Servicio Occidental de Salud	**INSTRUCTIVO DESCARGA DE SOPORTES DE PRESTACIONES ECONÓMICAS - AFILIADOS**	**Código:**
		Versión: 1
		Fecha de actualización: 08/10/2026

0. OBJETO

Orientar al afiliado cotizante en la consulta y descarga de documentos relacionados con sus prestaciones económicas, mediante los canales virtuales habilitados por EPS S.O.S., describiendo de manera clara y sencilla el paso a paso para acceder a la información requerida.

1. ALCANCE

Aplica a los afiliados cotizantes de EPS S.O.S. que requieran consultar o descargar información relacionada con sus incapacidades y licencias a través de los canales virtuales dispuestos por la EPS. El instructivo comprende desde el ingreso al canal seleccionado hasta la generación o descarga del documento correspondiente.

2. DEFINICIONES

AFILIADO COTIZANTE: Persona afiliada a EPS S.O.S. en calidad de cotizante y sobre quien se han registrado incapacidades o licencias.

PRESTACIONES ECONÓMICAS: Reconocimientos económicos derivados de incapacidades y licencias, sujetos al cumplimiento de los requisitos establecidos.

OFICINA VIRTUAL: Canal de autogestión dispuesto por EPS S.O.S. para que los usuarios accedan a diferentes servicios y consultas.

ANITA: Asistente virtual de EPS S.O.S. que permite al usuario realizar consultas y acceder a diferentes servicios, entre ellos la descarga del histórico de incapacidades y licencias.

HISTÓRICO DE INCAPACIDADES Y LICENCIAS: Documento que consolida las incapacidades y licencias registradas para el afiliado durante el año consultado.

3. CONDICIONES GENERALES

- El usuario debe ser afiliado cotizante de EPS S.O.S.
- Para realizar la consulta, deberá suministrar y validar la información solicitada por el canal utilizado.
- Por seguridad, algunos servicios podrán solicitar validaciones de identidad antes de permitir la descarga de la información.

• La información disponible corresponde a los registros existentes en los sistemas de información de EPS S.O.S.

• El documento descargado a través de Anita se genera en formato PDF.

• Para abrir el PDF generado por Anita, el usuario deberá utilizar como contraseña su número de documento de identidad, de acuerdo con la indicación mostrada por el asistente.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

• Histórico o relación de incapacidades y licencias.

• Documentos y soportes de prestaciones económicas disponibles para consulta o descarga en los canales virtuales de EPS S.O.S.

5. DESARROLLO

5.1 CANALES DISPONIBLES PARA CONSULTA Y DESCARGA

EPS S.O.S. dispone de canales virtuales mediante los cuales el afiliado puede consultar y descargar información relacionada con sus prestaciones económicas. Para este instructivo se describen los siguientes canales:

• Canal 1. Oficina Virtual Usuarios.
• Canal 2. Asistente virtual Anita.

5.2 CANAL 1. CONSULTA A TRAVÉS DE OFICINA VIRTUAL USUARIOS

La Oficina Virtual Usuarios se mantiene como canal de autogestión para la consulta de información y documentos relacionados con prestaciones económicas, canal por el cual podrá descargar el certificado individual y el consolidado o relación de las incapacidades radicadas.

1. Ingresar a www.sos.com.co
2. Seleccionar a la página principal de EPS S.O.S. seleccione en el campo “Oficinas Virtuales” la opción “Oficina Virtual Afiliados”



3. Digite su usuario y contraseña.



4. El sistema lo direccionará a la siguiente página donde deberá ingresar a las opciones: “Pagos y Facturas de Venta” y luego “Incapacidades y Licencias”



5. En las opciones “Desde” y “Hasta” debe digitar el periodo o las fechas a consultar y dar click en el botón azul “Buscar”. El sistema arrojará el resultado de la búsqueda, con los campos: Tipo Id – Número Id – Aportante – Contingencia – Fecha de inicio – Nm de días – Estado de la prestación – Núm de folio – Oficina folio y Más Info.

De acuerdo con este resultado, el sistema muestra dos soportes para su descarga, ambos en formato PDF:





a. En la columna “Más Info”, podrá descargar el formato individual “Certificado de incapacidad” con los datos completos del usuario, incapacidad, estado y valor del reconocimiento económico.



