




Guía de uso general de los servicios y aplicativos de la oficina virtual para afiliados.


Vigilado Supersalud

Contenido

1	¿Cómo ingresar a la Oficina Virtual?	4
2	Registro de Usuario	5
2.1	Crear mi cuenta.	6
2.1.1	Válida	6
2.1.2	Registra.....	9
2.1.3	Ingresar	11
3	Ingreso de usuario a la Oficina Virtual	12
3.1	Olvidé mi contraseña	14
4	Menú inicial	15
4.1	Mi Cuenta	18
4.1.1	Datos Personales	18
4.1.2	Actualizar documentos	22
4.1.3	Cambio IPS	23
4.1.4	Cambiar contraseña	25
4.2	Autorizaciones médicas	27
4.2.1	Registrar mi Solicitud	28
4.2.2	Consultar estado de mi solicitud.....	33
4.2.3	Consultar estado de mi solicitud MIPRES.....	35
4.2.4	Consulta el Histórico C. Moderadoras y copagos.....	38
4.3	Certificado en Línea.....	39
4.4	Pagos y Factura de Venta.....	40
4.4.1	Consultar y Pagar.....	41
4.4.2	Consultar mi Cartera	43
4.4.3	Historial de Pagos	44
4.4.4	Incapacidades y licencias.....	45
4.5	Contáctenos	46
4.6	Encuesta de satisfacción	50

Este documento le permitirá al afiliado acceder a la **Oficina Virtual** de la **EPS SOS SA**, una plataforma de autogestión para realizar consultas y descargar información, con las medidas de seguridad necesarias para la navegabilidad.

El afiliado realizará un registro único para acceder a los servicios y una vez validados los datos básicos, podrá consultar y descargar documentos:

- Certificado de afiliación PBS
- Certificado de afiliación PAC
- Certificados de pagos PAC para retención en la fuente
- Solicitud de cambio de IPS
- Consultar historial de pagos
- Actualización de datos
- Consultar estado de cartera PBS y PAC
- Consultar el estado de la afiliación
- Certificado de histórico de incapacidades
- Realizar pagos del Plan de Atención Complementario a través de PSE
- Registrar y consultar sus solicitudes de autorización médica.
- Consultar el estado de prescripción MIPRES
- Consultar Histórico cuota moderadoras y copago

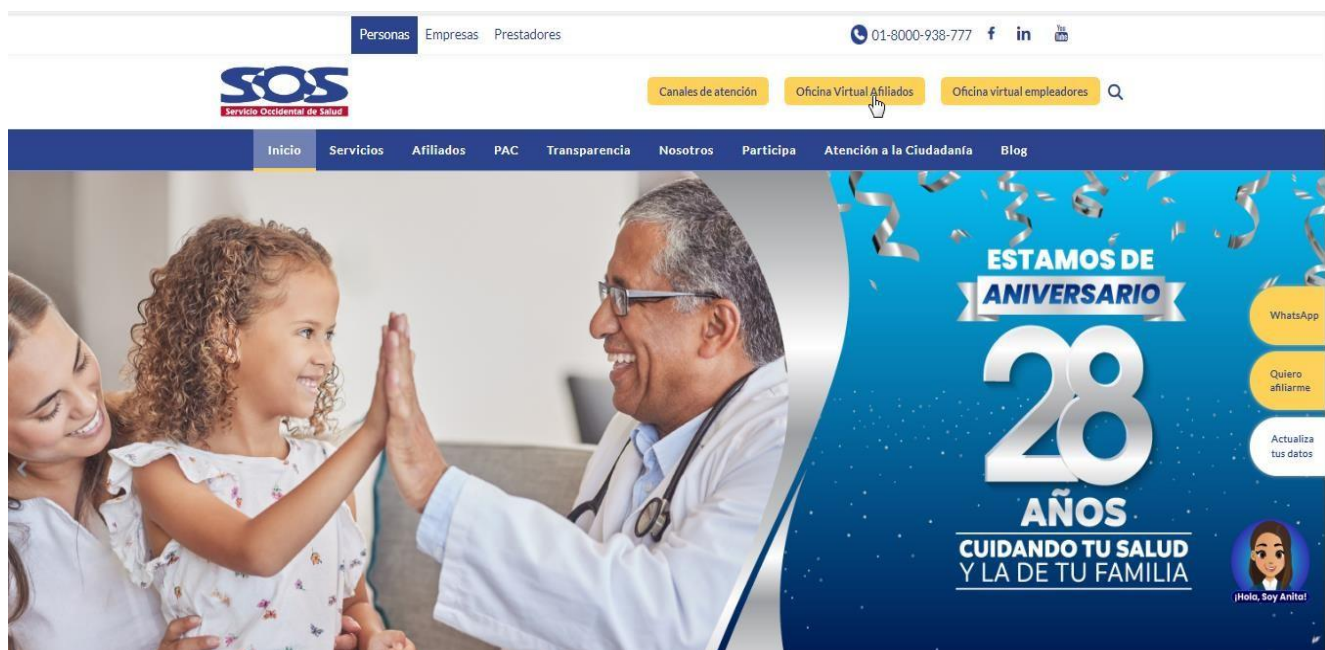
A continuación, se describen cada uno de los pasos:

1 ¿Cómo ingresar a la Oficina Virtual?

Ingresa a www.sos.com.co y haz clic en la opción **Personas** o de lo contrario en la parte inferior haz clic en **Oficina Virtual** y posteriormente en **Oficina Virtual Afiliados**.



También puedes ingresar dando clic en la opción **Personas** que te llevará a la página directa, donde encontrarás el inicio, todos nuestros servicios, la opción de atención al ciudadano, planes complementarios, transparencia e información de nuestra EPS SOS SA. En esta pantalla también encontrarás la opción de **Oficina Virtual Afiliados**.



2 Registro de Usuario

El afiliado debe dar clic en “**Regístrate**” para crear un usuario y contraseña; de esta manera, podrá acceder a todos los beneficios de **Oficina Virtual**.



Este registro se realiza por única vez en la plataforma de la **Oficina Virtual Afiliados**.

2.1 Crear mi cuenta.

2.1.1 Válida

El afiliado deberá seleccionar el tipo de identificación y luego ingresar el número de documento y dar clic en **Válida** para ratificar su información en la base de datos del sistema de afiliación de la EPS SOS SA. Al dar clic en **Válida**, debe aparecer la información correspondiente a nombres y apellidos del afiliado.

Si los datos son correctos, el afiliado debe selecciona la casilla **No soy un robot** y dar clic en el botón siguiente.

SOS Servicio Occidental de Salud

Bienvenido a tu **Oficina Virtual**
Domingo, 14 de marzo de 2021

CREAR MI CUENTA

1 **VALIDA** tu identificación

2 **REGISTRA** tu correo electrónico

3 **INGRESA** A tu oficina virtual

Ingresar tu documento de identidad:

Tipo de identificación: Número de documento: **Validar**

Nombres y apellidos:

Primer Nombre: Segundo Nombre:

Primer Apellido: Segundo Apellido:

Código verificación:

No soy un robot

[Atrás](#) [Siguiente](#)

PAC Plan de Atención Complementaria de Salud

Bienestar

Un Plan **prepagado** con **cobertura 100%**

Visítanos en: www.pac-sos.com.co

Una marca **SOS**

Si el usuario no existe en el sistema de afiliación de la EPS SOS SA:

Si el usuario no existe en la base de datos, el sistema mostrará un mensaje informando que el documento no está registrado en la EPS SOS SA.

SOS Servicio Occidental de Salud

Bienvenido a tu **Oficina Virtual**
Domingo, 14 de marzo de 2021

CREAR MI CUENTA

1 **VALIDA** tu identificación

2 **REGISTRA** tu correo electrónico

3 **INGRESA** A tu oficina virtual

Ingresar tu documento de identidad:

Tipo de identificación: Número de documento: **Validar**

Nombres y apellidos:

Primer Nombre: Segundo Nombre:

Primer Apellido: Segundo Apellido:

Código verificación:

No soy un robot

[Atrás](#) [Siguiente](#)

PAC Plan de Atención Complementaria de Salud

Bienestar

Un Plan **prepagado** con **cobertura 100%**

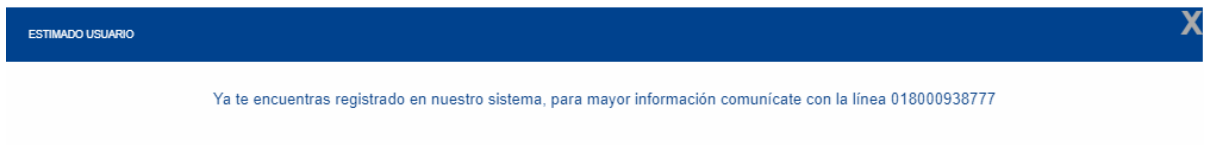
Visítanos en: www.pac-sos.com.co

Una marca **SOS**

El tipo y número de identificación no se encuentra registrado en nuestra base de datos de afiliados a la EPS. Para mayor información comuníquese con la línea de atención al cliente 018000938777


Si el usuario existe en el sistema de afiliación de la EPS SOS SA:

El sistema arroja un mensaje confirmando la existencia del afiliado en la base de datos de la EPS SOS SA y no será necesario seguir con el proceso de registro.



El afiliado debe dar clic en **Validar** y verificar los datos arrojados por el sistema, tales como: número de identificación, nombres y apellidos.

Si encuentra alguna inconsistencia en la información, debe comunicarse a la línea de atención al cliente 018000 938777 o a través del formulario contáctenos de nuestra página para reportar la novedad.



