SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Guía de Canales Digitales



Descubre los servicios

que te ofrecen nuestros canales digitales disponibles para ti.

Publicados en página WEB
https://www.sos.com.co/afiliados/canalesdeatencion/

Vigilado Supersalud

Vigilado Supersalud

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Canales Digitales



- WhatsApp
- Anita ChatBot
- Oficina Virtual
- Página Web
- Contact Center

Atención diferencial Anita

Como parte de la transformación tecnológica de EPS SOS, Anita (WhatsApp y Chatbot) evolucionan para ofrecer una experiencia más ágil, personalizada y omnicanal. La plataforma identifica automáticamente el tipo de usuario (PBS o PAC), permitiendo desplegar opciones y servicios específicos según su perfil, optimizando así la navegación y la autogestión.

Entre las principales mejoras se destacan: ...

1 Navegación por botones

Ahora los usuarios disfrutan de una navegación más ágil e intuitiva mediante botones interactivos en WhatsApp y Chatbot, facilitando el acceso a los servicios, reduciendo errores de digitacion y optimizando cada gestión.

2 Nuevas Funcionalidades

Anita amplía sus capacidades incorporando nuevas funcionalidades como la actualización de documentos soporte y la consulta de la red de atención PBS, permitiendo a los afiliados realizar más gestiones de forma rápida, sencilla y sin desplazamientos.

3 Actualización Respuestas automáticas

Anita incorpora una nueva versión de respuestas inteligentes, con información actualizada y direccionamientos optimizados, garantizando respuestas más precisas, ágiles y alineadas con la normativa vigente .

4 Optimización menú de opciones

Más personalización, menos pasos. Anita adapta automáticamente la experiencia según el perfil del afiliado, mostrando de forma inmediata los servicios y beneficios correspondientes a su plan.

Opción con paso a WhatsApp

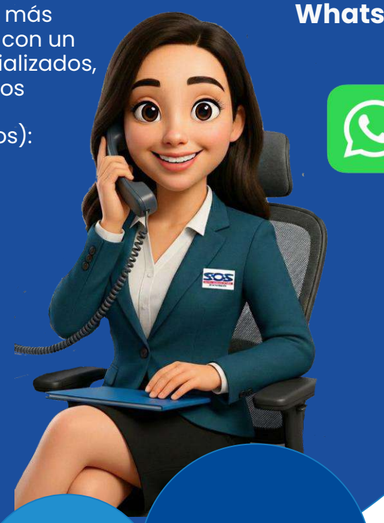
Si necesitas una atención más personalizada, contamos con un equipo de agentes especializados, disponible en estos horarios

Lunes a viernes (no festivos):

-7:30 a. m. – 5:00 p. m.

Sábados:

-7:30 a. m. – 1:00 p. m.



Vigilado Supersalud

WhatsApp y Chatbot *Anita*

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

WhatsApp *318 508 3262*

¡Conoce los servicios disponibles para ti!

- Consultar tu IPS primaria, dispensario de medicamentos y atención a urgencias.
- Afiliarte al Plan Básico de Salud (PBS) o al Plan de Atención Complementario (PAC)
- Consultar el directorio médico del Plan de Atención Complementario (PAC).
- Descargar certificados, historial de pagos, incapacidades y licencias, y tu factura PAC.
- Consultar MIPRES, además de radicar, consultar y descargar autorizaciones médicas.
- Consultar el estado de tu afiliación al Plan Básico de Salud o Plan Complementario.
- Escribir y consultar tus PQR.
- Actualizar tus datos, documentos de identidad y extrajuicio de convivencia.



CÓMO ACCEDER:
ESCANEA QR

WhatsApp
318 508 3262

www.sos.com.co
Oficina Virtual / Chat Bot Anita

Vigilado Supersalud

Canal Telefónico

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Pensando en tu comodidad y en ofrecer una atención ágil y oportuna, tenemos disponible nuestras líneas de atención telefónica las **24 horas,** los **7 días** de la semana

Armenia
(606) 745 12 22

Cartago
(606) 214 77 00

Tuluá
(602) 233 91 00

Palmira, Florida
(606) 262 47 00

Pereira
(606) 340 04 04

Popayán
(602) 839 70 00

Vigilado Supersalud



Cali, Pto Tejada, Santander de Quilichao
(606) 489 86 86

Línea nacional
01 8000 938777

Líneas exclusivas
Planes Complementarios
#838
(602) 485 30 57

Atención diferencial Canal telefónico

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Como parte de la transformación tecnológica de EPS SOS, se integra el canal telefónico con WhatsApp para ofrecer una experiencia fluida y omnicanal. El sistema identifica automáticamente el perfil del usuario (PBS o PAC) para desplegar opciones exclusivas, permitiendo trasladar la atención telefónica directamente al chat para agilizar consultas y la descarga de certificados de forma inmediata.

