Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

MANUAL DE USUARIO

ASISTENTE VIRTUAL ANITA

WHATSAPP Y CHATBOT

Vigilado Supersalud

MANUAL DE USUARIO
ASISTENTE VIRTUAL ANITA
(WHATSAPP Y CHATBOT)

Contenido

¿Cómo ingresar a Anita? 5

1. Consulta IPS primaria y atención de urgencias 6

2. Quiero afiliarme 7

2.1. Plan de beneficios en salud PBS 8

2.2. Plan de Atención Complementario PAC 9

3. Autorizaciones médicas 10

3.1 Consultar estado de prescripción MIPRES 11

3.2. Radicar órdenes médicas 13

3.3. Consulta y descarga de autorizaciones médicas 17

3.3.1. Estado de solicitud médica 20

3.3.2 Búsqueda por número de presolicitud. 24

4. Descarga de certificados y Factura PAC. 28

4.1 Certificado de afiliación del plan de beneficios de salud PBS (antes POS) 30

4.2 Certificado de Afiliación PBS con información de Empleador 32

4.3 Certificado de afiliación PAC 34

4.4 Certificado tributario para Retención en la Fuente PAC 36

4.5 Descarga tú factura de venta PAC 38

4.6 Consulta el estado de cartera PBS (antes POS) Y PAC 40

4.6.1 Detallado de cartera del plan de beneficios en salud PBS (antes POS) 41

4.6.2 Detallado de Cartera del Plan de Atención Complementario PAC 42

4.7 Descarga el Historial de Pagos PBS (antes POS) 43

4.8 Certificado Historial de Incapacidades y Licencias 44

5. Consultar estado de afiliación PBS (antes POS) Y PAC 45

5.1 Plan de beneficios en salud PBS (antes POS) 46

5.2 Plan de atención complementario PAC 47

6. Escribe y consulta tu PQR 48

6.1 Formulario Afiliados: 50

6.2 Formulario Terceros: 51

7. Guia médica PAC 52

8. Actualización 53

8.1 Actualiza Datos 54

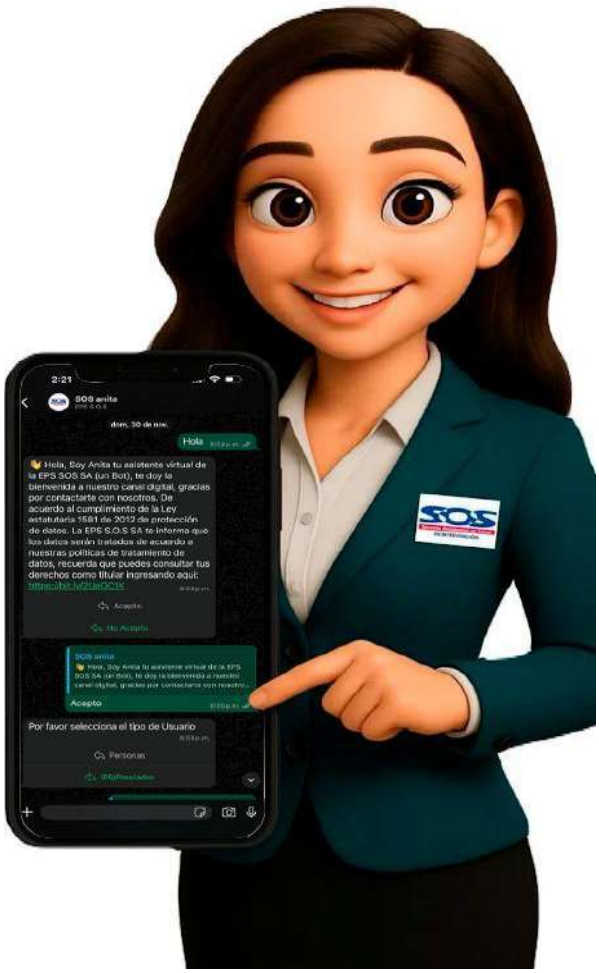
8.2 Actualiza documentos 55

MANUAL DE USUARIO
ASISTENTE VIRTUAL ANITA
(WHATSAPP Y CHATBOT)

El presente documento permite el acceso a la asesoría virtual de la EPS S.O.S S.A. a través de **Anita**, la (Agente Nacional Integral de Trámites Ágiles), un canal automatizado diseñado para brindar información clara y oportuna a nuestros afiliados.

El servicio se encuentra disponible en el **Chatbot** de la página web **www.sos.com.co** y mediante **WhatsApp** en la línea **318 508 3262**. Esta plataforma de autogestión facilita la consulta y descarga de documentos relacionados con los servicios de salud.

Para continuar con la atención, el afiliado deberá aceptar la autorización para el tratamiento de datos personales, conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la EPS S.O.S S.A., disponible en **www.sos.com.co**



Si la persona que ingresa al canal está o estuvo **afiliado(a)** tendrá acceso a las siguientes opciones:

➢Consulta IPS primaria y atención de urgencias

➢Quiero afiliarme

➢Descarga de certificados

- Certificado de Afiliación del plan de beneficios de salud PBS (antes POS)
- Certificado de Afiliación PBS con información de empleador
- Certificado de Afiliación PAC
- Certificado tributario para Retención en la Fuente PAC
- Descarga tú factura de venta PAC
- Consulta el estado de cartera PBS (antes POS) y PAC
- Detallado de cartera del plan de beneficios de salud PBS (antes POS)
- Detallado de cartera del Plan de Atención Complementario PAC
- Descarga el Historial de Pagos PBS (antes POS)
- Certificado Historial de Incapacidades y Licencias

➢Autorizaciones médicas

- Consultar estado de prescripción MIPRES
- Radicar, consultar y descargar autorizaciones médicas

➢ Consultar estado de afiliación PBS (antes POS) y PAC

➢Consultar directorio médico Plan de Atención Complementario (PAC)

➢Actualizar datos y documentos de identidad, extrajuicio de convivencia

Si **no está afiliado** tendrá acceso a las siguientes opciones:

➢Quiero Afiliarme

➢Preguntas frecuentes FAQ

➢Guia médica PAC

➢Coberturas y servicios PAC

A continuación, se describe cada uno de los pasos para navegar en las opciones disponibles.

¿Cómo ingresar a Anita?

Puedes acceder a Anita a través de nuestra página www.sos.com.co y en la parte inferior derecha encontrarás el icono del **Chatbot ¡Hola soy Anita!** De lo contrario, puedes agregar a tus contactos de **WhatsApp** el número **3185083262**, antes de iniciar deberás **aceptar la Política de Tratamiento de Datos Personales**.

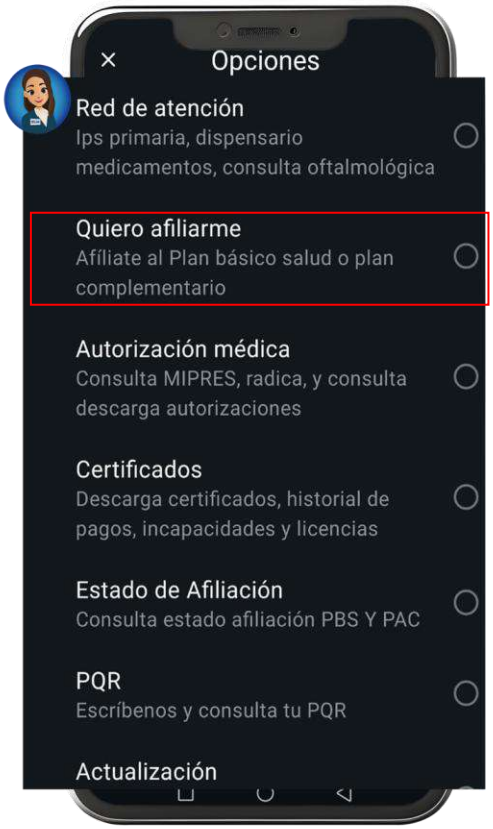
Luego debes ingresar el **tipo y número de documento** para poder acceder a los diferentes servicios que ofrece la plataforma de autogestión.

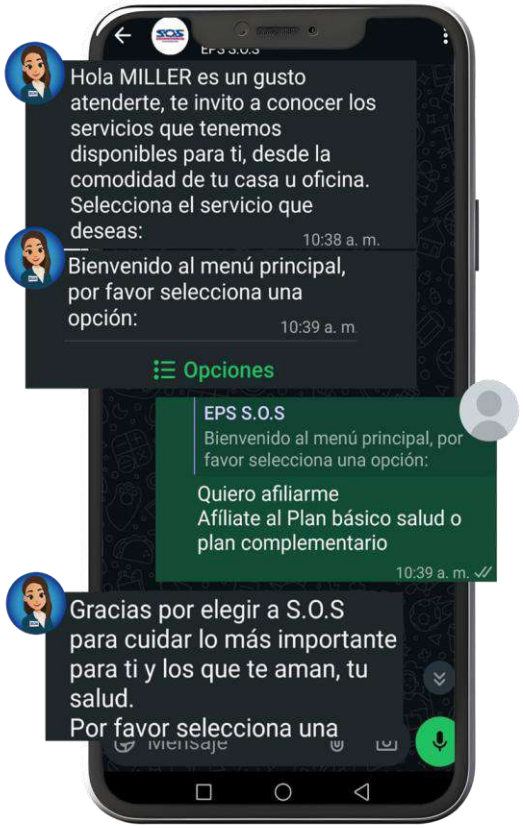
1. Consulta IPS primaria y atención de urgencias

Al seleccionar esta opción, podrás consultar la **red de atención del Plan de Beneficios en Salud (PBS, antes POS) de la EPS S.O.S S.A.**, donde se mostrará la siguiente información:

- IPS básica asignada
- Dirección de la IPS
- Teléfono de contacto
- Horario de atención
- Atención de urgencias
- Atención de urgencias pediátricas
- IPS de oftalmología
- Dirección y teléfono de oftalmología
- Horario de atención en oftalmología

2. Quiero afiliarme

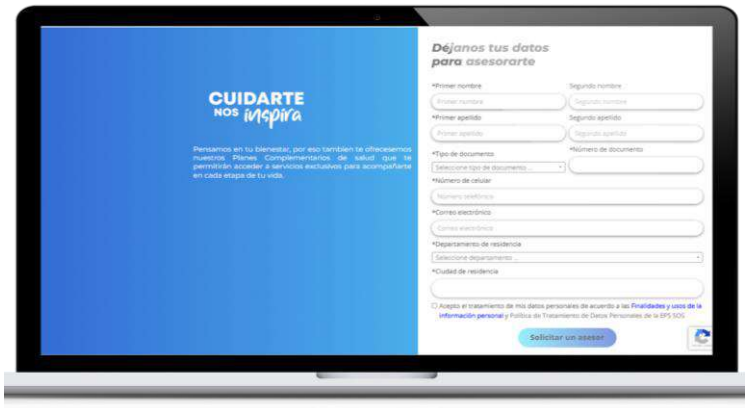




En esta opción podrás seleccionar el plan de tu preferencia, como es **Plan de beneficios en salud PBS** o **Plan de Atención Complementario PAC** y podrás diligenciar los datos básicos del usuario que desea realizar afiliación a nuestra EPS.

