



# **MANUAL DEL USUARIO**

## **OFICINA VIRTUAL PRESTADORES**

---

Guía de uso general de los servicios y  
aplicativos de la oficina virtual  
prestadores

### contenido

<b>1 ¿Cómo ingresar a la Oficina Virtual?</b>	<b>4</b>
2 Registro de Usuario	5
Crear mi cuenta.	6
2.1.1 Válida	6
2.1.2 Registra	7
2.1.3 Finaliza	9
2.2 Ingreso de usuario a la Oficina Virtual.	11
2.3 Olvidé mi contraseña.	12
<b>3. Menú Inicial</b>	<b>14</b>
3.1 Mi cuenta	14
3.1.1 Submenú Usuarios	14
3.1.2 Crear Usuarios.	16
3.1.3 Editar Usuarios	17
3.2 Cambiar contraseña	18
3.3 Mi perfil	19
<b>4 Consulta Pagos</b>	<b>20</b>
4.1 Por rango de fechas	20
4.2 Por número de pago	23
4.3 Por factura	26
<b>5. Consulta cartera</b>	<b>29</b>
5.1 Facturas	30
<b>6. Indicadores</b>	<b>34</b>
6.1 Presentación efectiva	35
6.2. Oportunidad presentación	39
<b>7. Encuesta de satisfacción</b>	<b>43</b>



Este manual pretende ser una guía para que los prestadores conozcan los servicios a los que pueden acceder en la Oficina Virtual de la EPS SOS SA. El aplicativo cuenta con las medidas de seguridad necesarias para el registro de los usuarios prestadores y el acceso a los demás servicios disponibles en la Oficina Virtual prestadores.

Para acceder a los servicios, los prestadores deben realizar un registro único. El prestador puede acceder a servicios como: Crear usuarios delegados, cambio de contraseña ,consultar detalles de pagos realizados por la EPS, Realizar la consulta de cartera adeudada por la EPS,y consultar Indicadores de prestación efectiva y oportunidad de la prestación:

A continuación, se describen cada uno de los pasos:

## 1 ¿Cómo ingresar a la Oficina Virtual?

Ingresa a nuestra página virtual [www.sos.com.co](http://www.sos.com.co) dando clic en la opción de **prestadores** o de lo contrario dando clic en la parte inferior **Oficina virtual** y posteriormente en **Oficina Virtual prestadores**.



También puedes ingresar dando clic en la opción **prestadores** 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 Prestadores**.



## 2 Registro de Usuario

Una vez haya ingresado a la Oficina Virtual, el prestador debe hacer clic en **Regístrate** para solicitar acceso por única vez. Es importante tener en cuenta que la persona a registrar debe ser el **Administrador** y será el responsable de todas las gestiones realizadas a través de la Oficina Virtual.



OFICINA VIRTUAL

SOS Servicio Occidental de Salud

¡Bienvenido!  
Viernes, 5 de Abril de 2024

### PRESTADORES

CEDULA DE CIUDADANIA

Número de Identificación

Contraseña

Olvidé mi contraseña

Ingresa

Accede a tu oficina virtual desde la comodidad de tu empresa.

Regístrate

Privacidad - Términos

### Crear mi cuenta.

#### 2.1.1 Válida

Se debe ingresar el tipo y número de identificación asociados con el prestador registrado como prestadores aportantes de la EPS SOS SA, una vez se haga clic en **Validar**, se podrá continuar con el proceso de **registro**



The screenshot shows the 'VALIDAR - PASO 1' step of the account creation process. The header includes 'OFICINA VIRTUAL', the 'SOS' logo, and a welcome message: '¡Bienvenido! Lunes, 8 de Abril de 2024'. The main navigation bar shows three steps: 1. VALIDA (tu identificación), 2. REGISTRA (tu correo electrónico), and 3. FINALIZA (tu solicitud de clave). The current step is 'VALIDA - PASO 1', which requires entering the provider's identification type and number. The form includes a dropdown menu for 'Tipo de documento' (currently set to 'CEDULA DE CIUDADANIA') and a text input field for 'Número de documento'. A red box highlights the 'Validar' button, which is the next step in the process.

Si el tipo y número de documento ingresado no existe en la base de datos de la EPS SOS SA, el sistema muestra un mensaje informando que el documento no está registrado como prestador de servicio en nuestra organización y debe crearse como prestador dentro de la EPS



The screenshot shows an error message dialog box titled 'ESTIMADO USUARIO'. The message reads: 'El tipo y número de identificación no se encuentra registrado en nuestra base de datos de la EPS. Para mayor información comuníquese con la línea de atención al cliente 018000938777'. There is an 'Aceptar' button at the bottom of the dialog.

Si el prestador ya cuenta con un registro en aplicativo Oficina Virtual Prestadores de la EPS SOS SA, el sistema emitirá un mensaje informando que el prestador ya se encuentra registrado.



### 2.1.2 Registra

Al momento del registro, se debe diligenciar un formulario web por única vez con los datos, el cual debe contener los datos del administrador del aplicativo en donde debe contener todos los datos obligatorios. Una vez se hayan llenado los datos se debe aceptar el contrato de términos y condiciones,

**Nota:** Es importante tener en cuenta que al correo electrónico corporativo registrado en el formulario anterior, le llegará el usuario que será el número de documento y la contraseña para el acceso a la Oficina Virtual Prestadores.

¡Bienvenido!  
Viernes, 5 de Abril de 2024

CREAR MI CUENTA

1 **VALIDA**  
tu identificación

2 **REGISTRA**  
tu correo electrónico

3 **FINALIZA**  
tu solicitud de clave



### REGISTRA - PASO 2

Diligencia los campos del formulario con los datos del solicitante, recuerda que los campos marcados con asterisco son obligatorios(\*). El usuario puede estar asociado a más de un prestador con los mismos datos básicos de acceso registrados en la creación inicial.

#### DATOS DEL PRESTADOR

Nombre del prestador:  
SOS PRESTADOR

Tipo documento: NIT      Número documento: 1234567890

#### DATOS DEL SOLICITANTE

\* Tipo documento del solicitante: CEDULA DE CIUDADANIA      \* Número documento del solicitante: Ingresar tu número de documento

\* Primer nombre: Ingresar tu primer nombre      \* Segundo nombre: Ingresar tu segundo nombre

\* Primer apellido: Ingresar tu primer apellido      \* Segundo apellido: Ingresar tu segundo apellido

\* Cargo desempeñado: Ingresar tu cargo actual      \* Área: Ingresar tu área de trabajo

\* Departamento: Selecciona tu departamento      \* Ciudad: Selecciona tu ciudad

Teléfono: Ingresar tu número fijo      Extensión: Ext.      Teléfono celular: Ingresar tu número de celular corporativo

\* Correo electrónico corporativo: Ingresar tu correo electrónico      \* Verifica tu correo electrónico: Verifica tu correo electrónico

He leído y acepto el [Contrato de Términos y condiciones](#) de la oficina virtual para prestadores de la EPS-SOS.

< **Atrás**      **Registrar** >



### 2.1.3 Finaliza

El sistema informa que el registro fue exitoso y se envía un correo electrónico con el usuario y la contraseña asignada para ingresar a la Oficina Virtual prestadores.



Una vez se verifican los datos del solicitante, el administrador del aplicativo dos mensajes en el correo electrónico registrado con los asuntos:

➤ **“Nuevo usuario administrador Oficina Virtual SOS EPS”**

En donde se confirma los datos diligenciados en el formulario web de la persona encargada de administrar el aplicativo **“Oficina virtual prestadores”**

➤ **“Respuesta solicitud de registro”.**

En donde esta información corresponde a los datos para el ingreso al aplicativo, en este caso: número de identificación de la persona encargada y la **contraseña** autogenerada por el sistema.

**Nota:** se sugiere copiar y pegar la contraseña recibida, para garantizar el primer ingreso. (El prestador puede cambiar la contraseña una vez ingrese al aplicativo).

### Solicitud registro Oficina virtual Prestadores

<noreply@sos.com.co>  
viernes, 17 de noviembre de 2023 11:02:28



Señor(a):  
[Redacted]

Bienvenido(a) a nuestra Oficina Virtual para Prestadores de la EPS-SOS. A continuación encontrarás tu usuario y contraseña para acceder a nuestros servicios.

**Usuario:** [Redacted] → **Corresponde al número de identificación registrado**

**Contraseña:** c8 [Redacted]

Gracias por confiar en nosotros.

Para cambiar tu contraseña ingresa al menú **MI Cuenta** y luego haz clic en **Cambiar contraseña**.

**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.

Para ingresar a la oficina virtual puedes hacer clic [aquí](#)

**Nota:** si el prestador, al hacer el proceso de registro no quedó registrado en la Oficina Virtual prestadores o ingresa un número de identificación errado, debe enviar una solicitud en el formulario de **PQRS**, que se encuentra en nuestra página virtual [www.sos.com.co](http://www.sos.com.co), opción "[Escribenos y Consulta tus PQRS](#)", informando lo sucedido

### 2.2 Ingreso de usuario a la Oficina Virtual.

Para ingresar a la Oficina Virtual prestadores, el usuario debe seleccionar el tipo de documento, digitar el número de identificación registrado e ingresar la clave enviada al correo electrónico y dar clic en el botón **Ingresar**.

**Nota:** Al momento del ingreso, se recomienda copiar y pegar la contraseña enviada por primera vez al correo electrónico registrado. En el caso de digitarlo, se debe tener en cuenta que la clave autogenerada es alfanumérica y contiene letras mayúsculas y minúsculas, por lo tanto, deberá escribirlas exactamente igual para no tener dificultades en el ingreso al aplicativo.