CERTIFICADO DE INCAPACIDAD

Empleador: ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO CR 56 11A 88 4898686		NI 805001157	Fecha y Oficina de Radicación: 2026/07/15 VERSALLES
Número de folio a reportar en el cobro de la Prestación:			3555996 - 01 - 1
Trabajador: [redacted]	CC [redacted]		Tipo Cotizante: DEPENDIENTE Teléfono: [redacted]
Estado de la Incapacidad: LIQUIDADO			
Expedido Por:			
Razon Social: HOSPITAL LOCAL CANDELARIA	NIT: 891380184		Cod REPS: 761300370901 Cod. IPS: 02020
Fecha y Lugar de expedición: 2026-06-30 00:00: CANDELARIA	Médico Solicitante: CC [redacted] ERMAN OLIVER CAICEDO BERMUDEZ		
Grupo de servicios: CONSULTA EXTERNA	Modalidad de la prestación del servicio: INTRAMURAL		
Diagnóstico Principal: B349 Diagnóstico Relacionado:	Fecha Inicio: 2026/06/30		Fecha Fin: 2026/07/02
Clase de Atención: AMB - ELEC	Prórroga: No		Presunto origen de la incapacidad: COMUN
Contingencia: ENFERMEDAD GENERAL	Causa que motiva la atención: PERTURBACION FUNCIONAL Y ORGANICA		Incapacidad retroactiva: NO
Días Solicitados: 3	Días Liquidados: 1		Días Acumulados: 3
Ingreso Base de Cotización (IBC):		$ 644,350	A.Valor Incapacidad: $ 58,364
5. Valor 0,5% Aporte (Art. 40 Dec. 1406 de 1999):		$ 0	Total A Pagar (A+B): $ 58,364
Valor en Letras: CINCUENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS M/CTE			
Observación: Se ha liquidado al 100 % , 1 días sentencia C-543/2007		Firma y Fecha Recibido:	

Notas Aclaratorias:

Este certificado no implica el reconocimiento de la prestación económica, está sujeto a verificación de los requisitos, condiciones de aseguramiento (SGSSS) y validación de los siguientes datos, médico generador/IPS, días, diagnósticos, prorroga y a la auditoria médico laboral por parte de la EPS SOS. Artículos 2.2.3.3.1, 2.2.3.3.2 y 2.2.3.3.3 Decreto 1427 de 2022. Señor aportante recuerde los Documentos requeridos para solicitar el reconocimiento, liquidación y pago de las Prestaciones Económicas: 1. Solicitud de pago suscrita por el aportante a través del medio que establezca la EPS. 2. Certificación bancaria con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario.3. En caso de no contar con cuenta bancaria, la solicitud debe indicar el medio de pago, de acuerdo con las opciones que establezca la EPS. Artículo 2.2.3.4.1 Decreto 1427 de 2022.

Para Empleador

Emitido SOS por

Señor Empleador, si la incapacidad o Licencia ya ha sido pagada, el certificado pierde toda validez como soporte para el cobro de la misma.

FTAIU 189-0

b. En la parte inferior de la pantalla podrá visualizar el documento “Histórico AFP” el cuál contiene la relación de las incapacidades radicadas en los sistemas de la información de la EPS de acuerdo con el periodo consultado y en el cual se mostrarán los daros del usuario, empleador, fecha consulta, información de la incapacidad, valor reconocido y fecha de pago.



INFORME PRESTACIONES ECONÓMICAS

Cotizante: CC [redacted] MARIA [redacted]

Empresa: NI 805001157 ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD

Fecha Consulta: 2026/01/01 - 2026/10/08

Número Folio	Fecha Inicio	Fecha Fin	Contingencia	Diagnóstico	Días Solicitados	Días Acumulados	Días Liquidados	Valor Reconocido	Fecha Pago	Prorroga	Estado
[redacted]	[redacted]	[redacted]	ENFERMEDAD GENERAL	B349	3	3	1	58364.0		No	RECONOCIDA

Fecha Generación: 2026/10/08

Usuario Generación: mordonez@sos.com.co

NOTA: La columna ESTADO no puede ser usada para verificar pago al trabajador, refleja la condición del reembolso de las EPS al aportante, regulados por: Código Sustantivo del Trabajo Art 227, Circular super salud 011 de 1998, Decreto 019 del 2012 Artículo 121, ley 1438 de 2011, Decreto 4023 de 2011 Artículo 24

