CIRCULAR EXTERNA 003-2026

DE: GERENCIA PIJAOS SALUD

FECHA:12 DE NOVIEMBRE DEL 2026

PARA: PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD (IPS PÚBLICAS Y PRIVADAS), PROVEEDORES DE TECNOLOGÍAS EN SALUD, PROVEEDORES FARMACÉUTICOS DE LA RED ADSCRITA Y NO ADSCRITA DE LA EPS-I

ASUNTO: IMPLEMENTACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL NUEVO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y SUBSANACIÓN DE DEVOLUCIONES FEV-RIPS EN LA PLATAFORMA GEMA NET.

1. OBJETIVO

La presente circular tiene como propósito informar e instruir a los prestadores de servicios de salud y proveedores sobre la puesta en marcha del nuevo procedimiento para la gestión de devoluciones de la Factura Electrónica de Venta en Salud (FEV) a través del portal GEMA NET. Esta funcionalidad permite al prestador subsanar las inconsistencias notificadas sobre el mismo Código Único de Validación (CUV), sin necesidad de radicar una nueva factura.

2. MARCO NORMATIVO

De conformidad con el artículo 6.° de la Resolución 2284 de 2023 del Ministerio de Salud y Protección Social, los términos y efectos jurídicos del trámite de devoluciones son los siguientes:

N°	Responsable	Término Legal	Efecto Jurídico
6.1	EPS-I (Pagador)	Cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación.	La EPS-I formula y comunica la devolución. Vencido este término, no procede la devolución.
6.2	IPS / Prestador	Cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación.	Si el prestador no responde, se configura la aceptación tácita de la devolución y queda obligado a expedir nota crédito total.
6.3	EPS-I (Pagador)	Cinco (5) días hábiles siguientes a la respuesta IPS.	La EPS-I acepta o reitera la devolución. Si no se pronuncia dentro del plazo, la devolución se entiende injustificada.

3. PROCEDIMIENTO PARA EL PRESTADOR EN GEMA NET

Las devoluciones se generan de manera automática en la plataforma GEMA NET y se pueden consultar en tiempo real desde el momento en que se radica la factura. La respuesta a una devolución se gestiona en la plataforma siguiendo las etapas que se muestran a continuación:



Figura 1. Etapas del trámite de devolución en GEMA NET.

#	Etapa	Responsable y descripción
1	**Devuelta**	EPS-I. La factura es devuelta y notificada al prestador.
2	**Soporte y subsanar**	Prestador. Carga el soporte en PDF y subsana la causal.
3	**Respuesta IPS**	Prestador. Registra el concepto de respuesta y la envía a la EPS-I.
4	**Decisión EPS**	EPS-I. Evalúa los soportes y acepta la subsanación o reitera la devolución.
5	**Resultado**	Factura radicada, o devuelta total y pendiente de nota crédito.

3.1 Ruta de acceso

GEMA NET IPS → Cuentas Médicas → Cargue de RIPS → FEV Notificaciones

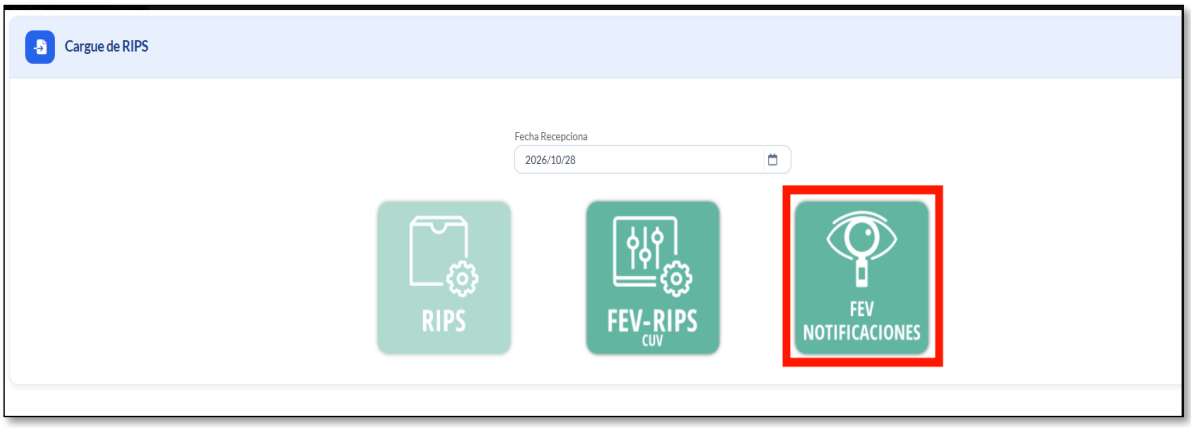


Figura 2. Acceso al módulo FEV Notificaciones.

