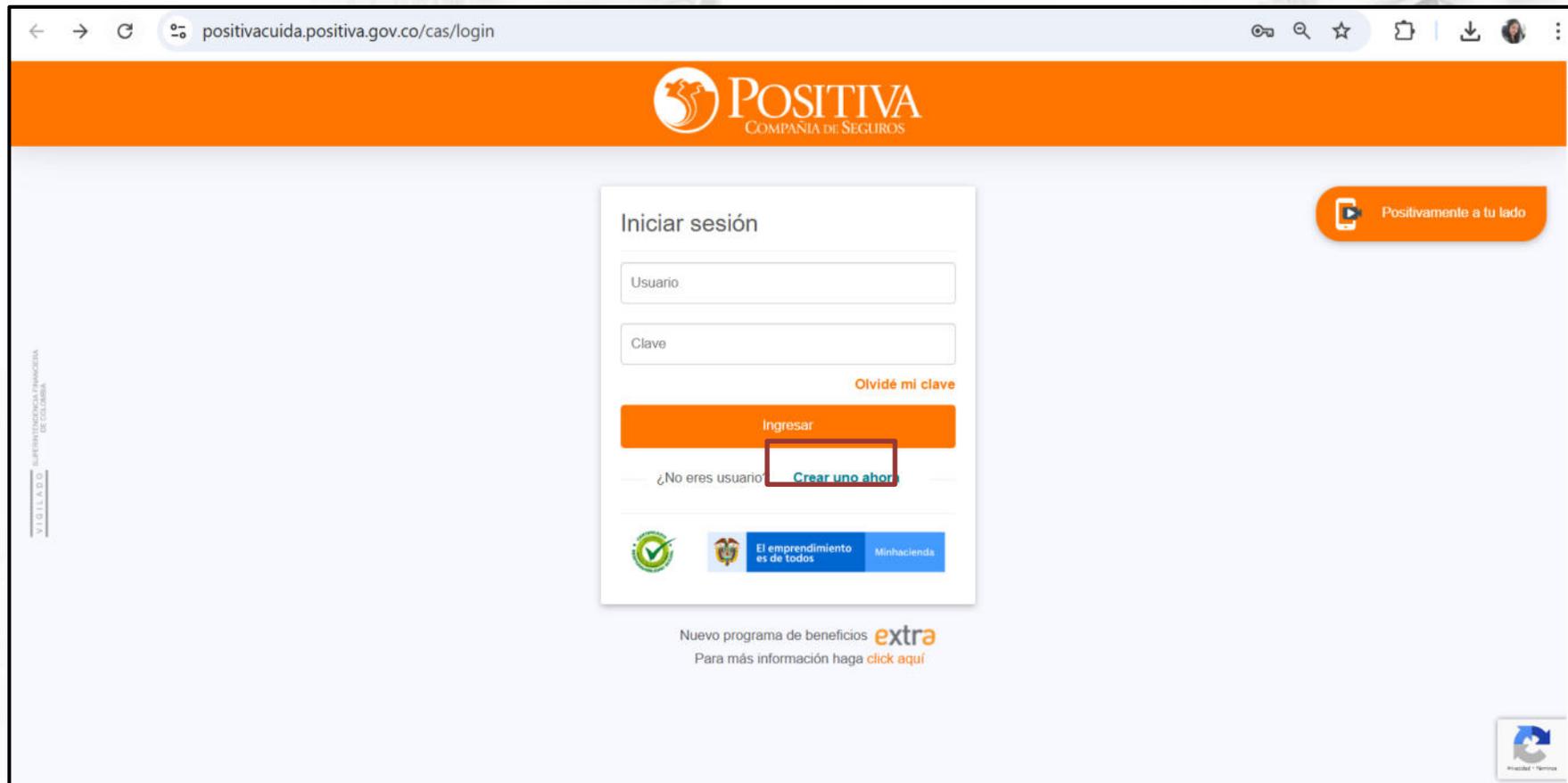
Minhacienda

# CREACIÓN DE USUARIO ROL TRABAJADOR



# CREACIÓN USUARIO PERFIL TRABAJADOR – RADICACIÓN REEMBOLSOS

- Ingresa a la URL <https://positivacuida.positiva.gov.co/cas/login>
- Cuando se muestre la pantalla de inicio de sesión, diríjase a la opción **“Crear uno ahora”**