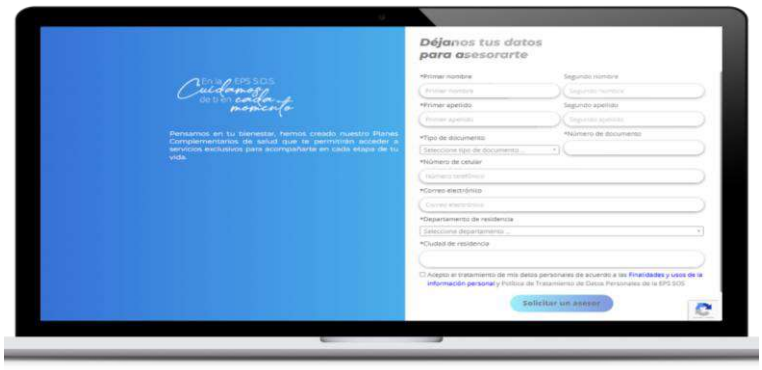
2.1. Plan de beneficios en salud PBS

En esta opción “Plan beneficios en salud PBS” tendrás un redireccionamiento a la página de la **EPS S.O.S S.A** donde podrás diligenciar tus datos básicos y solicitar un asesor y continuar con la afiliación.

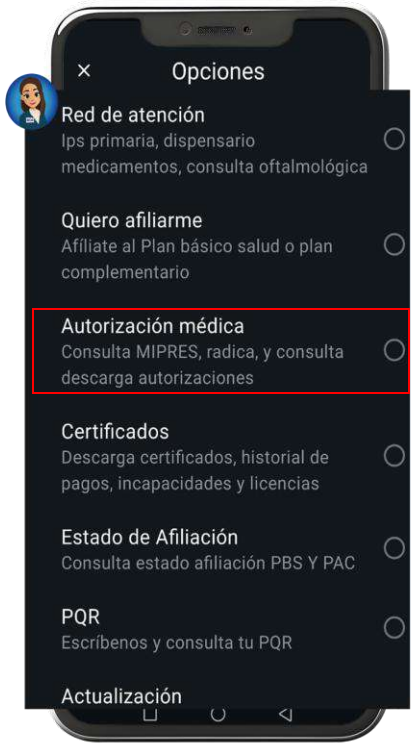


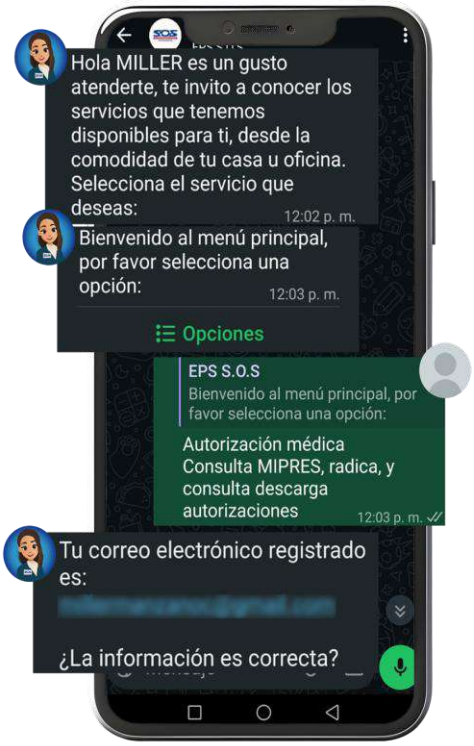
2.2. Plan de Atención Complementario PAC

En esta opción “Plan de atención complementario PAC” Tendrás un redireccionamiento a la página de la **EPS S.O.S S. A** donde podrás conocer planes exclusivos de salud, debes diligenciar tus datos básicos y solicitar un asesor.



3. Autorizaciones médicas



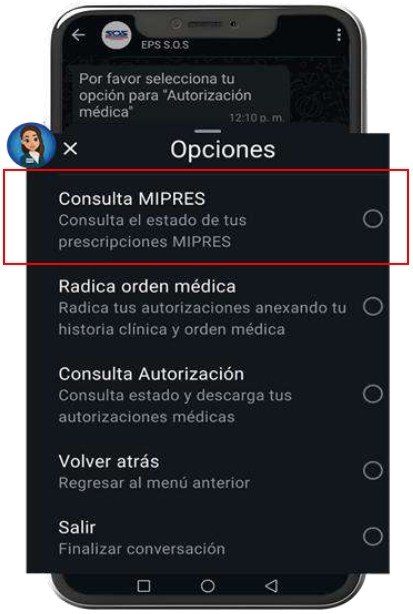


Esta opción te permite registrar, consultar y descargar tus solicitudes médicas, así como verificar el estado de tus autorizaciones MIPRES vigentes.

Como cotizante, puedes radicar solicitudes médicas a tu nombre o a nombre de tus beneficiarios menores de edad.
Si en tu grupo familiar hay beneficiarios mayores de edad o tu cónyuge también es cotizante, ellos deben ingresar por medio de Anita (Chatbot o WhatsApp) utilizando su tipo y número de identificación para realizar sus propias solicitudes.

Esto en cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012** sobre protección de datos personales.

3.1 Consultar estado de prescripción MIPRES



Esta opción te permite consultar el estado de las prescripciones MIPRES disponibles en la EPS SOS.

El sistema solicita responder tres (3) preguntas de seguridad con el fin de proteger la información del usuario; que corresponden a:

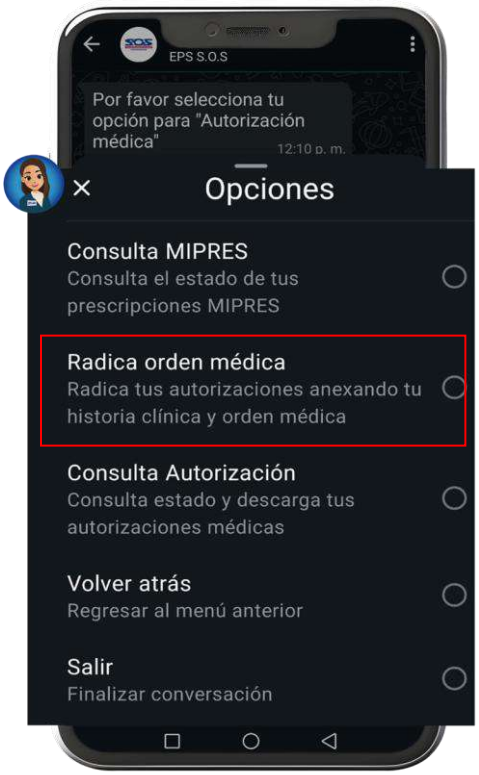
1. ¿Cuál de las siguientes fechas corresponde a tu nacimiento?
2. ¿Con cuál de las siguientes direcciones estás o has estado relacionado?
3. ¿Con cuál de los siguientes números telefónicos estás o ha estado relacionado?

Tendrás dos (2) intentos para responder correctamente las preguntas, en caso de que supere la cantidad máxima de intentos, el sistema bloqueará por 24 horas la opción **"Consultar estado de prescripción MIPRES"**.

Si respondes correctamente las preguntas, el sistema te permitirá descargar en formato PDF el detalle de las prescripciones MIPRES vigentes que tengas radicadas hasta la fecha de la consulta, o enviarlo al correo electrónico que tienes registrado.

En caso de que no presente prescripciones pendientes el sistema mostrará el siguiente mensaje *“Estimado usuario no tienes prescripciones MIPRES”.*

3.2. Radicar órdenes médicas



Con esta opción puedes radicar tus órdenes médicas para que sean autorizadas a través de un proceso fácil, ágil y seguro, evitando desplazamientos innecesarios.

Al momento de digitar la opción **Radica orden médica**, el sistema solicita la confirmación del correo electrónico registrado en nuestra base de datos para continuar con el proceso.

Si el correo electrónico registrado no es correcto, podrás ingresar uno nuevo que será válido únicamente para el trámite que estés realizando en ese momento. Si deseas actualizar permanentemente tu correo registrado, debes solicitarlo a través de nuestra línea de atención **018000 938 777**. El cambio se verá reflejado en un plazo de **24 horas**.

Una vez hayas seleccionado la opción **"No"** aparecerá el siguiente cuadro de texto y debes escoger la opción "ingresar correo" para que el sistema le permita digitar un correo electrónico actualizado, en el cual deseas recibir la información del trámite a realizar.

