



MANUAL DEL USUARIO

OFICINA VIRTUAL PRESTADORES

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

Contenido

1 ¿Cómo ingresar a la Oficina Virtual?	4
2. Registro de Usuario	5
2.1. Válida	5
2.2 Registra	7
2.3 Finaliza	8
3. Ingreso de usuario a la Oficina Virtual.	10
3.1 Olvidé mi contraseña.	11
4. Menú Inicial	12
4.1 Mi cuenta	12
4.1.1 Submenú Usuarios	13
4.1.2 Crear Usuarios.	14
4.1.3 Editar Usuarios	15
4.2 Cambiar contraseña	16
4.3 Mi perfil	17
5. Consulta Pagos	18
5.1 Por rango de fechas	18
5.2 Por número de pago	21
5.3 Por factura	24
6. Consulta cartera	26
6.1 Facturas	27
7. Indicadores	29
7.1 Presentación efectiva	29
7.2. Oportunidad presentación	32
8. Consulta y respuesta Glosas	34
8.1 Por número de conciliación.	34
8.2 Por rango de fechas.	37
8.3 Por número de factura.	40
8.4 Cargue respuesta de glosas.	43
Encuesta de satisfacción	46

Manual de uso oficina virtual prestadores

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:



The screenshot shows the login interface for providers. At the top, there are logos for 'OFICINA VIRTUAL' and 'SOS Servicio Occidental de Salud'. Below the logos, a welcome message reads '¡Bienvenido!' followed by the date 'Viernes, 5 de Abril de 2024'. The main heading is 'PRESTADORES'. The login form includes a dropdown menu for 'CEDULA DE CIUDADANIA', input fields for 'Número de Identificación' and 'Contraseña', and a link for 'Olvidé mi contraseña'. There is an 'Ingresa' button. Below the form, there is a message: 'Accede a tu oficina virtual desde la comodidad de tu empresa.' and a yellow 'Regístrate' button. On the right side, there is a circular icon with a padlock and a photo of a smiling male and female doctor. In the bottom right corner, there is a small 'Protección de Datos' icon.

1 ¿Cómo ingresar a la Oficina Virtual?

Ingresa a nuestra página virtual 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.



2.1. 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**



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

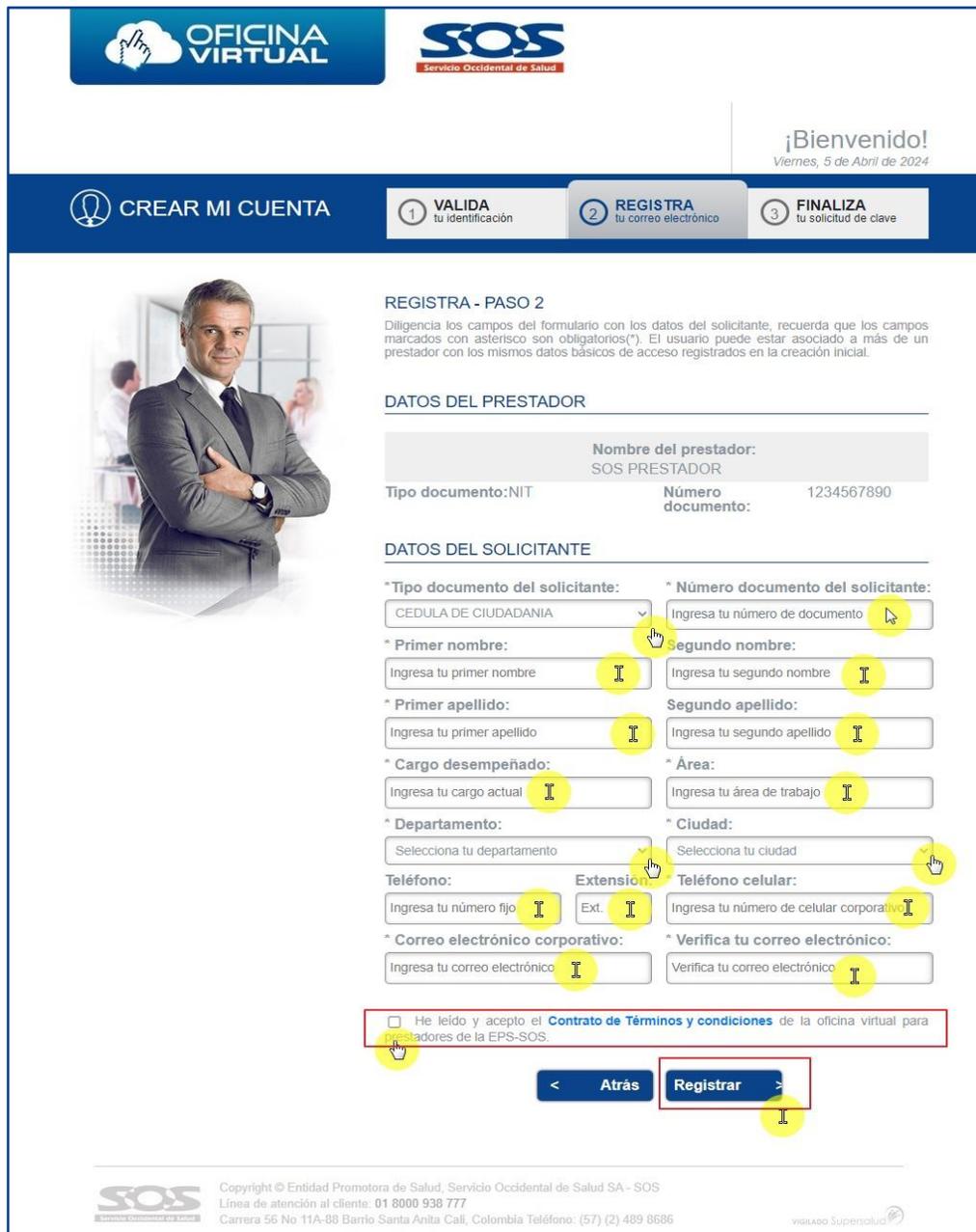


Si el prestador ya cuenta con un registro en aplicativo Oficina Virtual Prestadores de la EPS SOS SA, el sistema emitirá un mensaje informando que el prestador ya se encuentra registrado.



2.2 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.



OFICINA VIRTUAL **SOS** Servicio Occidental de Salud

¡Bienvenido!
Viernes, 5 de Abril de 2024

1 VALIDA tu identificación 2 **REGISTRA** tu correo electrónico 3 FINALIZA tu solicitud de clave

CREAR MI CUENTA

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 número de documento

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

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

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

* Departamento: Seleccionar departamento * Ciudad: Seleccionar ciudad

Teléfono: Ingresar número fijo Extensión: Ingresar extensión Teléfono celular: Ingresar número de celular corporativo

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

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

< Atrás Registrar >

Copyright © Entidad Promotora de Salud, Servicio Occidental de Salud SA - SOS
Línea de atención al cliente: 01 8000 938 777
Carrera 56 No 11A-88 Barrio Santa Anita Cali, Colombia Teléfono: (57) (2) 489 8686

willado SuperSalud

2.3 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):
██████████

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: ██████████ → **Corresponde al número de identificación registrado**

Contraseña: c8 ██████████ /

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, opción “[escribenos y Consulta tus PQRS](#)”, informando lo sucedido

3. 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.