The screenshot shows a web browser window with the URL [positivacuida.positiva.gov.co/cas/login](https://positivacuida.positiva.gov.co/cas/login). The page features the Positiva logo at the top. Below the logo is a login form titled "Iniciar sesión" with fields for "Usuario" and "Clave". A red box highlights the "Crear uno ahora" link, which is located below the "Ingresar" button and the text "¿No eres usuario?". To the right of the login form is a button labeled "Positivamente a tu lado". At the bottom of the page, there is a banner for a "Nuevo programa de beneficios extra" with a "click aquí" link. The background of the slide shows a blurred image of three people in an office setting.

# CREACIÓN USUARIO PERFIL TRABAJADOR – RADICACIÓN REEMBOLSOS

### ADMINISTRADOR DE USUARIOS

**Usuario IPS**

Le permite generar las solicitudes de servicios de salud que requiera un asegurado, consultando el caso y generando su reporte de solicitudes y autorizaciones

Ingresar

**Proveedor Oferente**

Le permite ofertar los servicios que presta la IPS para poder iniciar una relacion contractual con Positiva Compañía de Seguros S.A.

Ingresar

### ADMINISTRADOR DE USUARIOS CUENTAS MÉDICAS

**Prestador cuentas médicas**

Le permite cargar y gestionar las facturas de sus prestaciones realizadas con Positiva Compañía de Seguros SA

Ingresar

**Trabajador**

Le permite radicar reembolsos ante Positiva Compañía de Seguros SA

Ingresar

Quando se muestre la pantalla de selección de perfiles, se debe seleccionar la opción "Trabajador" que se muestra en la esquina inferior de la pantalla

# CREACIÓN USUARIO PERFIL TRABAJADOR – RADICACIÓN REEMBOLSOS

- El sistema redirecciona al formulario donde se debe ingresar los datos del usuario que se va a crear
- **Tipo de documento**
- **Número de documento**
- Cuando se ingresen estos datos se selecciona la opción "**Validar información**"
- *Si los datos son correctos y el trabajador cuenta con una con afiliación en positiva el sistema le muestra el formulario para que complete los datos adicionales*
- *Si no existe muestra el mensaje indicando que el usuario no puede ser creado*

