MANUAL DE SOLICITUD DE RADICACIÓN DE INCAPACIDADES EN LA OFICINA VIRTUAL

1. TABLA DE CONTENIDO

2. INTRODUCCIÓN 2
3. OBJETIVO 2
4. MARCO NORMATIVO 2
5. ALCANCE 2
6. GLOSARIO DE PALABRAS 3
7. RESPONSABLES 3
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS 3
9. DESARROLLO 4
9.1 CONDICIONES PREVIAS PARA REALIZAR LA SOLICITUD 4
9.2 INGRESO A LA OFICINA VIRTUAL EMPLEADORES 4
9.3 INGRESO A LA SOLICITUD DE RADICACIÓN 5
9.5 DOCUMENTOS Y SOPORTES PARA ADJUNTAR 12
9.5.1 CERTIFICADO DE INCAPACIDAD 12
9.5.2 EPICRISIS O RESUMEN DE LA HISTORIA CLÍNICA 13
9.5.3 FURAT 13
9.5.4 CERTIFICADO DE CUENTA BANCARIA O SOLICITUD FORMAL DE OTRO MÉTODO DE PAGO 13
9.6 CONDICIONES DE LOS ARCHIVOS 14
9.7 ENVÍO DE LA SOLICITUD 14
10. LISTA DE VERSIONES 14

COPIA CONTROLADA

2. INTRODUCCIÓN

El presente manual orienta a los aportantes, empresas e independientes afiliados a la EPS Servicio Occidental de Salud (S.O.S.) en el proceso de radicación de incapacidades a través de la Oficina Virtual Empleadores. Describe las condiciones previas, el ingreso al canal virtual, el diligenciamiento del formulario “Información de Incapacidad / Licencia”, los soportes que deben adjuntarse, las condiciones de los archivos y la confirmación final del trámite. La radicación constituye la presentación de la solicitud y no implica por sí misma la aceptación o el reconocimiento de la prestación económica, pues esta depende de las validaciones que realice la EPS.

3. OBJETIVO

Orientar a los aportantes (empresas e independientes) con colaboradores afiliados a la EPS S.O.S. en la radicación de incapacidades, mediante el diligenciamiento de la información y el cargue de los soportes requeridos en la Oficina Virtual Empleadores, con el fin de facilitar la presentación correcta de la solicitud y su posterior seguimiento.

4. MARCO NORMATIVO

- Decreto 780 de 2016
- Decreto 1427 de 2022
- Decreto 2126 de 2023

5. ALCANCE

Aplica a aportantes (empresas e independientes) con colaboradores afiliados a la EPS S.O.S. que requieran presentar una solicitud de reconocimiento de incapacidades mediante la Oficina Virtual Empleadores. Comprende desde la verificación de condiciones previas y el ingreso al canal virtual hasta el envío exitoso y la generación del número de solicitud para seguimiento.

COPIA CONTROLADA

6. GLOSARIO DE PALABRAS

Aportante: Empresa o independiente que realiza el pago de aportes al SGSSS, siendo este quién debe solicitar el reconocimiento de las incapacidades ante las EPS.

Incapacidad: Soporte que acredita un período de incapacidad temporal, según la contingencia reportada.

Oficina Virtual Empleadores: Canal virtual utilizado para solicitar la radicación de incapacidades.

Opción Prestaciones Económicas: Botón del menú de la Oficina Virtual desde la cual se accede a la solicitud.

FURAT: Formulario Único de Reporte de Accidente de Trabajo. Soporte que puede adjuntarse para accidente de trabajo.

Epicrisis: Resumen clínico que el médico redacta al terminar una hospitalización o atención médica. Documento clínico que se solicita en los casos de atención en IPS no adscritas a la red de prestadores de la EPS.

IPS: Institución Prestadora de Servicios de Salud. Puede ser una institución jurídica o un profesional independiente.

Solicitud de radicación: Registro realizado en la Oficina Virtual para presentar una incapacidad con sus soportes.

7. RESPONSABLES

• Aportante (empresa o independiente): Verificar condiciones, diligenciar información, adjuntar soportes y enviar la solicitud.

• Trabajador incapacitado: Suministra la información y documentación al aportante, que corresponda cuando sea requerida.

• EPS S.O.S.: Realiza las validaciones de la solicitud y determina la pertinencia del reconocimiento y pago de la prestación económica.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

• Certificado de incapacidad.

• Resumen de historia clínica o epicrisis, cuando corresponda.