6. Posterior a este proceso podrá salir de la página sin ningún inconveniente cerrando la sesión.

5.3 CANAL 2. APP ANITA

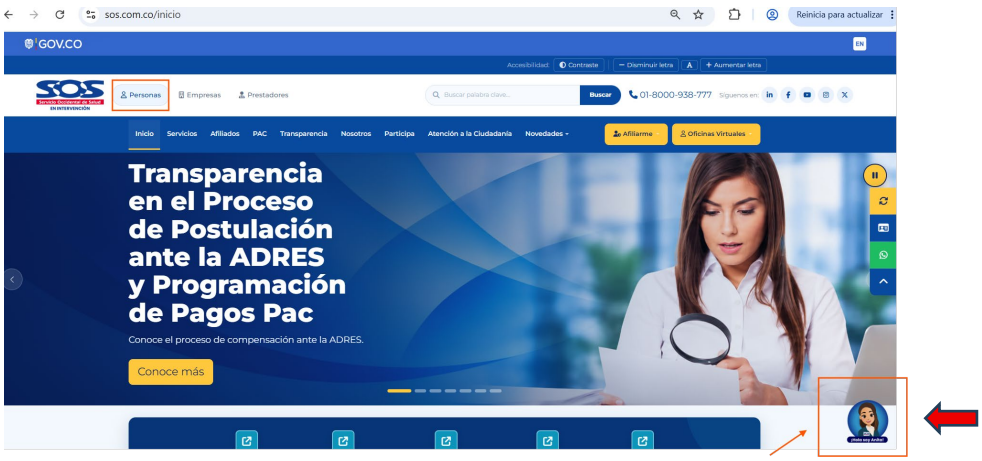
A través de este canal se presentan dos opciones de ingreso

1. A través de la página virtual principal www.sos.com.co
2. A través de número de WhatsApp 3185083262

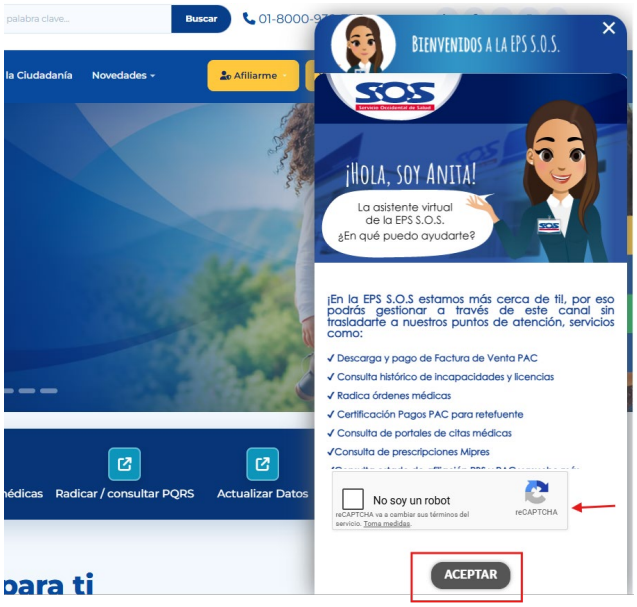
5.3.1 Opción página virtual

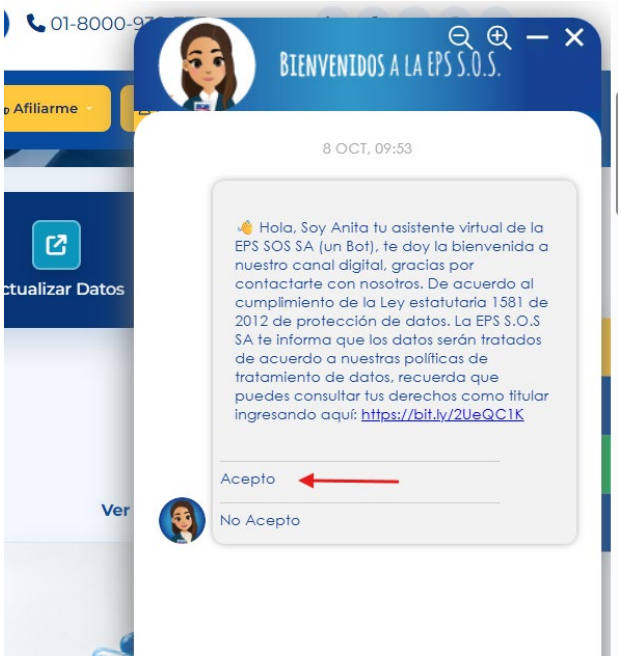
1. Ingrese a la página de EPS S.O.S. www.sos.com.co