SOS Servicio Occidental de Salud

Bienvenido a tu **Oficina Virtual**
Domingo, 14 de marzo de 2021

CREAR MI CUENTA

1 VALIDA tu identificación

2 REGISTRA tu correo electrónico

3 INGRESA A tu oficina virtual

Ingresar tu documento de identidad:
CEDULA DE CIUDADANIA [input] **Validar**

Nombres y apellidos:
WARNER [input] FERNANDO [input]

Código verificación:
 No soy un robot 

< Atrás Siguiente >

PAC Plan de Salud Complementario de la EPS
Bienestar
Un Plan prepagado con cobertura 100%
Visítanos en: www.pac-sos.com.co
Una marca **SOS**

2.1.2 Registra

El afiliado debe responder tres preguntas de seguridad, seleccionando una única respuesta, después dar **clik** en siguiente.

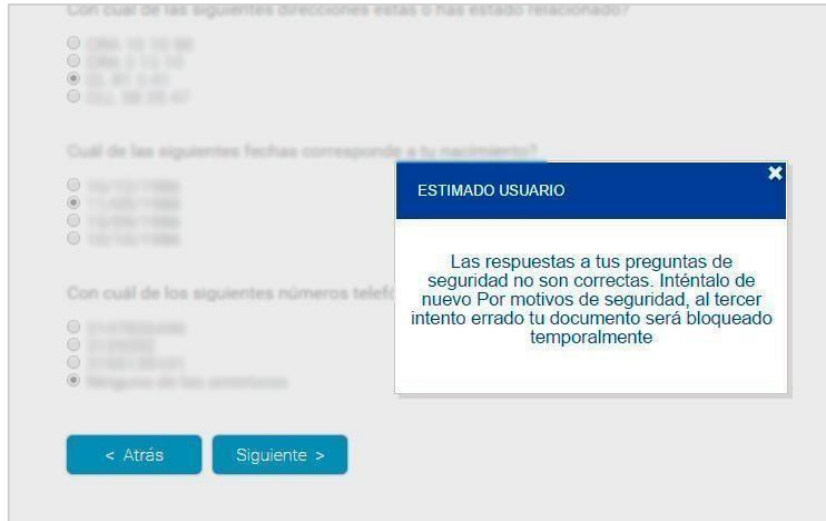
Si las respuestas son correctas, el sistema le permitirá avanzar.



Si el afiliado se equivoca en alguna de las preguntas y hace clic en siguiente, el sistema arrojará un mensaje como este:

El usuario tendrá tres oportunidades para responder de manera correcta las preguntas de seguridad.

El sistema arrojará mensajes de advertencia informando que: al tercer intento errado, por motivos de seguridad, el documento será bloqueado temporalmente y podrá acceder 24hrs después.



The screenshot shows a registration form with three sections of radio button options. The first section asks for a direction, the second for a birth date, and the third for a phone number. A blue dialog box titled 'ESTIMADO USUARIO' is overlaid on the form, containing the text: 'Las respuestas a tus preguntas de seguridad no son correctas. Inténtalo de nuevo. Por motivos de seguridad, al tercer intento errado tu documento será bloqueado temporalmente.' At the bottom of the form are two buttons: '< Atrás' and 'Siguiete >'.

En caso de responder de manera incorrecta las preguntas de seguridad:

Si el usuario marca por tercera vez las respuestas incorrectas, el sistema no le permitirá continuar con el proceso de registro y lo devolverá al Loguin del aplicativo (página de inicio), notificándole que su documento ha sido bloqueado temporalmente por (24 hrs).

En caso de responder correctamente las preguntas de seguridad:

Si el afiliado responde las preguntas correctamente, podrá continuar con su proceso de registro y el sistema le solicitará:

- Ingresar su correo electrónico personal, el cual le servirá como “**usuario**” (A este correo se enviará respuesta a tus solicitudes de Autorizaciones médicas, PQRS, Certificados etc.)
- Número de celular.
- Leer y aceptar la política de términos y condiciones de uso.
- Hacer clic en el botón **Regístrate**.



2.1.3 Ingresa

Una vez se hayan completado los pasos anteriores, el sistema arroja un mensaje al afiliado confirmando el éxito del proceso de registro y envío de la contraseña al correo electrónico registrado.



El usuario recibirá un mensaje a su correo electrónico registrado con el asunto **“Registro usuario”**, este correo contendrá la información necesaria para el ingreso a la **Oficina Virtual**:

- Usuario (número de identificación)
- Contraseña autogenerada: El afiliado podrá personalizar y modificarla cuando lo desee.

noreply@sos.com.co
Para: Usted



Estimado(a) Señor(a):

Le damos la bienvenida a nuestra **Oficina Virtual**, a continuación detallamos su usuario y contraseña que se le pedirán al ingresar a nuestros servicios.

Su usuario y contraseña son:

Usuario: **XXXXXXXX**
Contraseña: **XXXXXXXX**

Recuerde que:

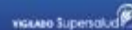
- Su contraseña de la Oficina Virtual es personal e intransferible.
- Ingrese a nuestra Oficina Virtual sólo desde un computador confiable, en su casa u oficina.
- Cambie frecuentemente la contraseña.



Lo invitamos a realizar sus transacciones a través de nuestra Oficina Virtual, ingresando a www.sos.com.co

Sede Nacional: Carrera 56 #11a-88
Línea Nacional: 018000 938777
PBX: (602) 489 86 86

Visita nuestras páginas web
www.sos.com.co
www.pac-sos.com.co



Nota: Si el afiliado no logró completar su registro en la **Oficina Virtual** o ingresó un correo electrónico errado, podrá reportar lo sucedido a la línea 018000938777 e internamente se le dará respuesta y solución oportuna para que pueda efectuar su registro.

3 Ingreso de usuario a la Oficina Virtual

Para ingresar a la **Oficina Virtual**, el usuario debe:

- Ingresar con el tipo y número de documento
- Ingresar la contraseña asignada. Se sugiere copiar y pegar la clave enviada al correo electrónico, esto, teniendo en cuenta que es una clave que posee letras mayúsculas y minúsculas.

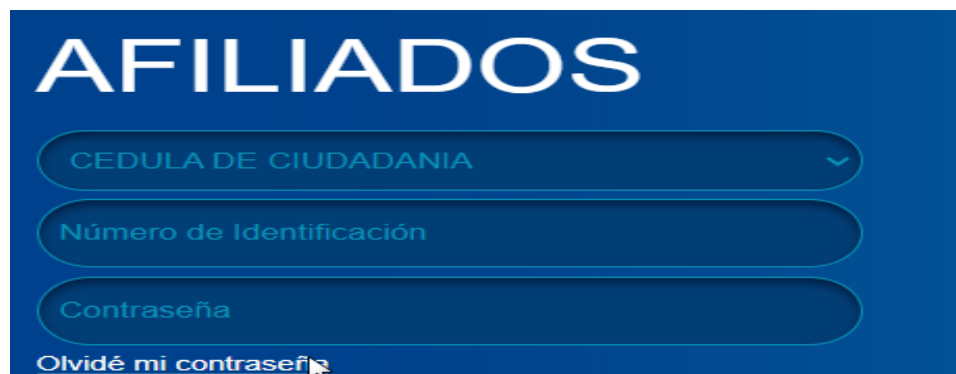


Bienvenido a tu Oficina Virtual
Viernes, 29 de Septiembre de 2023

Nota: En caso de que el afiliado presente inconvenientes con el ingreso a la **Oficina Virtual**, puede comunicarse a la línea 018000 938777 o a través del formulario contáctenos de nuestra página para reportar la novedad.

3.1 Olvidé mi contraseña

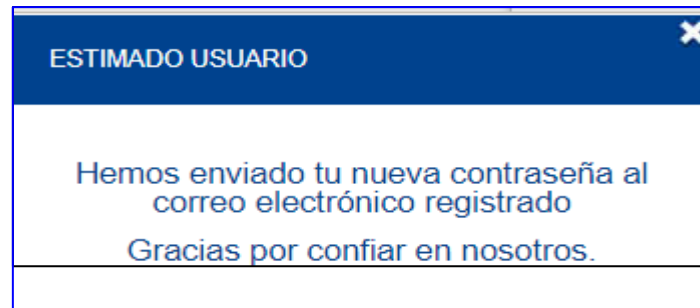
Esta opción permite que el usuario solicite otra clave de acceso a la **Oficina Virtual**, el afiliado solo debe dar clic en **olvidé mi contraseña**.



- Por último, debe ingresar el tipo y número de documento registrado en la **Oficina Virtual**.



Si el número de identificación ingresado es correcto, el sistema arrojará un mensaje indicando que se le ha enviado una nueva clave al correo registrado.



Si el número de identificación **NO** se encuentra registrado, el sistema arroja un mensaje informativo, en este caso el usuario debe validar que el número de identificación sea el que registró en el aplicativo.



4 Menú inicial

La pantalla inicial o “menú inicial” despliega información correspondiente a:

- Datos personales de contacto.
- Mi Plan de Beneficios en Salud (PBS) puede conocer el estado de su afiliación, IPS primaria.
- Mi grupo familiar afiliado al Plan de Beneficios en Salud (PBS) puede conocer el estado de afiliación de cada uno de ellos y la IPS primaria.

Si el usuario también está afiliado a un Plan de Atención Complementario (PAC), le mostraría su respectiva información.

Con la información de la pantalla inicial o “menú inicial”, el afiliado cotizante tiene la posibilidad de verificar sus datos registrados en la EPS SOS SA, y los de su grupo familiar. También, tendrá acceso a la información del plan de atención complementario al cual esté vinculado.

En caso de que desee actualizar la información debe:

- Dar clic en el botón de **“Actualizar datos”** del menú lateral izquierdo o en la opción **“Datos personales”** del menú superior.



Bienvenido: [Nombre] [Apellido] [Código] [Código] | Portal afiliados

Cerrar sesión

[Mi cuenta](#) |
 [Autorizaciones Médicas](#) |
 [Certificados en línea](#) |
 [Pagos y Facturas de Venta](#)

[Actualizar documentos](#) |
 [Cambio de IPS](#) |
 [Cambiar Contraseña](#)

Afiliado > Mi cuenta

- Actualizar datos
- Actualizar documentos

DATOS PERSONALES

Actualizar tus datos personales nos permite acercarnos más a ti.