1 Opción 1: Afiliados

- Consultar autorizaciones médicas
- Radicar PQR
- Consultar el estado de cartera PBS y PAC
- Consultar guía médica PAC
- Consultar información de coberturas PAC
- Descargar certificados de afiliación PBS y PAC
- Consultar tu IPS primaria
- Actualizar datos básicos
- Descargar el certificado de pagos
- Hablar con un asesor

Opción con paso a WhatsApp

2 Opción 2: Empresas

- Solicitar afiliación y consultar el estado de sus colaboradores.
- Conocer información sobre incapacidades y licencias.
- Solicitar acuerdos de pago

3 Opción 3: Prestadores

- Solicitar afiliación y consultar el estado de sus colaboradores.
- Conocer información sobre incapacidades y licencias.
- Solicitar acuerdos de pago

4 Opción 4: Otros Servicios

- Orientación traslados y afiliaciones a EPS SOS usuarios de otras EPS



Vigilado Supersalud

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Vigilado Supersalud

Oficina Virtual afiliado

www.sos.com.co



Desde la comodidad de tu hogar o trabajo ingresa a la opción de afiliados donde podrás realizar:

- Actualización de datos básicos y documentos soporte.
- Radicación y consulta de órdenes médicas.
- Descarga factura de venta PAC.
- Consulta prescripciones MIPRES Vigentes.
- Descarga certificados de afiliación.
- Radicación y consulta de felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos.
- Consulta y cambio de IPS.
- Consulta estado de afiliación PBS y PAC.
- Consulta incapacidades y licencias.
- Consulta histórico de pagos PBS.

Oficina virtual

Empleadores



www.sos.com.c

Portal transaccional exclusivo para empleadores

- Creación de usuarios nuevos (consultores)
- Radicar y consultar el estado de incapacidades y licencias.
- Registrar o actualizar cuenta bancaria para pago de prestaciones económicas
- Registrar novedades (*especificar las novedades 9 y 6)
- Consultar estado de afiliación y descargar certificados de afiliación (colaboradores vigentes)
- Descargar factura de venta PAC
- Consultar histórico de pagos PBS y PAC
- Descargar certificados PAC
- Radicar y consultar PQR
- Calificar la experiencia el en canal .

Vigilado Supersalud

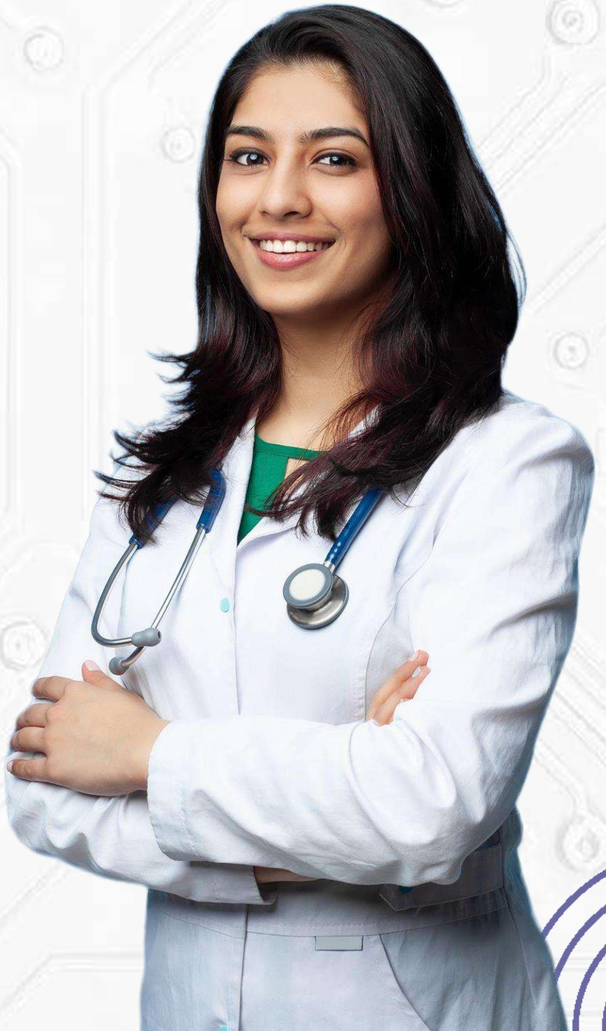
Oficina virtual

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Prestadores

www.sos.com.c

Portal transaccional exclusivo para prestadores



- **Actualizar datos básicos**
- **Creación de usuarios nuevos (Delegado)**
- **Consulta de detalle de pagos (permite consultar los pagos que se han realizado)**
- **Consulta de cartera (permite la consulta del estado actual de facturas específicas)**
- **Consulta y respuesta de glosas**