En el módulo Notificaciones Electrónicas el prestador puede consultar el estado de la factura o CUV (Devuelto, Devuelto parcial o Devuelta revisión) y la fecha máxima de respuesta (FMR), que corresponde al plazo habilitado para gestionar la devolución.

3.2 Identificación de la factura devuelta y opciones disponibles

Una vez identificada una factura en estado devuelto, el prestador dispone de tres íconos en la columna Devolución:

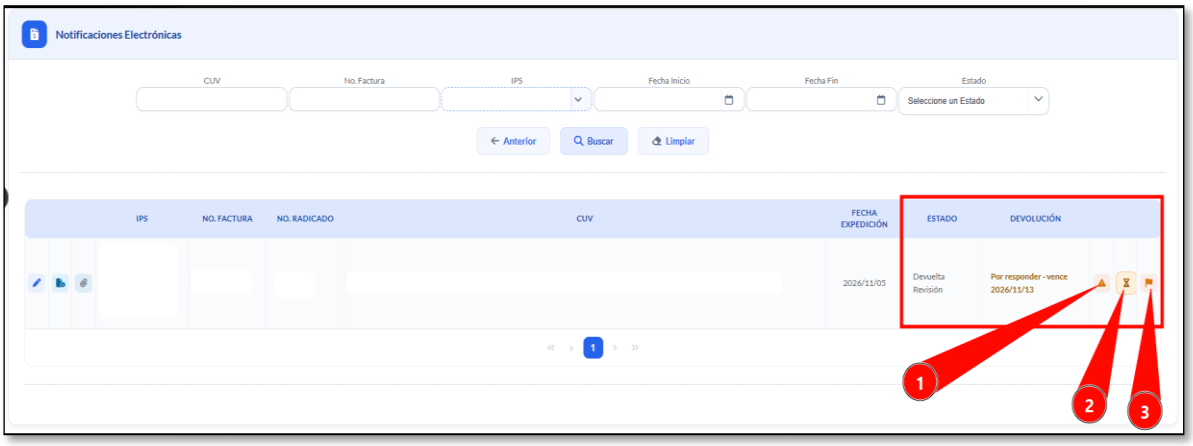


Figura 3. Íconos de gestión de la devolución.

Ícono 1 – Causales (informativo): muestra el código, la descripción y la observación de la causal de devolución, e indica si es subsanable.



Figura 4. Detalle de las causales de la devolución.

Ícono 2 – Plazo (informativo): muestra el plazo vigente para responder.

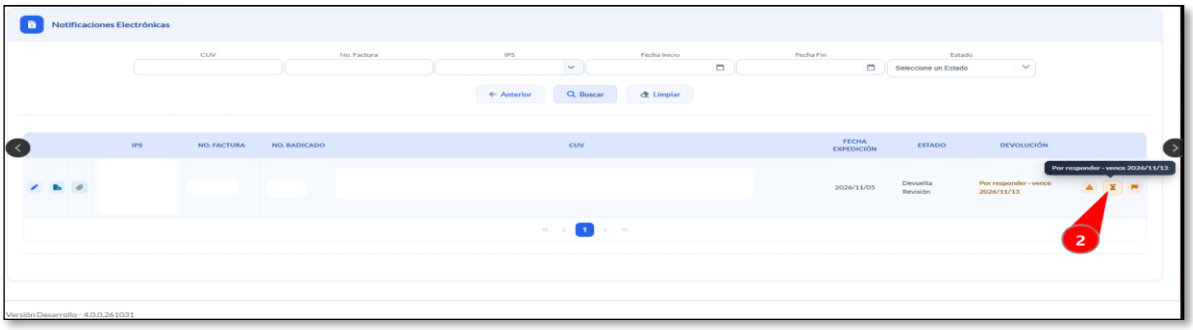


Figura 5. Consulta del plazo vigente.

Ícono 3 – Acceso directo a la subsanación de la devolución: abre el módulo Devoluciones, donde se gestiona la respuesta.