A continuación, debes seleccionar el tipo de servicio solicitado:

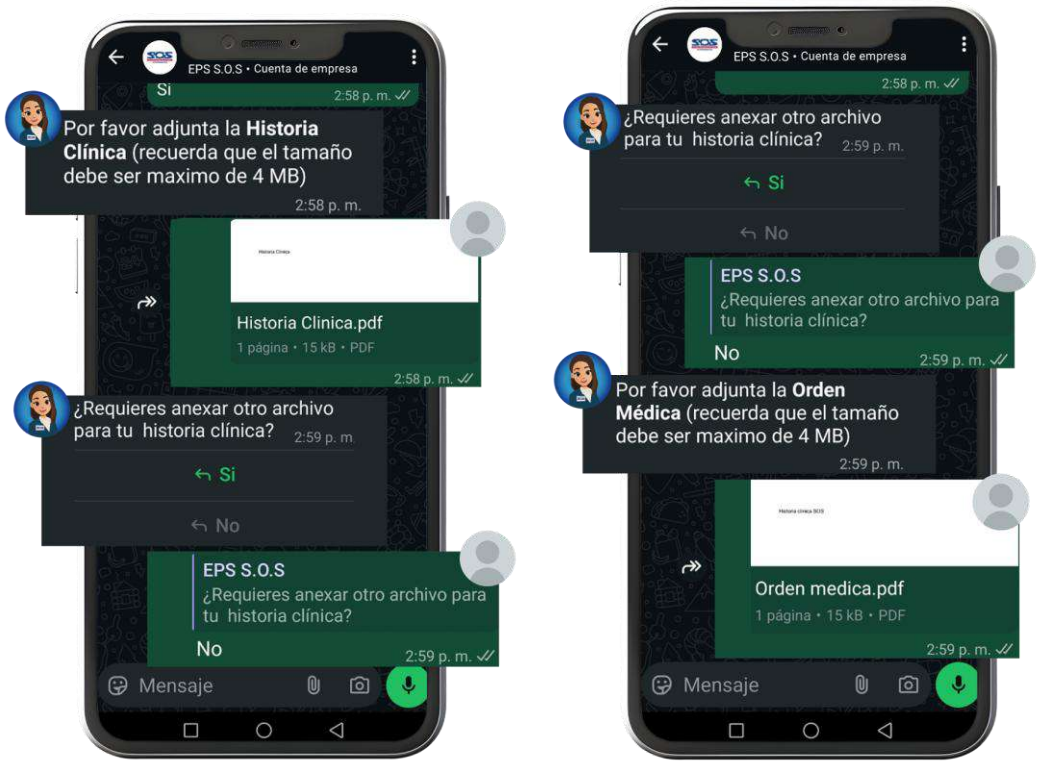
- Medicamentos
- Servicios domiciliarios
- Consulta profesional
- Ayudas diagnósticas básicas
- Procedimientos quirúrgicos
- Otro

Debes adjuntar el archivo de tu historia clínica y la orden médica.

Recuerda que solo se aceptan archivos en los siguientes formatos: **PNG, TIFF, JPG** o **PDF.** Puedes subir máximo 6 archivos en total:

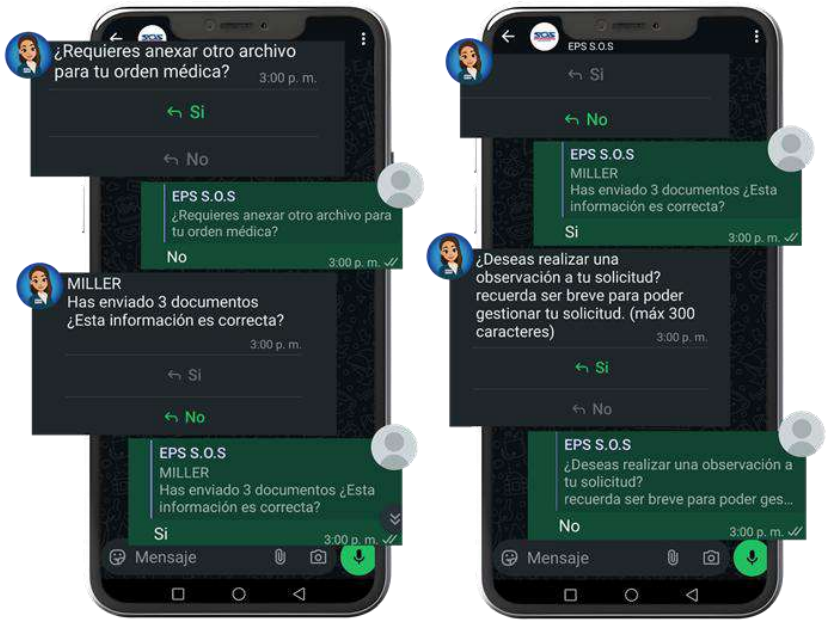
- Hasta 3 archivos para la historia clínica
- Hasta 3 archivos para las órdenes médicas

Si tienes más documentos, puedes solicitar ayuda para unirlos en un solo archivo **PDF**, siempre que no pese más de 4 megabytes **(MB).**



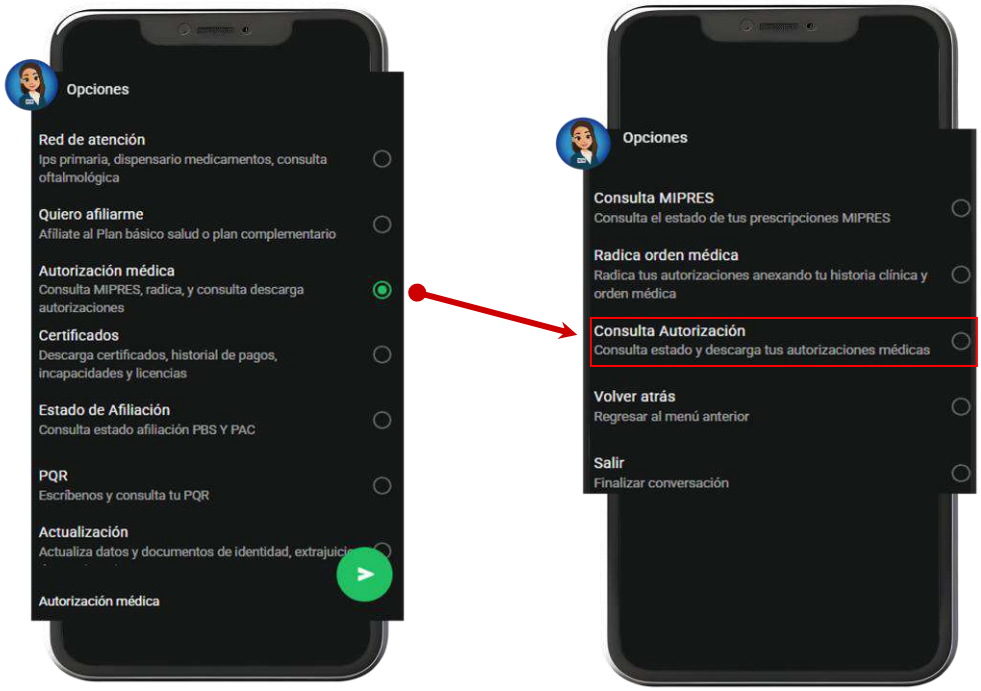
El sistema te pedirá confirmar la cantidad de documentos que has enviado. Si la cantidad es correcta, seleccione **"Sí"**. En caso contrario, si no corresponde a los archivos que cargaste, selecciona **"No"** y repite el proceso de carga.

Además, si lo consideras necesario, puedes agregar una observación adicional para complementar tu solicitud. Allí puedes incluir información relevante que facilite su adecuada gestión. Esta observación debe tener 300 caracteres máximo.



Una vez culminado el proceso de radicación el sistema informará el número de la presolicitud y se enviará una notificación al correo electrónico registrado.

3.3. Consulta y descarga de autorizaciones médicas



Con esta opción puedes consultar y descargar las autorizaciones médicas tanto para ti como para los miembros de tu grupo familiar. Si tienes beneficiarios afiliados, selecciona a la persona para la cual deseas realizar la consulta y luego confirma el correo electrónico registrado.

El sistema solicita responder tres (3) preguntas de seguridad con el fin de proteger la información del usuario; que corresponden a:

1. ¿Cuál de las siguientes fechas corresponde a tu nacimiento?
2. ¿Con cuál de las siguientes direcciones estás o has estado relacionado?
3. ¿Con cuál de los siguientes números telefónicos estás o ha estado relacionado?

Tendrás dos (2) intentos para responder correctamente las preguntas, en caso de que supere la cantidad máxima de intentos, el sistema bloqueará por 24 horas la opción **"Consultar autorización"**.

Si el correo electrónico registrado no es correcto, podrás ingresar uno nuevo que será válido únicamente para el trámite que estés realizando en ese momento. Si deseas actualizar permanentemente tu correo registrado, debes solicitarlo a través de nuestra línea de atención **018000 938 777**. El cambio se verá reflejado en un plazo de **24 horas**.

Una vez hayas seleccionado la opción **"No"** aparecerá el siguiente cuadro de texto y debes escoger la opción "ingresar correo" para que el sistema le permita digitar un correo electrónico actualizado, en el cual deseas recibir la información del trámite a realizar.

3.3.1. Estado de solicitud médica

Una vez hayas escogido la opción “Estado de solicitud médica” , podrás visualizar los grupos de servicios disponibles para realizar la consulta de autorizaciones.

Después de seleccionar el grupo se desplegarán las solicitudes y autorizaciones médicas que tengas.

Una vez seleccionado el grupo correspondiente para la consulta de autorizaciones, podrás visualizar todas las autorizaciones asociadas a dicho grupo. En el resultado se mostrarán detalles como: el nombre del servicio, el prestador, el número de autorización, la fecha de autorización y el estado actual. Si la autorización se encuentra en estado **Autorizada** o **Entregada**, tendrás la opción de generar el archivo en formato PDF con la autorización correspondiente.

Si la presolicitud aún se encuentra en proceso, no será posible descargar la autorización. En su lugar, Anita mostrará un mensaje indicando que la autorización aún no ha sido gestionada y que se encuentra en estado “En proceso”.

7:59
LTE 97
SANDRA te informamos que a la fecha estas son tus autorizaciones - solicitudes.
Por favor selecciona el servicio deseado:
1. Estimado(a) usuario(a) nos encontramos trabajando para responder tu solicitud 14567. Recuerde realizar sus consultas y descargas de documentos a través de nuestros canales digitales desde la comodidad de su casa u oficina, Whatsapp 3185083262, oficina virtual www.sos.com.co.
4:44 p.m.
Responder
Reenviar
Copiar
Destacar
Fijar
Reportar
Eliminar

3.3.2 Búsqueda por número de presolicitud.

Para realizar la búsqueda por número de presolicitud debe escoger la opción 2 y digita el número de su presolicitud. En el resultado se mostrarán detalles como: el nombre del servicio, el prestador, el número de autorización, la fecha de autorización y el estado actual. Si la autorización se encuentra en estado **Autorizada** o **Entregada**, tendrás la opción de generar el archivo en formato PDF con la autorización correspondiente

.