COPIA CONTROLADA

• Certificado de cuenta bancaria (menor a 30 días) o solicitud formal de otro método de pago.

• FURAT, cuando corresponda.

9. DESARROLLO

9.1 CONDICIONES PREVIAS PARA REALIZAR LA SOLICITUD

• Estar registrado en la Oficina Virtual Empleadores como empleador.

• La solicitud debe corresponder a un usuario cotizante con afiliación vigente a la EPS S.O.S.

• La empresa debe estar vigente a la fecha de inicio de la incapacidad.

• El certificado debe cumplir los requisitos mínimos establecidos en el Decreto 2126 de 2023 y no tener tachones ni enmendaduras. (ver punto **9.5.1** Certificado de incapacidad)

• Los documentos adjuntos deben ser legibles y corresponder a la solicitud.

• Contar con los soportes escaneados.

• Conservar los certificados originales por si son requeridos.

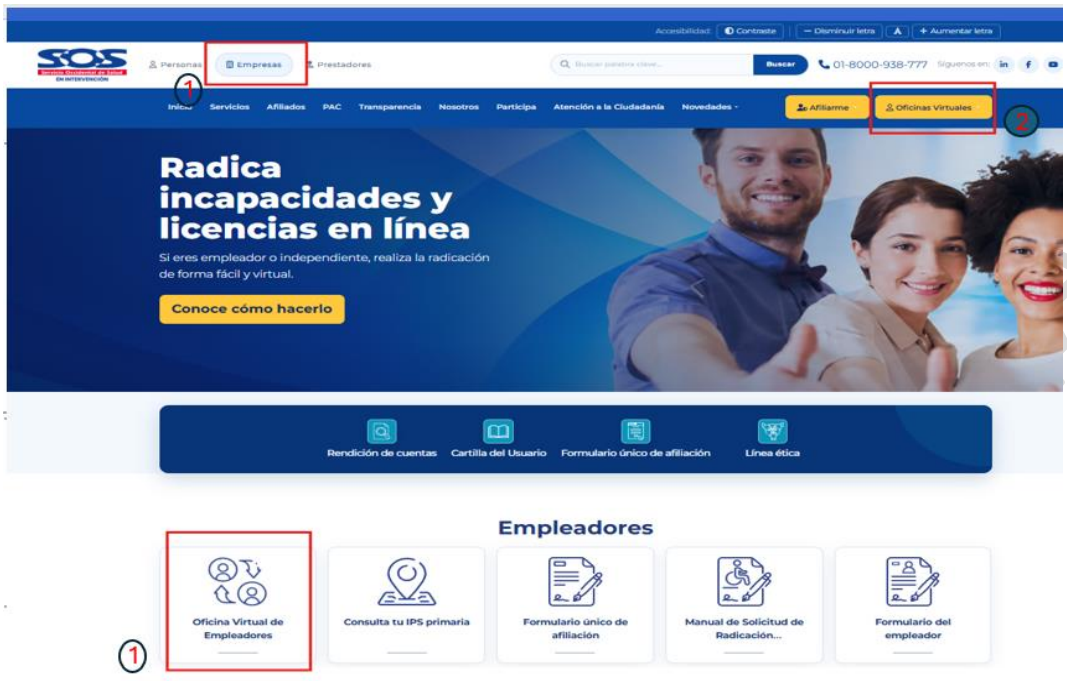
Importante: La solicitud de radicación no implica la aceptación ni el reconocimiento de la prestación económica; este depende de las validaciones de la EPS.

9.2 INGRESO A LA OFICINA VIRTUAL EMPLEADORES

1. Ingresar a **www.sos.com.co**.
2. Seleccionar “Empresas”.
3. Ingresar a “Oficina Virtual Empleadores”.
    a. Ingresar a la dirección electrónica www.sos.com.co
    b. El ingreso puede ser a través de dos opciones:

        1- Ingresar por la opción superior “Empresas” y luego parte inferior “Oficina virtual empleadores” (en la siguiente imagen pasos con número 1)
        2- Ingresar directamente a la opción “Oficinas virtuales” en l aparte superior derecha de la pantalla donde se desplegará un menú con la opción “Oficina virtual empleadores” (en la siguiente imagen paso con número 2)