Identificación: CC - [Código]	Nombre: [Nombre]
Fecha de nacimiento: [Fecha]	Género: M
Correo registrado: [Correo]	Correo alternativo: [Correo]
Teléfono residencia: [Número]	Teléfono Adicional: [Número]
Teléfono Celular: [Número]	Dirección residencia: [Dirección]
Dirección correspondencia:	Departamento y Ciudad: VALLE DEL CAUCA - CALI
Ciudad Correspondencia: VACIO	Barrio: [Barrio]
Localidad:	



MI PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD (PBS)

Aquí encontrarás todos los datos de tu afiliación PBS

Estado de afiliación: ACTIVO	IPB Primaria: COMFANDI EL PRADO
Dirección IPS: [Dirección]	Teléfono IPS: [Número]

MI GRUPO FAMILIAR AFILIADO A SOS EN EL PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD - PBS

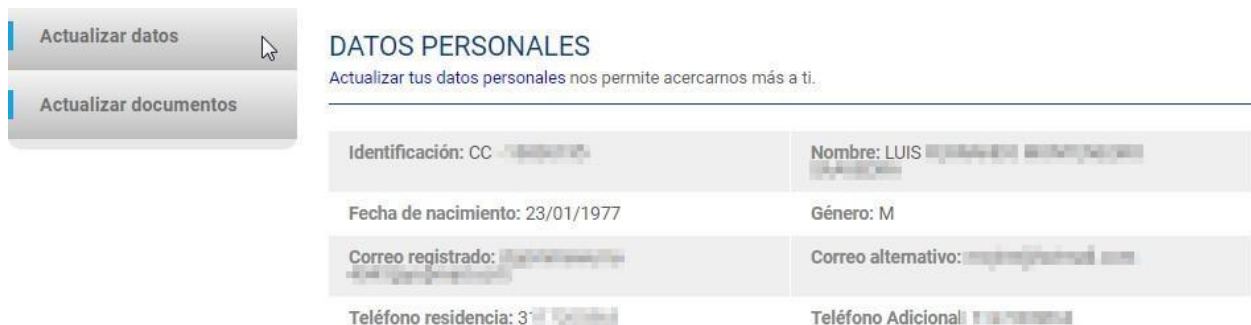
Aquí encontrarás todos los datos de tu grupo de afiliados.

Nombre: [Nombre]			
I.I. CC	N° de documento: [Número]	Estado de afiliación: VIGENTE	IPS Primaria: COMFANDI SAN NICOLAS
Nombre: [Nombre]			
I.I. CC	N° de documento: [Número]	Estado de afiliación: VIGENTE	IPS Primaria: COMFANDI EL PRADO

Para mayor información sobre los planes de atención complementario haga clic aquí

El usuario tendrá a su disposición el menú de “**Acceso directo**”, mientras se encuentre navegando en la **Oficina Virtual**. Este menú está ubicado en el lado izquierdo de la pantalla de manera permanente y lo podrá usar en cualquier momento.

- Actualizar datos
- Actualizar documentos



The image shows a user interface with two menu items on the left: 'Actualizar datos' (highlighted) and 'Actualizar documentos'. To the right is a form titled 'DATOS PERSONALES' with the subtitle 'Actualizar tus datos personales nos permite acercarnos más a ti.'. The form contains the following fields:

Identificación: CC [REDACTED]	Nombre: LUIS [REDACTED]
Fecha de nacimiento: 23/01/1977	Género: M
Correo registrado: [REDACTED]	Correo alternativo: [REDACTED]
Teléfono residencia: 3 [REDACTED]	Teléfono Adicional: [REDACTED]

El banner lateral que se observa permanentemente en la **Oficina virtual** direcciona al usuario a la página de planes de atención complementario de salud"



A continuación, se describe la funcionalidad de cada opción disponible en el menú de la **Oficina Virtual**:

4.1 Mi Cuenta

En este ítem, el afiliado podrá encontrar las siguientes opciones:

- Datos personales.
- Actualizar documentos.
- Cambiar de IPS.
- Cambiar contraseña.



4.1.1 Datos Personales

Gracias a esta opción, el afiliado cotizante y los beneficiarios mayores de edad podrán modificar sus datos personales.

El sistema permite al cotizante visualizar beneficiarios menores de edad, si el beneficiario es mayor de edad o cónyuge cotizante, debe hacer el registro en el aplicativo y sólo puede modificar información personal. *Ley 1581 de 2012*.

El afiliado cotizante, puede seleccionar las personas a las que desea modificarle datos personales. Esta opción permite actualizar la información de todo el grupo básico (menores de edad) a la vez, que vivan en la misma dirección del cotizante.

Si los beneficiarios menores de edad viven en un lugar diferente, la actualización de información se debe realizar por cada integrante del grupo familiar.

DATOS PERSONALES

Mantener actualizados tus datos personales nos permite tenerte informado sobre promociones y nuevos servicios. Actualiza tus datos y de los beneficiarios menores de edad cuando haya un cambio en tu modo de vida.

DATOS DE CONTACTO

Seleccione a la(s) persona(s) a quien desea actualizar los datos. Puede elegir varias personas si prefiere que registren los mismos datos

Escoger beneficiario

ACTUALIZAR DATOS PERSONALES

La información que ingreses modificará todos los datos de la(s) persona(s) que haya(s) seleccionado. En caso de seleccionar varias personas y no presenten los mismos datos de celular y correo electrónico, por favor realizar la actualización de forma individual. Los campos con (*) son obligatorios.

Para actualización múltiple se enlistan las personas seleccionadas de la siguiente manera:



Bienvenido, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX | [Portal afiliados](#) | [Cerrar sesión](#)

Mi cuenta
Autorizaciones Médicas
Certificados en línea
Pagos y Facturas de Venta
Contáctanos

Actualizar datos
Actualizar documentos
Cambio de IPS
Cambiar Contraseña



DATOS PERSONALES

Mantener actualizados tus datos personales nos permite tenerte informado sobre promociones y nuevos servicios. Actualiza tus datos y de los beneficiarios menores de edad cuando haya un cambio en tu modo de vida.

DATOS DE CONTACTO

Selecciona a la(s) persona(s) a quien deseas actualizar los datos. Puede elegir varias personas si prefiere que registren los mismos datos.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX X

ACTUALIZAR DATOS PERSONALES

La información que ingreses modificará todos los datos de la(s) persona(s) que haya(s) seleccionado. En caso de seleccionar varias personas y no presenten los mismos datos de celular y correo electrónico, por favor realizar la actualización de forma individual. Los campos con (*) son obligatorios.

Nombre:	Etnia:	Escolaridad:
<input type="text" value="Ninguno de los anteriores"/>	<input type="text" value="TECNOLOGICA"/>	<input type="text"/>

UBICACION

Departamento de residencia:*

Ciudad de Residencia:*

Barrio residencia:

Dirección de Residencia:*

Dirección de Correspondencia:

Departamento de Correspondencia:

Ciudad de Correspondencia:

PERSONALES

Correo Electrónico:

Confirmación Correo Electrónico:

Localidad:

Teléfono de Residencia:

Teléfono Celular:

Teléfono Celular Altam:

Los datos personales suministrados serán sometidos a las leyes de datos de la Ley 1712 del 2014 (Ley de Protección de Datos Personales) y serán utilizados de conformidad con las finalidades para el cumplimiento de dichos deberes para afiliados indicados en su Política de Tratamiento de Datos Personales y las autorizaciones dadas por el titular. La Política de Tratamiento de Datos Personales puede ser consultada en <http://www.sos.com.co/portal/afiliados/transparencia/politica-de-datos/> así mismo, podrá ejercer sus derechos a actualizar, rectificar, cancelar o suprimir, a través del correo electrónico proteccion@proteccion-de-datos.com.co.

4.1.2 Actualizar documentos

Esta opción permite que el afiliado visualice en la columna **Tipo de Soporte** los documentos pendientes por actualizar y en la columna **Nombre**, aparecerá el usuario que tiene documentos pendientes por actualizar.

El afiliado debe:

- Escanear los documentos de identidad en cualquiera de los siguientes formatos: **PDF, JPG o PNG** y no deben superar un tamaño máximo de **2MB**.
- Dar clic **Examinar**.
- Seleccionar el archivo de documento soporte que se desea enviar
- Dar clic en **Enviar documentos**.

El sistema envía un correo confirmando que los documentos fueron enviados.

En caso de que los documentos adjuntos no contengan la información necesaria visible o estén mal escaneados, se enviará una notificación por parte de un colaborador de la EPS SOS SA indicando los pasos a seguir para corregir el error.

4.1.3 Cambio IPS

En esta opción el afiliado cotizante puede solicitar su cambio de IPS o el de algún beneficiario menor de edad de su grupo familiar.

Los beneficiarios mayores de edad y/o cónyuge cotizante, deben realizar el registro personal al aplicativo para solicitar directamente el cambio de IPS, *Ley 1581 de 2012*.

SOLICITUD PARA CAMBIO DE IPS

Si eres cotizante puedes solicitar tu cambio de IPS y el de tus beneficiarios menores de edad. Sólo debes seguir estos pasos:

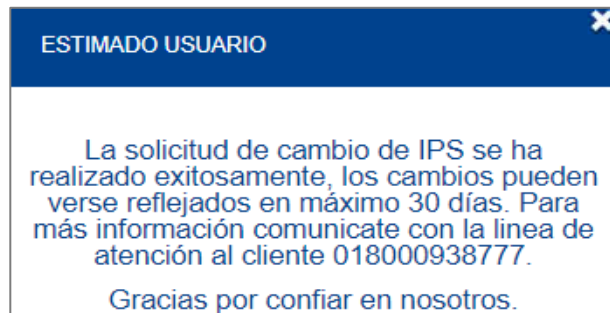
- 1. CONSULTA.**
Seleccione el usuario que regulará el cambio de IPS.
Seleccionar usuario:
- 2. VERIFICA LA IPS ACTUAL.**
Nombre y Apellidos del afiliado: IPS actual:
- 3. DILIGENCIA CORRECTAMENTE EL FORMULARIO.**
Complete los siguientes datos y seleccione el motivo de cambio de IPS y la IPS deseada. Finalice haciendo clic en enviar solicitud.