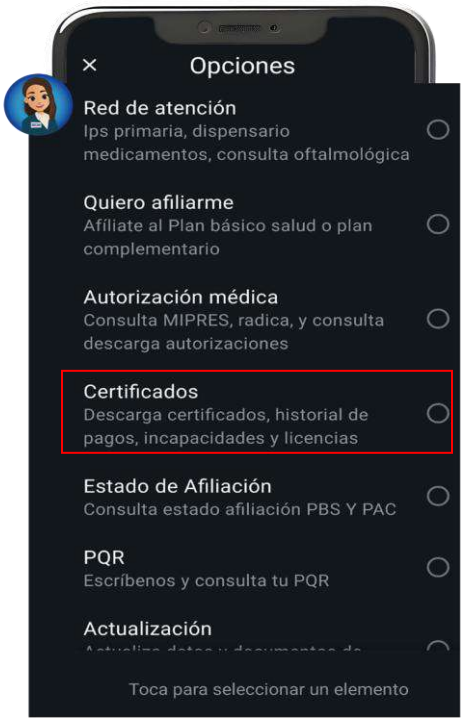
Si la presolicitud aún se encuentra en proceso, no será posible descargar la autorización. En su lugar, Anita mostrará un mensaje indicando que la autorización aún no ha sido gestionada y que se encuentra en estado “En proceso”.

Al momento de digitar, si se ingresa un número erróneo o inexistente, y no se encuentra asociado a ninguna presolicitud, se mostrará el siguiente cuadro de texto.

“No encontramos resultado para tu búsqueda”

8:26
LTE 94
51
EPS S.O.S
Selecciona el tipo de consulta que deseas realizar:
1 Estado de su solicitud médica.
2 Buscar por número de Presolicitud.
3 Volver al menú principal
9:40 a.m.
2 9:40 a.m.
Por favor escriba el número de la PreSolicitud que deseas consultar.
9:41 a.m.
1234 9:41 a.m.
ANGIE No encontramos resultados para tu consulta.
Recuerda que también puedes consultar el historial de tus autorizaciones médicas a través de nuestra Oficina Virtual Afiliados, en la opción "Autorizaciones Médicas" ingresando aquí https://bit.ly/366U97P
9:41 a.m.
¿Resolví tu inquietud?
1. Si
2. No
9:41 a.m.

4. Descarga de certificados y Factura PAC.



Al momento de digitar la opción **Certificados**, el sistema solicita la confirmación del correo electrónico registrado en nuestra base de datos para continuar con el proceso.

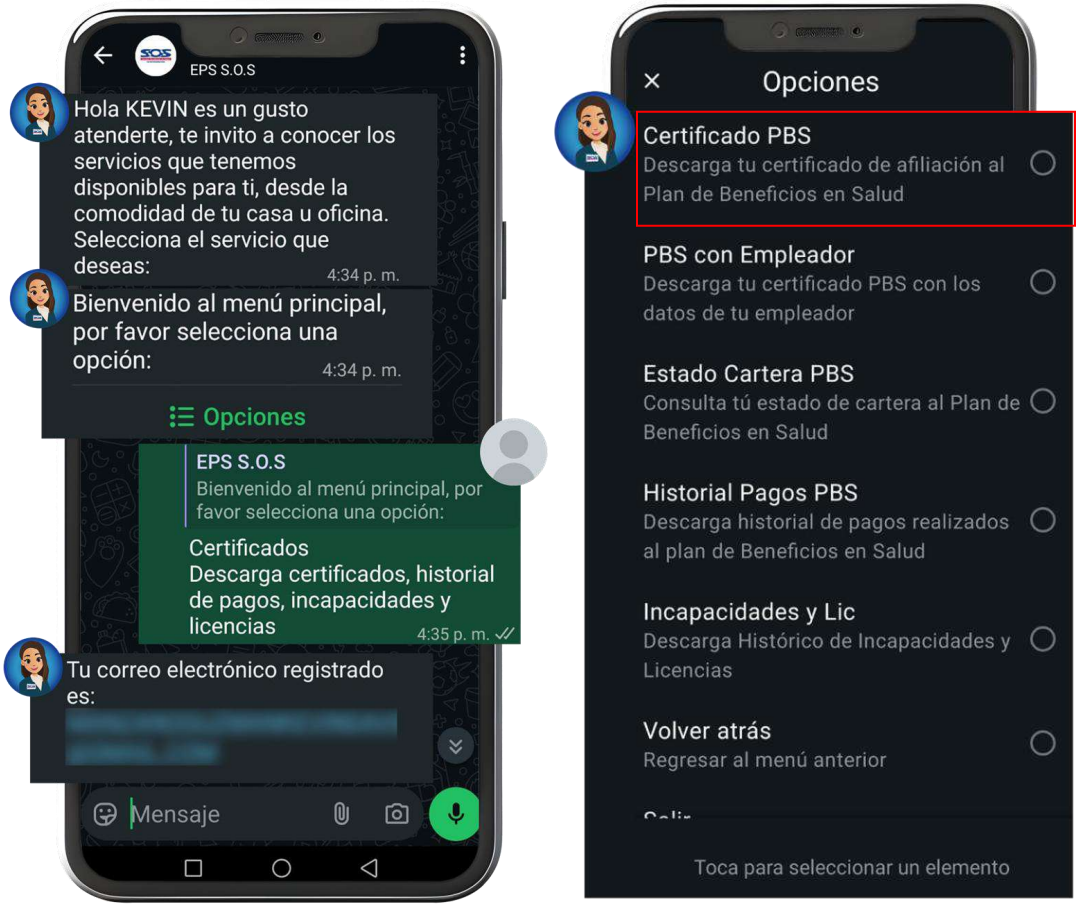
Si el correo registrado no es correcto, le permitirá suministrar un correo electrónico que será válido solo para el trámite que esté realizando en ese momento, de igual forma en caso de requerir actualización del correo registrado debe realizar la solicitud través de nuestra línea de atención **018000938777** el cambio se verá reflejado en 24hrs.

Una vez hayas seleccionado la opción **"No"** aparecerá el siguiente cuadro de texto y debes escoger la opción "ingresar correo" para que el sistema le permita digitar un correo electrónico
actualizado, en el cual deseas recibir la información del trámite a realizar.

Ten en cuenta que para abrir los certificados debes usar como clave el número de documento de identidad.

A continuación, presentamos los diferentes tipos de documentos disponibles para nuestros afiliados a la **EPS S.O.S S.A** del régimen PBS Contributivo, PBS Subsidiado y de planes complementarios:

4.1 Certificado de afiliación del plan de beneficios de salud PBS (antes POS)

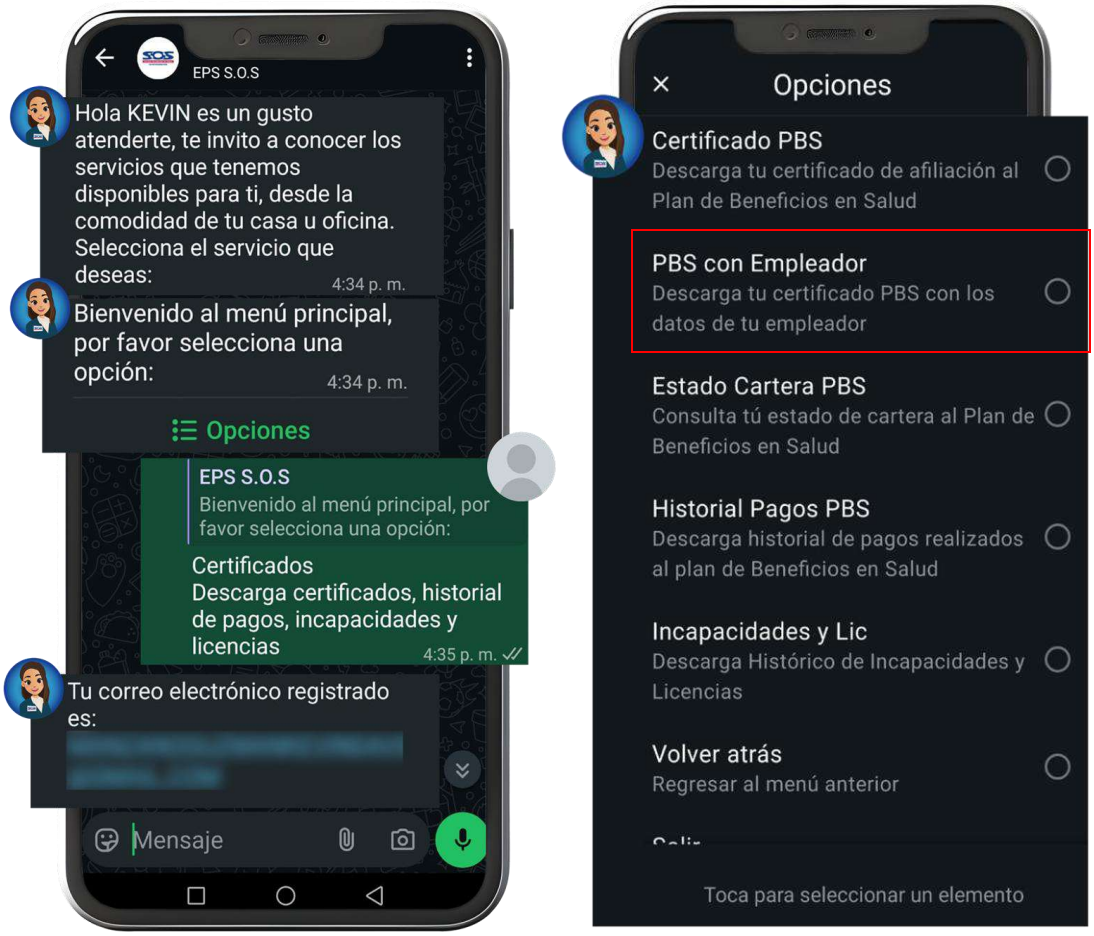


En esta opción podrás tener al alcance el certificado de afiliación PBS para el cotizante y tú grupo básico familiar.