COPIA CONTROLADA



4. Digitar usuario y contraseña.



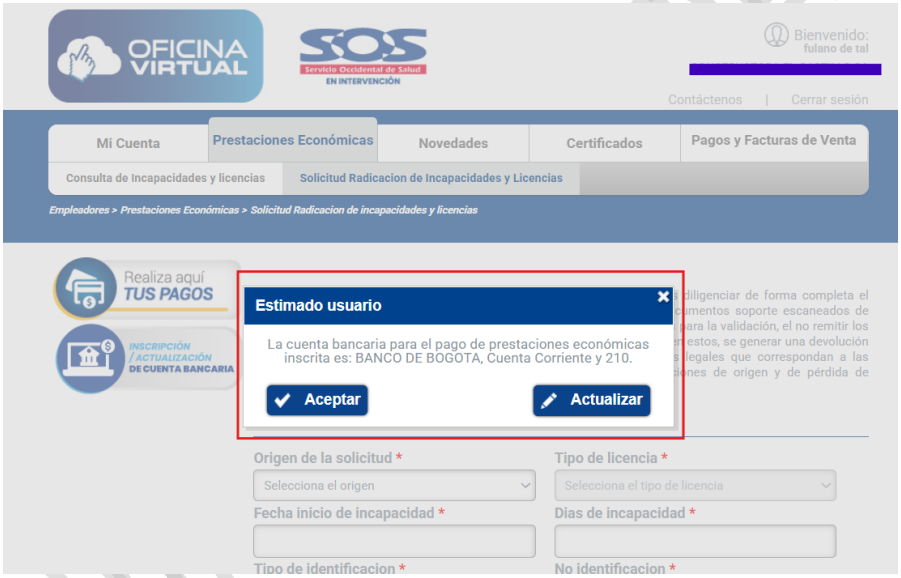
9.3 INGRESO A LA SOLICITUD DE RADICACIÓN

1. Dentro de la Oficina Virtual Empleadores, seleccionar “Prestaciones Económicas” en el menú superior.

2. Seleccionar “Solicitud Radicación de Incapacidades y Licencias”.



3. El sistema desplegará la información de la cuenta bancaria registrada en los sistemas de información de la EPS:

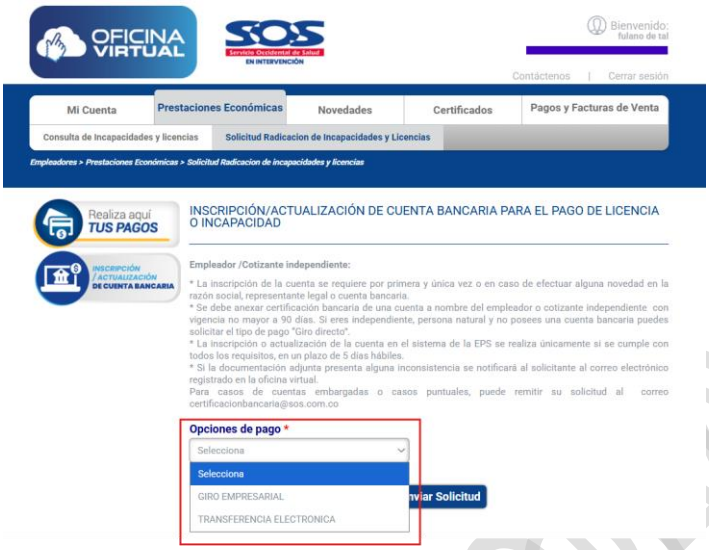


3.1. De acuerdo con las opciones arrojadas deberá escoger la opción que se ajuste:

a. Si la información es correcta deberá dar click en la opción “Aceptar”
b. Si la información no corresponde, se deberá escoger la opción “Actualizar”

Si la opción escogida es “Actualizar” el sistema lo direccionará a un formulario con el fin de escoger el método de pago

a. Giro Empresarial: Este tipo de pago únicamente aplica para los usuarios independientes que no cuenten con una cuenta bancaria activa.
b. Transferencia electrónica: Deberá registrarse una cuenta a nombre del aportante (empleador o cotizante independiente) con vigencia no mayor a 30 días

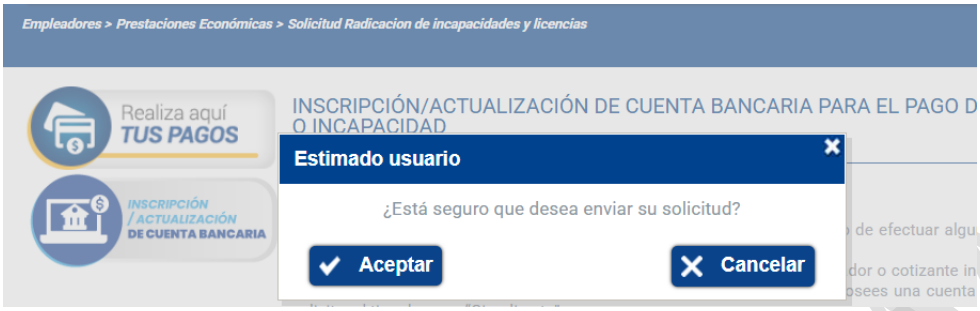


3.2 Al escoger la opción de “Transferencia electrónica” se desplegará un formulario en el cual deberá digitar la información de su cuenta bancaria actual y adjuntar el soporte correspondiente:

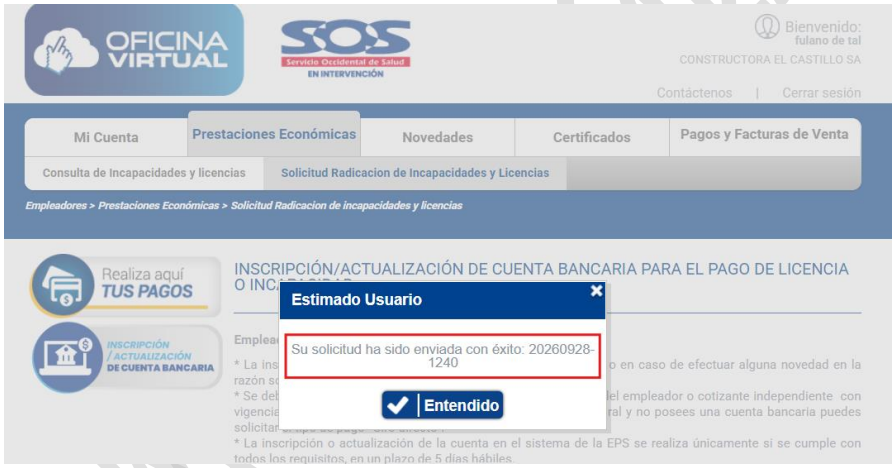


3.3 Al realizar los pasos anteriores deberá dar click en la opción “Enviar Solicitud” donde aparecerá una ventana emergente confirmando si está seguro de enviar su solicitud donde deberá escoger la opción que se ajuste

- Aceptar
- Cancelar



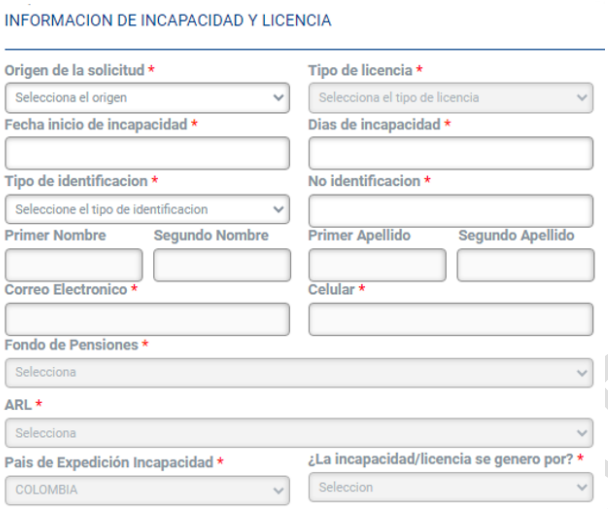
3.4 Al dar click en “Cancelar” el sistema lo devuelve al formulario de los datos de la cuenta bancaria, si por le contrario la opción escogida es “Aceptar” el sistema mostrará ventana emergente con un número consecutivo que confirmará que su solicitud fue realizada con éxito



3.5 Para finalizar el proceso de inscripción de la cuenta deberá dar click en la opción “Entendido” para continuar con el proceso.

4.El sistema despliega el formulario “Información de Incapacidad / Licencia”.

COPIA CONTROLADA



5. El formulario debe diligenciarse en su totalidad siguiendo los parámetros descritos en el siguiente cuadro y de acuerdo con la información consignada en el formato de la incapacidad emitido por el médico tratante:

CAMPO	ORIENTACIÓN
Origen de la solicitud	Corresponde a la contingencia reportada en el certificado de incapacidad y se refiere al origen o la causa que provocó una alteración en la salud del cotizante incapacitado: • Enfermedad general • Accidente de trabajo • Enfermedad laboral
Tipo de licencia	Este campo sólo será habilitado en el caso de escoger la contingencia de licencia maternidad o licencia de paternidad; para efectos de la radicación por enfermedad general o laboral este campo no aplica
Fecha inicio incapacidad	Se refiere a la fecha en que inicia el período de incapacidad.
Número de días de incapacidad	Número de días por los cuales se expidió la incapacidad.
Tipo de identificación	Se debe registrar el tipo de documento de identificación del usuario cotizante incapacitado: Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte o Permiso Especial de Permanencia.