Correo electrónico alternativo:	Dirección de residencia* <input type="text"/>
Correo electrónico: <input type="text"/>	Departamento de residencia* <input type="text"/>
Teléfono Residencia* <input type="text"/>	Municipio de residencia* <input type="text"/>
Teléfono fijo alternativo* <input type="text"/>	Motivo del cambio de IPS* <input type="text"/>
Teléfono celular* <input type="text"/>	IPS deseada: <input type="text"/>

Enviar solicitud

Nota: En el punto 3 aparecerán los datos que el afiliado tenga registrados en la base de datos de la EPS SOS SA.

- **Paso 1:** En el punto 1, el afiliado cotizante debe seleccionar el usuario a consultar para cambio de IPS.
- **Paso 2:** En el punto 2, el afiliado verifica los datos actuales como: nombres e IPS a la que pertenece actualmente.
- **Paso 3:** En el punto 3, se debe diligenciar el formulario con datos básicos, seleccionar el motivo de cambio de IPS y la IPS deseada; por último, debe dar clic en el botón **“Enviar solicitud”** y el sistema le arrojará un mensaje de solicitud exitosa. Se envía al correo electrónico un mensaje de confirmación.



4.1.4 Cambiar contraseña

Esta opción permite al afiliado realizar el cambio de la contraseña las veces que lo considere necesario.

Por motivos de seguridad, se recomienda cambiar la contraseña como mínimo una vez cada seis meses. La nueva contraseña tendrá validez en el próximo ingreso al aplicativo.

El usuario debe ingresar la contraseña actual, escribir la nueva contraseña y confirmarla.

Nota: Se recomienda utilizar combinaciones alfanuméricas, mayúsculas y minúsculas.

Al completar los datos y hacer clic en el botón “**cambiar contraseña**”, el sistema arroja el mensaje de cambio exitoso de contraseña y se envía información sobre la nueva clave al correo electrónico registrado.



Estimado(a) Señor(a):

Le damos la bienvenida a nuestra **Oficina Virtual**, a continuación detallamos su usuario y contraseña que se le pedirán al ingresar a nuestros servicios.

Su usuario y contraseña son:

Usuario: [redacted]
Contraseña: J [redacted]

Recuerde que:

- Su contraseña de la Oficina Virtual es personal e intransferible.
- Ingrese a nuestra Oficina Virtual sólo desde un computador confiable, en su casa u oficina.
- Cambie frecuentemente la contraseña.



www.pac-sos.com.co

Lo invitamos a realizar sus transacciones a través de nuestra Oficina Virtual, ingresando a www.sos.com.co

4.2 Autorizaciones médicas.

Esta opción le permite al afiliado registrar solicitudes médicas, consultar el estado de sus solicitudes, consulta el estado de sus solicitudes MIPRES y consultar el histórico Cuota moderadoras y copagos.

El usuario cotizante puede registrar y consultar solicitudes médicas a nombre personal o para sus beneficiarios menores de edad. Si en el grupo familiar hay beneficiarios mayores de edad y cónyuge cotizante, estos deben realizar el registro al aplicativo. *Ley 1581 de 2012*



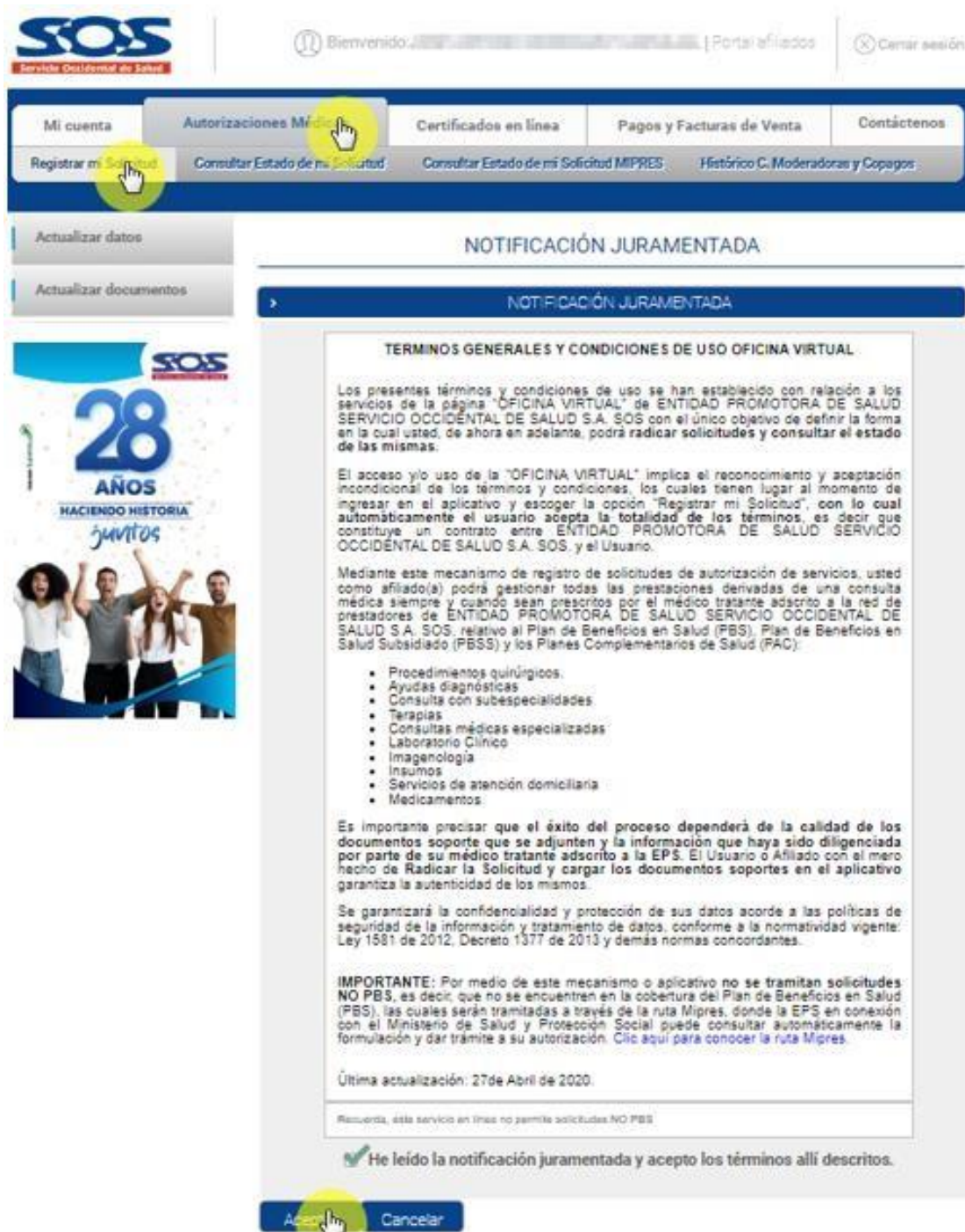
4.2.1 Registrar mi Solicitud

Este servicio está disponible para:

- Solicitudes del Plan Beneficios en Salud PBS (antes POS)
- Solicitudes del Plan Complementario de Salud PAC, **No es válido para los servicios no incluidos en el Plan Beneficios en Salud PBS (antes NO POS).**

El afiliado debe registrar solicitudes médicas vigentes y adjuntar su historia clínica vigente no mayores a 30 días calendario.

Para acceder a la radicación de solicitudes, recuerde leer y aprobar la notificación juramentada de los términos generales y condiciones de uso de la **Oficina virtual.**



SOS Servicio Occidental de Salud

Bienvenido, [Nombre] | Portal afiliados | Cerrar sesión

Mi cuenta | **Autorizaciones Médicas** | Certificados en línea | Pagos y Facturas de Venta | Contáctenos

Registrar mi Solicitud | Consultar Estado de mi Solicitud | Consultar Estado de mi Solicitud MIPRES | Histórico C. Moderadores y Copagos

Actualizar datos | Actualizar documentos

28 AÑOS
HACIENDO HISTORIA
JUNTOS

NOTIFICACIÓN JURAMENTADA

TERMINOS GENERALES Y CONDICIONES DE USO OFICINA VIRTUAL.

Los presentes términos y condiciones de uso se han establecido con relación a los servicios de la página "OFICINA VIRTUAL" de ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. SOS con el único objetivo de definir la forma en la cual usted, de ahora en adelante, podrá radicar solicitudes y consultar el estado de las mismas.

El acceso y/o uso de la "OFICINA VIRTUAL" implica el reconocimiento y aceptación incondicional de los términos y condiciones, los cuales tienen lugar al momento de ingresar en el aplicativo y escoger la opción "Registrar mi Solicitud", con lo cual automáticamente el usuario acepta la totalidad de los términos, es decir que constituye un contrato entre ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. SOS, y el Usuario.

Mediante este mecanismo de registro de solicitudes de autorización de servicios, usted como afiliado(a) podrá gestionar todas las prestaciones derivadas de una consulta médica siempre y cuando sean prescritos por el médico tratante adscrito a la red de prestadores de ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. SOS, relativo al Plan de Beneficios en Salud (PBS), Plan de Beneficios en Salud Subsidiado (PBSS) y los Planes Complementarios de Salud (PAC):

- Procedimientos quirúrgicos.
- Ayudas diagnósticas
- Consulta con subespecialidades
- Terapias
- Consultas médicas especializadas
- Laboratorio Clínico
- Imagenología
- Insumos
- Servicios de atención domiciliaria
- Medicamentos.

Es importante precisar que el éxito del proceso dependerá de la calidad de los documentos soporte que se adjunten y la información que haya sido diligenciada por parte de su médico tratante adscrito a la EPS. El Usuario o Afiliado con el mero hecho de Radicar la Solicitud y cargar los documentos soportes en el aplicativo garantiza la autenticidad de los mismos.