OFICINA VIRTUAL

SOS
Servicio Occidental de Salud

¡Bienvenido!
Viernes, 5 de Abril de 2024

PRESTADORES

CEDULA DE CIUDADANIA

123456789

Olvidé mi contraseña

Ingresar

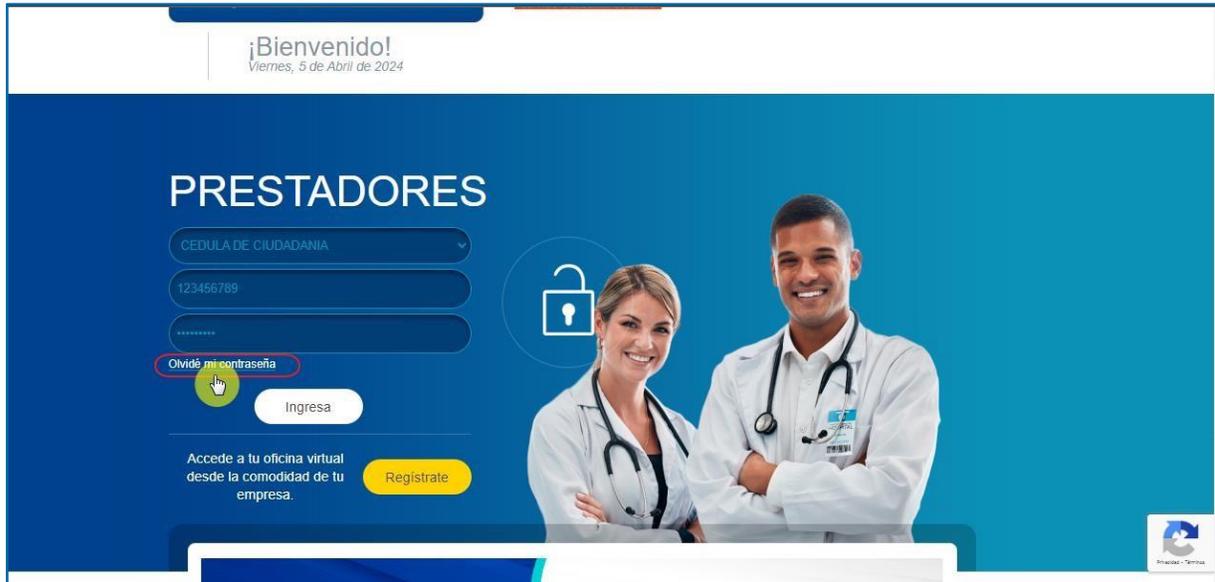
Regístrate

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

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.

3.1 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**:



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.



4. Menú Inicial

4.1 Mi cuenta

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



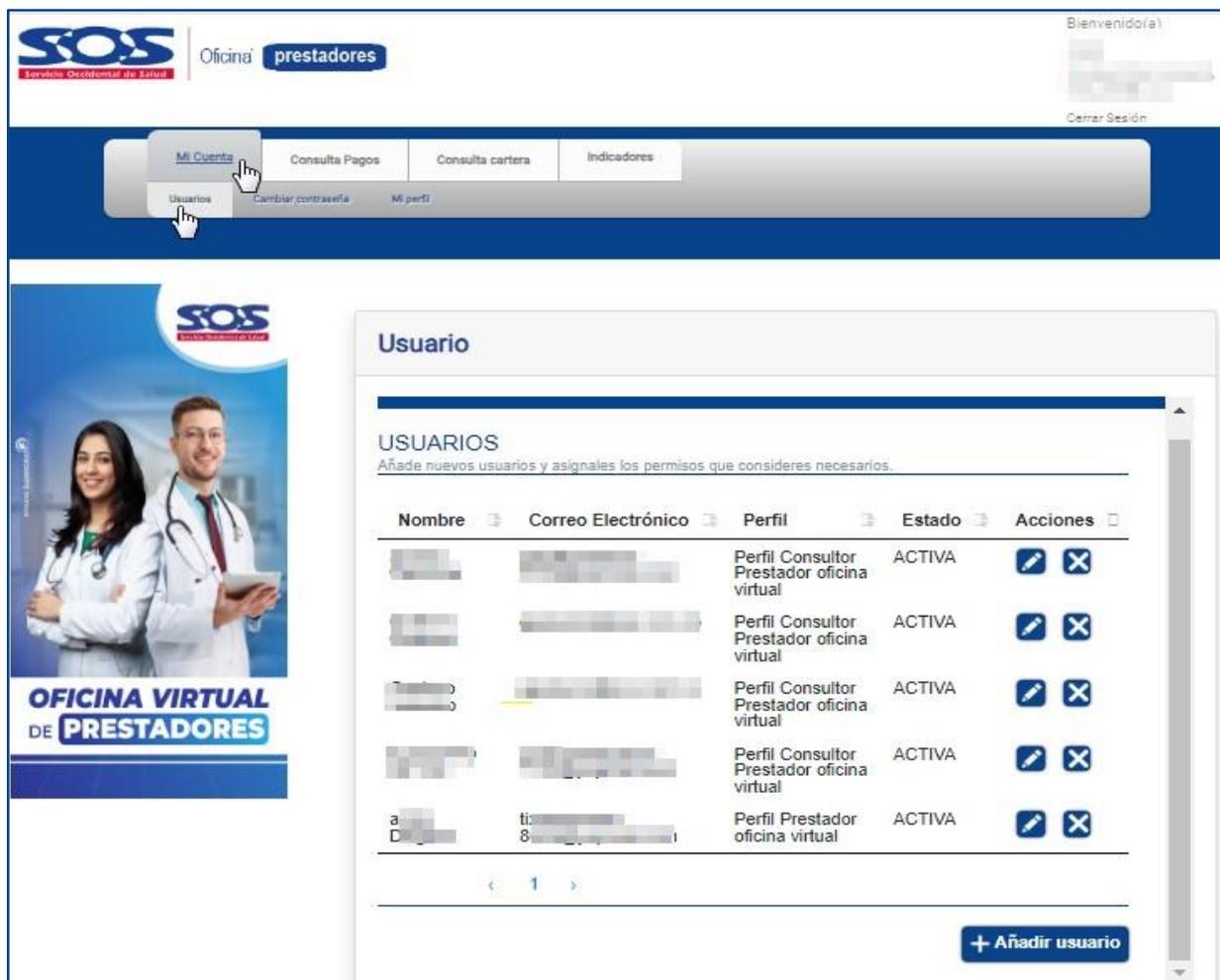
The screenshot shows the top navigation bar with the SOS logo and 'Oficina prestadores'. On the right, it displays 'Bienvenido(a) Prestador PRESTADOR SALUD S.A.' and a 'Cerrar Sesión' link. Below this is a menu with 'Mi Cuenta' (highlighted with a red box and a yellow mouse cursor), 'Consulta Pagos', 'Consulta cartera', and 'Indicadores'. Under 'Mi Cuenta' are sub-links for 'Usuarios', 'Cambiar contraseña', and 'Mi perfil'. The main content area features a 'ESTIMADO USUARIO' greeting, a welcome message, and a 'SERVICIOS DISPONIBLES:' section with icons for 'Consulta de cartera', 'Consulta de pagos', and 'Consulta indicadores'. An 'Encuesta' icon is in the bottom right corner.

4.1.1 Submenú Usuarios

En esta opción el usuario **Administrador** puede realizar la creación de nuevos usuarios, visualizar los usuarios ya creados, editar los permisos asignados haciendo clic en el icono 

activar usuario haciendo clic en el icono  o 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.