El sistema le permitirá al cotizante enviar a través del correo electrónico registrado o en formato PDF el certificado de afiliación PBS a nombre propio y de sus beneficiarios que se encuentren bajo su contrato.

En caso de que requieras descargar otro certificado para otra persona dentro de tu grupo familiar, debes seleccionar “Si” en la pregunta *¿Deseas descargar otro certificado?* y continuar con la descarga solicitada.

4.2 Certificado de Afiliación PBS con información de Empleador

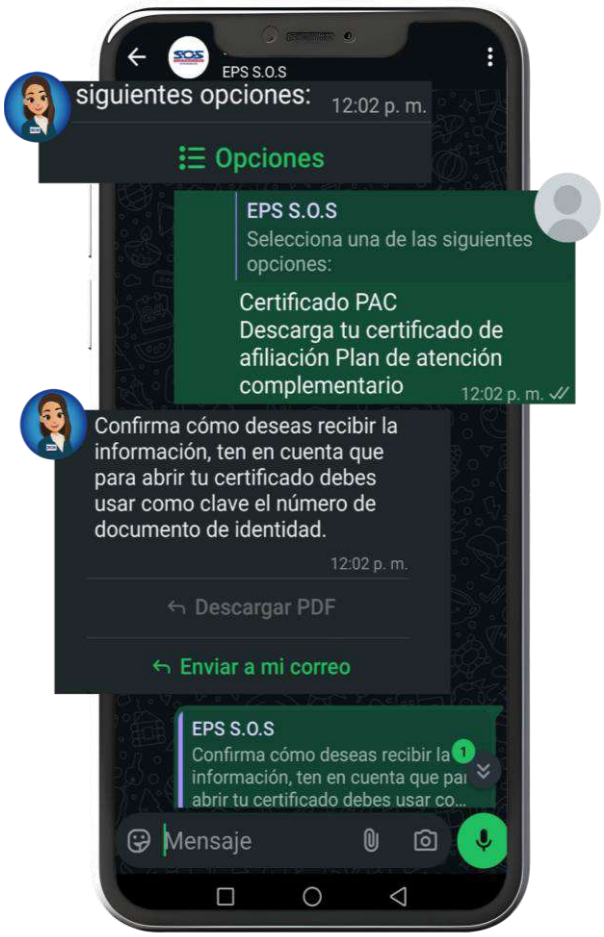


Este certificado es generado únicamente al afiliado y cónyuge cotizantes 2 donde encontrará el nombre de la razón social de la(s) empresa(s) del contrato activo al que se encuentre vinculado.

El sistema enviará a través del correo electrónico registrado un archivo en formato PDF con el (los) certificado (s) por cada empleador

En caso de que requieras descargar otro certificado, debes seleccionar “Si” en la pregunta *¿Deseas descargar otro certificado?* y continuar con la descarga solicitada.

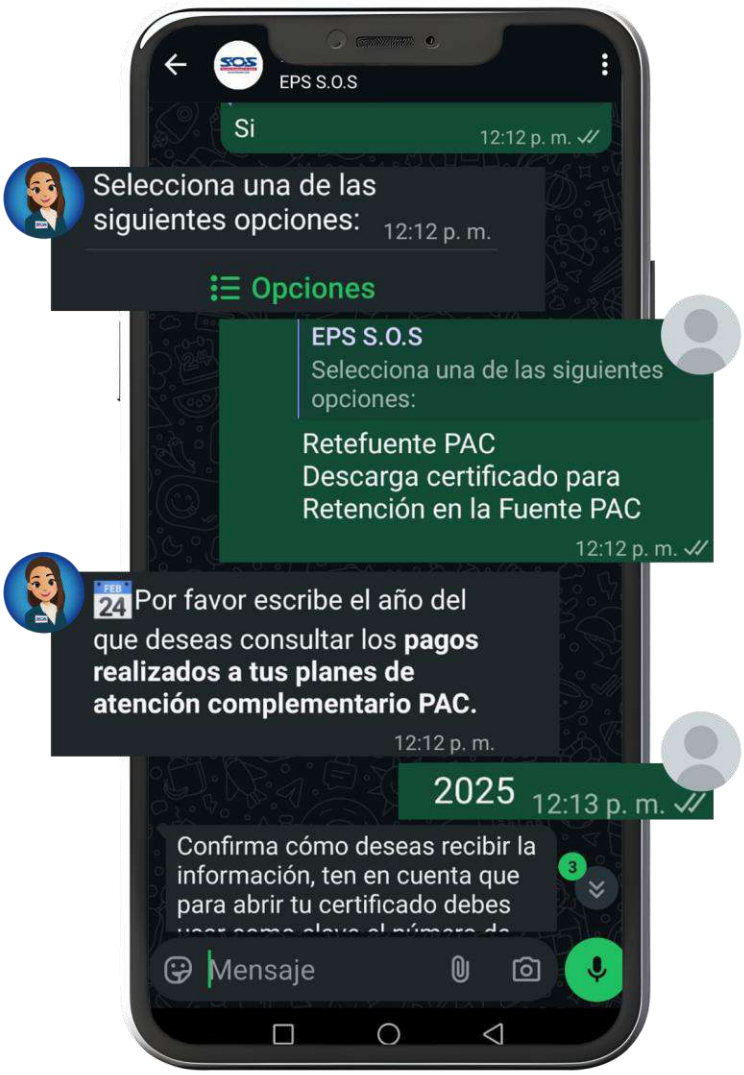
4.3 Certificado de afiliación PAC



Podrás descargar el certificado de afiliación Plan de Atención Complementario (PAC) para el cotizante y los beneficiarios adscritos, el sistema te enviará a través del correo electrónico registrado o podrás descargar en PDF el certificado de afiliación PAC a nombre propio o de los beneficiarios que se encuentren bajo su contrato.

En caso de que requieras descargar otro certificado para otra persona dentro de tu grupo familiar con afiliación Plan de Atención Complementario (PAC), debes seleccionar “Si” en la pregunta *¿Deseas descargar otro certificado?* Y continuar con la descarga solicitada.

4.4 Certificado tributario para Retención en la Fuente PAC

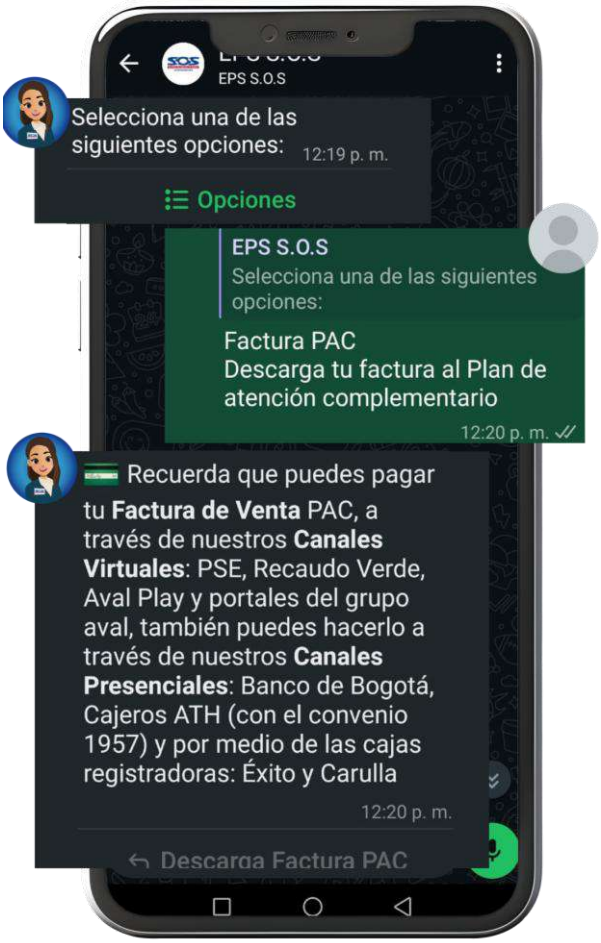


El sistema le permitirá al cotizante o responsable de pago del Plan de Atención Complementario PAC descargar los pagos realizados y enviarlo al correo electrónico, para esto, debe digitar el **"Año"** del que desea consultar.

Cabe anotar que si tienes más de un Plan de Atención Complementario (PAC) contratado se enviará el certificado individual por cada uno de estos.

En caso de que requieras descargar otro certificado, debes seleccionar “Si” en la pregunta *¿Deseas descargar otro certificado?* y continuar con la descarga solicitada digitando nuevamente el año a consultar.

4.5 Descarga tú factura de venta PAC

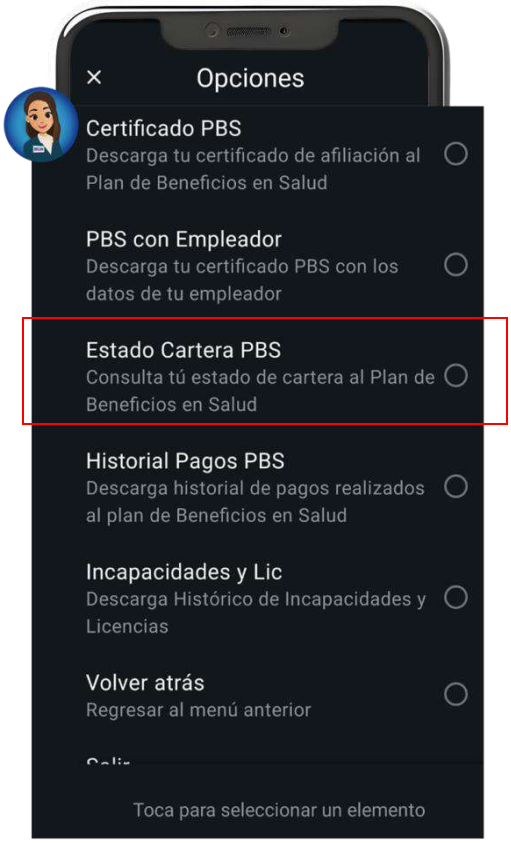


El afiliado cotizante o responsable de pago PAC puede conocer la factura de venta PAC la cual está disponible hasta el 5to día de cada mes, esta se enviará únicamente al correo electrónico registrado en nuestra base de datos dando cumplimientos a los requerimientos de la facturación electrónica

De lo contrario, si no cuentas con factura disponible el sistema arrojará el siguiente mensaje:

"En este momento no presentas ninguna factura pendiente de pago de los Planes de Atención complementario (PAC)."