2. Una vez en la página, ubique en la parte inferior derecha el ícono de Anita y selecciónelo para iniciar la atención.

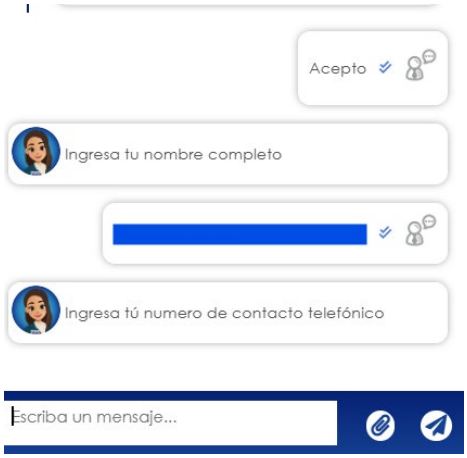


3. Al ingresar a Anita, el sistema presentará las opciones disponibles para el usuario, se deberá dar click en la opción “No soy un robot” y “Aceptar”, posteriormente aceptar los términos y condiciones





4. Ingresa los datos conforme al chat va indicando



5. Seleccione “Opciones” para visualizar el menú principal. Luego seleccione “Certificados – Descarga certificados, historial de pagos, incapacidades y licencias”.

   Esta opción permite acceder a los servicios relacionados con certificados y prestaciones económicas.

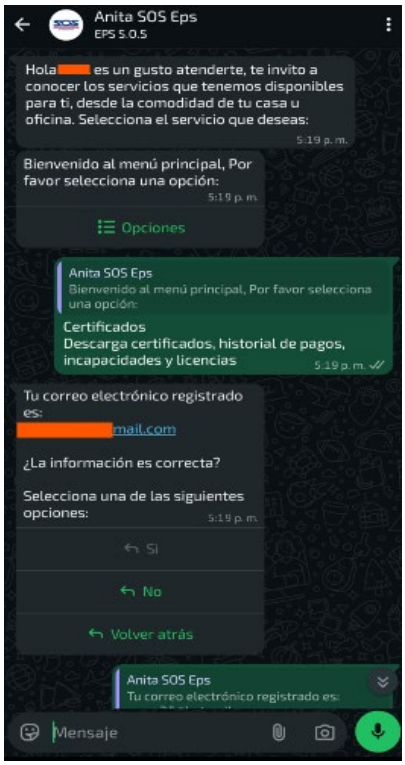
5.3.1 Opción número de WhatsApp



1. Inicia una conversación y acepta las condiciones



2. Se indicará el menú principal con las opciones del chat, donde deberá indicar el servicio solicitado, en este caso, para descarga de soporte de incapacidades deberá escoger la opción “Certificados” – “Descarga certificados, historial de pagos, incapacidades y licencias”



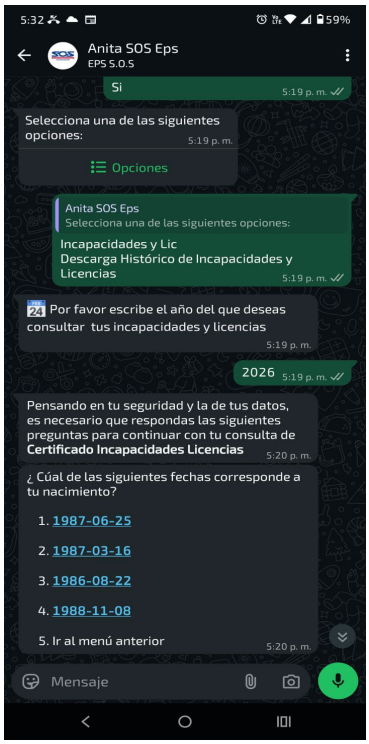
3. Anita mostrará el correo electrónico registrado para el usuario y preguntará si la información es correcta. Seleccione la opción que corresponda:

    - Sí: cuando el correo mostrado sea correcto.

- No: cuando la información requiera revisión o actualización.
- Volver atrás: para regresar al menú anterior.

Si selecciona “Sí”, el asistente continuará con las opciones disponibles para la consulta.

4. Seleccione “Incapacidades y Licencias”
   Dentro de las opciones disponibles, seleccione “Incapacidades y Licencias – Descarga Histórico de Incapacidades y Licencias”. El sistema solicitará indicar el año que desea consultar. Digite el año correspondiente.