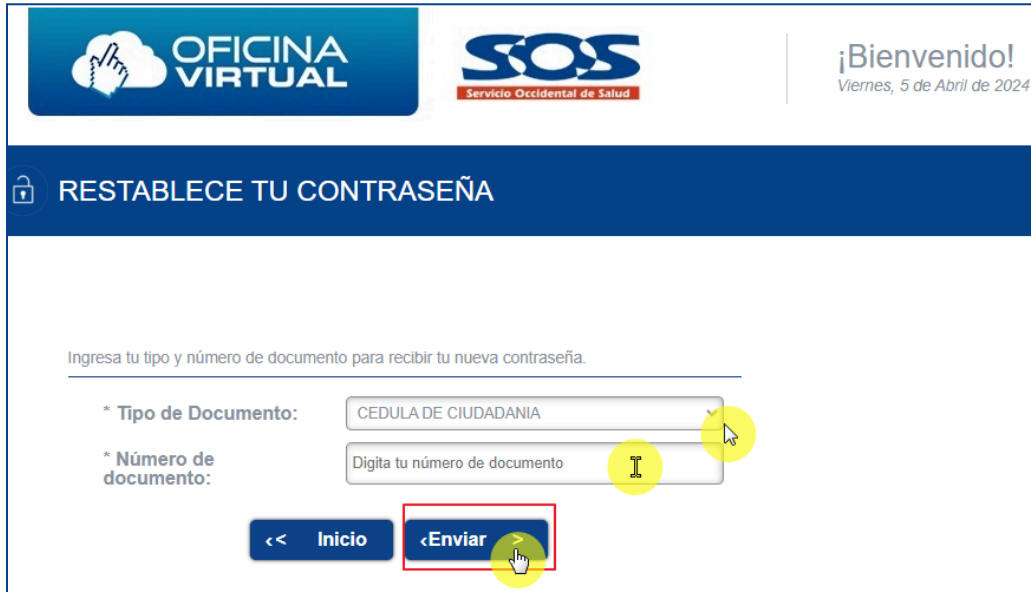
**Nota:** En caso de que el prestador no pueda ingresar a la Oficina Virtual, puede comunicarse a la línea 018000938777, o por medio del formulario "[Escribenos y Consulta tus PQRS](#)" en nuestra página, explicando detalladamente el incidente, se sugiere aportar pantallazos para hacer un rastreo más efectivo.

### 2.3 Olvidé mi contraseña.

Esta opción le permite al prestador solicitar otra clave de acceso al aplicativo cuándo la haya olvidado, para lo cual debe hacer clic en [Olvidé mi contraseña](#) ubicada en la pantalla de entrada a la Oficina Virtual prestador.



Posteriormente el usuario debe ingresar el tipo y número de documento registrado en el aplicativo y hacer clic en **Enviar:**



OFICINA VIRTUAL

SOS Servicio Occidental de Salud

¡Bienvenido!  
Viernes, 5 de Abril de 2024

### RESTABLECE TU CONTRASEÑA

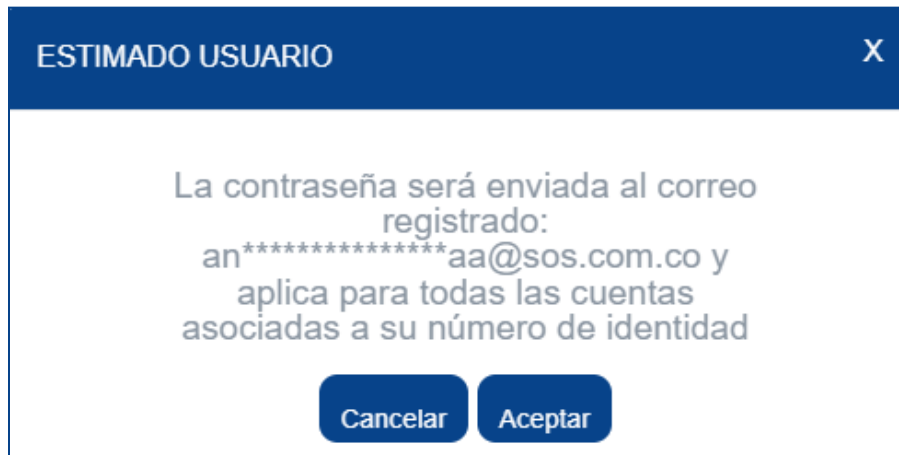
Ingresa tu tipo y número de documento para recibir tu nueva contraseña.

\* Tipo de Documento: CEDULA DE CIUDADANIA

\* Número de documento: Digita tu número de documento

<< Inicio <Enviar >

Si el tipo y número de identificación ingresado ya está registrado en el aplicativo, el sistema muestra un mensaje indicando que se ha enviado una nueva contraseña, al correo registrado y aplica para todas las cuentas asociadas a su número de identidad.



ESTIMADO USUARIO X

La contraseña será enviada al correo registrado:  
an\*\*\*\*\*aa@sos.com.co y  
aplica para todas las cuentas  
asociadas a su número de identidad

Cancelar Aceptar

### 3. Menú Inicial

#### 3.1 Mi cuenta

En la pantalla inicial o “menú inicial” se despliega la información correspondiente a los servicios disponibles en la Oficina Virtual Prestadores



##### 3.1.1 Submenú Usuarios



En esta opción el usuario **Administrador** puede realizar la creación de nuevos usuarios, visualizar y editar sobre los usuarios ya creados, en la cual permite:

Editar los permisos asignados haciendo clic en los iconos: 


Activar usuario haciendo clic en el icono 

Inactivar haciendo clic en el icono 

Al momento del ingreso al menú Mi cuenta, los usuarios **Delegados** sólo visualizarán la opción **Cambiar contraseña** ya que la pestaña **usuarios** sólo será visible para el administrador del aplicativo.

Oficina: **prestadores**Bienvenido(a)Cerrar Sesión

Mi CuentaConsulta PagosConsulta carteraIndicadoresUsuariosCambiar contraseñaMi perfil













**OFICINA VIRTUAL**  
DE **PRESTADORES**

### Usuario

#### USUARIOS

Añade nuevos usuarios y asignales los permisos que consideres necesarios.

Nombre	Correo Electrónico	Perfil	Estado	Acciones
[Redacted]	[Redacted]	Perfil Consultor Prestador oficina virtual	ACTIVA	 
[Redacted]	[Redacted]	Perfil Consultor Prestador oficina virtual	ACTIVA	 
[Redacted]	[Redacted]	Perfil Consultor Prestador oficina virtual	ACTIVA	 
[Redacted]	[Redacted]	Perfil Consultor Prestador oficina virtual	ACTIVA	 
a [Redacted] D [Redacted]	ti: [Redacted] 8 [Redacted]	Perfil Prestador oficina virtual	ACTIVA	 

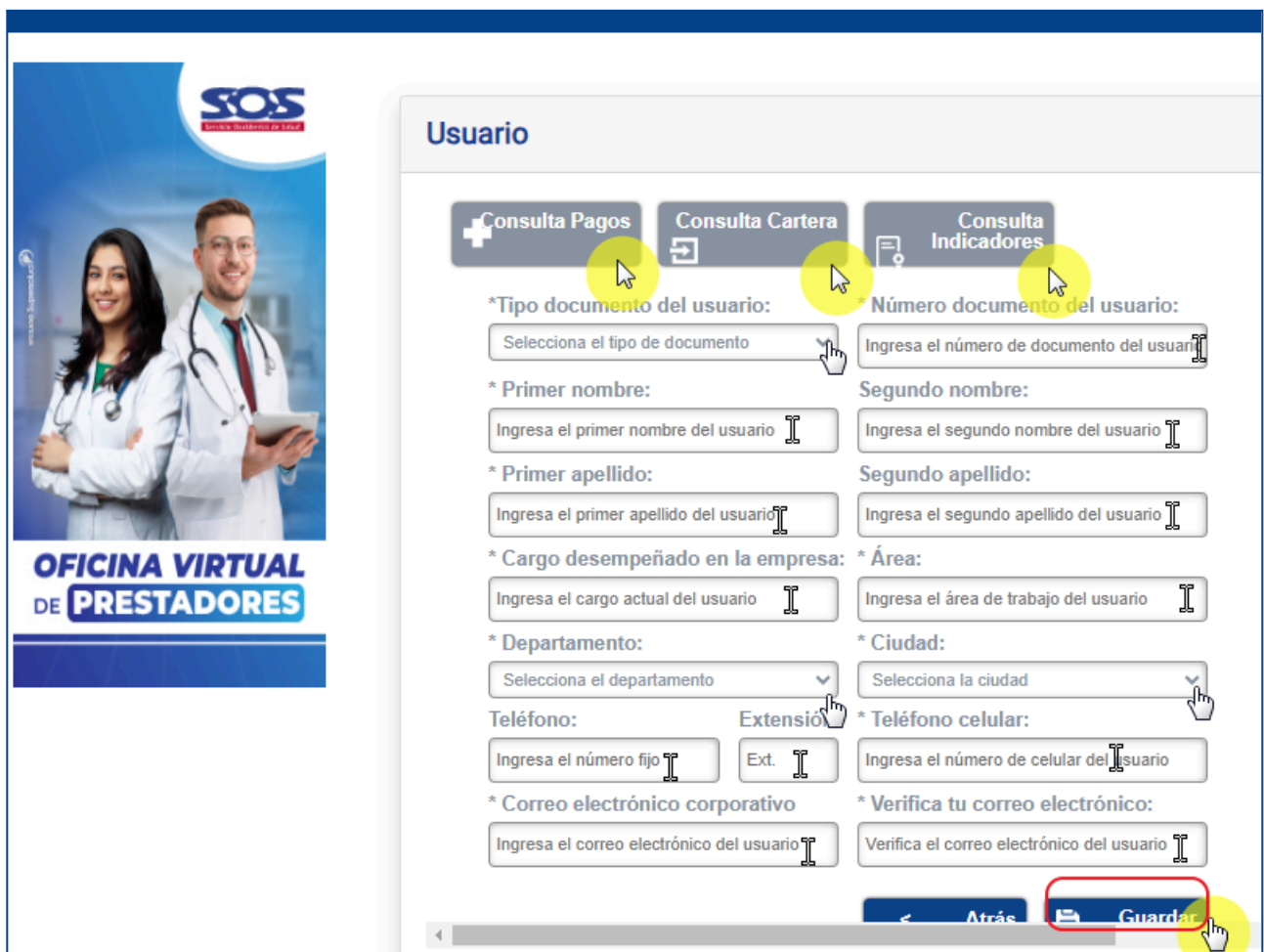
< 1 >

**+ Añadir usuario**

### 3.1.2 Crear Usuarios.

En esta opción el usuario **ADMINISTRADOR** realizará la creación de los usuarios nuevos y asignará permisos para las diferentes funcionalidades de acuerdo con el rol de cada colaborador (Consulta Pagos, consulta cartera, Indicadores) para lo cual, el **Administrador** debe diligenciar un formulario con los datos básicos del nuevo usuario delegado al que otorgará los permisos de acceso a los diferentes menús

Para poder avanzar con la creación del usuario delegado, se debe diligenciar los campos marcados “\*” Ya que estos son obligatorios. Una vez diligenciados correctamente se debe seleccionar la opción inferior “**Guardar**”



**Usuario**

**Consulta Pagos** **Consulta Cartera** **Consulta Indicadores**

\*Tipo documento del usuario:

\* Primer nombre:  Segundo nombre:

\* Primer apellido:  Segundo apellido:

\* Cargo desempeñado en la empresa:  \* Área:


\* Departamento:  \* Ciudad:

Teléfono:  Ext.  \* Teléfono celular:

\* Correo electrónico corporativo  \* Verifica tu correo electrónico:



### 3.1.3 Editar Usuarios

En esta opción el usuario **Administrador** debe hacer clic en el icono editar  para modificar algunos datos de los usuarios delegados tales como: Permisos dentro de aplicativo: Consulta Pagos, consulta cartera, Indicadores.