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 >

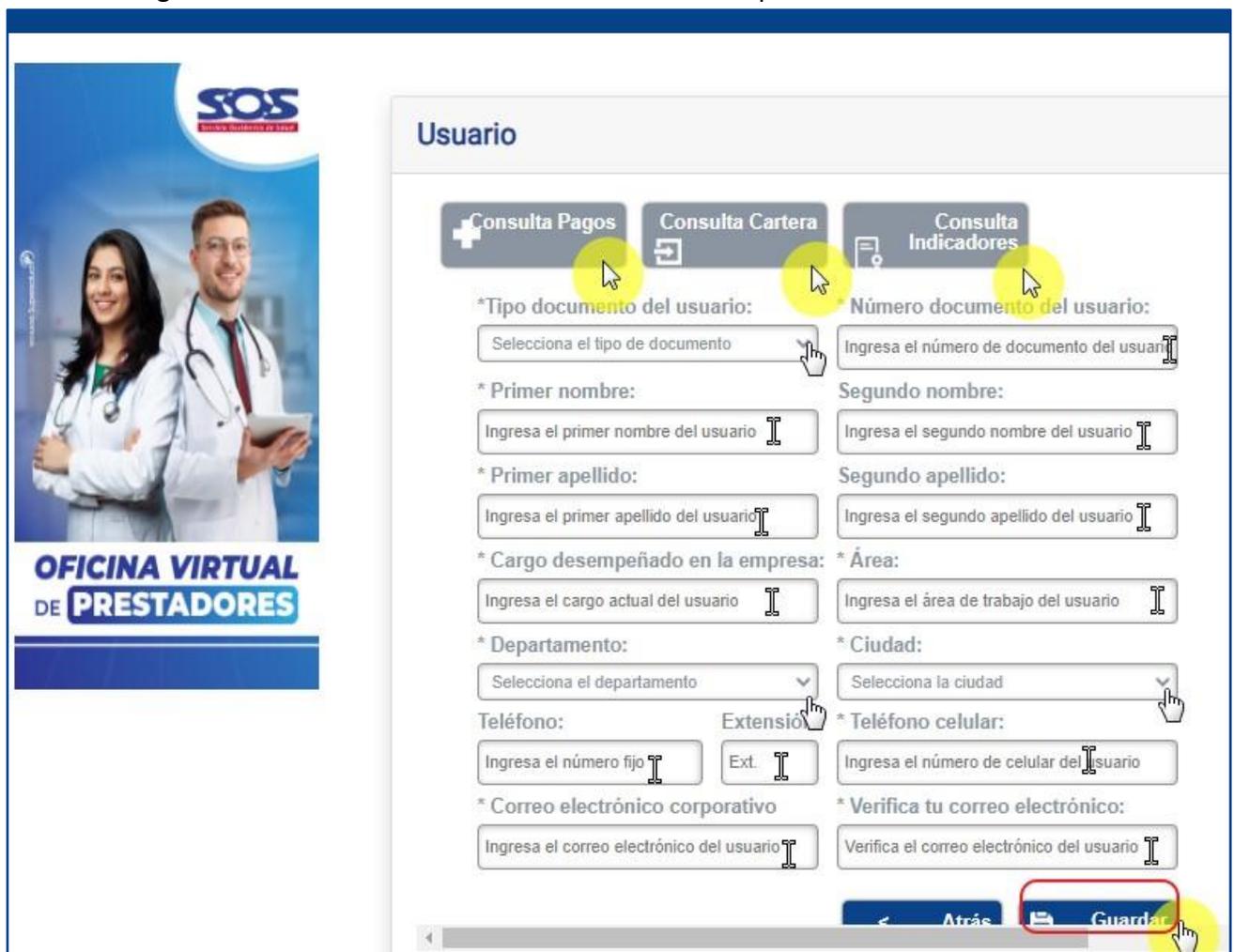
+ Añadir usuario

4.1.2 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: Número documento del usuario:

* Primer nombre: Segundo nombre:

* Primer apellido: Segundo apellido:

* Cargo desempeñado en la empresa: * Área:

* Departamento: * Ciudad:

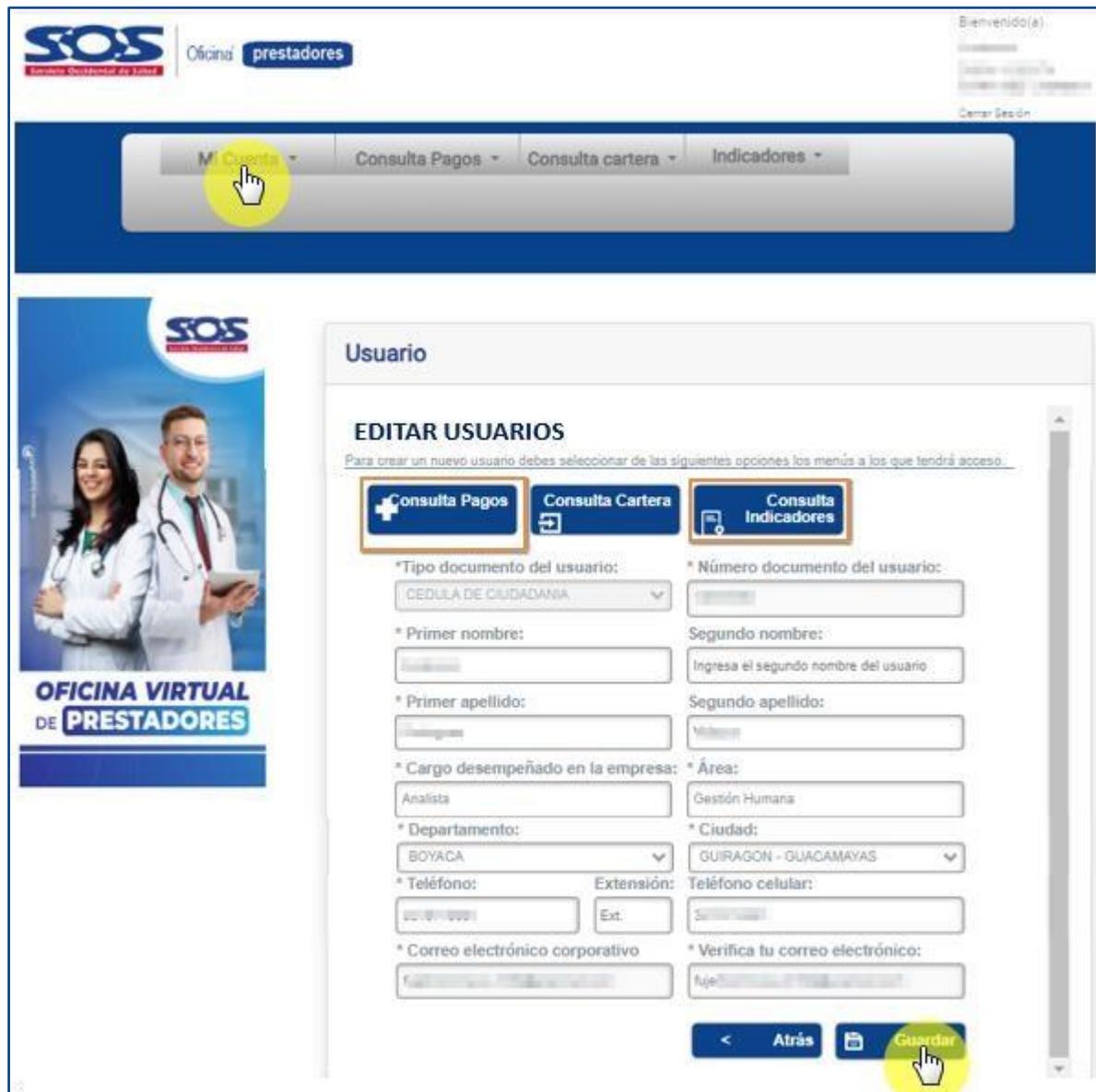
Teléfono: Extensión: * Teléfono celular:

* Correo electrónico corporativo: * Verifica tu correo electrónico:

4.1.3 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.

Modificación de: Nombres y apellidos, cargo, área, departamento, ciudad, teléfonos y extensión. Los campos: Tipo de documento, número de documento y correo electrónico corporativo **NO** son editables.