Se garantizará la confidencialidad y protección de sus datos acorde a las políticas de seguridad de la información y tratamiento de datos, conforme a la normatividad vigente: Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes.

IMPORTANTE: Por medio de este mecanismo o aplicativo no se tramitan solicitudes NO PBS, es decir, que no se encuentren en la cobertura del Plan de Beneficios en Salud (PBS), las cuales serán tramitadas a través de la ruta Mipres, donde la EPS en conexión con el Ministerio de Salud y Protección Social puede consultar automáticamente la formulación y dar trámite a su autorización. [Clic aquí para conocer la ruta Mipres.](#)

Última actualización: 27 de Abril de 2020.

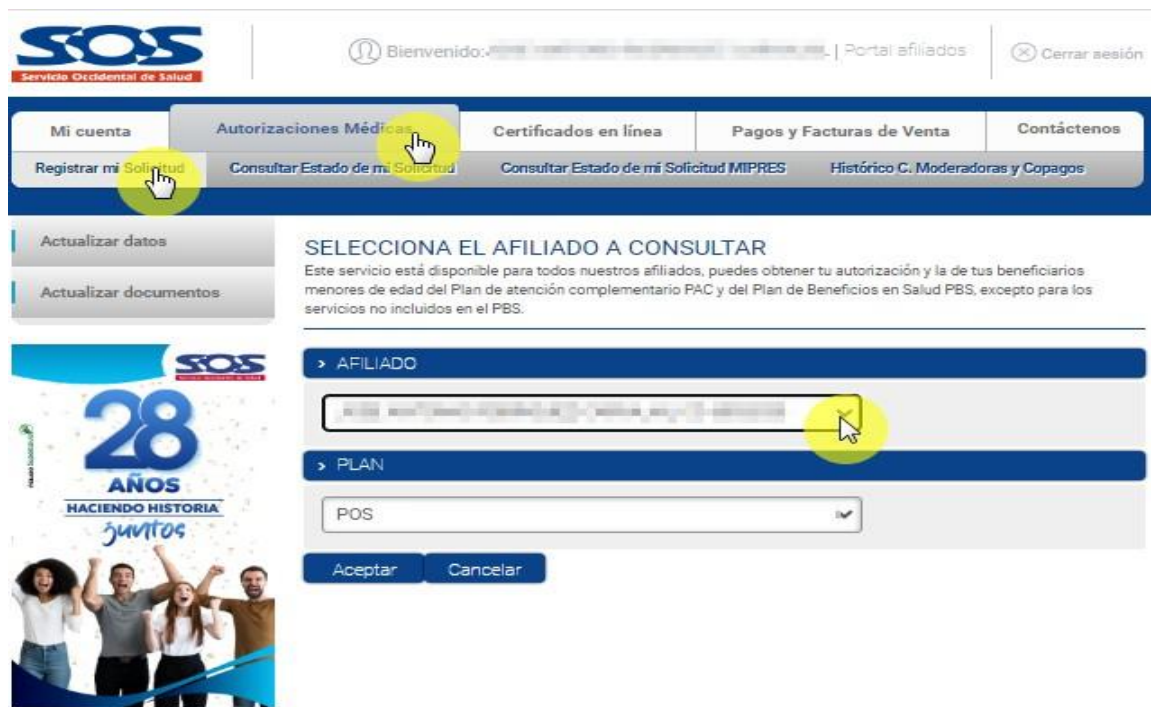
Recuerda, este servicio en línea no permite solicitudes NO PBS

He leído la notificación juramentada y acepto los términos allí descritos.

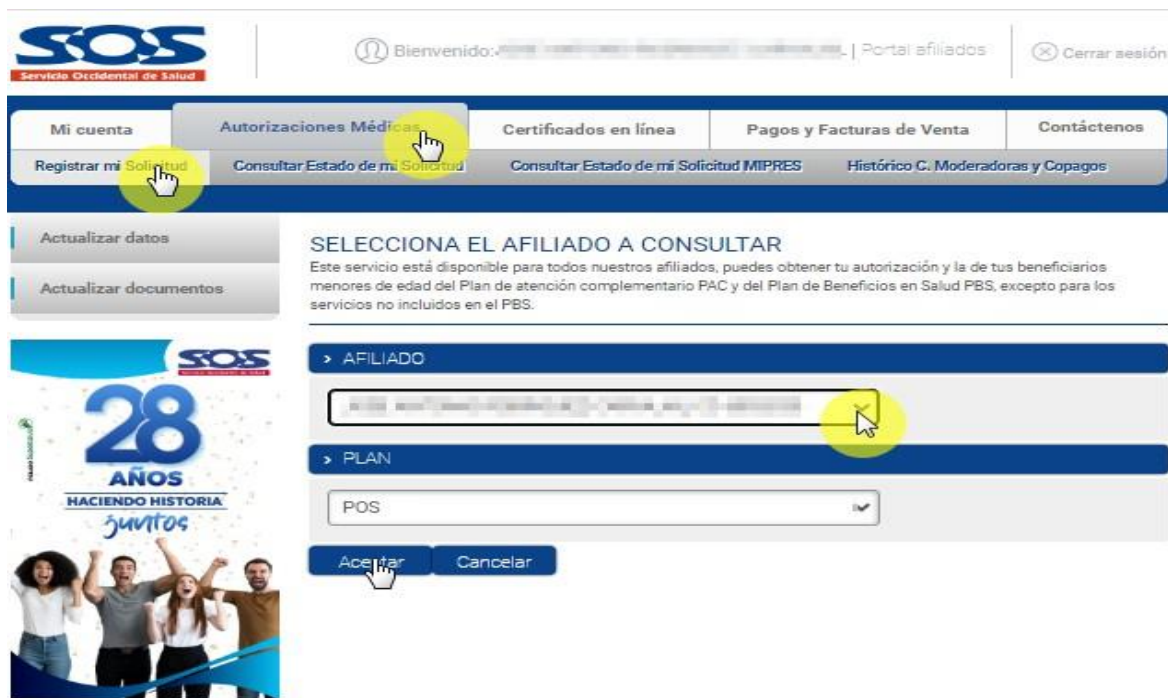
Aceptar | Cancelar

Después de haber leído la notificación juramentada y aceptar los términos allí descritos, se habilita una ventana para seleccionar el afiliado que requiera la autorización médica.

En esta pantalla, el afiliado debe seleccionar la persona a la cual se le adjuntará la solicitud médica vigente y la historia clínica no mayores a 30 días calendario.



Si el afiliado está activo en alguno de los Planes Atención Complementarios PAC, debe seleccionar el plan que requiere la solicitud médica y hace clic en **aceptar**.



Una vez seleccionado el afiliado, aparece la siguiente pantalla con la información personal (Datos Básicos), en la opción de archivos cargados el afiliado puede adjuntar la solicitud médica vigente y la historia clínica; para esto debe:

- Hacer clic en **examinar** seleccionar el archivo escaneado
- Dar clic en **aceptar**

En la columna archivo cargado aparecerá todos los archivos que adjunte el afiliado; en el caso de querer adjuntar más archivos de historia clínica o solicitud médica debe dar clic en el símbolo + (más) ubicado en la casilla **Adicionar**.

Para eliminar un archivo que desee corregir, debe dar clic en el archivo cargado y luego dar clic en borrar ubicado en la casilla **Eliminar Archivos**. 

Actualizar datos

Actualizar documentos

REGISTRAR MI SOLICITUD

Envía en línea tu solicitud médica para ser autorizada, ejemplo: Ordenes para especialistas, cirugías. Puedes obtener tu autorización y la de tus beneficiarios menores de edad del Plan de atención complementario PAC y del Plan de Beneficios en Salud PBS, excepto para los servicios no incluidos en el PBS.

> DATOS BÁSICOS

Fecha:	14/09/2021
Documento de Identidad:	CC - [REDACTED]
Nombre:	ANG [REDACTED]
IPS Primaria:	COMFANDI TORRES DE COMFANDI
Plan:	BIENESTAR
Recién nacido:	No
Derecho:	ACTIVO

> ARCHIVOS CARGADOS

El sistema permite cargar los siguientes tipos de archivos PDF, JPG, PNG de tamaño máximo 2Mb.

Tipo de soporte	Adicionar	Cargar Archivo	Archivo Cargado	Eliminar Archivos
HISTORIA CLINICA VIGENTE	+	+ Adjuntar		
SOLICITUD MEDICA VIGENTE	+	+ Adjuntar		

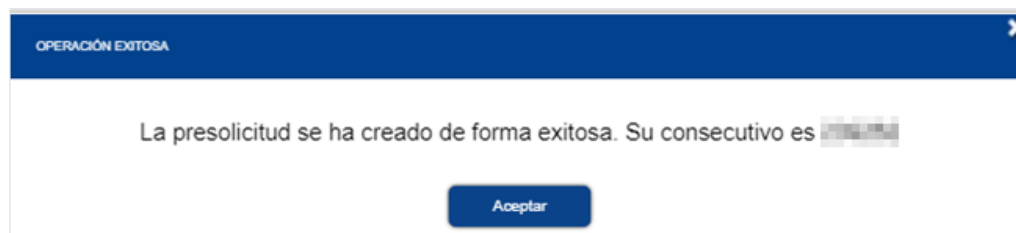
Observaciones (Máximo 300 caracteres) 0/300

Si necesitas ayuda haz clic aquí.

[Aceptar](#)

Nota:

- El afiliado previamente tiene que haber escaneado la solicitud médica y la historia clínica no mayor a 30 días calendario.
- La imagen debe ser clara y legible.
- El tamaño máximo del archivo adjunto no debe superar los **2MB**, y los formatos permitidos son: **PDF, JPG o PNG**.
- En el campo observaciones el afiliado puede incluir información que considere relevante para que la EPS SOS SA deba tener en cuenta para dar respuesta a su solicitud



Una vez se adjunten los documentos necesarios, se debe dar clic en **Aceptar** y el sistema mostrará mensaje de éxito con un número de la presolicitud.