**Nota:** La Modificación de: Nombres y apellidos, cargo, área, departamento, ciudad, teléfonos y extensión son editables.

Los campos: Tipo de documento, número de documento y correo electrónico corporativo **NO** son editables.



Bienvenido(a)

Oficina prestadores

Mi Cuenta - Consulta Pagos - Consulta cartera - Indicadores

**Usuario**

### EDITAR USUARIOS

Para crear un nuevo usuario debes seleccionar de las siguientes opciones los menús a los que tendrá acceso.

**Consulta Pagos** **Consulta Cartera** **Consulta Indicadores**

\*Tipo documento del usuario: CEDULA DE CIUDADANIA

\* Número documento del usuario:

\* Primer nombre: Ingrese el segundo nombre del usuario

Segundo nombre:

\* Primer apellido: Segundo apellido:

\* Cargo desempeñado en la empresa: Área: Gestión Humana

\* Departamento: BOYACA \* Ciudad: GUIRAGON - GUACAMAYAS

\* Teléfono: Extensión: Ext. Teléfono celular:

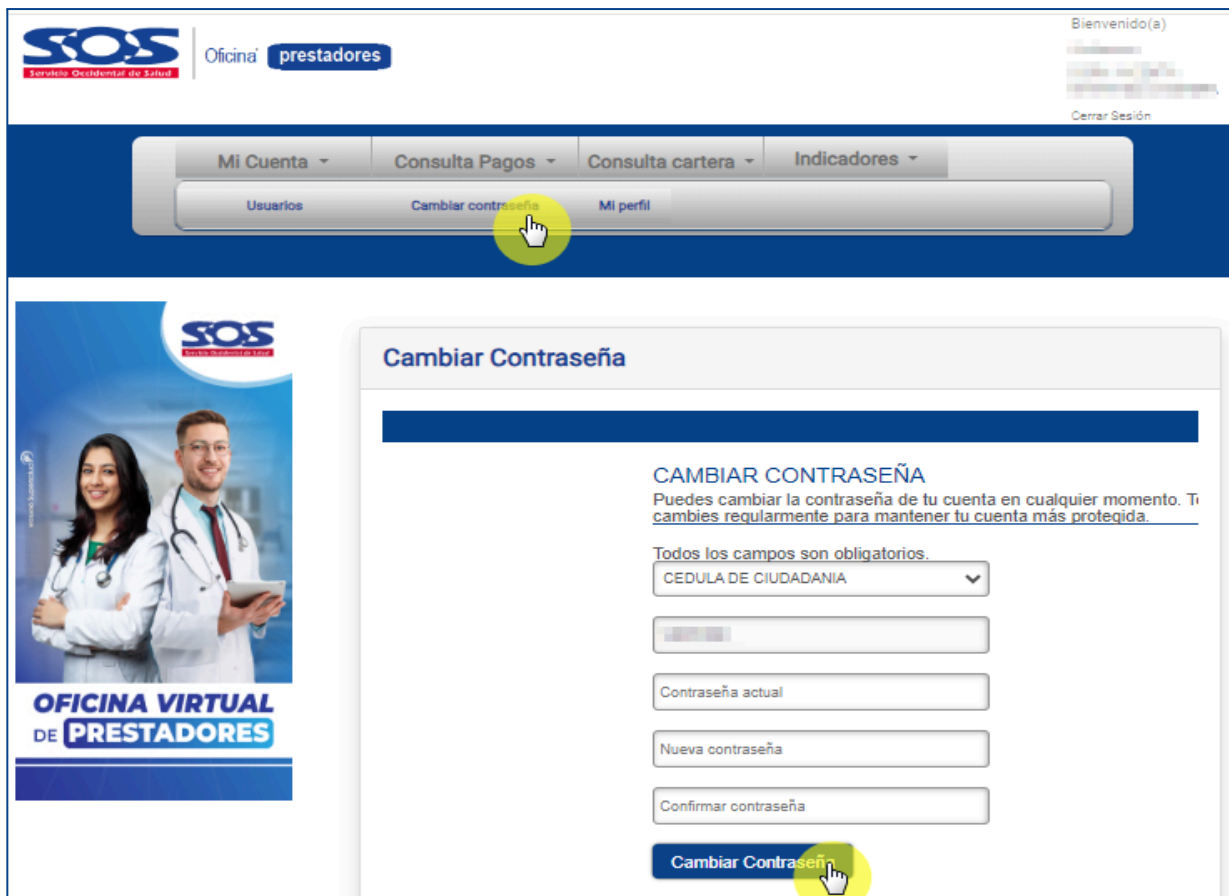
\* Correo electrónico corporativo: Verifica tu correo electrónico:

Atrás Guardar

## 3.2 Cambiar contraseña

Esta opción permite al usuario **Administrador y delegado** realizar el cambio de la contraseña las veces que lo considere necesario. Debe ingresar la contraseña actual y posteriormente escribir dos veces la nueva, se recomienda utilizar combinaciones alfanuméricas.

**Nota:** Las condiciones para efectuar el cambio de contraseña son: como mínimo debe contener 8 caracteres, una mayúscula, una minúscula y un número. Al no cumplir con estas condiciones no se podrá efectuar el cambio. Para mayor seguridad se recomienda cambiar la contraseña frecuentemente.



The screenshot displays the user interface for changing a password. At the top, the SOS logo and 'Oficina Virtual prestadores' are visible. A navigation bar includes 'Mi Cuenta', 'Consulta Pagos', 'Consulta cartera', and 'Indicadores'. Below this, a secondary bar contains 'Usuarios', 'Cambiar contraseña', and 'Mi perfil'. The 'Cambiar contraseña' option is highlighted with a yellow circle and a mouse cursor. The main content area features a banner for 'OFICINA VIRTUAL DE PRESTADORES' on the left and a 'Cambiar Contraseña' form on the right. The form includes a dropdown menu for 'CEDULA DE CIUDADANIA', a password strength indicator, and three input fields: 'Contraseña actual', 'Nueva contraseña', and 'Confirmar contraseña'. A 'Cambiar Contraseña' button at the bottom is also highlighted with a yellow circle and a mouse cursor.

### 3.3 Mi perfil

En esta opción el usuario **Administrador** puede visualizar los datos personales registrados, como los datos del prestador en el que inició la sesión



The screenshot displays the user interface for the 'Mi perfil' (My Profile) section. At the top, there is a navigation bar with the SOS logo and 'Oficina prestadores'. A dropdown menu is open under 'Mi Cuenta', showing options: 'Usuarios', 'Cambiar contraseña', and 'Mi perfil'. The 'Mi perfil' option is highlighted with a yellow circle and a hand cursor. Below the navigation bar, the page is divided into two main sections: 'DATOS PERSONALES' and 'DATOS PRESTADOR'. The 'DATOS PERSONALES' section includes fields for 'Numero Identificación: CC - [redacted]', 'Nombre: [redacted]', 'Correo registrado: [redacted]', and 'Telefono Celular: 3200000000'. The 'DATOS PRESTADOR' section includes fields for 'Identificación: CC - [redacted]', 'Razon Social: [redacted]', 'Cargo: Analista', 'Area: Gestión Humana', 'Telefono - ext: 3200000000', and 'Fin vigencia usuario: 12/31/9999'. At the bottom of the provider data, it states 'Perfil Usuario: Perfil Prestador oficina virtual'. On the left side of the page, there is a banner image of two healthcare professionals with the text 'OFICINA VIRTUAL DE PRESTADORES'.

### 4 Consulta Pagos

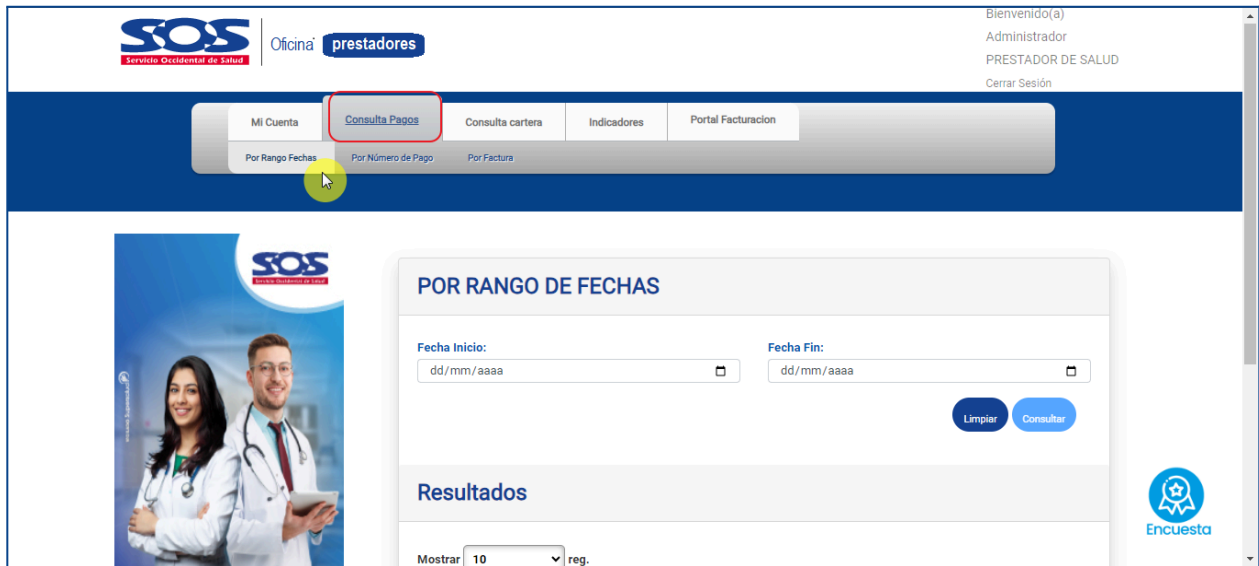
Esta funcionalidad permite al usuario **Administrador** y los usuarios **delegados** que tengan acceso a la opción consultar los pagos que se le han realizado para esto tiene tres opciones de consulta, por rango de fechas, por número de pago o por número de factura.