The screenshot shows the 'Oficina Virtual Prestadores' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Mi Cuenta', 'Consulta Pagos', 'Consulta cartera', and 'Indicadores'. A yellow circle highlights the 'Mi Cuenta' button. Below the navigation bar is a banner for 'OFICINA VIRTUAL DE PRESTADORES' featuring two medical professionals. The main content area is titled 'Usuario' and 'EDITAR USUARIOS'. It includes a sub-header: 'Para crear un nuevo usuario debes seleccionar de las siguientes opciones los menús a los que tendrá acceso.' Below this are three buttons: 'Consulta Pagos', 'Consulta Cartera', and 'Consulta Indicadores'. The form contains the following fields:

- * Tipo documento del usuario: CEDULA DE CIUDADANIA
- * Número documento del usuario: [input field]
- * Primer nombre: [input field]
- Segundo nombre: Ingresar el segundo nombre del usuario
- * Primer apellido: [input field]
- Segundo apellido: [input field]
- * Cargo desempeñado en la empresa: Analista
- * Área: Gestión Humana
- * Departamento: BOYACA
- * Ciudad: GUIRAGON - GUACAMAYAS
- * Teléfono: [input field] Ext.: [input field]
- Teléfono celular: [input field]
- * Correo electrónico corporativo: [input field]
- * Verifica tu correo electrónico: [input field]

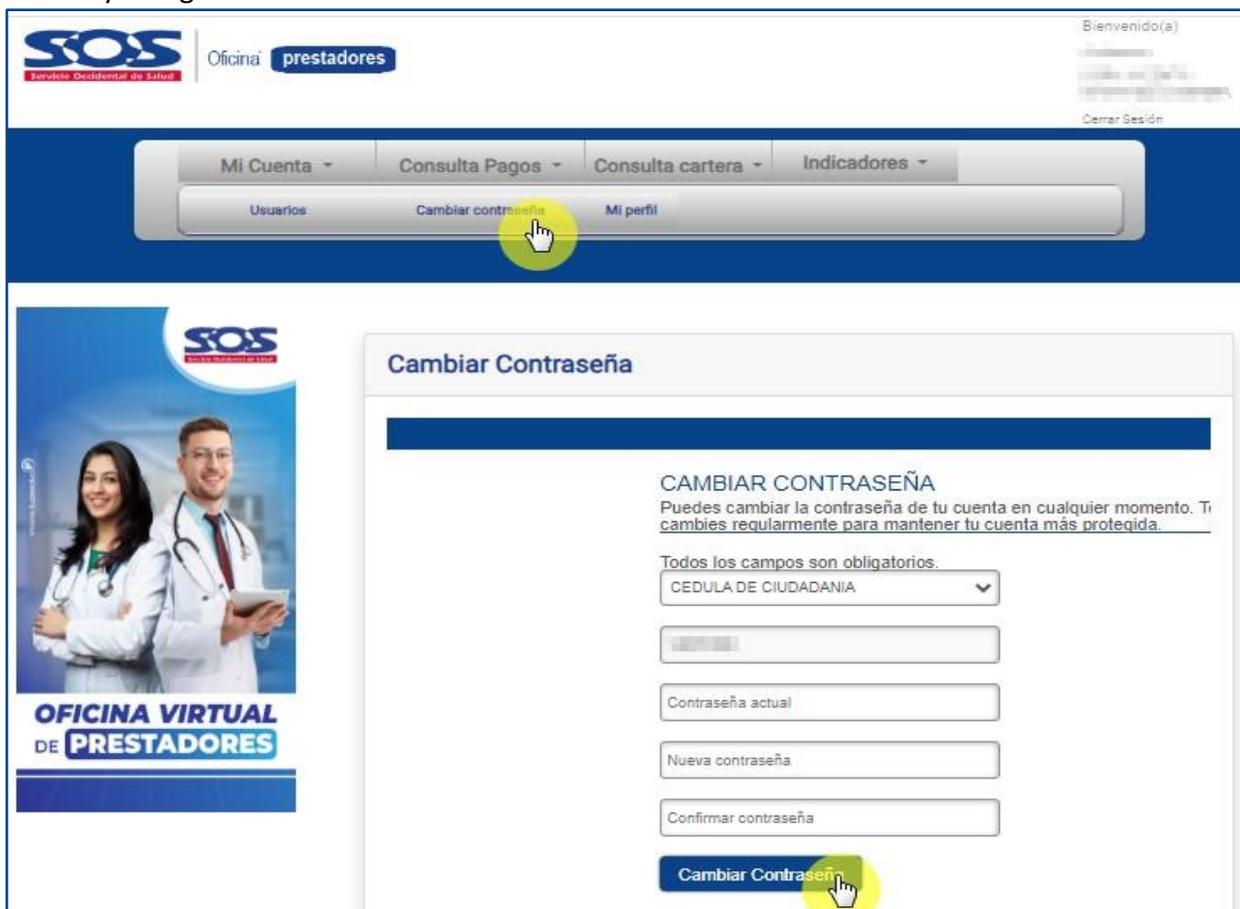
At the bottom right, there are two buttons: 'Atrás' and 'Guardar'. A yellow circle highlights the 'Guardar' button.

4.2 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.

Las condiciones del cambio de contraseña es que debe tener como mínimo 8 caracteres, una mayúscula, una minúscula y un número. Al no cumplir con estas condiciones no se podrá efectuar el cambio.

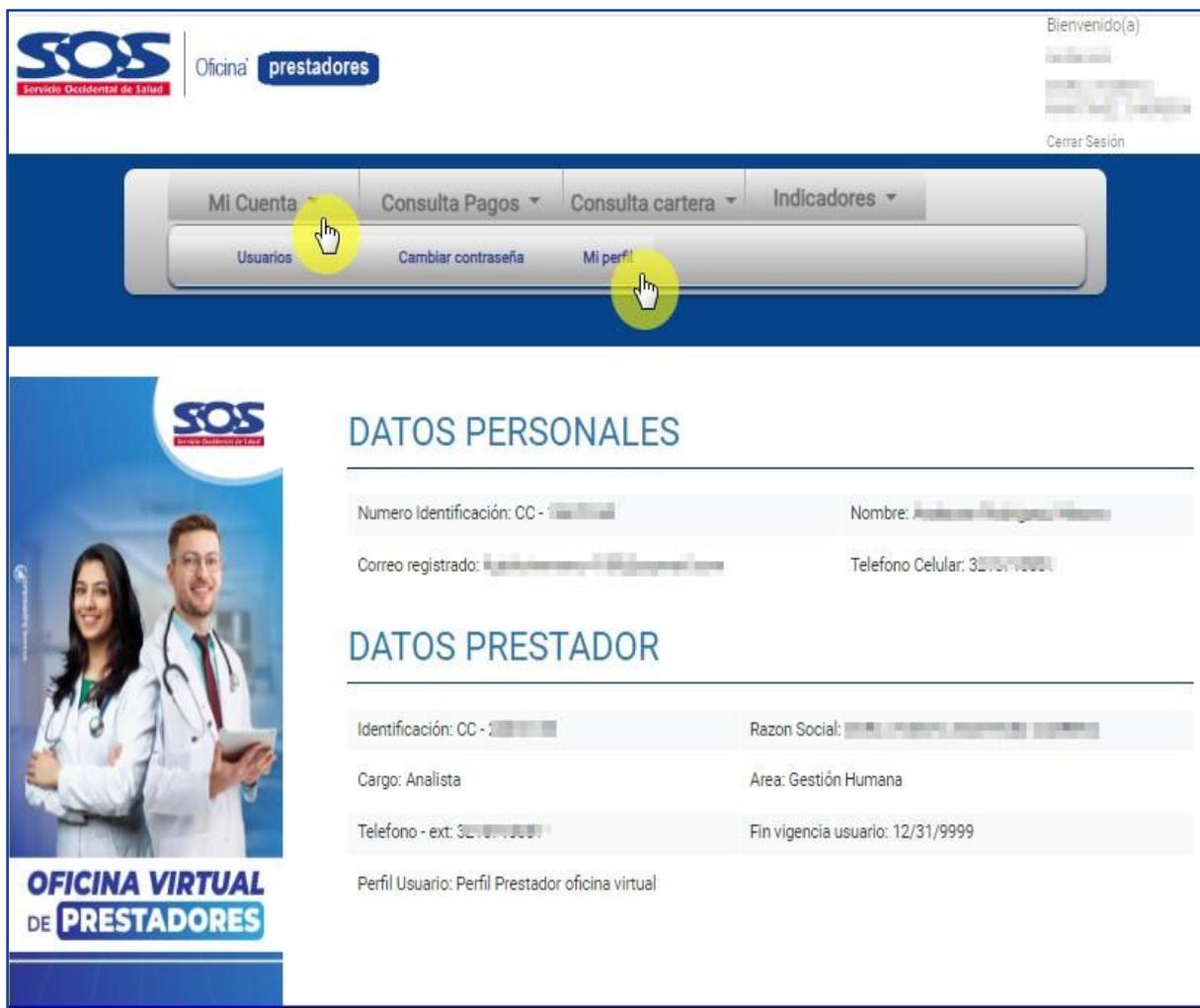
Para mayor seguridad se recomienda cambiar la contraseña frecuentemente.