La respuesta de la solicitud médica se dará a través de la **Oficina Virtual** y por medio del correo electrónico se le informará al afiliado los pasos a seguir para el trámite de respuesta.

4.2.2 Consultar estado de mi solicitud

El usuario podrá consultar su solicitud de autorización médica o la de sus beneficiarios menores de edad (*Según ley 1581 de 2012*) que se encuentran en proceso de autorización, en esta opción aparecerán todas las solicitudes de autorización médica realizadas a la EPS SOS SA.

CONSULTAR ESTADO DE MI SOLICITUD MÉDICA
Puedes consultar el estado de tus solicitudes y las de tus beneficiarios menores de edad radicados en nuestro EPS, este servicio está disponible para todos nuestros afiliados.

AFILIADO

DATOS BÁSICOS DEL AFILIADO

Fecha: 25/04/2024
 Número de Identificación: TI
 Nombres y Apellidos: FUNDACION PROPAL - PUERTO TEJADA
 IPS Primaria: FUNDACION PROPAL - PUERTO TEJADA
 Derecho: ACTIVO

ESTADOS DE LAS SOLICITUDES

No. Presolicitud:

Filtro por meses:

No. Presolicitud	No. Autorización	Prestación	Estado	Proveedor que atiende	F. Vencimiento	Valor Cuota	Observaciones	Acciones
		CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ESPECIALISTA EN NEUROLOGIA	ENTREGADA	CENTRO MEDICO DE ATENCION NEUROLOGICA NEUROLOGOS DE OCCIDENTE SAS- 3877844 - 3009124712-CALI	20/08/2024	\$4,100.00		
		CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ESPECIALISTA EN ORTOPIEDIA Y TRAUMATOLOGIA	ENTREGADA	HOSPITAL FRANCISCO DE PAULA SANTIANDER- 8292423 - 8292209- SANTIANDER DE OULICHARD	13/08/2024	\$4,100.00		
		CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ESPECIALISTA EN ORTOPIEDIA Y TRAUMATOLOGIA	ENTREGADA	CLINICA NUESTRA SENORA DE LOS REMEDIOS- 3009125114 - 802 3885040-CALI	28/05/2024	\$4,100.00		
	0	ELECTROMIOGRAFIA Y NEUROCONDUCCIONES DE 3 EXTREMIDADES	AUTORIZADA	CLINICA NUESTRA CALI-8944000-315 8473134-CALI		\$22,798.00		
	0	ELECTROMIOGRAFIA Y NEUROCONDUCCIONES DE 2 EXTREMIDADES SUPERIORES O INFS	AUTORIZADA	CONSULTORIO YOLIBA ALVAREZ TRAJEA-3103951 - 3147241984-CALI		\$8,211.00		
	0	GINNASIA ESTANDAR	EN PROCESO			\$0.00		

Una vez autorizada la solicitud, el sistema enviará una notificación al correo electrónico registrado.

Recuerde:

- También podrás visualizar el botón para la descarga generando una copia. Solo habilitado si la OPS tiene estado **Entregada**.
- También podrás visualizar el botón para el pago. Solo habilitado si el valor es mayor a cero y si la OPS **ya está autorizada**.

- Una vez seleccionado el botón para pago, lo direcciona para que continúe con el pago de acuerdo con el medio que seleccione.

Cuentas débito ahorro y corriente (PSE) Tarjeta de Crédito



- Una vez el pago sea exitoso, le llegará un correo electrónico con el soporte del pago y la Orden de Prestación de Servicios (autorización).

TENER EN CUENTA:

- Puedes pagar los copagos y cuotas moderadoras PAC de las OPS que se encuentren **ya Autorizadas** por EPS SOS SA y que su recaudo deba realizarse en oficinas virtuales o presenciales en las oficinas de la EPS SOS SA.
- Los pagos se realizan por cada Orden de Prestación de Servicios (OPS), es decir, no es posible hacer un pago que agrupen varias autorizaciones OPS.
- El pago virtual solo permite pagos totales, no parciales.

4.2.3 Consultar estado de mi solicitud MIPRES

El usuario podrá consultar sus solicitudes MIPRES y las de sus beneficiarios menores de edad radicadas en nuestra EPS SOS SA, dando clic en la opción **Autorizaciones médicas**, posteriormente en consultar estado de mi solicitud MIPRES y seleccionando el nombre del afiliado que desea consultar. (Recuerde que, si no tiene solicitudes pendientes el espacio de estados de solicitudes MIPRES, estará vacío), el sistema informará el servicio correspondiente a la prescripción, el estado de la solicitud, prestador asignado, número de autorización, vencimiento de la autorización y valor de cuota moderadora o copago, se debe tener en cuenta que el número de autorización debe ser presentado en el prestador con la formula médica y documento de identificación.

Recuerde revisar sus prescripciones frecuentemente.

Una vez la solicitud está autorizada, el sistema enviará una notificación al correo electrónico registrado como se visualiza a continuación.

CERTIFICADO DE AUTORIZACION DE SERVICIOS VIA ELECTRONICA

Cordial Saludo,

Señor(a) Afiliado(a):

Nombre: [REDACTED]
identificación: CC [REDACTED]
Plan: POS
Rango Salarial: A
Derecho: DERECHO A TODOS LOS SERVICIOS
IPS Primaria: [REDACTED]

Servicio Occidental de Salud SOS EPS S.A., informa que los servicios relacionados a continuación fueron aprobados electrónicamente a las IPS:

IPS: DROGUERIA [REDACTED] - YERVALLES
dirección: [REDACTED]
teléfono: [REDACTED]

Le informamos que los Servicios de Salud a continuación fueron autorizados.

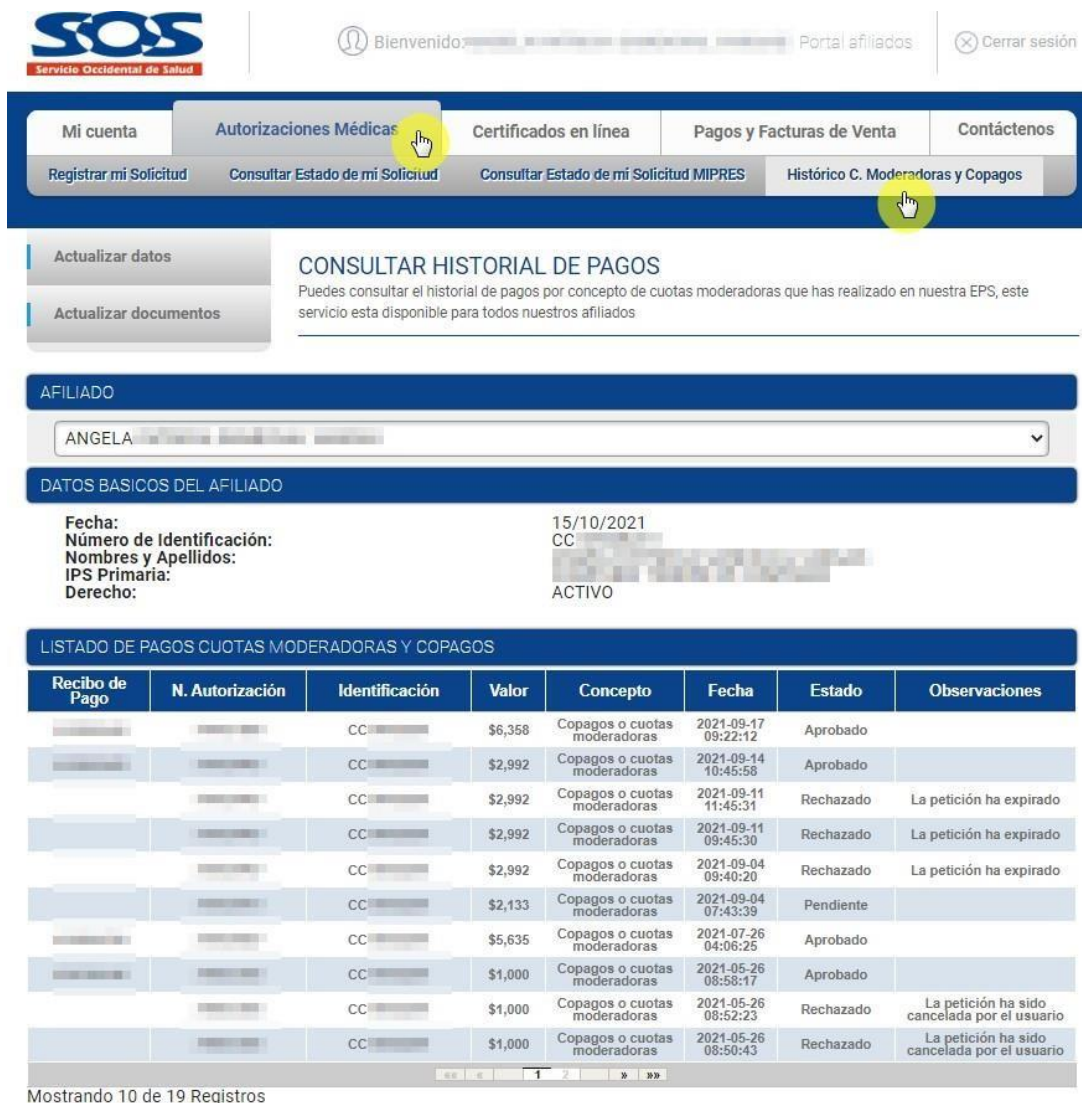
SERVICIOS AUTORIZADOS				
Numero de autorización	Fecha de Vencimiento	Código Cups	descripción	Cuota recuperación
351 [REDACTED]	2021-09-18	19983 [REDACTED]	DORZOLAM SOLUCION OFTALMICA	\$3500

Para acceder a los servicios anteriormente mencionados usted debe presentar ante el prestador asignado el número de autorización, para ello recomendamos copiar dicho número de manera clara y legible o en su defecto imprimir o tomarle foto a este correo electrónico. Adicionalmente debe presentar copia de su fórmula médica y el valor señalado como cuota de recuperación.