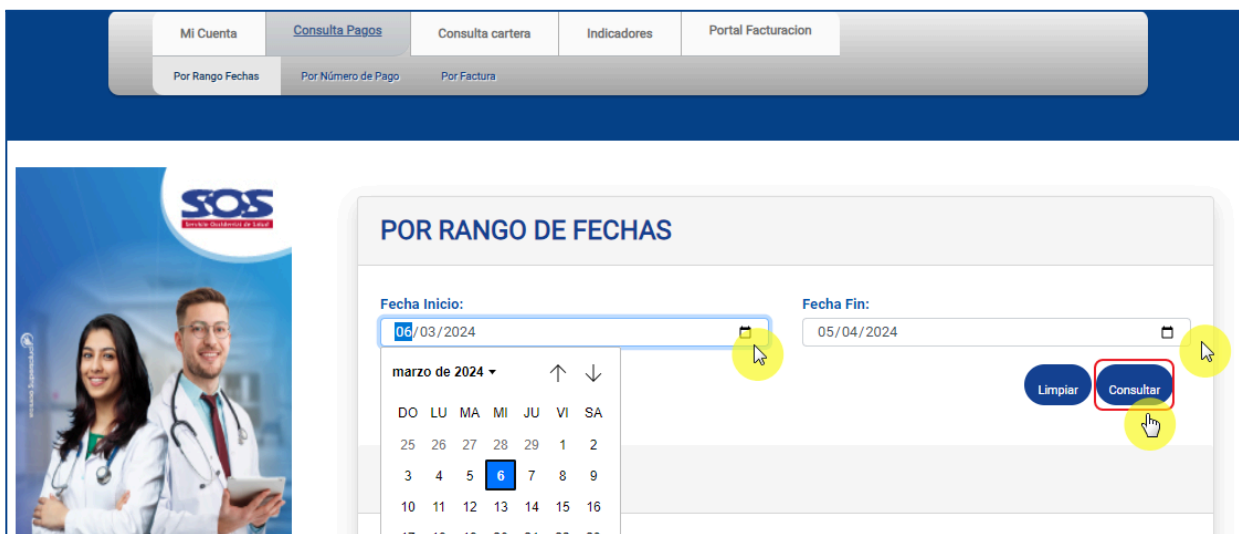
#### 4.1 Por rango de fechas

En esta opción el usuario **Administrador** y los usuarios **delegados** que tengan acceso a la opción. Les permitirá consultar por rango de fechas para el cual requiere consultar los pagos realizados al prestador al cual está asociado el usuario.

Al dar clic en el botón consultar el sistema recuperará y mostrará en la sección resultados de la pantalla la siguiente información de cada uno de los pagos realizados dentro del rango de fechas ingresado.



El usuario **Administrador** y los usuarios **delegados** que tengan acceso a la opción deberán de seleccionar el rango de fecha en la cual desean realizar esta consulta (Fecha de inicio y fecha fin) y seleccionar la opción **“Consultar”**



Al momento de consultar el prestador podrá observar los resultados de la búsqueda realizada



NIT	Tipo de Pago	Numero Cuenta de Banco	No. Pago	Fecha de Pago	Valor pagado	detalle pago
9000112333	Transferencia Electronica	404209118	200001448	22/03/24	1.800.000,00	detalle pago
9000112333	Transferencia Electronica	404209118	200001400	22/03/24	700.000,00	detalle pago
9000112333	Transferencia Electronica	404209088	20011	27/03/24	57.666.84,00	detalle pago

Para cada uno de los pagos recuperados el usuario podrá dar click en el texto “**detalle pago**” en el icono



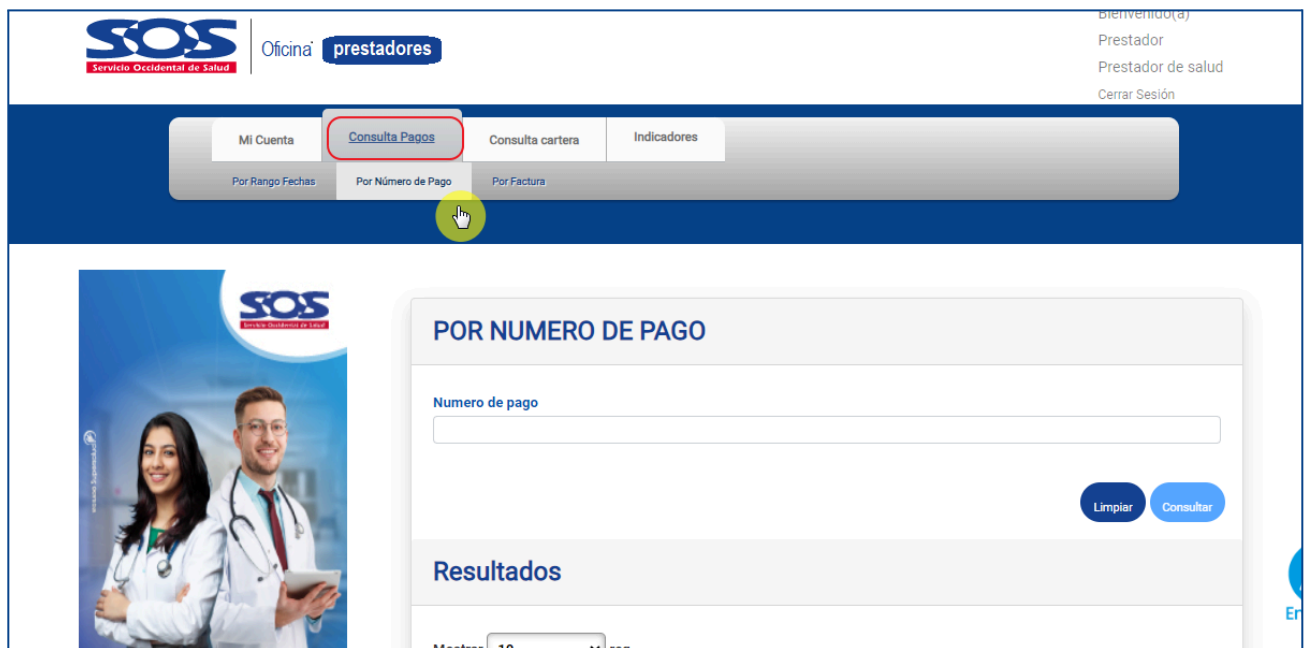
Ubicado en la última columna de resultados, para descargar un archivo csv con el detalle del pago donde se podrá visualizar los siguientes datos de las facturas canceladas en el pago :

- NIT
- TIPO DE PAGO
- NÚMERO CUENTA BANCO
- NÚMERO PAGO
- FECHA DE PAGO
- VALOR PAGADO
- TIPO DOCUMENTO
- PREFIJO FACTURA

- SUFIJO FACTURA
- SUFIJO FACTURA APLICADO
- FECHA FACTURA
- VALOR FACTURA
- IVA
- RETEFUENTE
- RETEICA
- RETEIVA
- OTROS
- COMPAÑÍA
- NO\_RADICADO

### 4.2 Por número de pago

En esta opción al usuario **Administrador** y los usuarios **delegados** que tengan acceso a la opción podrá ingresar el número de un pago del cual desea consultar el detalle del mismo. Al dar click en el botón consultar el sistema recuperará y mostrará en la sección resultados de la pantalla la siguiente información del pago.



The screenshot displays the user interface for 'Oficina prestadores' on the SOS website. The top navigation bar includes the SOS logo, the text 'Oficina prestadores', and user information: 'Bienvenido(a)', 'Prestador', 'Prestador de salud', and 'Cerrar Sesión'. Below this is a menu with 'Mi Cuenta', 'Consulta Pagos' (highlighted with a red box), 'Consulta cartera', and 'Indicadores'. Under 'Consulta Pagos', there are three sub-options: 'Por Rango Fechas', 'Por Número de Pago' (highlighted with a green circle), and 'Por Factura'. The main content area features a banner with two medical professionals and a form titled 'POR NUMERO DE PAGO'. The form has a label 'Numero de pago' and an input field. Below the input field are 'Limpiar' and 'Consultar' buttons. A 'Resultados' section is visible below the form, with a 'Mostrar' dropdown menu set to '10'.

El usuario deberá ingresar el número de pago y seleccionar la opción consultar:

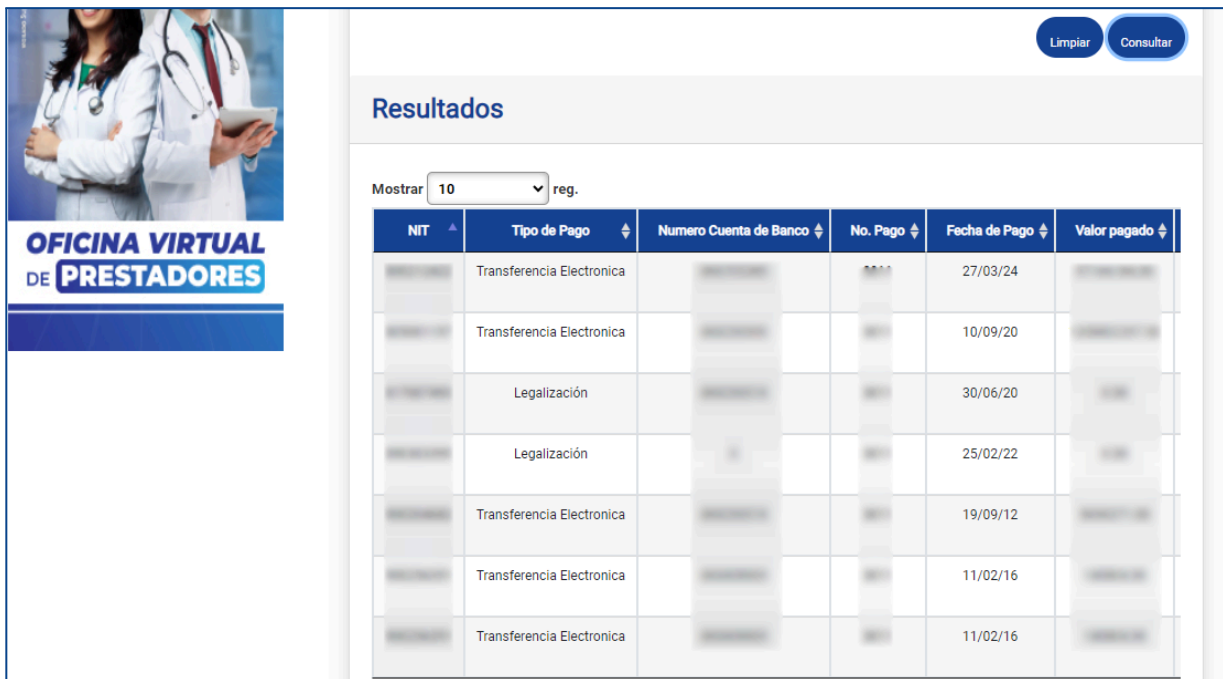


The screenshot displays the 'Oficina prestadores' interface. At the top right, there is a user menu with options: 'Bienvenido(a)', 'Prestador', 'Prestador de salud', and 'Cerrar Sesión'. Below this is a navigation bar with 'Mi Cuenta', 'Consulta Pagos' (highlighted), 'Consulta cartera', and 'Indicadores'. Under 'Consulta Pagos', there are three sub-options: 'Por Rango Fechas', 'Por Número de Pago' (selected), and 'Por Factura'. The main content area is titled 'POR NUMERO DE PAGO' and features a text input field for 'Numero de pago' with a yellow cursor icon. To the right of the input field are 'Limpiar' and 'Consultar' buttons. Below the input field is a 'Resultados' section with a 'Mostrar 10' dropdown menu. On the left side of the main content area, there is a banner image of two healthcare professionals. In the bottom right corner, there is an 'Encuesta' icon.

Al momento de consultar el número de pago se desplegará el siguiente cuadro con las siguientes opciones:

- NIT
- TIPO DE PAGO
- NÚMERO CUENTA DE BANCO
- NO. PAGO
- FECHA DE PAGO
- VALOR PAGADO
- EMAIL SOPORTE
- FECHA SOPORTE
- HORA SOPORTE





Limpiar Consultar

### Resultados

Mostrar 10 reg.

NIT	Tipo de Pago	Numero Cuenta de Banco	No. Pago	Fecha de Pago	Valor pagado
	Transferencia Electronica			27/03/24	
	Transferencia Electronica			10/09/20	
	Legalización			30/06/20	
	Legalización			25/02/22	
	Transferencia Electronica			19/09/12	
	Transferencia Electronica			11/02/16	
	Transferencia Electronica			11/02/16	

Para cada uno de los pagos recuperados el usuario podrá dar clic en el texto detalle pago ubicado última columna de resultados o para descargar el **detalle del pago** en el icono



En donde se podrá visualizar los siguientes datos de las facturas canceladas en el pago

- NIT
- TIPO DE PAGO
- NÚMERO CUENTA BANCO
- NÚMERO PAGO
- FECHA DE PAGO
- VALOR PAGADO

- TIPO DOCUMENTO
- PREFIJO FACTURA
- SUFIJO FACTURA
- SUFIJO FACTURA APLICADO
- FECHA FACTURA
- VALOR FACTURA
- IVA
- RETEFUENTE
- RETEICA
- RETEIVA
- OTROS
- COMPAÑÍA
- NO\_RADICADO

### 4.3 Por factura

En esta opción el usuario podrá ingresar el número de factura de la cual desea consultar los pagos realizados. Al dar clic en el botón consultar el sistema recuperará y mostrará en la sección resultados de la pantalla la siguiente información de los pagos de la factura ingresada.



The screenshot shows the 'Oficina prestadores' interface. At the top right, there is a user menu with options: 'Bienvenido(a)', 'Prestador', 'Prestador de salud', and 'Cerrar Sesión'. Below this is a navigation bar with 'MI Cuenta', 'Consulta Pagos' (highlighted with a red box), 'Consulta cartera', and 'Indicadores'. Under 'Consulta Pagos', there are three sub-options: 'Por Rango Fechas', 'Por Número de Pago', and 'Por Factura' (highlighted with a yellow circle). The main content area is titled 'POR NUMERO FACTURA' and contains two input fields: 'Prefijo Factura:' and 'Sufijo Factura:'. Below these fields are two buttons: 'Limpiar' and 'Consultar'. A 'Resultados' section is visible below the form, with a 'Mostrar' dropdown set to '10' and a 'reg.' label.

El usuario deberá ingresar el prefijo factura y sufijo factura seleccionar la opción consultar:

**Nota:** Ambos campos deben de estar diligenciados para poder realizar la debida consulta

En caso tal de que no esté diligenciado se mostrarán los siguientes mensajes:

El campo "Prefijo Factura", no puede estar vacío

El campo "Sufijo Factura", no puede estar vacío



The screenshot displays the user interface for the 'Oficina Virtual Prestadores' on the SOS website. The top navigation bar includes the SOS logo, the text 'Oficina prestadores', and user information: 'Bienvenido(a) Prestador Prestador de salud Cerrar Sesión'. Below this is a menu with 'Mi Cuenta', 'Consulta Pagos' (selected), 'Consulta cartera', and 'Indicadores'. Under 'Consulta Pagos', there are sub-options: 'Por Rango Fechas', 'Por Número de Pago', and 'Por Factura'. The main content area features a 'POR NUMERO FACTURA' search form with two input fields: 'Prefijo Factura:' and 'Sufijo Factura:'. Both fields have a yellow cursor icon. Below the fields are 'Limpiar' and 'Consultar' buttons. The 'Consultar' button is highlighted with a red box and a yellow cursor icon. Below the form is a 'Resultados' section with a 'Mostrar 10 reg.' dropdown menu. On the left side of the form, there is a vertical banner image of two medical professionals.

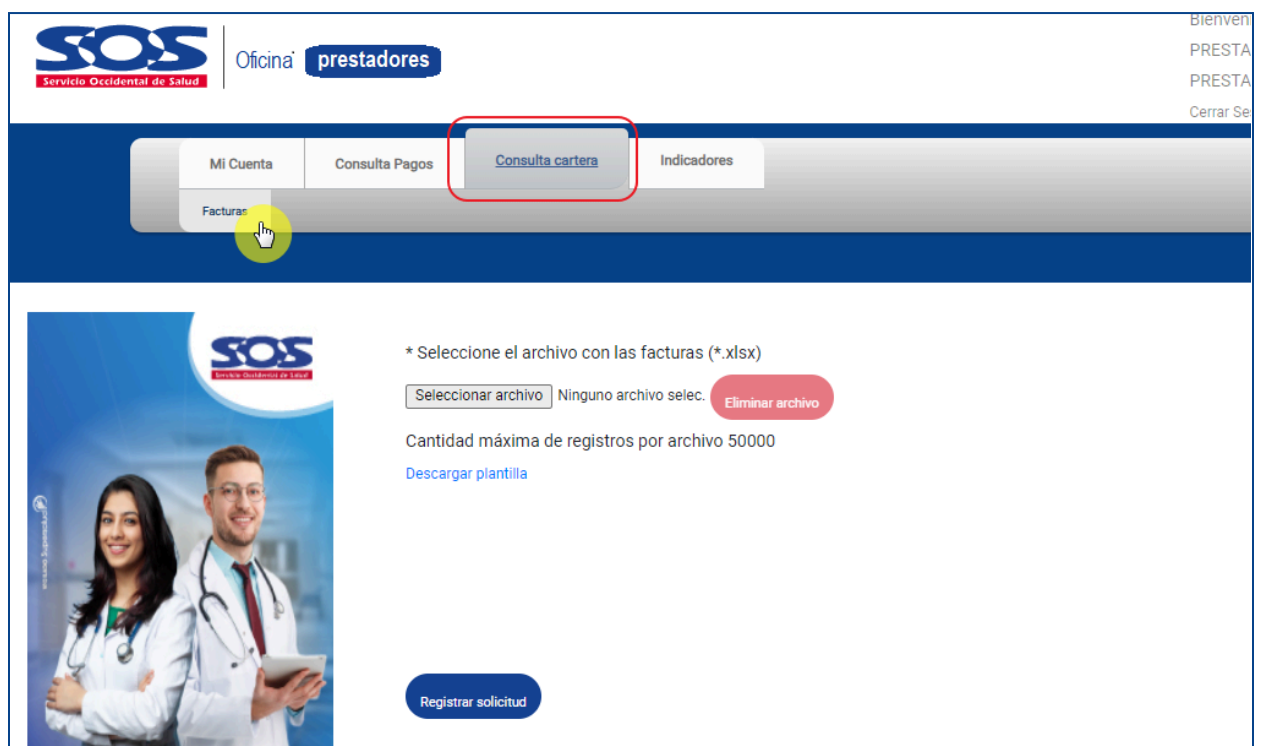
Al momento de ingresar el prefijo factura y sufijo factura correctamente se desplegará el siguiente cuadro con las búsqueda con los siguientes campos:

- NIT
- TIPO DE PAGO
- NÚMERO CUENTA DE BANCO
- NO. PAGO
- FECHA DE PAGO
- VALOR PAGADO
- TIPO DOCUMENTO
- PREFIJO FACTURA
- SUFIJO FACTURA APLICADO

- FECHA FACTURA
- VALOR FACTURA
- IVA
- RETEFUENTE
- RETEICA
- RETEIVA
- OTROS
- COMPAÑÍA
- NO RADICADO

### 5. Consulta cartera

Esta opción le permite al usuario **Administrador** y a los usuarios **delegados** que tengan acceso a este menú realizar la consulta del estado actual de cartera para facturas específicas o para un periodo de tiempo determinado.



The screenshot shows the user interface for the 'Consulta cartera' (Account Inquiry) feature. At the top left is the SOS logo and the text 'Oficina prestadores'. On the right side of the header, there are links for 'Bienven', 'PRESTA', 'PRESTA', and 'Cerrar Se'. Below the header is a navigation menu with buttons for 'Mi Cuenta', 'Consulta Pagos', 'Consulta cartera' (highlighted with a red box), and 'Indicadores'. A 'Facturas' button is also visible with a hand cursor icon. The main content area features a banner image of two healthcare professionals. To the right of the banner, there is a form with the instruction '\* Seleccione el archivo con las facturas (\*.xlsx)'. Below this instruction are two buttons: 'Seleccionar archivo' and 'Eliminar archivo'. The text 'Ninguno archivo selec.' is displayed between these buttons. Further down, it states 'Cantidad máxima de registros por archivo 50000' and provides a link to 'Descargar plantilla'. At the bottom of the form area is a 'Registrar solicitud' button.