The screenshot displays the user interface for changing a password. At the top, the SOS logo and 'Oficina prestadores' are visible. A navigation bar contains 'Mi Cuenta', 'Consulta Pagos', 'Consulta cartera', and 'Indicadores'. Below this, a secondary bar has 'Usuarios', 'Cambiar contraseña' (highlighted with a hand cursor), and 'Mi perfil'. 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 for 'CEDULA DE CIUDADANIA', and three text input fields for 'Contraseña actual', 'Nueva contraseña', and 'Confirmar contraseña'. A 'Cambiar Contraseña' button is at the bottom, also highlighted with a hand cursor.

4.3 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



SOS Oficina **prestadores** Bienvenido(a)

Mi Cuenta Consultar Pagos Consultar cartera Indicadores

Usuarios Cambiar contraseña **Mi perfil**

SOS

DATOS PERSONALES

Numero Identificación: CC - [REDACTED]	Nombre: [REDACTED]
Correo registrado: [REDACTED]	Telefono Celular: 32 [REDACTED]

DATOS PRESTADOR

Identificación: CC - [REDACTED]	Razon Social: [REDACTED]
Cargo: Analista	Area: Gestión Humana
Telefono - ext: 32 [REDACTED]	Fin vigencia usuario: 12/31/9999

Perfil Usuario: Perfil Prestador oficina virtual

OFICINA VIRTUAL DE PRESTADORES

5. 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.



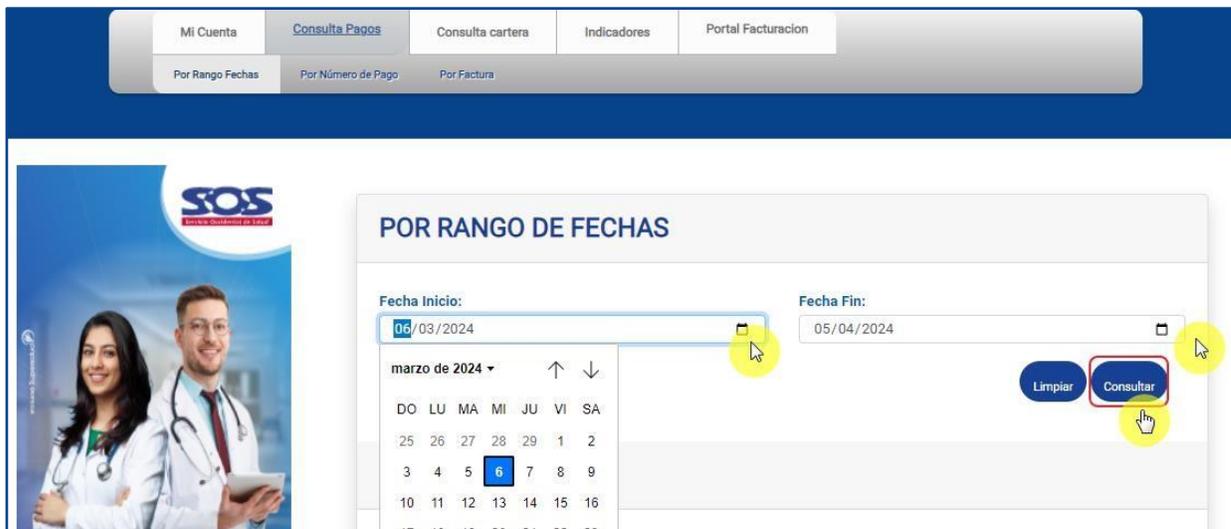
5.1 Por rango de fechas

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



The screenshot displays the 'OFICINA VIRTUAL DE PRESTADORES' interface. On the left is a banner with two medical professionals. The main area is titled 'POR RANGO DE FECHAS' and includes search filters for 'Fecha Inicio' (19/03/2024) and 'Fecha Fin' (05/04/2024), along with 'Limpiar' and 'Consultar' buttons. Below the filters is a 'Resultados' section with a 'Mostrar 10 reg.' dropdown. A table lists three payment records:

NIT	Tipo de Pago	Numero Cuenta de Banco	No. Pago	Fecha de Pago	Valor pagado
9000012345	Transferencia Electronica	4044236941	2000013448	22/03/24	1.800.000.000
9000012345	Transferencia Electronica	4044236941	2000013402	22/03/24	1.200.000.000
9000012345	Transferencia Electronica	4044236941	30011	27/03/24	57.000.000.000

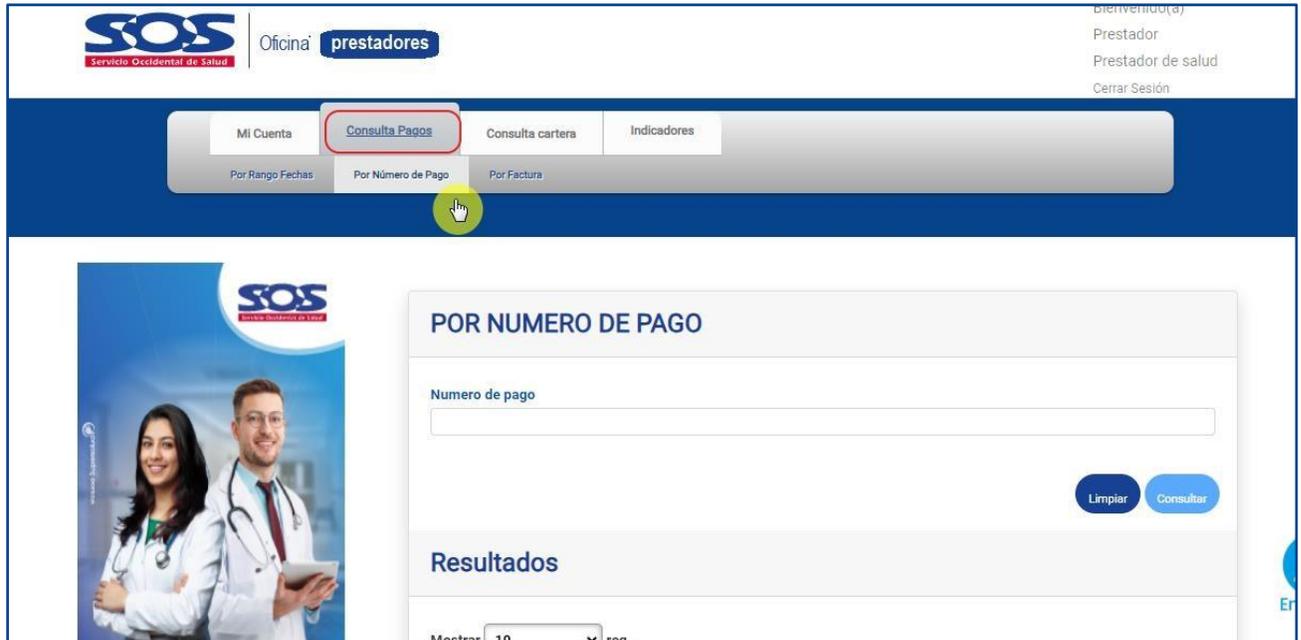
At the bottom right of the interface is an 'Encuesta' icon.