**ADMINISTRADOR DE USUARIOS CUENTAS MÉDICAS**

 Trabajador

---

**Tipo Identificación \***      **Número Identificación \***

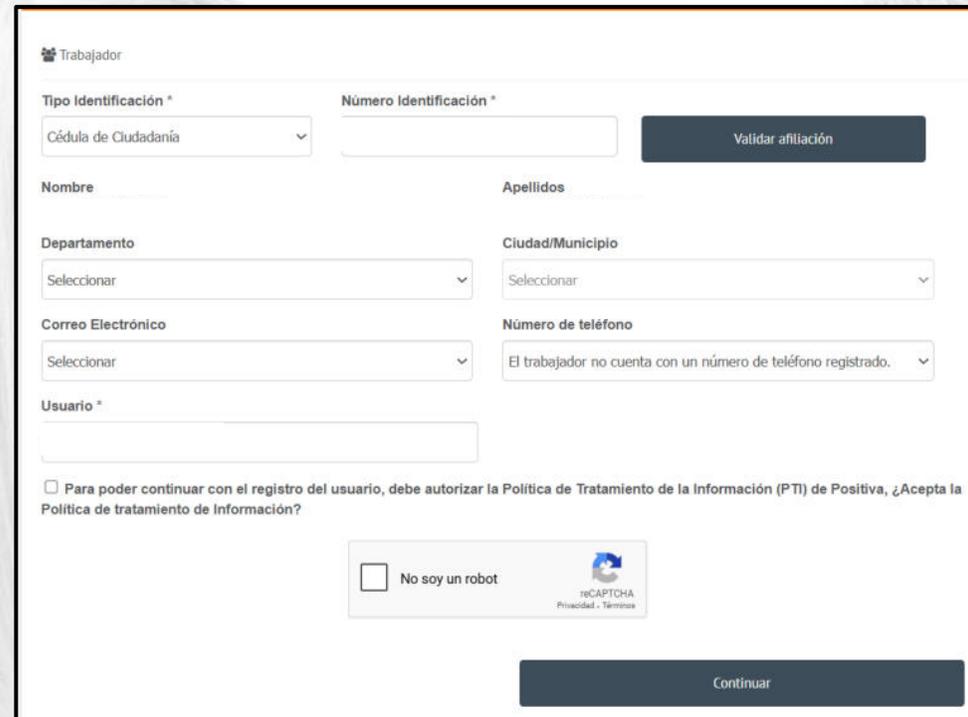
Cédula de Ciudadanía      123456789

**Validar afiliación**

01-8000-121313      positiva\_mda@conexia.com      **Volver**

# CREACIÓN USUARIO PERFIL TRABAJADOR – RADICACIÓN REEMBOLSOS

- Se deben ingresar todos los datos que se solicitan en el formulario
- Una vez se complete el formulario se debe seleccionar de forma obligatoria la validación de seguridad **"No soy un robot"** y aceptar la **"Política de tratamiento de la información"**
- Se selecciona **"Continuar"**
- En la cuenta de correo registrada se recibirá un código de activación de la cuenta.



Trabajador

Tipo Identificación \*      Número Identificación \*

Cédula de Ciudadanía      Validar afiliación

Nombre      Apellidos

Departamento      Ciudad/Municipio

Seleccionar      Seleccionar

Correo Electrónico      Número de teléfono

Seleccionar      El trabajador no cuenta con un número de teléfono registrado.

Usuario \*

Para poder continuar con el registro del usuario, debe autorizar la Política de Tratamiento de la Información (PTI) de Positiva, ¿Acepta la Política de tratamiento de Información?

No soy un robot      reCAPTCHA      Privacidad - Términos

Continuar

- Se ingresa el código recibido y la opción Continuar. El sistema lo redireccionará nuevamente a la pantalla de inicio de sesión
- Después llegará un correo con un link para asignar la contraseña correspondiente para el acceso



Código de verificación

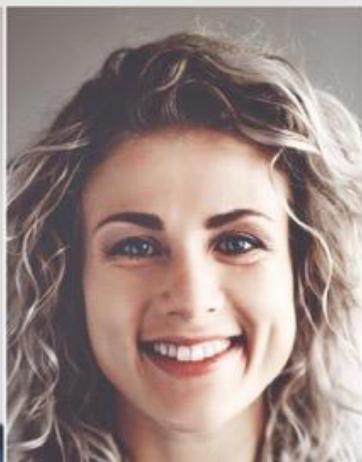
Confirma tu identidad, Para realizarlo hemos enviado un código al correo y/o al celular seleccionado.

Correo electrónico:

Enviar nuevamente      Confirmar



# SOLICITUD REEMBOLSO TRABAJADOR



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

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 auditoria	<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 adiciónen o modifiquen.

Para Positiva Compania 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 Compania 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](http://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 los datos del trabajador
- Estos se cargan por defecto, pero se puede editar el
  - **Email**
  - **Teléfono**
  - **Seleccionar Siniestro**
- Los demás datos se cargan por defecto, pero no son editables
- 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 web form titled "Gestión de reembolsos" with a progress indicator at the top showing four steps: Paso 1 (active), Paso 2, Paso 3, and Paso 4. The form contains the following fields:

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	242069344

At the bottom right of the form, there are three buttons: "Cancelar", "Anterior", and "Continuar". The "Continuar" button is highlighted with an orange border.