COPIA CONTROLADA

Número de identificación	Se debe registrar el número de documento de identificación del usuario cotizante incapacitado: Con este dato el sistema completa nombres y apellidos.
Correo electrónico	Digitar el correo electrónico del trabajador incapacitado.
Celular	Consignar el número de teléfono celular del trabajador incapacitado.
Fondo de pensiones	Registrar el Fondo de Pensiones al que está afiliado el trabajador incapacitado.
ARL	Registrar la Aseguradora de Riesgos Laborales a la que está afiliado el trabajador incapacitado.
País de expedición	País donde fue expedida la incapacidad o licencia.
¿La Incapacidad/Licencia se generó por?	Seleccionar una de las opciones según corresponda: Accidente de tránsito con cargo a SOAT; medicina prepagada; PAC no EPS S.O.S.; póliza de seguro; urgencias en IPS no Red EPS S.O.S.; Evento sísmico 10 de agosto 2026; ninguna de las anteriores. *Es importante poder identificar las incapacidades de eventos que hayan ocurrido por causa o con ocasión del sismo del 10 de agosto del 2026.*

5.1 De acuerdo con el caso particular de cada usuario frente a la información registrada en los sistemas de información de la EPS, la página puede arrojar la siguiente información:

5.1.1 Mensaje informativo de no registro de pago de aportes



COPIA CONTROLADA

Este mensaje es únicamente informativo y no impide continuar con la radicación de la incapacidad.

Su finalidad es informar que, mientras no se evidencie el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud correspondientes al periodo en que inicia la incapacidad, la prestación económica no podrá ser liquidada ni reconocida, debido a que no se registra un Ingreso Base de Cotización (IBC) para dicho periodo.

Para continuar con el proceso de radicación, seleccione la opción “Entendido”. El sistema permitirá finalizar la solicitud; sin embargo, la liquidación y el reconocimiento económico quedarán sujetos a la validación del pago de los aportes correspondientes.

5.1.2 Incapacidad con las mismas características



Este mensaje de alerta se mostrará cuando el sistema identifique que la incapacidad que se está radicando tiene una o más fechas que coinciden, total o parcialmente, con otra incapacidad previamente registrada en los sistemas de información de la EPS.

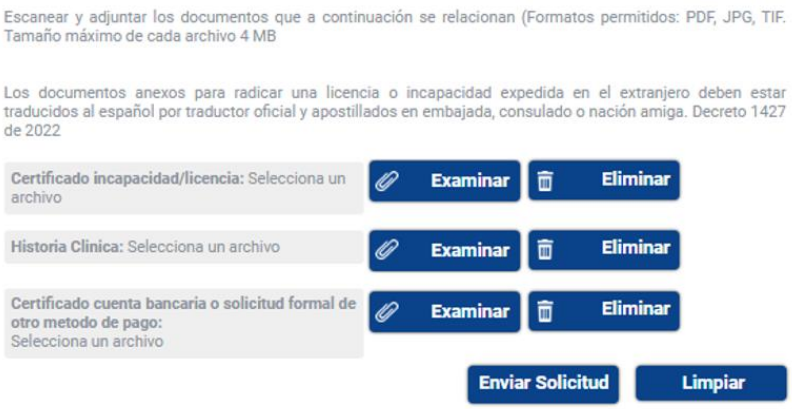
Antes de continuar con la radicación, ingrese a la opción “Consulta de incapacidades y licencias” y verifique las fechas de la incapacidad ya registrada, con el fin de confirmar si existe un cruce (traslape) entre ambos períodos.

Si las incapacidades fueron emitidas de esta manera por el médico tratante y efectivamente presentan fechas traslapadas, al radicar la nueva solicitud deberá evitar que una misma fecha sea registrada nuevamente. Para ello, ajuste la fecha de inicio de la nueva incapacidad y reduzca, en la misma proporción el número de días solicitados.

De esta forma se evita la duplicidad de días, se previenen inconsistencias durante la validación y se facilita que los días efectivamente otorgados sean procesados y reconocidos correctamente.