Para cada uno de los pagos recuperados el usuario podrá dar clic en el texto detalle pago en el icono  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

5.2 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 shows the 'Consulta Pagos' interface. The 'Oficina' is 'prestadores'. The 'Consulta Pagos' menu is active, and the 'Por Número de Pago' sub-option is selected. The main form area is titled 'POR NUMERO DE PAGO' and contains a text input field for 'Numero de pago'. The 'Consultar' button is highlighted with a red border, and a mouse cursor is pointing at it. Below the input field is a 'Resultados' section with a 'Mostrar' dropdown set to '10'.

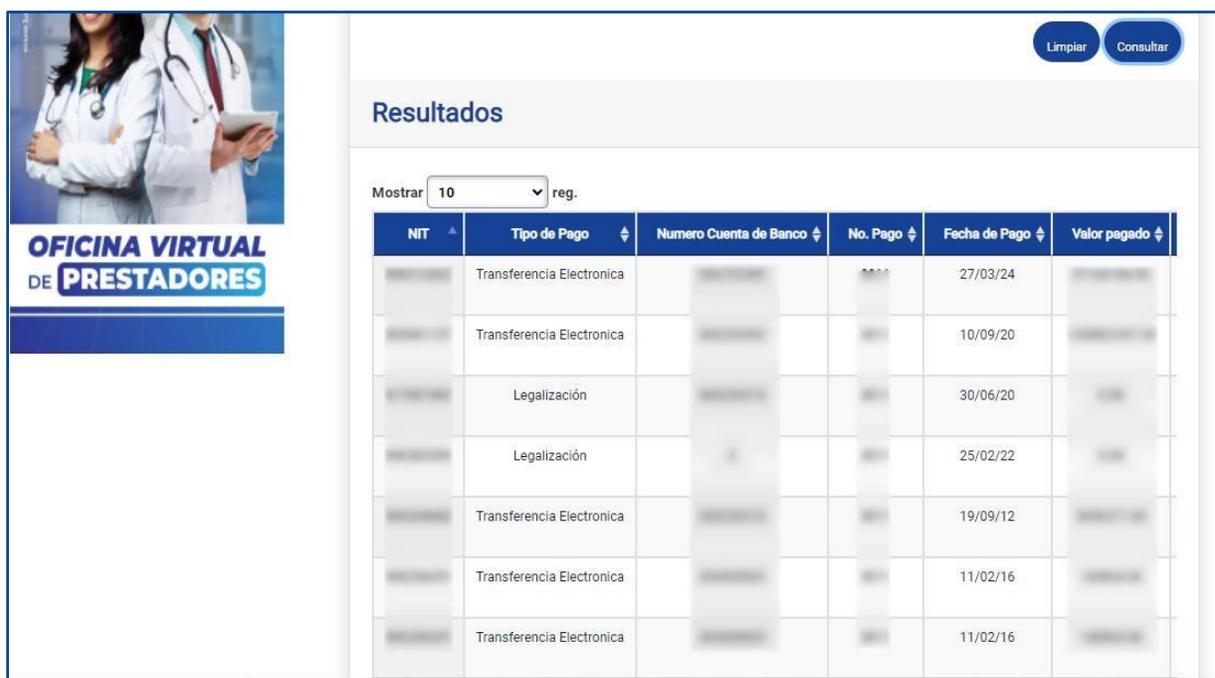
El usuario deberá ingresar el número de pago y seleccionar la opción consultar:



The screenshot shows the 'Consulta Pagos' interface. The 'Oficina' is 'prestadores'. The 'Consulta Pagos' menu is active, and the 'Por Número de Pago' sub-option is selected. The main form area is titled 'POR NUMERO DE PAGO' and contains a text input field for 'Numero de pago' with a yellow cursor. The 'Consultar' button is highlighted with a red border. Below the input field is a 'Resultados' section with a 'Mostrar' dropdown set to '10'.

Al momento de consultar el número de pago y consultar 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 de la última columna de resultados o para descargar el **detalle del pago** en el icono  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

5.3 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 user interface for consulting payments by invoice number. At the top, there is a navigation bar with the SOS logo and 'Oficina prestadores'. On the right, there is a user profile section with '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', and 'Por Factura' (highlighted with a yellow circle and a mouse cursor). 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 buttons, with a 'Mostrar 10 reg.' dropdown menu.

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”***



BIENVENIDO(A)
PRESTADOR
PRESTADOR DE SALUD
CERRAR SESIÓN

MI CUENTA **CONSULTA PAGOS** CONSULTA CARTERA INDICADORES

Por Rango Fechas Por Número de Pago **Por Factura**

POR NUMERO FACTURA

Prefijo Factura:

Sufijo Factura:

Resultados

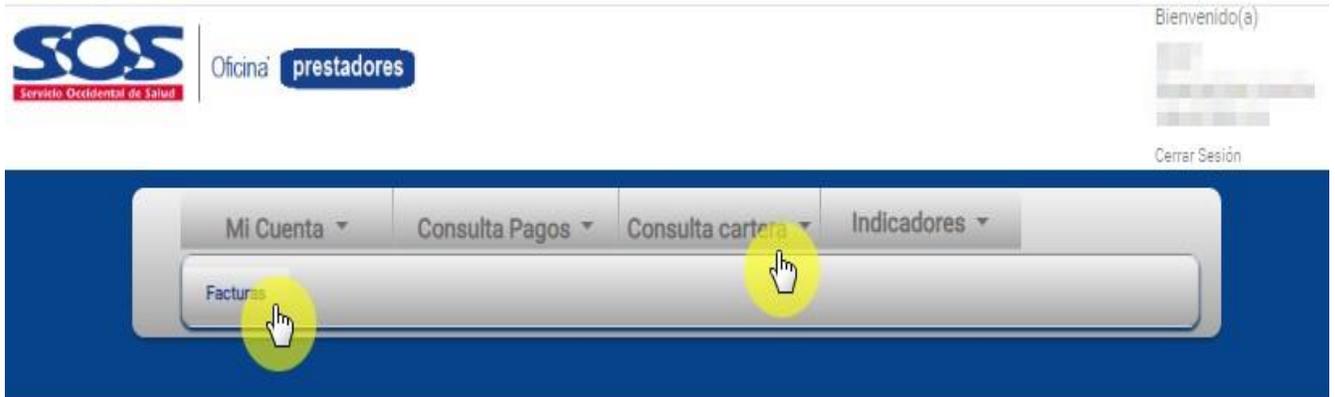
Mostrar 10 reg.

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

6. Consulta cartera

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



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

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec. [Eliminar archivo](#)

Cantidad máxima de registros por archivo 50000

[Descargar plantilla](#)

[Registrar solicitud](#)

Si necesitas ayuda [haz clic aquí](#)

6.1 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 de que una vez seleccionado el archivo se desee cambiar puede dar clic en Eliminar archivo:

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

Seleccionar archivo

Sin archivos seleccionados

Eliminar archivo

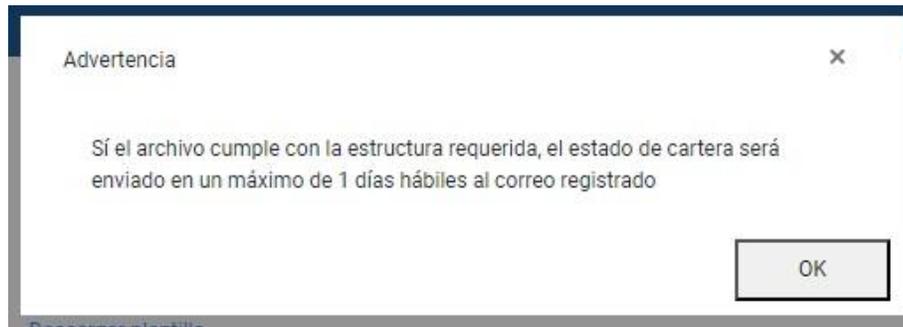
Cantidad máxima de registros por archivo 50000

[Descargar plantilla](#)