### 5.1 Facturas

Esta opción permite la consulta del estado actual de facturas específicas (hasta 50.000 facturas en una sola consulta y como máximo 3 consultas diarias para un mismo prestador). Para la consulta se debe utilizar la plantilla definida y que puede descargar a través del link Descargar plantilla:



Cantidad máxima de registros por archivo 50000

[Descargar plantilla](#)

El archivo debe ser guardado en formato XLSX, solo debe tener una hoja e incluir los siguientes campos en los formatos indicados:

### Estructura archivo

Campo	Tipo de dato	Longitud máxima	Obligatorio
Numero Factura	Carácter	20	Si
Prefijo	Carácter	4	No
Sufijo	Numérico	4	Si
Fecha factura	Fecha (DD/MM/AAAA)	8	Si
Valor factura	Numérico	11	Si
Saldo factura	Numérico	11	Si

Una vez se tenga el archivo guardado en el formato indicado se debe cargar haciendo clic en el botón Seleccionar archivo, en caso que una vez seleccionado el archivo se desee cambiar puede dar clic en Eliminar archivo:

\* Seleccione el archivo con las facturas (\*.xlsx)

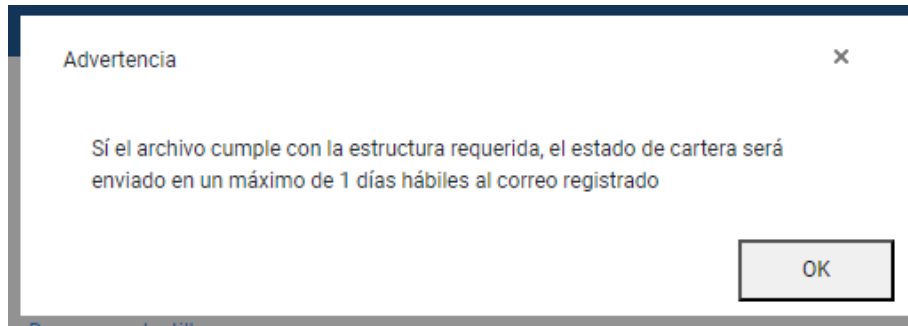
Sin archivos seleccionados

Cantidad máxima de registros por archivo 50000

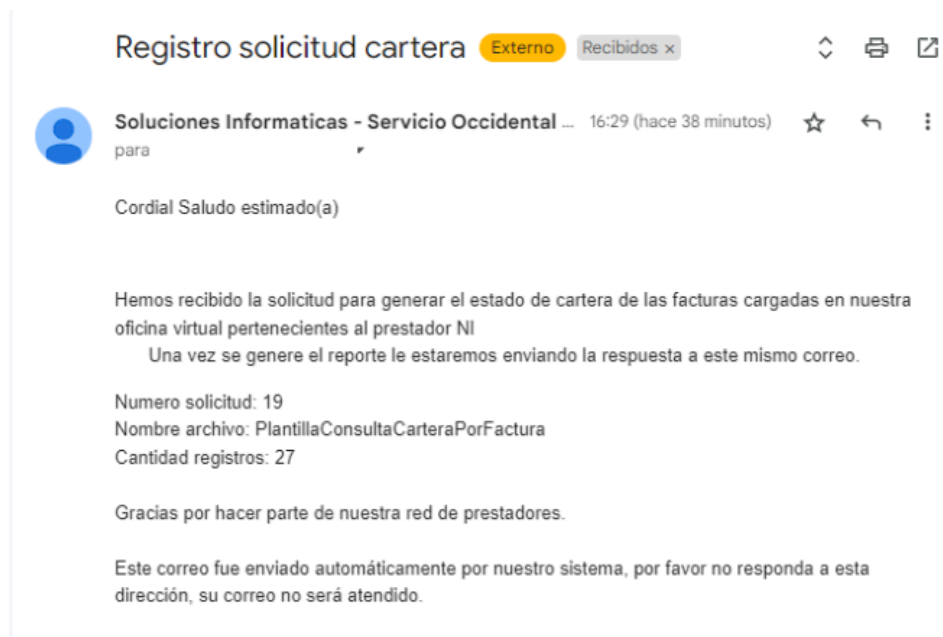
[Descargar plantilla](#)

Una vez seleccionado el archivo a procesar debe dar clic en el botón Registrar solicitud:

Saldrá el siguiente mensaje indicando el cargue del archivo:

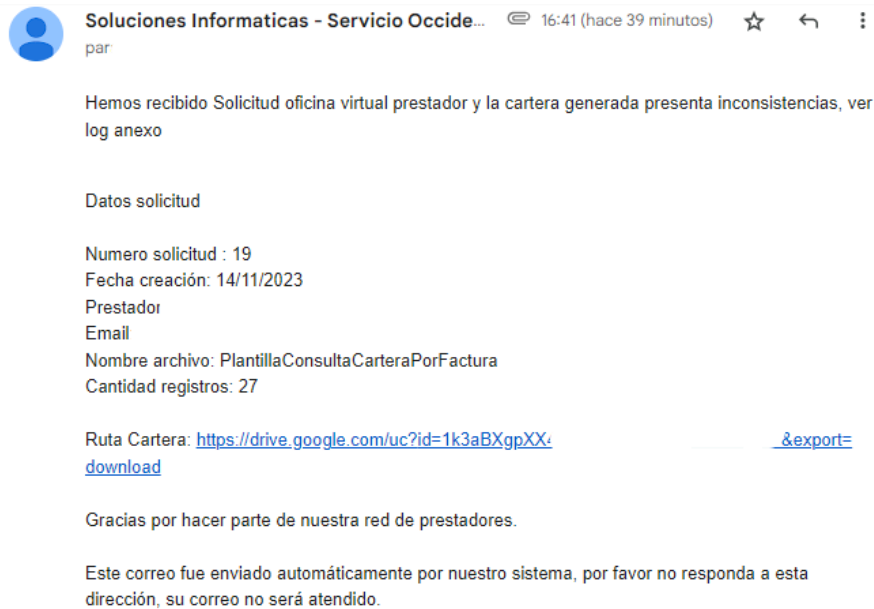


Recibirá un correo electrónico en la dirección registrada en la oficina virtual con la siguiente información:





Una vez se procese el estado de cartera recibirá un correo electrónico en la dirección registrada con los datos de la cartera procesada y un link para descargarla:



### 6. Indicadores

Esta opción permite a los prestadores consultar los principales indicadores relacionados con la Prestación Efectiva de los servicios evento a partir de la trazabilidad de las autorizaciones direccionadas a los mismos.

En la página principal de la Oficina Virtual prestadores se encuentra el botón de **"Indicadores"**, esta opción únicamente estará disponible para el perfil administrador y para los usuarios delegados que cuenten con el permiso de acceso.



Bienvenido(a)  
ADMINISTRADOR  
PRESTADOR X  
Cerrar Sesión

Mi Cuenta   Consulta Pagos   Consulta cartera   **Indicadores**

Prestación Efectiva   Oportunidad Prestación

1   2

**ESTIMADO USUARIO**

Bienvenido a tu oficina virtual, un portal para que puedas realizar las transacciones de tu empresa sin necesidad de desplazamientos innecesarios, desde la comodidad de tu oficina.

**SERVICIOS DISPONIBLES:**

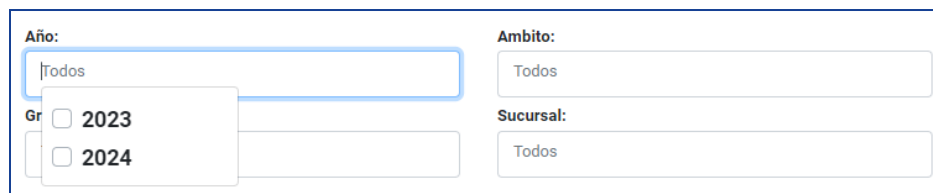
Encuesta

### 6.1 Presentación efectiva

- En el menú de “Indicadores”, seleccionar “Prestación Efectiva”.

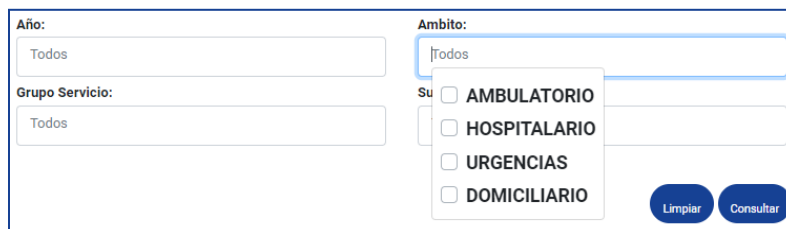


- Diligenciar los filtros de consulta que desee aplicar:
  - **Año:** seleccionar el año de consulta que desea visualizar



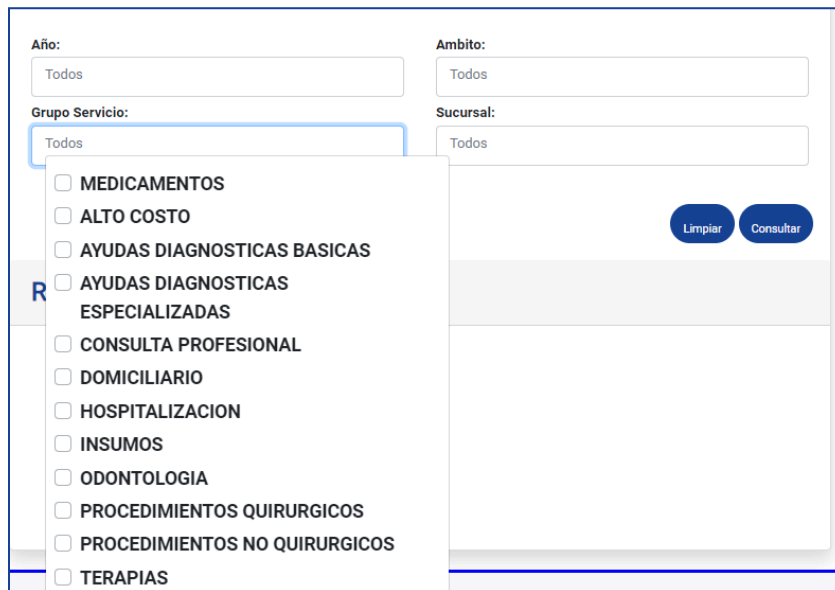
This image shows a close-up of the 'Año:' filter dropdown menu. The dropdown is open, showing the current selection 'Todos' and two options: '2023' and '2024'. The 'Año:' label and the 'Ambito:' label are visible above the dropdown. The 'Sucursal:' label and its dropdown are visible to the right.