Seleccionar el botón "Continuar" para seguir al siguiente paso

# RADICACIÓN REEMBOLSOS

- En el paso 2, se deben seleccionar los motivos de Cobro.
- 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

**Motivos de cobro \***

Asistencia médica (COD 125) ▼

**Reembolso de gastos**

**Fecha de prestación \*** **Concepto \*** **Valor \***

dd/mm/aaaa  \$0 Limpiar Guardar

Fecha	Tipo	Concepto	Valor	Acciones
19/06/2025	Asistencia médica	Medicamentos	\$ 20.000	

<< < 1 > >>

Cancelar Anterior Continuar

- 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

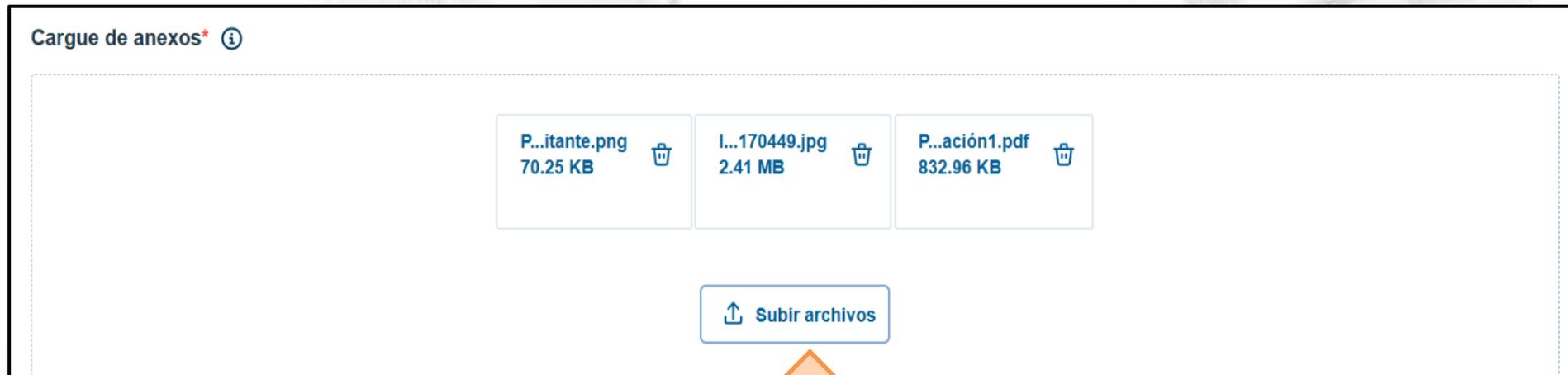


**Información bancaria**

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



# 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
  - **Certificación Bancaria**
  - **Facturas y/o cuentas de cobro**
  - **Formulario para solicitud de reembolso persona natural**
- 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

<b>Datos del beneficiario</b>			
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	
<b>Motivos de cobro</b>			

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**

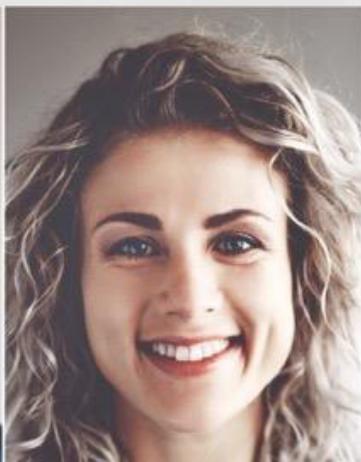
[Volver a gestión de reembolsos](#)

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](mailto: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

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	Pendiente auditoría	

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

# 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	<a href="#">OJO</a> <a href="#">Fecha</a>

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	<a href="#">\$ 200.000</a>

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** ✕

Tipo de respuesta \*  
 ✕ ▾

Justificación \*

Tipo de documento \*  
 ✕ ▾

🕒 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 ítem 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

Respondió todas las glosas del reembolso ×  
Puede enviar la respuesta al asegurador.  
Ahora no Enviar

Enviar respuesta

# GESTIÓN DE GLOSAS

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

### Gestión de Reembolsos

**Principal** Gestión de glosas + Radicar reembolso

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

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

- Cuando 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**