4.6 Consulta el estado de cartera PBS (antes POS) Y PAC



En esta opción, el afiliado de la **EPS S.O.S S. A** podrá consultar los siguientes certificados:

- Detallado de cartera del Plan de Beneficios en Salud PBS (antes POS), corresponde a los períodos pendientes de pago por el empleador o como afiliado independiente.

- Detallado de cartera del Plan de Atención Complementario PAC corresponde a los períodos pendientes de pago.

4.6.1 Detallado de cartera del plan de beneficios en salud PBS (antes POS)

Con esta opción puedes generar el listado de los períodos pendientes de pago, detallado por cada periodo. Solo debes seleccionar la opción **"Plan de Beneficios en Salud PBS",** y el sistema enviará al correo electrónico registrado o descargar en la conversación el detalle de los saldos pendientes por cancelar.
Si no tienes pagos pendientes, el sistema te mostrará el mensaje:

"En estos momentos no presentas pagos pendientes por el Plan de Beneficios en Salud PBS."

4.6.2 Detallado de Cartera del Plan de Atención Complementario PAC

Con esta opción puedes generar el listado de cartera PAC, detallado por mes. Debes seleccionar la opción **"Plan de Atención Complementario PAC",** y el sistema enviará al correo electrónico registrado el saldo pendiente por cancelar. Si no tienes pagos pendientes, el sistema te mostrará el siguiente mensaje:

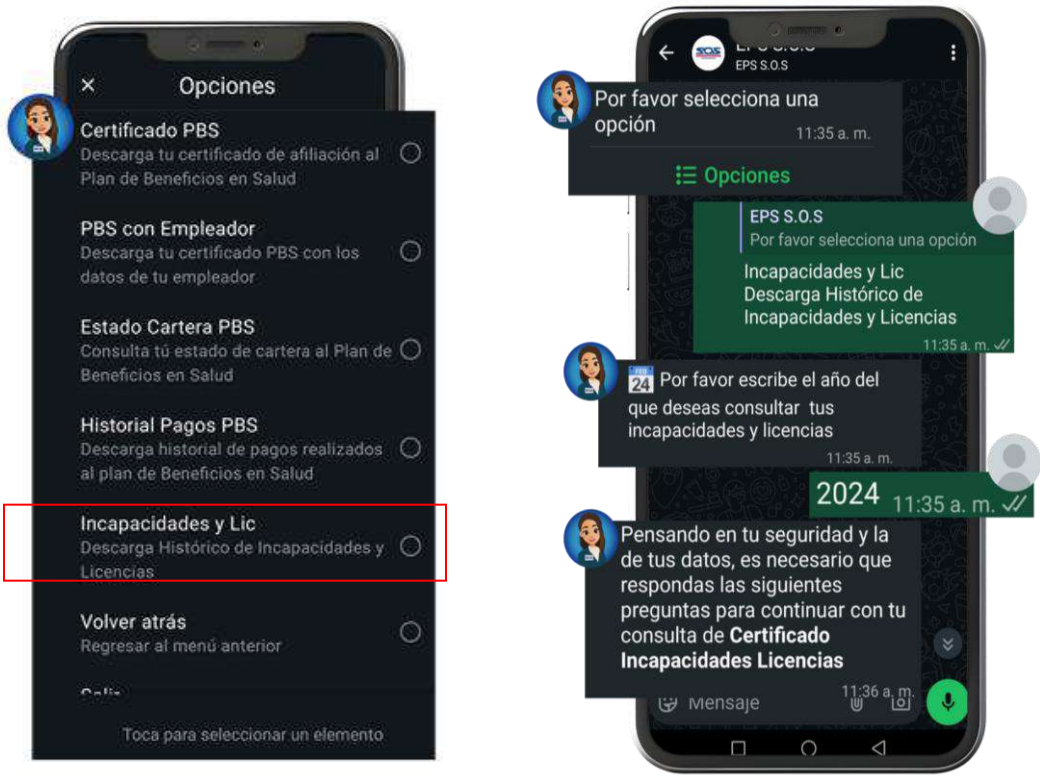
"En estos momentos no presentas pagos pendientes por el Plan de Atención Complementario."

4.7 Descarga el Historial de Pagos PBS (antes POS)

Esta opción le permite al afiliado consultar la información de los aportes realizados al Sistema General de Seguridad Social en Salud en el año deseado.

El sistema solicita digitar el **"Año"** que desea consultar y el certificado será enviado al correo electrónico registrado o lo puede descargar por PDF.

4.8 Certificado Historial de Incapacidades y Licencias



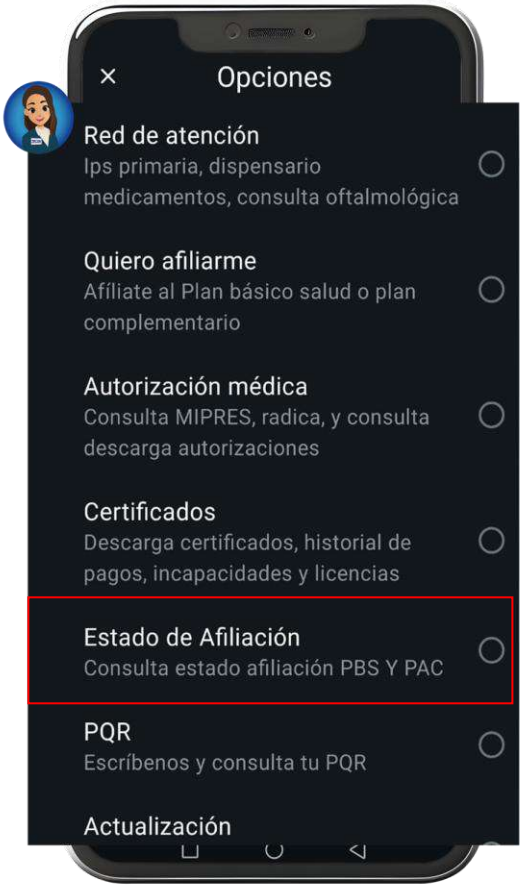
Esta opción le permite al usuario y cónyuge cotizantes consultar las incapacidades y licencias radicadas en la **EPS S.O.S S.A**.

El sistema solicita digitar el **"Año"** que desea consultar el historial de incapacidades y licencias, adicionalmente, el afiliado deberá responder tres (3) preguntas de seguridad con el fin de proteger la información del usuario; que corresponden a:

1. ¿Con cuál de los siguientes números telefónicos estás o ha estado relacionado?
2. ¿Cuál de las siguientes fechas corresponde a tu nacimiento?
3. ¿Con cuál de las siguientes direcciones estás o has estado relacionado?

El afiliado tendrá dos (2) intentos para responder correctamente las preguntas, en caso de que supere la cantidad máxima de intentos, el sistema bloqueará por 24 horas la opción **"Descarga Histórico de incapacidades y licencias"**. Por el contrario, si las preguntas son respondidas correctamente, el sistema enviará al correo electrónico registrado o permitirá descargar en PDF el histórico de las incapacidades y licencias que el afiliado ha radicado en la **EPS S.O.S S.A**.

5. Consultar estado de afiliación PBS (antes POS) Y PAC



En esta opción, como afiliado cotizante o beneficiario de la EPS S.O.S S.A, podrás consultar el estado de tu afiliación. Para ello, deberás seleccionar el plan sobre el cual deseas realizar la consulta:

5.1 Plan de beneficios en salud PBS (antes POS)

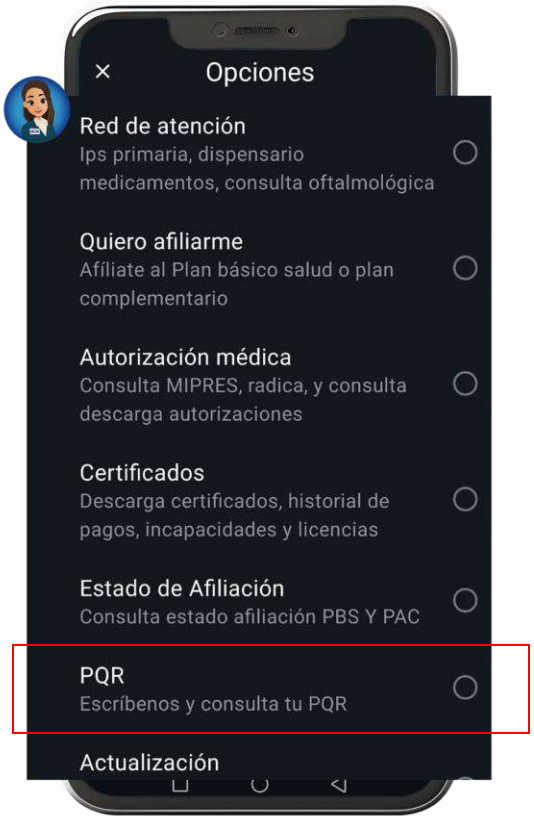
Si tienes beneficiarios dentro de tu grupo familiar, el sistema te preguntará a cuál de los usuarios deseas realizar la consulta. Una vez seleccionado, se mostrará la información correspondiente, incluyendo el número de identificación del afiliado, el estado de afiliación y el tipo de afiliado (Cotizante, Beneficiario, Cabeza de familia, Cónyuge cotizante, entre otros), como se muestra en la imagen.