- **Ámbito:** seleccionar el/los ámbitos a consultar (ambulatorio, hospitalario, urgencias y domiciliario).



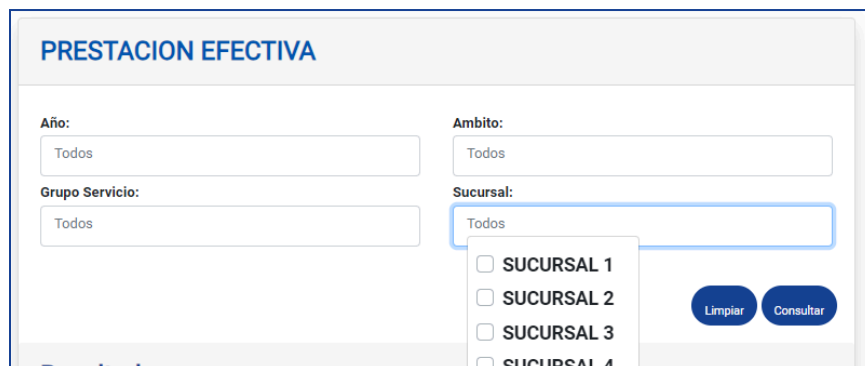
This image shows a close-up of the 'Ambito:' filter dropdown menu. The dropdown is open, showing the current selection 'Todos' and four options: 'AMBULATORIO', 'HOSPITALARIO', 'URGENCIAS', and 'DOMICILIARIO'. The 'Año:' label and its dropdown are visible above the dropdown. The 'Grupo Servicio:' label and its dropdown are visible to the left. At the bottom right, the 'Limpiar' and 'Consultar' buttons are visible.

- **Grupo de Servicio:** seleccionar entre las opciones el/los grupos de servicios a consultar (consulta profesional, ayudas diagnósticas básicas, ayudas diagnósticas especializadas, domiciliario, hospitalización, medicamentos, alto costo, insumos, odontología, procedimientos quirúrgicos, procedimientos no quirúrgicos, terapias).



The screenshot shows a web form with four filter fields: 'Año', 'Ambito', 'Grupo Servicio', and 'Sucursal'. Each field has a 'Todos' dropdown menu. The 'Grupo Servicio' dropdown is open, displaying a list of service categories with radio button options: MEDICAMENTOS, ALTO COSTO, AYUDAS DIAGNOSTICAS BASICAS, AYUDAS DIAGNOSTICAS ESPECIALIZADAS, CONSULTA PROFESIONAL, DOMICILIARIO, HOSPITALIZACION, INSUMOS, ODONTOLOGIA, PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS, PROCEDIMIENTOS NO QUIRURGICOS, and TERAPIAS. To the right of the dropdown are two buttons: 'Limpiar' and 'Consultar'.

- **Sucursal:** En este filtro se visualizarán todas las sucursales asociadas al prestador que está realizando la consulta.



The screenshot shows the same web form as above, but with the 'Sucursal' dropdown menu open. The dropdown list contains four options: SUCURSAL 1, SUCURSAL 2, SUCURSAL 3, and SUCURSAL 4, each with a radio button. The 'Limpiar' and 'Consultar' buttons are visible to the right.

- Dar clic en "Consultar"



## Imagen de referencia:

### PRESTACION EFECTIVA

**Año:** 2023\*

**Ambito:** AMBULATORIO\*

**Grupo Servicio:**  
AYUDAS DIAGNOSTICAS BASICAS\*  
AYUDAS DIAGNOSTICAS ESPECIALIZADAS\* CONSULTA PROFESIONAL\*  
PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS\*  
PROCEDIMIENTOS NO QUIRURGICOS\* TERAPIAS\*

**Sucursal:** Todos

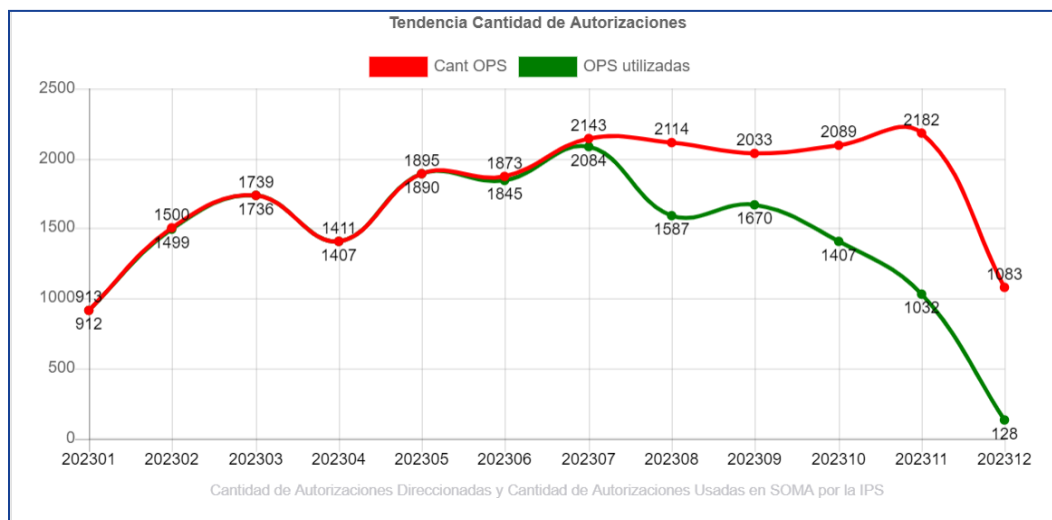
Limpiar Consultar

La consulta arroja 2 gráficas en las que se puede ver la siguiente información:

- **Gráfica Prestación de Autorizaciones:** permite visualizar el porcentaje de Prestación de Autorizaciones por periodo corrido del año seleccionado. Este porcentaje se calcula teniendo en cuenta las autorizaciones usadas en SOMA por el prestador del total de autorizaciones direccionadas al mismo.

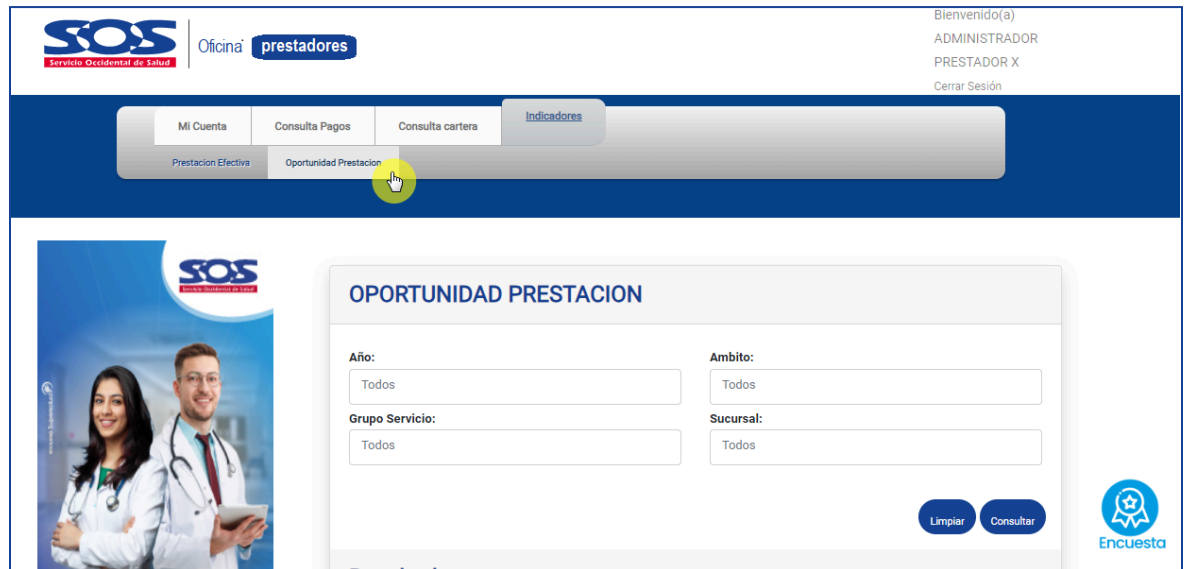


- **Gráfica Tendencia Cantidad de Autorizaciones:** permite visualizar la tendencia de la cantidad de autorizaciones direccionadas al prestador y la cantidad de autorizaciones usadas, por cada periodo corrido del año seleccionado



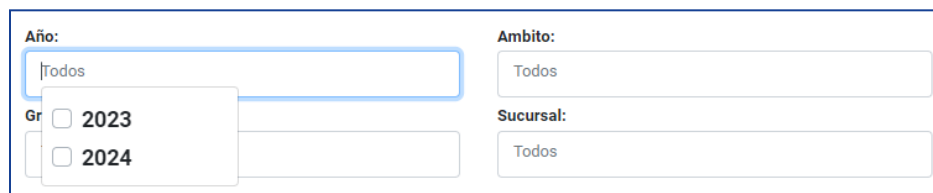
## 6.2. Oportunidad presentación

En el menú de “Indicadores”, seleccionar “Oportunidad Prestación”.