Vigilado Supersalud

Página Web

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

En www.sos.com.co podrás acceder a:

- Afiliación PBS/PAC
- Actualizar datos y documentos soportes
- Consultar IPS básica, atención de urgencias
- Consultar y radicar PQR
- Consultar red de atención por servicio y ciudad
- Información cuotas moderadoras y copagos
- Diligenciar formulario trámite portabilidad
- Manuales de uso oficina virtual
- Descargar formulario único de afiliación
- Descargar formulario empleador

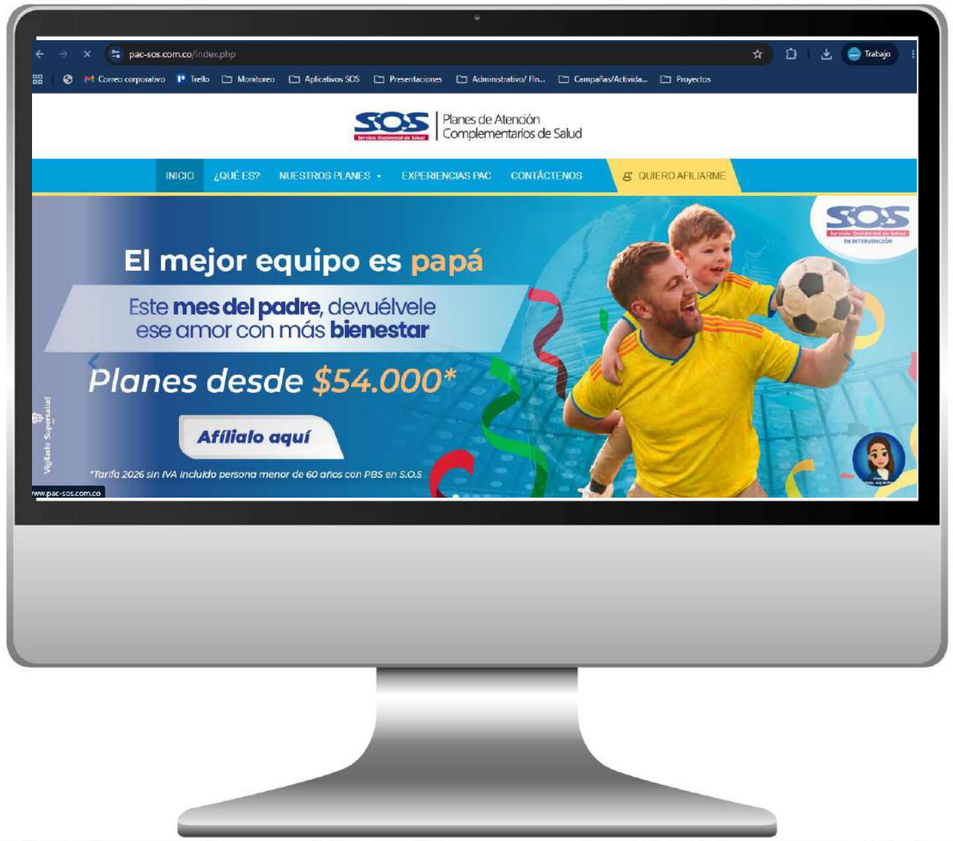


Vigilado Supersalud

Página Web PAC

En www.pac-sos.com.co podrás acceder a:

- Coberturas y servicios PAC
- Directorio medico PAC
- Canales de pago
- Formulario afiliación PAC
- Experiencias PAC
- Contactenos



Vigilado Supersalud

Formulario PQR

En www.sos.com.co podrás acceder a:

Formulario dispuesto para registrar felicitaciones, peticiones, sugerencias y quejas web; de las cuales contamos con 3 opciones:

Afiliados

Requerimientos radicados directamente por nuestros usuarios.

Empresas

Exclusivo para las empresa afiliadas a la EPS SOS

Familiar de Afiliado

Requerimientos que familiares o amigos radiquen a nuestros afiliados.

Vigilado Supersalud