5.2 Plan de atención complementario PAC

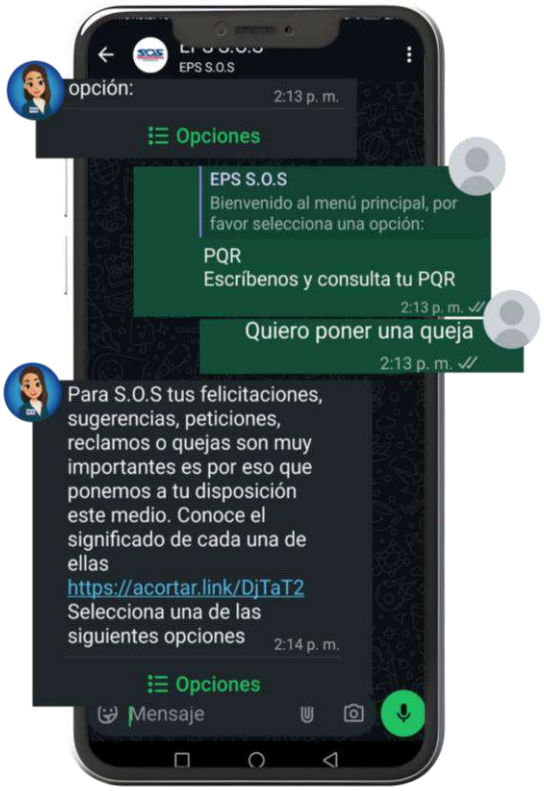
Si cuentas con un Plan de Atención Complementaria (PAC) y tienes un grupo familiar afiliado, el sistema te solicitará seleccionar al usuario sobre el cual deseas realizar la consulta. Una vez elegido, se desplegará la información correspondiente, que incluye el tipo de plan, el número de identificación del afiliado, el estado de afiliación y la fecha de vigencia, como se muestra en la imagen.

Si no cuentas con un Plan de Atención Complementaria (PAC) el sistema te arrojará el siguiente mensaje*: "Lo sentimos esta opción solo está disponible para nuestros usuarios afiliados al PAC con S.O.S"*

6. Escribe y consulta tu PQR



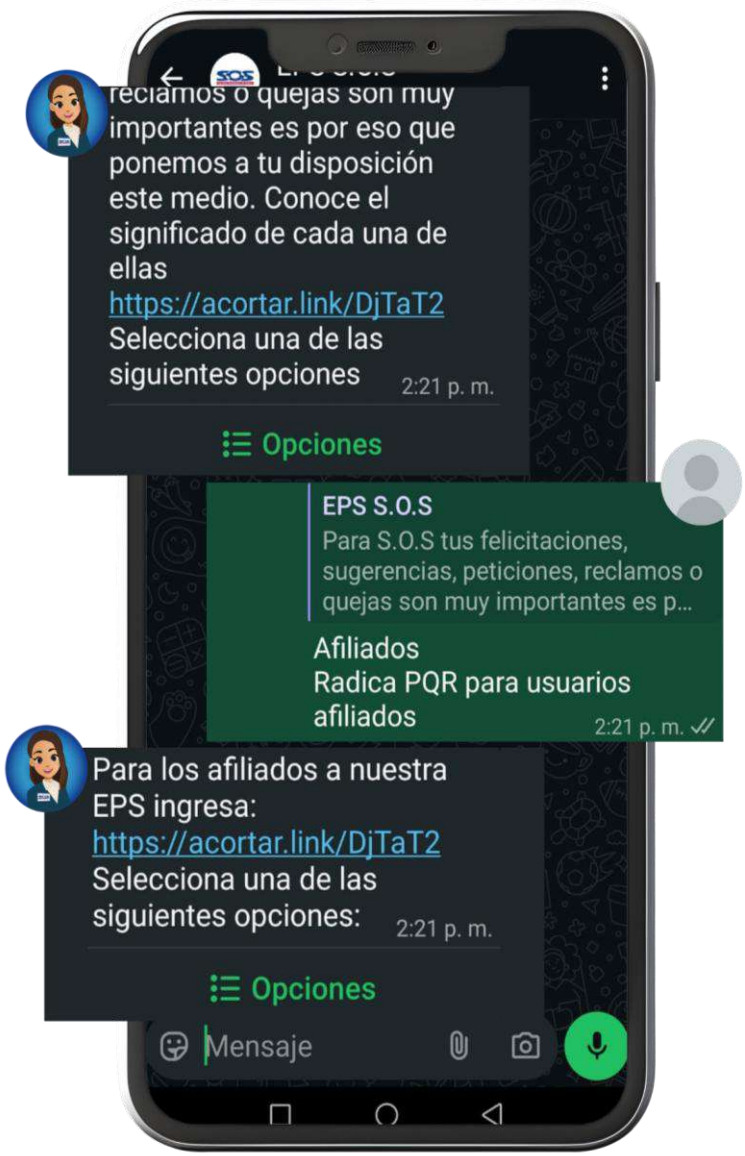
Para nuestra **EPS S.O.S S.A** tus felicitaciones, sugerencias, peticiones, reclamos o quejas son muy importantes, es por eso que hemos diseñado esta opción para que puedas radicar tus **PQRD** a través de 3 formularios que se encuentran disponibles en la página www.sos.com.co.



Al hacer clic en el enlace tendrás un redireccionamiento a la página de consulta y radica tus PQR https://www.sos.com.co/afiliados/contactenos/ donde podrás ver nuestros formularios para nuestros tipos de usuarios los cuales son:

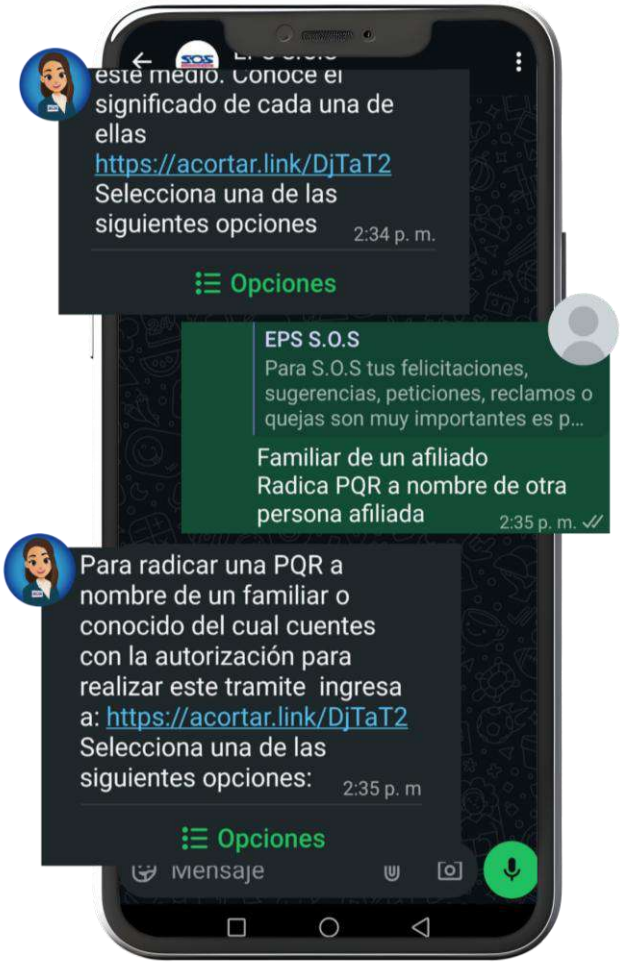
6.1 Formulario Afiliados:

Para radicar solicitudes a nombre propio selecciona opción 1 correspondiente a **Afiliados** y haz clic en el enlace informado en el texto del Bot.

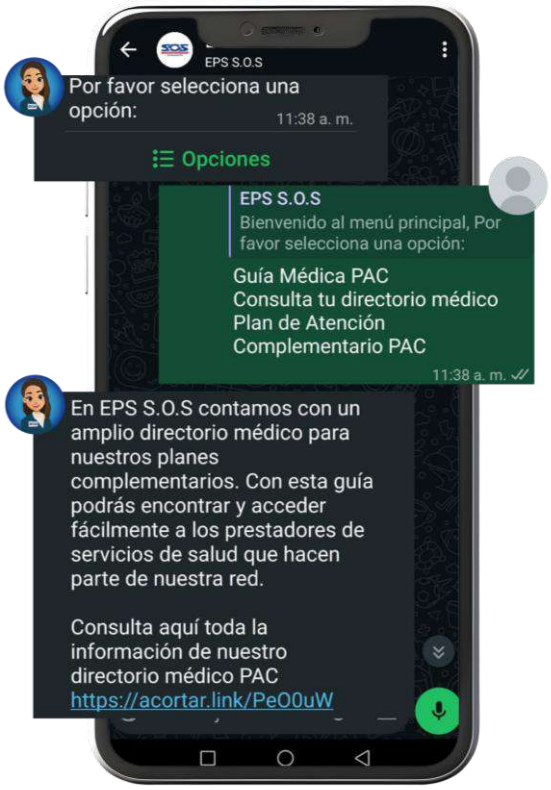


6.2 Formulario Terceros:

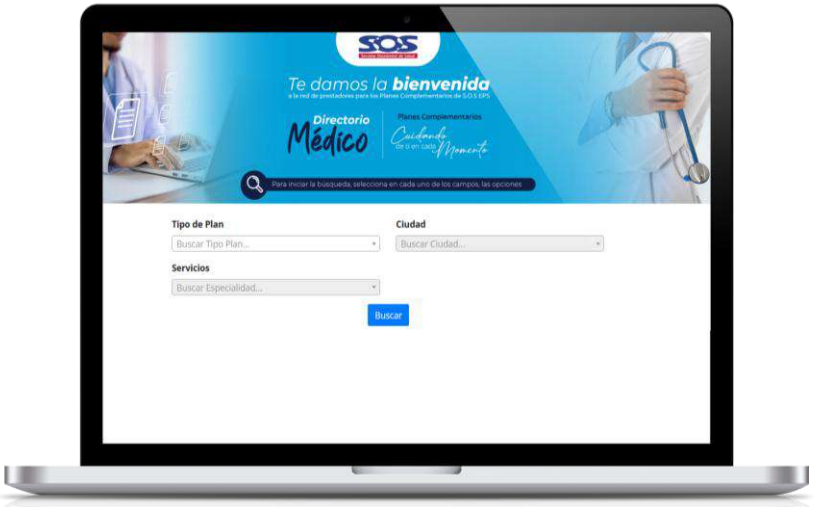
Radicar solicitudes a nombre de otro afiliado selecciona la opción familiar de un afiliado correspondiente a **terceros,** es decir, una persona que interpone una PQR a nombre de un afiliado a la EPS, haz clic en el enlace informado en el texto del Bot.