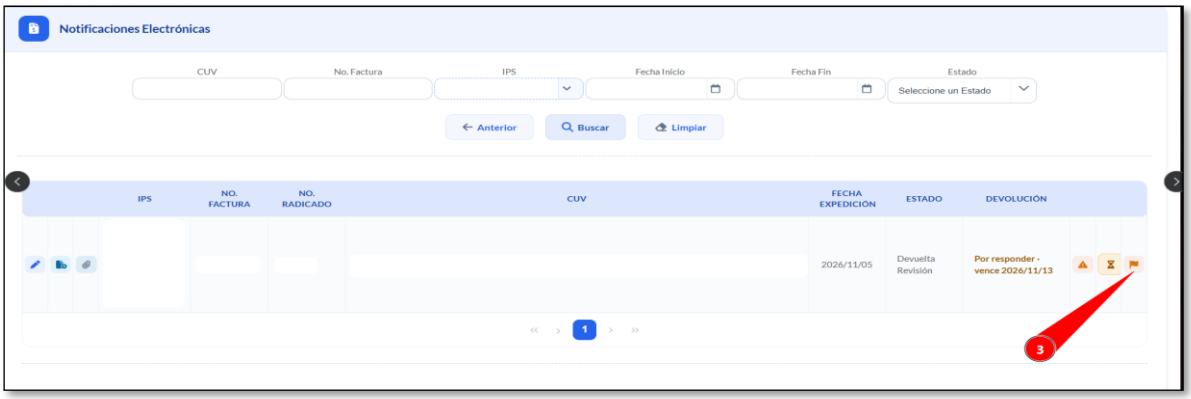


Figura 6. Acceso directo a la subsanación (ícono 3).

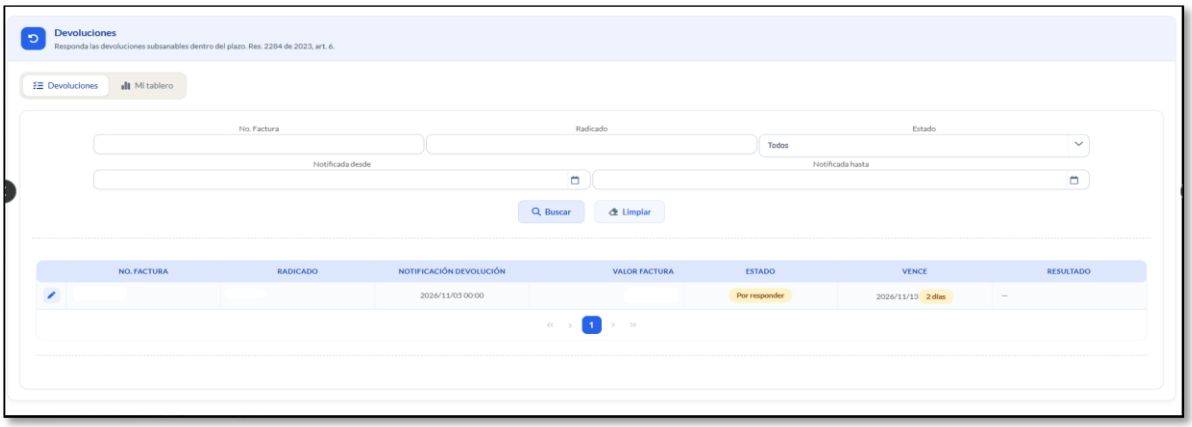


Figura 7. Módulo Devoluciones.

3.3 Etapa 1 – Cargue de soportes y subsanación

- Ingrese al detalle de la factura y verifique que se encuentre dentro del plazo permitido.
- Seleccione la opción "Subsanar".
- Desde el tercer ícono, adjunte el soporte correspondiente en el tipo de soporte "[CM-AUDM] Soporte devolución de facturas".
- Una vez cargado el archivo, el estado de la factura cambia a "Devuelta revisión".

Si el prestador no subsana la causal, debe seleccionar la opción "Devolver" desde el tercer ícono y adjuntar obligatoriamente un archivo PDF con las evidencias que sustenten su respuesta (por ejemplo: documento de identidad del usuario, validaciones en ADRES u otros soportes pertinentes).