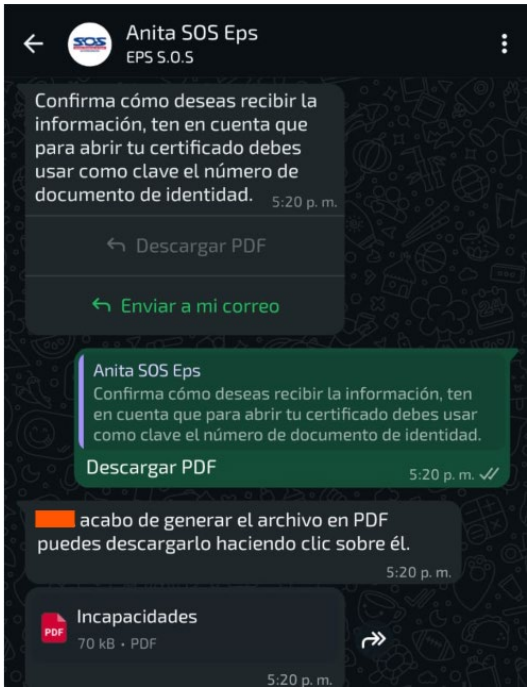
5. Realice la validación de identidad
   Para proteger la información personal del afiliado, Anita realizará una validación de seguridad. El sistema formulará una pregunta relacionada con los datos del usuario, por ejemplo: “¿Cuál de las siguientes fechas corresponde a tu nacimiento?”. Seleccione la respuesta correcta entre las opciones presentadas.

   Si la validación es satisfactoria, el sistema permitirá continuar con la generación del documento.

6. Seleccione cómo desea recibir el documento
   Una vez validada la identidad, Anita preguntará cómo desea recibir la información. El usuario podrá seleccionar, según las opciones disponibles:

• Descargar PDF: permite generar y descargar directamente el documento desde la conversación.

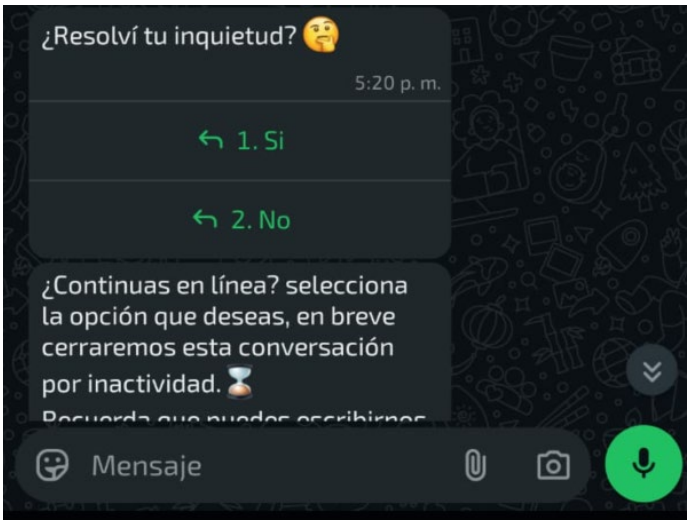
• Enviar a mi correo: permite remitir la información al correo electrónico registrado.



El sistema informará además que, para abrir el certificado generado, deberá utilizar como contraseña el número de documento de identidad del afiliado.

7. Finalice la consulta

Después de generar el documento, Anita preguntará “¿Resolví tu inquietud?”. Seleccione “Sí” si obtuvo la información requerida o “No” si necesita continuar con la atención. El usuario podrá continuar utilizando el asistente según las opciones disponibles.



NOTA IMPORTANTE: El histórico de incapacidades y licencias descargado a través de Anita corresponde a la información registrada en los sistemas de EPS S.O.S. para el año

seleccionado. En este instructivo también puede entenderse como la relación o récord de incapacidades y licencias.

LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	08/10/2026	Creación y actualización del instructivo para orientar a los afiliados en la consulta y descarga de soportes de prestaciones económicas mediante los canales virtuales habilitados por EPS S.O.S., incluyendo el flujo de Anita.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Jessica María Loaiza Grisales **Cargo:** Auxiliar Prestaciones Económicas **Fecha:** 06/10/2026	**Nombre:** Ana Marcel Quiroga Ruiz **Cargo:** Coordinadora Medicina del Trabajo **Fecha:** 06/10/2026	**Nombre:** Sergio Danilo Naza Guzmán **Cargo:** Jefe Medicina del Trabajo **Fecha:** 06/10/2026