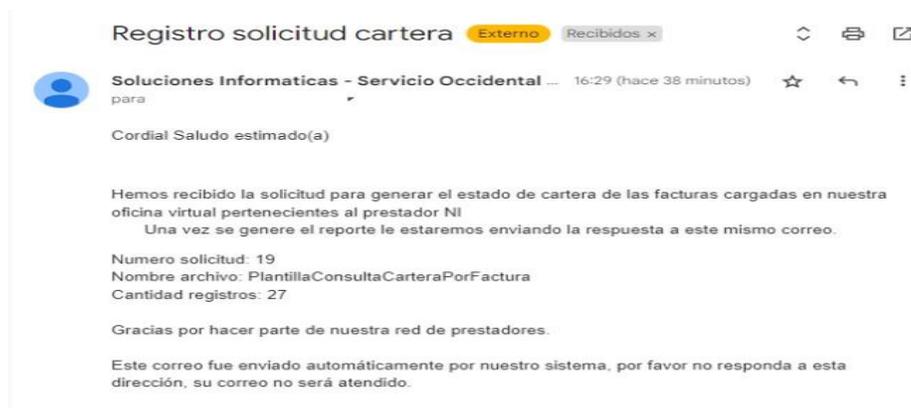
Una vez seleccionado el archivo a procesar debe dar clic en el botón Registrar solicitud:

Registrar solicitud

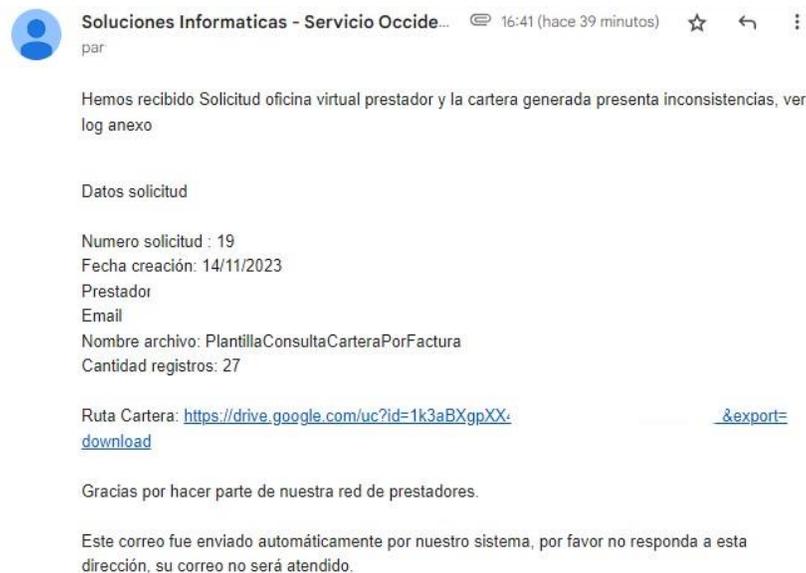
Saldrá el siguiente mensaje indicando el cargue del archivo:



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:



7. 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.



7.1 Presentación efectiva

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



Diligenciar los filtros de consulta que desee aplicar:

- o **Año:** seleccionar el año de consulta que desea visualizar
- o **Ámbito:** seleccionar el/los ámbitos a consultar (ambulatorio, hospitalario, urgencias y domiciliario).
- o **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).
- o **Sucursal:** En este filtro se visualizarán todas las sucursales asociadas al prestador que está realizando la consulta.

Dar clic en “Consultar”



PRESTACION EFECTIVA

Año: 2023*

Ambito: AMBULATORIO*

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

Sucursal: Todos

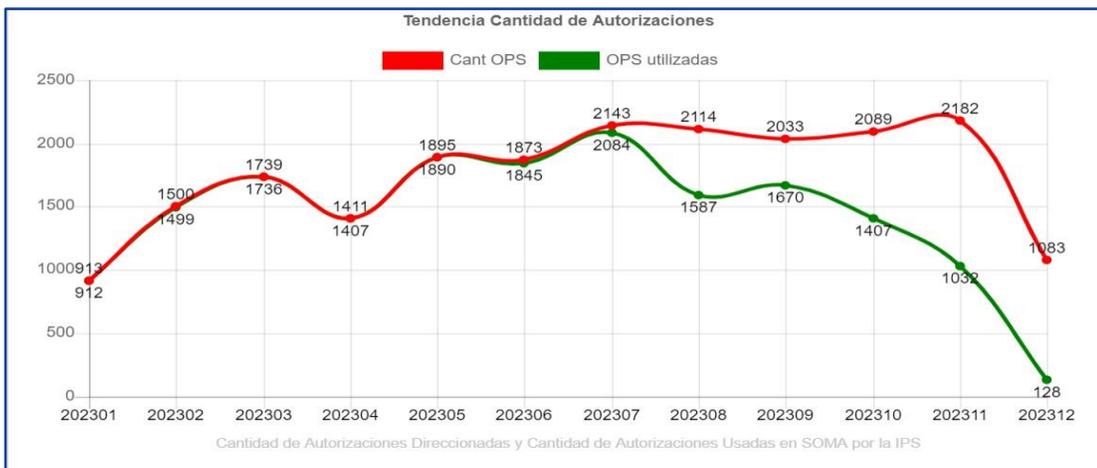
Limpiar Consultar

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



7.2. Oportunidad presentación

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



The screenshot shows the user interface for 'Oficina prestadores'. At the top, there is a navigation bar with 'Indicadores' selected. Below it, a sub-menu shows 'Oportunidad Prestación' highlighted with a mouse cursor. The main content area displays a form titled 'OPORTUNIDAD PRESTACION' with the following fields:

- Año:**
- Ámbito:**
- Grupo Servicio:**
- Sucursal:**

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Limpiar' and 'Consultar'. A small 'Encuesta' logo is visible in the bottom right corner of the page.

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”

OPORTUNIDAD PRESTACION

Año: 2023^x

Ambito: AMBULATORIO^x

Grupo Servicio:
AYUDAS DIAGNOSTICAS BASICAS^x
AYUDAS DIAGNOSTICAS ESPECIALIZADAS^x CONSULTA PROFESIONAL^x
PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS^x
PROCEDIMIENTOS NO QUIRURGICOS^x TERAPIAS^x