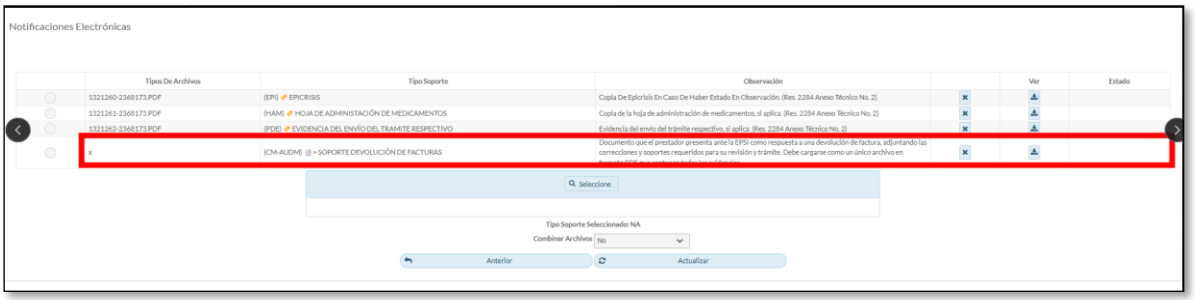


Figura 8. Cargue del soporte de la devolución.

Recomendaciones para el cargue de soportes:

- El archivo no debe superar el peso máximo permitido por la plataforma.
- Adjunte solo los documentos necesarios para desvirtuar la causal; evite archivos extensos.
- No incluya historias clínicas completas: ya fueron aportadas en la radicación inicial.

3.4 Etapa 2 – Respuesta del prestador

En la pantalla Responder devolución el prestador debe:

- (1) Seleccionar el concepto específico de respuesta.
- (2) Registrar las observaciones que sustentan la respuesta (máximo 2.000 caracteres).
- (3) Hacer clic en "Actualizar" y (4) en "Enviar respuesta".

Importante: si se selecciona el concepto RE97 (aceptación de la devolución), la factura queda pendiente de nota crédito, la cual se carga por su propio proceso (ver numeral 4.2).

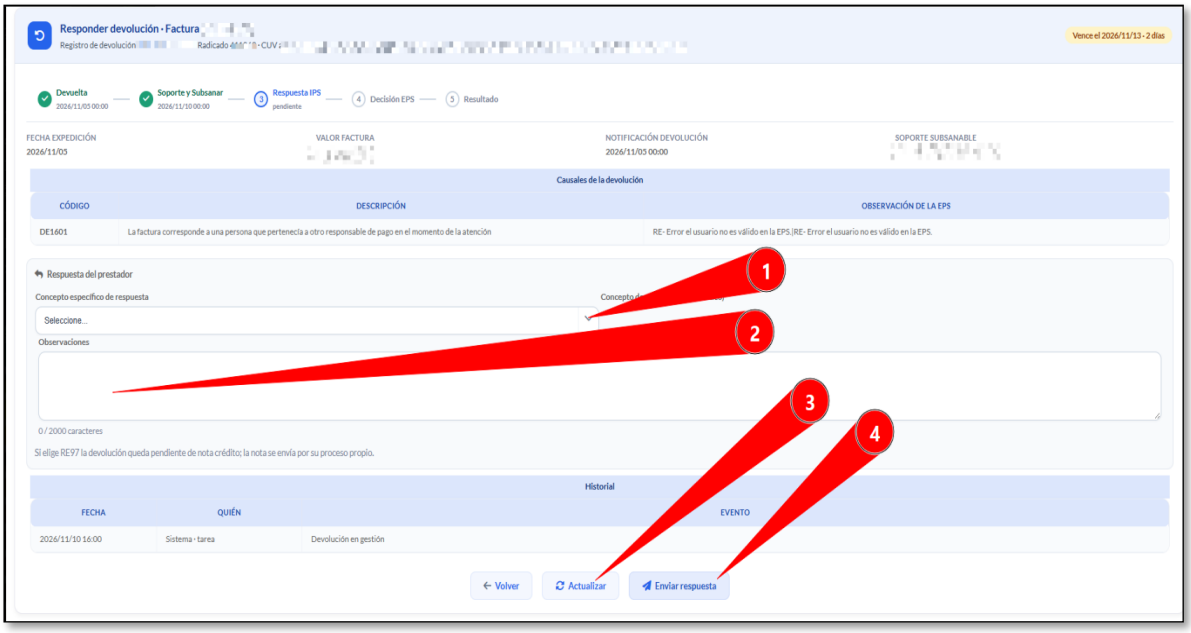


Figura 9. Formulario de respuesta a la devolución.

3.5 Plazo de gestión

El prestador dispone de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la devolución para subsanar o responder. Vencido este plazo, la plataforma no permitirá realizar la acción y se aplicará la aceptación tácita prevista en el numeral 6.2 de la tabla anterior.