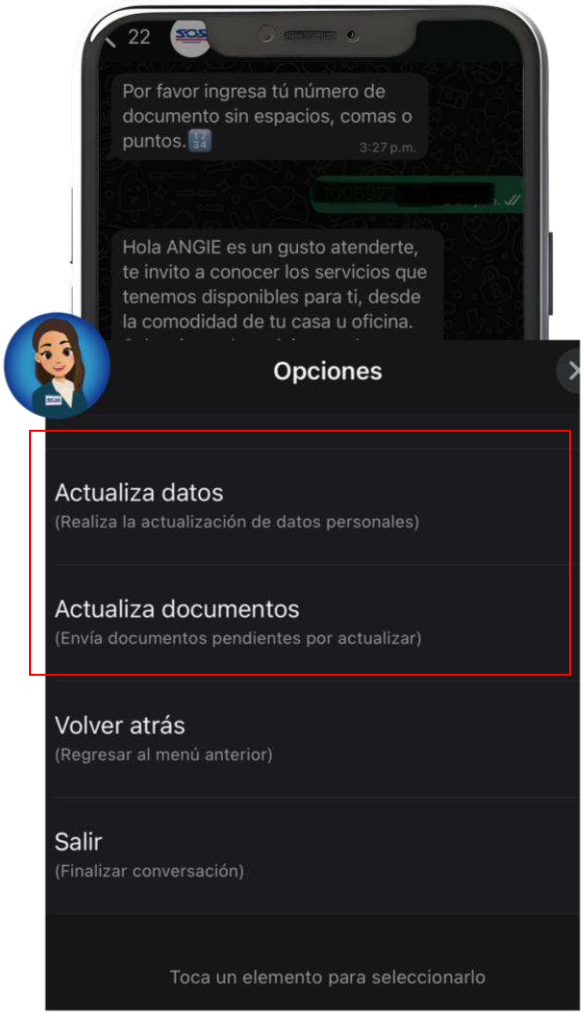
7. Guia médica PAC



Si tienes plan de atención complementaria tendrás redireccionamiento a la página https://bit.ly/3fRy5jB donde podrás tener acceso al Directorio Médico (PAC), diligenciando los campos Tipo de Plan, Ciudad y Servicio, podrá conocer el nombre del centro médico y dirección a donde serás atendido.

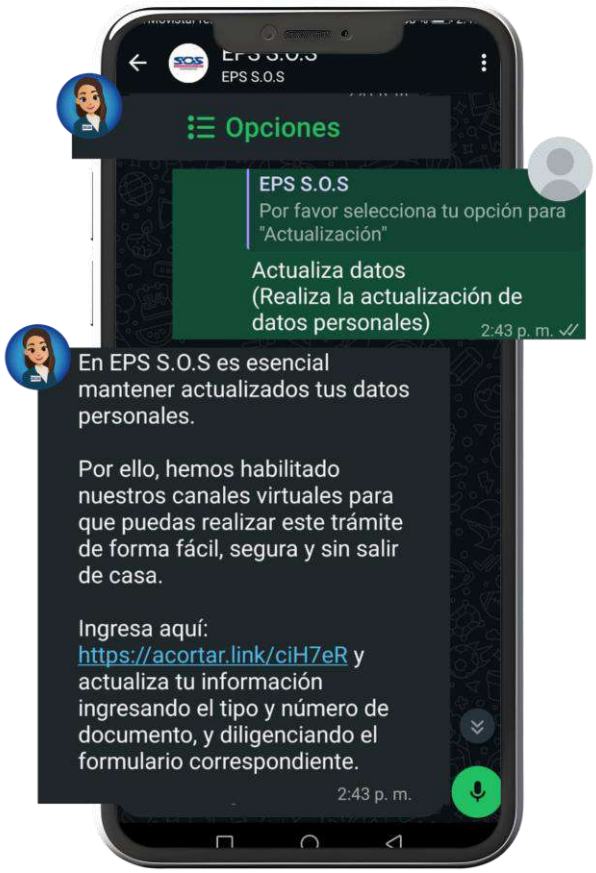


8. Actualización



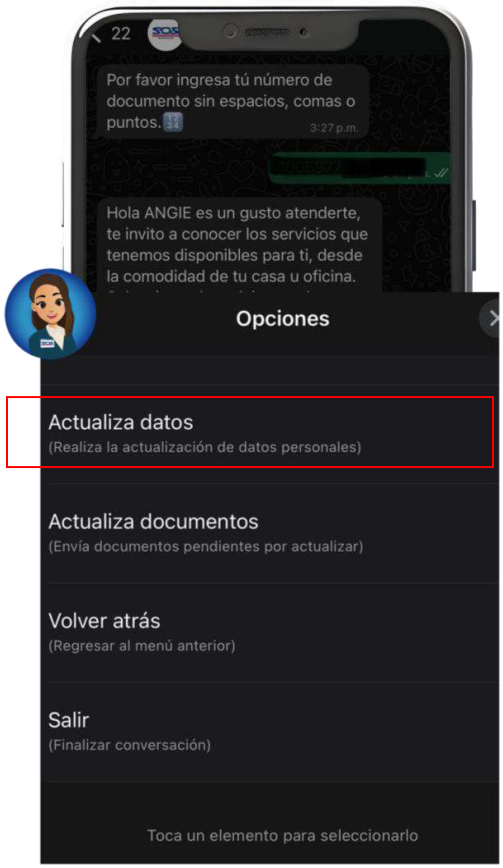
Esta opción te permitirá realizar la actualización de tus datos personales y actualizar tus documentos de identidad pendientes, con el fin de mantener tu información completa, vigente y correcta en nuestro sistema.

8.1 Actualiza Datos



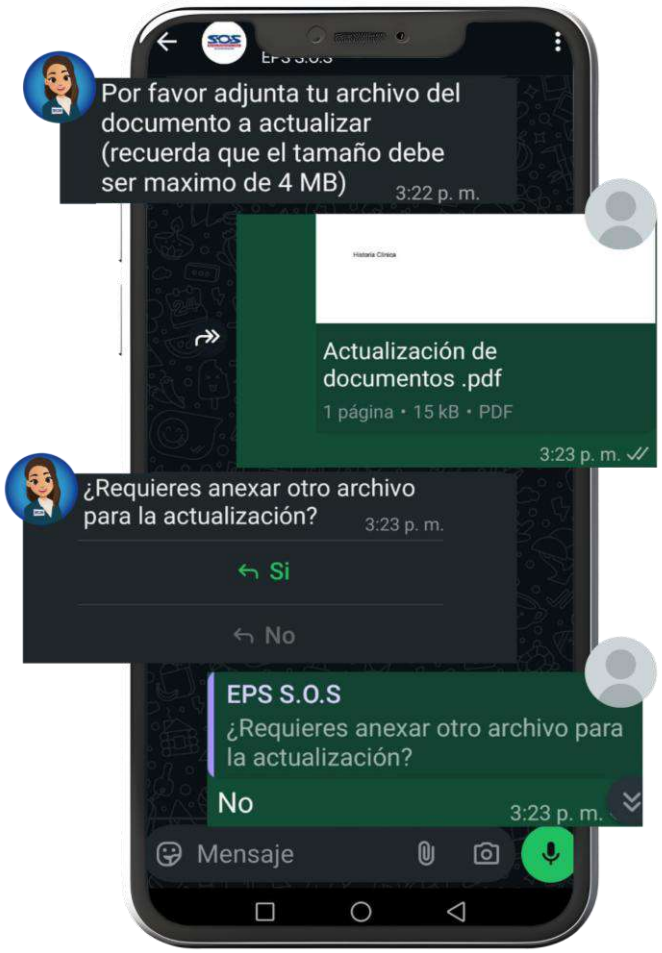
Al hacer clic en el enlace https://acortar.link/ciH7eR tendrás un redireccionamiento a la página de actualización de datos donde podrás ver nuestro formulario para realizar el trámite de actualización de información.

8.2 Actualiza documentos



Con esta opción puedes actualizar datos y documentos de identidad, extrajuicio de convivencia. Evitando desplazamientos innecesarios en esta opción puedes hacer un proceso fácil, ágil y seguro

Debes adjuntar el documento de identidad que deseas actualizar. Recuerda que solo se aceptan archivos en los siguientes formatos: PNG, TIFF, JPG o PDF. El peso total no debe superar los 4 MB. Debes adjuntar la imagen o archivo correspondiente



El sistema te pedirá confirmar la cantidad de documentos que has enviado y si requieres añadir más documentos, si deseas añadir otro documento seleccione **"Sí"**. En caso contrario, si ya cargaste los documentos correspondientes selecciona **"No"**. Además, si lo consideras necesario, puedes agregar una observación breve adicional para complementar tu solicitud. Allí puedes incluir información relevante que facilite su adecuada gestión. Esta observación debe tener 300 caracteres máximo. Recibirás respuesta a tu correo.

Para la **EPS S.O.S S. A** es muy importante brindar a sus afiliados herramientas de autogestión para agilizar sus solicitudes.

Nuestro canal virtual cuenta con la opción de paso a agente escribiendo las palabras asesor, agente, asesora o una vez el usuario califiqué nuestra encuesta de satisfacción y la respuesta a ¿Resolví tu inquietud? es “NO”, uno de nuestros agentes tomará la atención para identificar el requerimiento y gestionar la solución, adicionalmente, nuestro Bot está en continuo aprendizaje gracias a las diferentes interacciones que nos permiten construir respuestas automáticas que agilizan el acceso a la información requerida.