4.2.4 Consulta el Histórico C. Moderadoras y copagos

En este campo el usuario podrá visualizar todo el historial de pagos por concepto de cuotas moderadoras que ha realizado en nuestra EPS SOS SA.

Puede consultarlo dando clic en la opción **Histórico Cuota Moderadoras y Copagos**, posteriormente deberá seleccionar el afiliado al que desee hacer esta consulta, aquí aparecerán los datos básicos del afiliado y en la parte inferior se mostrara el listado de pagos cuotas moderadas y copagos.



CONSULTAR HISTORIAL DE PAGOS
Puedes consultar el historial de pagos por concepto de cuotas moderadoras que has realizado en nuestra EPS, este servicio esta disponible para todos nuestros afiliados

AFILIADO
ANGELA

DATOS BASICOS DEL AFILIADO
 Fecha: 15/10/2021
 Número de Identificación: CC
 Nombres y Apellidos:
 IPS Primaria:
 Derecho: ACTIVO

LISTADO DE PAGOS CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS

Recibo de Pago	N. Autorización	Identificación	Valor	Concepto	Fecha	Estado	Observaciones
		CC	\$6,358	Copagos o cuotas moderadoras	2021-09-17 09:22:12	Aprobado	
		CC	\$2,992	Copagos o cuotas moderadoras	2021-09-14 10:45:58	Aprobado	
		CC	\$2,992	Copagos o cuotas moderadoras	2021-09-11 11:45:31	Rechazado	La petición ha expirado
		CC	\$2,992	Copagos o cuotas moderadoras	2021-09-11 09:45:30	Rechazado	La petición ha expirado
		CC	\$2,992	Copagos o cuotas moderadoras	2021-09-04 09:40:20	Rechazado	La petición ha expirado
		CC	\$2,133	Copagos o cuotas moderadoras	2021-09-04 07:43:39	Pendiente	
		CC	\$5,635	Copagos o cuotas moderadoras	2021-07-26 04:06:25	Aprobado	
		CC	\$1,000	Copagos o cuotas moderadoras	2021-05-26 08:58:17	Aprobado	
		CC	\$1,000	Copagos o cuotas moderadoras	2021-05-26 08:52:23	Rechazado	La petición ha sido cancelada por el usuario
		CC	\$1,000	Copagos o cuotas moderadoras	2021-05-26 08:50:43	Rechazado	La petición ha sido cancelada por el usuario

Mostrando 10 de 19 Registros

4.3 Certificado en Línea

Esta opción les permite a los afiliados de la EPS SOS SA (PBS Contributivo, PBS Subsidiado y PAC) descargar, los siguientes certificados en formato PDF:

- Certificado de afiliación (afiliados PBS y PAC)
- Certificado de paz y salvo PBS independientes
- Certificado de retención en la fuente (Afiliados PAC)



Opción Afiliación: permite descargar el certificado de afiliación PBS y PAC tanto del cotizante como sus beneficiarios mayores y menores de edad.

El afiliado debe seleccionar a la persona que requiere el documento y hacer clic en **Generar**. El certificado se generará en formato PDF y automáticamente se enviaría notificación al correo electrónico registrado del afiliado.

Opción Paz y salvo PBS para independientes: permite al afiliado independiente generar el certificado paz y salvo. Él afiliado debe seleccionar el mes y año a consultar, en caso de querer ver el historial de pago, debe marcarlo y hacer clic en **Generar**.

El certificado se generará en formato PDF y automáticamente se enviaría al afiliado una notificación al correo electrónico registrado.

Opción Retención en la fuente: permite al usuario que haya estado afiliado o que esté activo en cualquiera de los Planes de Atención Complementarios (PAC), generar el certificado de pagos PAC para retención en la fuente.

El afiliado debe seleccionar el año que desee visualizar y hacer clic en **Generar**. Si el afiliado, en el periodo consultado no tuvo PAC, el sistema se lo notificará.

4.4 Pagos y Factura de Venta

Esta opción le permite al usuario direccionarse a los operadores de información para consultar y pagar:

- Liquidar y pagar seguridad social
- Descargar y pagar la factura de venta del Plan de Atención Complementario PAC



4.4.1 Consultar y Pagar

CONSULTAR Y PAGAR
Aquí podrá encontrar los medios por los cuales usted puede pagar el Plan de Atención Complementario o el Plan de Beneficios en Salud PBS.

JOSE ANTONIO RODRIGUEZ CARVAJAL
CC: 4092035

LIQUIDAR Y PAGAR TU SEGURIDAD SOCIAL
Paga tu planilla de Seguridad Social de forma ágil y rápida a través de nuestros operadores de pago. Seleccione a continuación el de su preferencia:

ASOPAGOS S.A.S [Pagar aquí](#)

SIMPLE S.A.T.S. www.pagosimple.com [Pagar aquí](#)

DESCARGAR Y PAGAR EN LÍNEA TU PLAN COMPLEMENTARIO (PAC)
Aquí podrá descargar su factura de venta y realizar el pago en línea a través del botón PSE, o de forma presencial en los demás puntos de recaudo disponibles.

DOCUMENTO PARA PAGO FÍSICO [Descarga aquí tu Factura PAC](#)

PAGA EN LÍNEA POR MEDIO DE PSE [Paga en línea tu Factura PAC](#)
Guarda digital el número de factura ingresado [aquí](#) [en tu celular](#)

También cuente con otros canales de pago dispuestos para ti:

- Cupones de pago de Recaudo Verde:** presentando el cupón de pago desde tu celular o tablet en las oficinas del Banco de Bogotá **NUEVO**
- Banco de Bogotá** Con el código de barras de tu factura PAC en las oficinas del Banco de Bogotá
- Portales del grupo AVAL**
- CAJEROS automáticos** Con el código de convenio 1957
- Cajas registradoras**

Ten en cuenta:

- Si vas a realizar el pago con la factura física, imprímela en una impresora láser.
- Los fechas de tus pagos, estarán regidos por el horario hábil bancario de cada entidad recaudadora.

Para el pago de la seguridad Social del Plan de Beneficios en Salud (PBS), el afiliado debe dar clic en cualquiera de los íconos de planilla asistida (Asopagos SAS y Simple SA). Este lo direccionará al portal web de los operadores de información para que realice la consulta y pago.

LIQUIDAR Y PAGAR TU SEGURIDAD SOCIAL

Paga tu planilla de Seguridad Social de forma ágil y rápida a través de nuestros operadores de pago. Selecciona a continuación el de tu preferencia:



Nota: esta función sólo aplica para usuarios independientes.

Para los pagos de los Planes de Atención Complementario (PAC), el afiliado debe dar clic en el ícono de PSE, el cual lo direccionará al sitio indicado para la realización del pago. (El afiliado debe conocer el número de Factura).

PAGA EN LÍNEA POR MEDIO DE PSE



Si el usuario desea descargar e imprimir la Factura, debe dar clic en ícono **Documento para pago físico** y se generará el estado de cuenta.

DOCUMENTO PARA PAGO FÍSICO ^{*1}

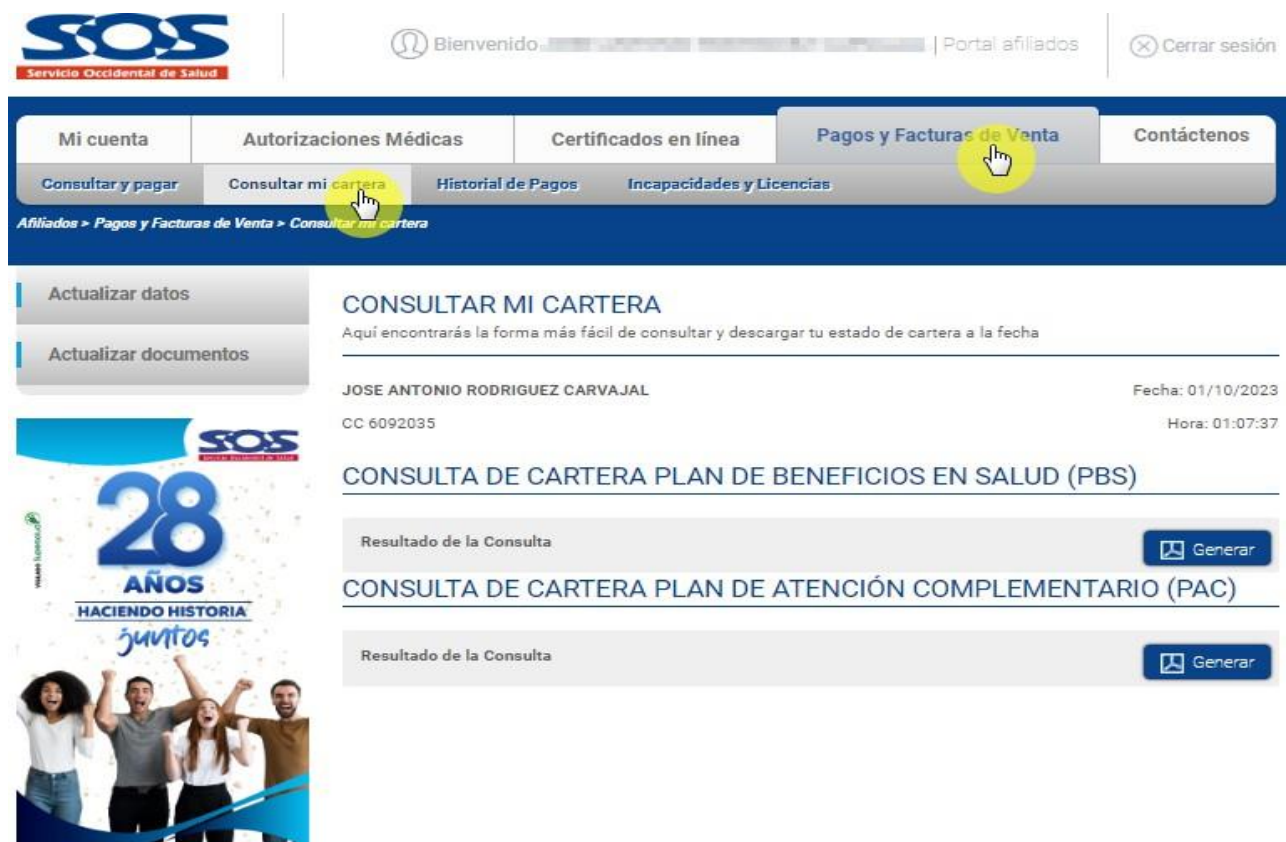


Nota: se debe utilizar impresora láser para pago con el documento físico.