9.5 DOCUMENTOS Y SOPORTES PARA ADJUNTAR

Una vez se haya diligenciado el formulario de “Información de Incapacidad / Licencia”, se deben adjuntar los documentos que corresponden a la solicitud de radicación:



9.5.1 CERTIFICADO DE INCAPACIDAD
Debe adjuntarse y contener los requisitos mínimos normativos:

1. Razón social o apellidos y nombres del prestador servicios salud que atendió al paciente
2. NIT del prestador de Servicios de salud.
3. Código del prestador de servicios de salud asignado en Registro Especial Prestadores Servicios de Salud (REPS)
4. Nombre la promotora de salud o entidad adaptada
5. Lugar y fecha de expedición
6. Nombre del afiliado, tipo y número de su documento de identidad.
7. Grupo de Servicios: Consulta externa - Apoyo diagnóstico clínico y complementación terapéutica – Internación – Quirúrgico - Atención inmediata
8. Modalidad la prestación del servicio
    a. 01: Intramuros
    b. 02: Extramural unidad móvil
    c. 03: Extramural domiciliaria
    d. 04: Extramural jornada salud
    e. 06 Telemedicina interactiva
    f. 07: Telemedicina no interactiva
    g. 08: Telemedicina te experticia
    h. 09: Telemedicina tele monitoreo

COPIA CONTROLADA

9. Código de diagnóstico principal, utilizando Clasificación Internacional Enfermedades CIE, Vigente.
10. Código de diagnóstico relacionado, utilizando la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE, Vigente
11. Presunto origen de la incapacidad (común o laboral)
12. Causa que motiva la atención. Se registra de acuerdo con el presunto origen común o laboral
13. Fecha de inicio y terminación de la incapacidad;
14. Prorroga: Si o No
15. Incapacidad retroactiva:
    - Urgencias o internación paciente
    - Trastorno de memoria, confusión mental, desorientación en persona tiempo y lugar, otras alteraciones de la esfera psíquica, orgánica o funcional según criterio médico u odontólogo.
    - Evento catastrófico y terrorista.
16. Nombres y apellidos, tipo y número de identificación y firma médico u odontólogo que lo expide.

Las incapacidades que no cumplan estos requisitos no serán tramitadas por la EPS S.O.S. y serán objeto de devolución para su subsanación.

9.5.2 EPICRISIS O RESUMEN DE LA HISTORIA CLÍNICA
Soporte obligatorio para las incapacidades que son expedidas por fuera de la red de EPS S.O.S., incluyendo accidentes de tránsito con cargo a la póliza SOAT, medicinas prepagadas, PAC no EPS S.O.S., pólizas de seguro y urgencias en IPS no Red EPS S.O.S.

9.5.3 FURAT
Opcional cuando la incapacidad sea expedida por accidente de trabajo.

9.5.4 CERTIFICADO DE CUENTA BANCARIA O SOLICITUD FORMAL DE OTRO MÉTODO DE PAGO
Obligatorio para todas las solicitudes de radicación, el certificado debe contar con máximo 30 días calendario de expedición y debe presentar a nombre del empleador o usuario independiente.

Para el caso de solicitar el pago a través de “Giro Empresarial” se deberá adjuntar carta especificando esta solicitud. Este tipo de pago únicamente aplica para los usuarios independientes que no cuenten con una cuenta bancaria activa.

COPIA CONTROLADA

9.6 CONDICIONES DE LOS ARCHIVOS
• Formatos permitidos: PDF, JPG y TIF.

• Tamaño máximo del archivo: 4 MB.

• Los soportes deben ser legibles y corresponder a la solicitud.

• Debe cargarse la totalidad de los archivos requeridos antes de enviar.

9.7 ENVÍO DE LA SOLICITUD
1. Verificar información y soportes.

2. Seleccionar el botón azul “Enviar Solicitud”.

3. Esperar la confirmación del sistema.

4. Verificar el mensaje “Su solicitud ha sido enviada con éxito”.

5. Conservar el número de solicitud para seguimiento.

6. El mensaje también será enviado al correo del empleador o usuario independiente.

10. LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	06/10/2026	Creación conforme al procedimiento en la plataforma institucional con respecto a la radicación de las incapacidades

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Jessica María Loaiza Grisales	Nombre: Ana Marcel Quiroga Ruiz	Nombre: Sergio Danilo Naza Guzman
Cargo: Auxiliar prestaciones económicas	Cargo: Coordinación Medicina del Trabajo	Cargo: Jefe Medicina del Trabajo
Fecha: 06/10/2026	Fecha: 06/10/2026	Fecha: 06/10/2026

COPIA CONTROLADA