3.6 Consulta de facturas en proceso de devolución

Las facturas en proceso de devolución pueden consultarse en la ruta Cuentas Médicas → Devoluciones:

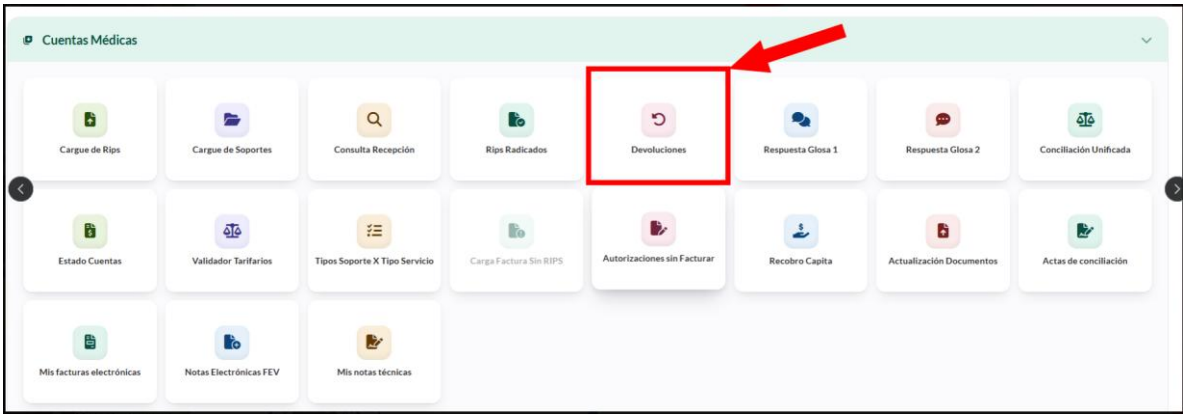


Figura 10. Consulta de facturas en proceso de devolución.

4. DECISIÓN DE LA EPS-I Y CIERRE CON NOTA CRÉDITO

4.1 Decisión de la EPS-I

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la respuesta del prestador, el área de Cuentas Médicas evaluará los soportes aportados y adoptará una de las siguientes decisiones:

Decisión	Cuándo aplica	Estado resultante de la factura
Aceptación de la subsanación	Los soportes desvirtúan la causal de devolución.	**"**Radicado": continúa el proceso de auditoría médica.
Reiteración de la devolución	La evidencia aportada no desvirtúa la causal; la EPS-I la justifica técnica y normativamente.	**"**Devuelta total" y "Pendiente nota crédito".

4.2 Cierre con nota crédito total

Toda factura que quede en estado "Pendiente nota crédito" deberá ser anulada por el prestador mediante la emisión y el cargue de una nota crédito total. Esto ocurre en cualquiera de los siguientes casos:

- Aceptación expresa de la devolución por parte del prestador (concepto RE97).
- Aceptación tácita por vencimiento del plazo de cinco (5) días hábiles sin respuesta (concepto RE2201).
- Reiteración de la devolución por parte de la EPS-I.

La nota crédito no se radica por el módulo de devoluciones, sino a través de la opción "Cargar notas" del módulo FEV Notificaciones. Una vez el sistema detecte la nota crédito, la devolución cambiará al estado "Cerrada con nota crédito".

5. CANALES DE ASISTENCIA TÉCNICA Y CONSULTAS

Para acompañar la adopción del nuevo procedimiento, Pijaos Salud EPS-I dispone de los siguientes canales de soporte:

Canal	Contacto
Mesa de ayuda portal GEMA NET	oficinavirtual@pijaossalud.com.co
Área de Cuentas Médicas	coordcuentasmedicas@pijaossalud.com.co cuentas.medicas@pijaossalud.com.co

Teléfonos	(608) 280 9086 – 280 9087 Ext. 129 (TIC) · Ext. 118 (Cuentas Médicas)

6. VIGENCIA Y OBLIGATORIEDAD

La presente circular rige a partir de la fecha de su expedición y es de obligatorio cumplimiento para todos los prestadores de servicios de salud y proveedores de tecnologías en salud de la red contratada, así como para los prestadores no contratados (no red) que radiquen facturas ante la entidad.

Agradecemos de antemano su atención y colaboración.

Atentamente,



JOSE RENE DUCUARA DUCUARA
Gerente
PIJAOS SALUD EPS-I
Proyecto: Luz Garzon- Coord. Cuentas Medicas
Reviso: Sergio Campos