4.4.2 Consultar mi Cartera

Esta opción le permite al afiliado cotizante dependiente o independiente o a aquellos usuarios que figuren como empleadores, generar el listado de cartera PBS detallado por periodo.

Para acceder a esta función, el usuario debe dar clic en **generar** para descargar el archivo en PDF. Si el afiliado está inscrito en algunos de los Planes de Atención Complementario (PAC) debe dar clic en **generar** en la opción de **Consulta de Cartera Plan de Atención Complementario**.



Nota: los archivos descargados se envían en formato PDF al correo electrónico registrado.

4.4.3 Historial de Pagos

Esta opción permite al afiliado descargar la información de los aportes realizados al Sistema General de Sistema de Seguridad Social hasta el periodo corriente.

El usuario debe seleccionar un rango de fecha para luego dar clic en **Generar PDF**.



The screenshot displays the user interface of the SOS portal. At the top, the SOS logo and 'Servicio Occidental de Salud' are visible. A user is logged in, with a 'Bienvenido' message and a 'Cerrar sesión' link. The navigation menu includes 'Mi cuenta', 'Autorizaciones Médicas', 'Certificados en línea', 'Pagos y Facturas de Venta', and 'Contáctenos'. The 'Pagos y Facturas de Venta' menu is expanded, showing 'Consultar y pagar', 'Consultar mi cartera', 'Historial de Pagos', and 'Incapacidades y Licencias'. The 'Historial de Pagos' option is highlighted. Below the navigation, the page title is 'Afiliados > Pagos y Facturas de Venta > Historial de Pagos'. The main content area is titled 'MI HISTORIAL DE PAGOS' and includes a sub-header 'Aquí podrás descargar toda la información que necesitas sobre los aportes realizados al SGSSS'. There is a date selection field for 'Fecha:01/10/2023'. Below this, the section is titled 'PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD (PBS)' and features a date range selector with 'Desde' and 'Hasta' dropdowns. A 'Generar PDF' button is located below the date selector. On the left side, there is a promotional banner for '28 AÑOS HACIENDO HISTORIA juntos' featuring a group of people celebrating.

4.4.4 Incapacidades y licencias

Esta opción le permite al usuario cotizante consultar las incapacidades y licencias radicadas en la EPS SOS SA.

El usuario podrá realizar su consulta seleccionando un periodo de tiempo determinado ingresando la fecha de inicio y fin de búsqueda o haciendo clic directamente en el botón buscar y el sistema arrojará la información del rango de fechas consultadas o todos los hallazgos.



INCAPACIDADES Y LICENCIAS [Ver instructivo](#)

Conoce el estado de pago de tus prestaciones económicas, selecciona un rango de fechas y haz clic en "Buscar", puedes descargar histórico de incapacidades en formato PDF.

Desde Hasta

RESULTADO DE LA CONSULTA

A continuación encontrará información sobre el estado de las prestaciones económicas radicadas en el periodo consultado, en la columna Más Info. usted puede descargar el certificado de incapacidad individual para los estados PAGADA, RECHAZADA, SIN SUBSIDIO, EN TRAMITE, adicionalmente, descargar histórico de incapacidades para fondo de pensiones (AFP).

Tipo Id	Número Id	Aportante	Contingencia	Fecha de inicio	Núm. días	Estado	Núm. de folio	Oficina Folio	Más info.
---------	-----------	-----------	--------------	-----------------	-----------	--------	---------------	---------------	-----------

Cuando el sistema arroje los resultados de la consulta, el usuario podrá:

1. Descargar su certificado individual de las incapacidades y licencias
2. Descargar el histórico de incapacidades AFP para presentarlo al fondo de pensiones o al ente que lo requiera.



INFORME PRESTACIONES ECONÓMICAS

Cotizante: CI ([REDACTED] LUI: [REDACTED])

Empresa: NI [REDACTED] S EN C

Fecha Consulta: 2012/08/01 - 2021/09/14

Número Folio	Fecha Inicio	Fecha Fin	Contingencia	Diagnóstico	Días Solicitados	Días Acumulados	Prorroga	Estado
[REDACTED]	2016/12/12	2016/12/16	ENFERMEDAD GENERAL	N23X	5	5	No	PAGADO

Fecha Generación: 2021/09/14

Usuario Generación: [REDACTED]

NOTA: La columna ESTADO no puede ser usada para verificar pago al trabajador, refleja la condición del reembolso de las EPS al aportante, reguladas por: Código Sustantivo del Trabajo Art 227, Circular súper salud 011 de 1995, Decreto 019 del 2012 Artículo 121, ley 1438 de 2011, Decreto 4023 de 2011 Artículo 24

4.5 Contáctenos

Esta función les permite a los usuarios realizar contacto con nuestra EPS SOS SA para radicar Felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias.



Para registrar una solicitud:

Hacer clic en el botón **Nueva Solicitud**, el sistema desplegará una ventana para seleccionar el motivo del contacto, Felicitación, queja, reclamo, sugerencia.



Una vez se seleccione el tipo de solicitud y se registre la necesidad del afiliado, el sistema arrojará un mensaje informativo con el número del radicado con el cual se podrá hacer seguimiento en el sistema.



Para consultar la solicitud:

Se debe copiar el número de radicado y hacer clic en el botón buscar, el sistema arroja la información del contacto y el estado a la fecha de consulta.



The screenshot shows the user interface of the SOS Afiliados portal. At the top, there is a navigation bar with the SOS logo and the text "Servicio Occidental de Salud". To the right, it says "Bienvenido:" followed by a blurred name, "Portal afiliados", and a "Cerrar sesión" button. Below this is a menu with options: "Mi cuenta", "Autorizaciones Médicas", "Certificados en línea", "Pagos y Facturas de Venta", and "Contáctenos" (highlighted with a hand cursor). On the left side, there are buttons for "Actualizar datos" and "Actualizar documentos". The main content area is titled "CONTÁCTENOS" and contains the text: "Queremos escucharte, consulta la respuesta a tus solicitudes o ingréralas a través del botón 'Nueva solicitud'". Below this is a search form with "Número de solicitud:" followed by a text input field containing "2023-". To the right of the input field are two buttons: "Buscar" (with a magnifying glass icon and a hand cursor) and "+ Nueva solicitud". Below the search form is a section titled "RESULTADO DE LA CONSULTA" which displays the following information: "Tipo de solicitud: FELICITACION", "Estado: EN GESTION", "Descripción de la solicitud: Contacto realizado por el usuario CC 8092003 con el correo registrado [blurred] a través de la Oficina Virtual Afiliados. Excelente servicio, muy rapido", and "Respuesta de EPS-SOS: Esta solicitud se encuentra en gestión". On the left side of the main content area, there is a promotional banner for "28 AÑOS HACIENDO HISTORIA JUNTOS" featuring a group of people celebrating.

Cuando la solicitud este en estado **Finalizada**, el sistema habilita la opción de calificar la respuesta a través de 5 estrellas, siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja, esta calificación nos permite evaluar la calidad de nuestro trabajo.

CONTÁCTENOS

Queremos escucharte, consulta la respuesta a tus solicitudes o ingréasalas a través del botón "Nueva solicitud".

Número de solicitud:

RESULTADO DE LA CONSULTA

Tipo de solicitud: INFORMACION PARTICULAR
Estado: FINALIZADO

Descripción de la solicitud:
Contacto realizado por el usuario CC [redacted] con el correo registrado [redacted].il.es a través de la Oficina Virtual Afiliados. Excelente servicio, muy rapido

Respuesta de EPS-SOS:
2023-3975-1124105 Basados en lo anterior agradecemos a usted sus apreciaciones y comentarios, que nos ha permitido intervenir en cada una de las áreas comprometidas, ; igualmente estamos ajustando los procesos en las diferentes áreas para así evitar algun inconveniente

Califica tu nivel de satisfacción con la respuesta recibida:
★★★★★

4.6 Encuesta de satisfacción

Esta función le permite al usuario calificar la experiencia con este canal de autogestión, esta información nos permite identificar las mejoras en el canal de atención y al interior de nuestros procesos.

Pará realizar la encuesta, haz clic en la imagen "**Encuesta**" y responde las cuatro preguntas disponibles.



¿Qué tan satisfecho te sientes con la experiencia en la oficina virtual?

5. Muy satisfecho
4. Satisfecho
3. Neutro
2. Poco satisfecho
1. Insatisfecho

Por favor selecciona aquí:

★ ★ ★ ★ ★

Muy insatisfecho Muy satisfecho

¿Qué tan fácil fue utilizar la oficina virtual?

5. Muy fácil
4. Fácil
3. Neutro
2. Dícil
1. Muy dícil

Por favor selecciona aquí:

★ ★ ★ ★ ★

Muy difícil Muy fácil

¿Qué tan probable es que recomiendes a un amigo o familiar la oficina virtual de SOS para realizar sus solicitudes y consultas?

Por favor califica de 0 a 10, donde 0 es no recomiendo y 10 sí recomiendo

Respuesta:

¿Resolví tu inquietud?

Si
No

Para la EPS SOS SA es muy importante brindar a sus afiliados herramientas de autogestión para agilizar sus solicitudes desde la comodidad de su casa u oficina, ante cualquier inquietud favor comunicarse a través de la línea 018000938777 o por medio de nuestro formulario contáctenos.