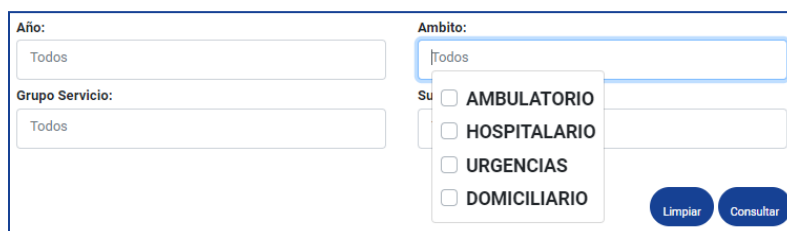


Diligenciar los filtros de consulta que desee aplicar:

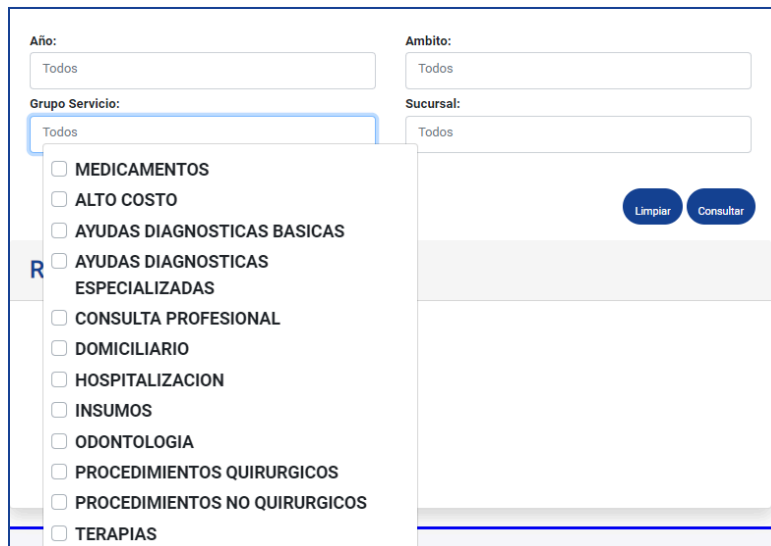
- **Año:** seleccionar el año de consulta que desea visualizar



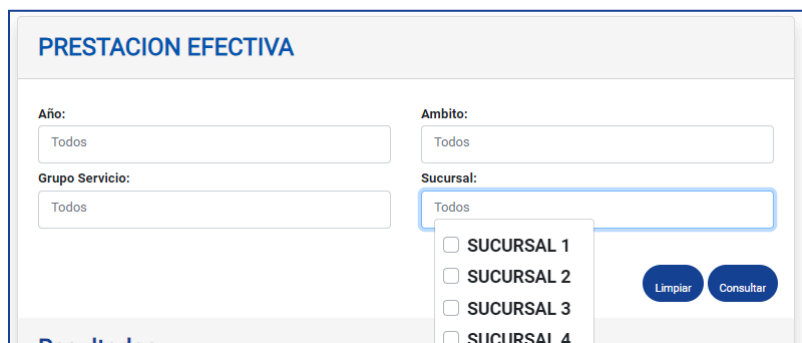
- **Ámbito:** seleccionar el/los ámbitos a consultar (ambulatorio, hospitalario, urgencias y domiciliario).



- **Grupo de Servicio:** seleccionar entre las opciones el/los grupos de servicios a consultar (consulta profesional, ayudas diagnósticas básicas, ayudas diagnósticas especializadas, domiciliario, hospitalización, medicamentos, alto costo, insumos, odontología, procedimientos quirúrgicos, procedimientos no quirúrgicos, terapias).



- **Sucursal:** En este filtro se visualizarán todas las sucursales asociadas al prestador que está realizando la consulta.



- Dar clic en “**Consultar**”

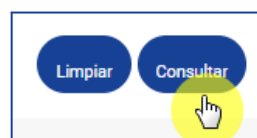




Imagen de referencia:

### OPORTUNIDAD PRESTACION

**Año:** 2023\*

**Ambito:** AMBULATORIO\*

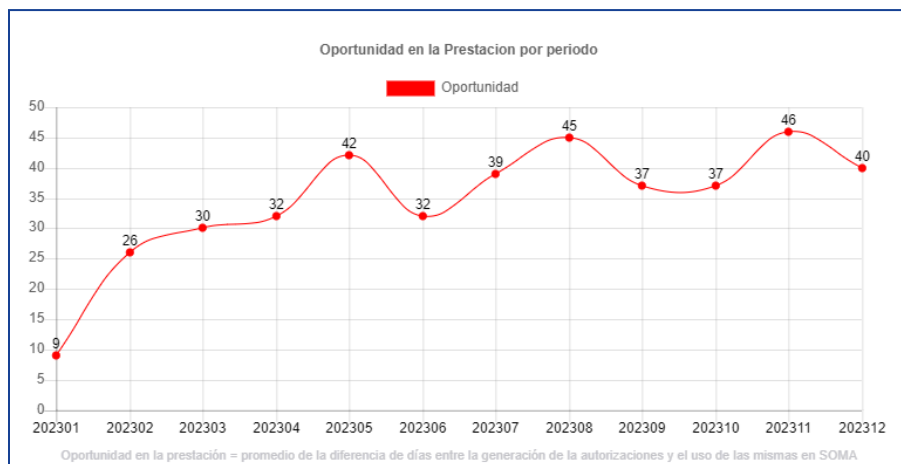
**Grupo Servicio:**  
AYUDAS DIAGNOSTICAS BASICAS\*  
AYUDAS DIAGNOSTICAS ESPECIALIZADAS\* CONSULTA PROFESIONAL\*  
PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS\*  
PROCEDIMIENTOS NO QUIRURGICOS\* TERAPIAS\*

**Sucursal:** Todos

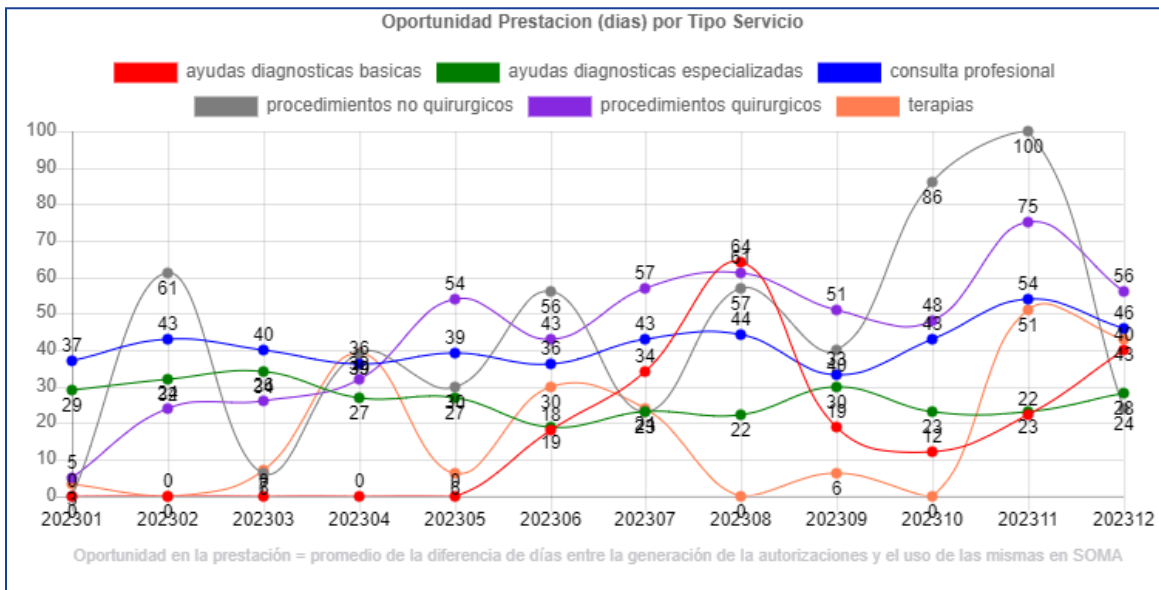
Limpiar Consultar

La consulta arroja 2 gráficas en las que se puede ver la siguiente información:

- **Oportunidad en la Prestación por Periodo:** permite visualizar la tendencia de oportunidad de la prestación en días por cada periodo corrido del año seleccionado. El indicador de oportunidad se presenta como promedio de la diferencia de días entre la generación de las autorizaciones y el uso de las mismas en SOMA.



- Oportunidad Prestación por Tipo de Servicio:** permite visualizar la tendencia de oportunidad de la prestación en días por cada tipo de servicio (consulta profesional, ayudas diagnósticas básicas, ayudas diagnósticas especializadas, procedimientos quirúrgicos, procedimientos no quirúrgicos, terapias), por cada periodo corrido del año seleccionado. El indicador de oportunidad se presenta como promedio de la diferencia de días entre la generación de la autorizaciones y el uso de las mismas en SOMA.



### 7. 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. Para realizar la encuesta, haz clic en la imagen "**Encuesta**" y responde las cuatro preguntas disponible



#### × Encuesta de Satisfacción

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

Insatisfecho

Poco Satisfecho

Neutro

Satisfecho

Muy Satisfecho

¿Qué tan fácil fue utilizar la oficina virtual?

Muy difícil

Difícil

Neutro

Fácil

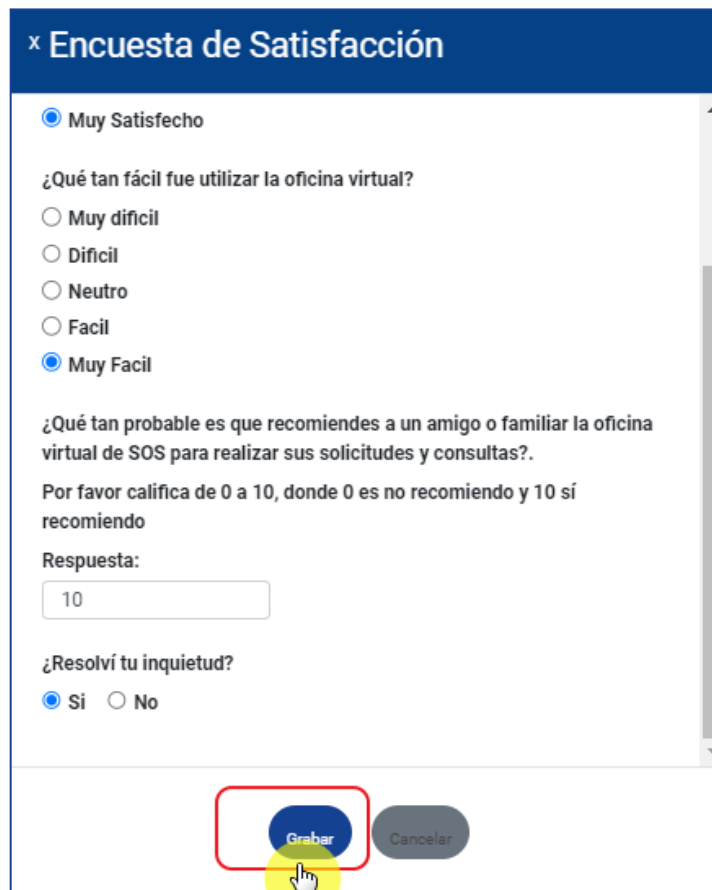
Muy Fácil

¿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

Responde:

Una vez resueltas las 4 preguntas, se debe seleccionar la opción "Grabar"



**× Encuesta de Satisfacción**

Muy Satisfecho

¿Qué tan fácil fue utilizar la oficina virtual?

Muy difícil  
 Difícil  
 Neutro  
 Fácil  
 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

En cuanto se realice la encuesta, se quedará registro de las preguntas respondida

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](#)