Sucursal: Todos

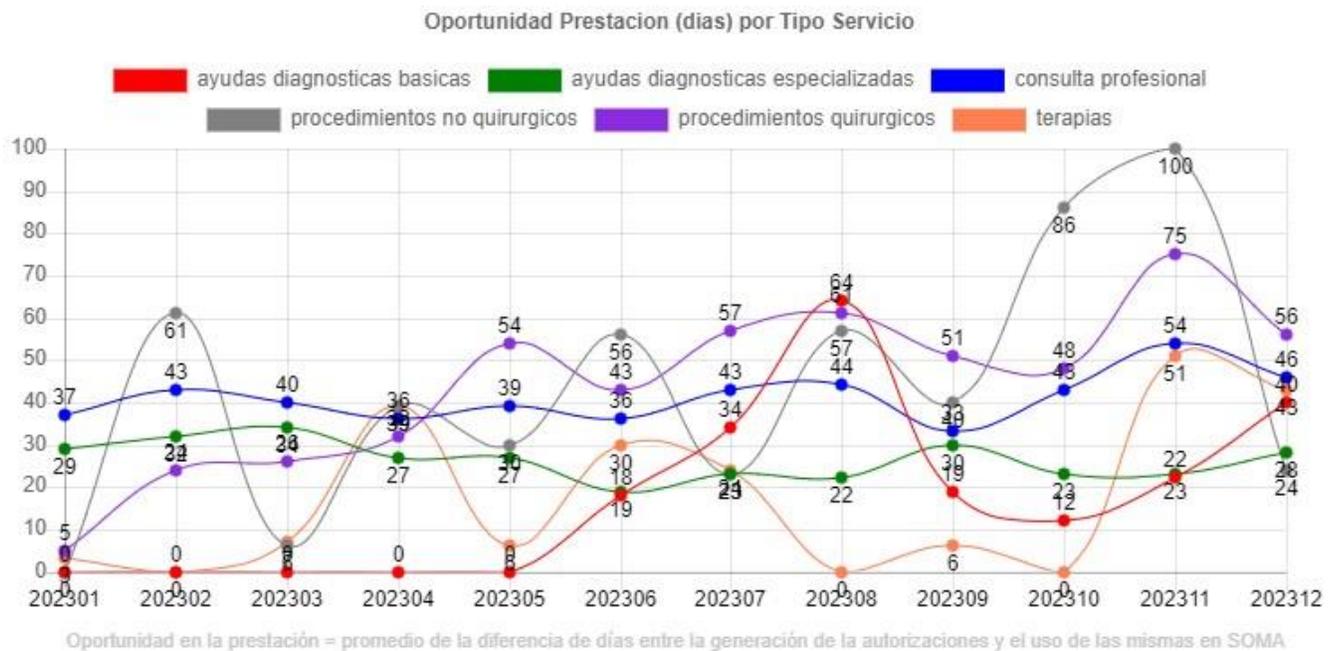
Limpiar **Consultar**

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.



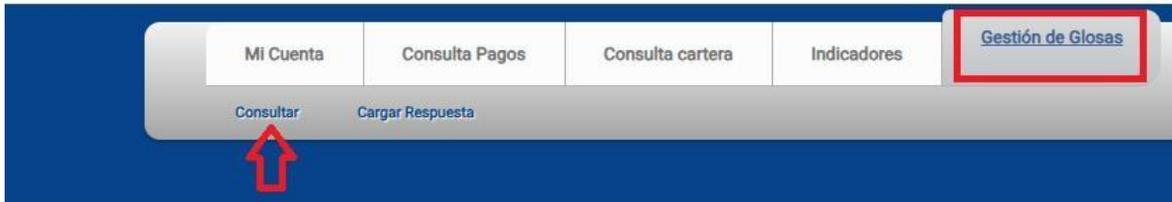
8. Consulta y respuesta Glosas

Esta funcionalidad permite al usuario Administrador y los usuarios delegados que tengan acceso a la opción gestión de glosas, consultar y responder glosas que se le han realizado. Para esto tiene tres opciones de consulta

- Por número de conciliación.
- Por rango de fechas.
- Por número de factura.

8.1 Por número de conciliación.

En esta opción el usuario **Administrador** y los usuarios **delegados** que tengan Acceso a la opción. Les permitirá consultar por número de conciliación para el cual requiere consultar las glosas aplicadas a las facturas asociadas al número de ese consecutivo. Al dar clic en el botón gestión glosas, de la pantalla aparece el botón consultar.



El usuario **Administrador** y los usuarios **delegados** que tengan acceso a la opción deberán de registrar el número de conciliación en la cual desean realizar esta consulta (tipo numérico) y Seleccionar la opción del filtro “**Consultar**” por el número de conciliación.



CONSULTAR

Filtro: Por No. Conciliación

Número de Conciliación:

Al momento de consultar el prestador podrá observar los resultados de la búsqueda realizada con información general de la consulta de tipo carátula informativa en pantalla y podrá descargar el archivo con la relación de las facturas notificadas por los siguientes campos:

- Nit
- Razon_Social
- Sucursal
- Número Radicación
- Fecha Radicacion
- Número Factura
- Valor Factura
- Fecha Glosa Inicial
- Numero Nota Debito
- Valor_total_nota_debito
- Tipo ID_usuario
- Número ID_usuario
- Nombre_usuario
- Fecha Atención
- Codigo Servicio
- Descripción Servicio
- Cantidad facturada IPS
- Valor_unitario_IPS
- Valor facturado IPS
- Valor Liquidación
- Valor Glosa Aplicada
- Valor_IVA_nota_debito
- Valor Glosa Más Iva
- Código General Glosa
- Descripción General Glosa Código específico glosa
- Descripción Glosa Inicial
- Observaciones Glosa Aplicada
- Descripción Costo Servicio
- Ámbito Atención
- Consecutivo _ Concepto _ Glosa
- Tipo Atención
- Consecutivo _Detalle
- Número Único OPS
- Fecha respuesta _a_ glosa IPS
- Código respuesta glosa IPS
- Descripcion_respuesta_glosa_IPS

- Valor aceptado IPS
- Valor sustentado IPS
- Numero_nota_credito_IPS
- Observaciones IPS respuesta _a_ glosa
- Fecha respuesta _a_ objeccion_a_glosa_EPS
- Valor glosa levantado EPS
- Valor glosa ratificado EPS
- Valor_glosa_no_objetado_IPS
- Numero_nota_credito_EPS
- Observaciones respuesta _a_ objeccion_a_glosa_a_EPS
- Consecutivo Registro Único Usuario U10
- Fecha Notificación Glosa
- Consecutivo Conciliación



Filtro: Por No. Conciliación

Número de Conciliación: Consultar Limpiar

Resultados

Mostrar reg.

Detalle de Glosas	Conciliación	Fecha Notificación	Cantidad de Facturas	Cantidad Notas Debito
Descargar	2053	2021-08-24 17:30:04.57	623	623

Mostrar reg.

Mostrar 1 a 1 de 1 reg.

8.2 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 las glosas aplicadas a las facturas asociadas entre la fecha inicio y fecha fin de la consulta. Al dar clic en el botón gestión glosas, de la pantalla aparece el botón consultar.



El usuario **Administrador** y los usuarios **delegados** que tengan acceso a la opción deberán registrar el rango de fechas el cual deberá ser diligenciado en secuencia día, mes y año en la cual desean realizar esta consulta, desde una fecha inicio hasta una fecha fin. Seleccionar la opción del botón “**Consultar**”.



Al momento de consultar el prestador podrá observar los resultados de la búsqueda realizada con información general de la consulta de tipo carátula informativa y podrá descargar el archivo con la relación de las facturas notificadas por los siguientes campos:

- Nit
- Razon_Social
- Sucursal
- Numero_Radicacion
- Fecha_radicacion
- Numero_factura
- Valor_factura
- Fecha_glosa_inicial
- Numero_nota_debito
- Valor_total_nota_debito
- ipo_ID_usuario
- Numero_ID_usuario
- Nombre_usuario
- Fecha_atencion
- Codigo_servicio
- Descripcion_servicio
- Cantidad_facturada_IPS
- Valor_unitario_IPS
- Valor_facturado_IPS
- Valor_liquidacion
- Valor_glosa_aplicada
- Valor_IVA_nota_debito
- Valor_glosa_mas_iva
- Codigo_general_glosa
- Descripcion_general_glosa
- Codigo_especifico_glosa
- Descripcion_glosa_inicial
- Observaciones_glosa_aplicada
- Descripcion_Costo_Servicio
- Ambito_Atencion
- Consecutivo_Concepto_Glosa
- Tipo_Atencion
- Consecutivo_Detalle
- Numero_Unico_OPS
- Fecha_respuesta_a_glosa_IPS
- Codigo_respuesta_glosa_IPS
- Descripcion_respuesta_glosa_IPS
- Valor_aceptado_IPS
- Valor_sustentado_IPS

- Numero_nota_credito_IPS
- Observaciones_IPS_respuesta_a_glosa
- Fecha_respuesta_a_objeccion_a_glosa_EPS
- Valor_glosa_levantado_EPS
- Valor_glosa_ratificado_EPS
- Valor_glosa_no_objetado_IPS
- Numero_nota_credito_EPS
- Observaciones_respuesta_a_objeccion_a_glosa_a_EPS
- Consecutivo_Registro_Unico_Usuario_U10
- Fecha_Notificacion_Glosa
- Consecutivo_conciliacion

8.3 Por número de factura.

En esta opción el usuario **Administrador** y los usuarios **delegados** que tengan acceso a la opción. Les permitirá consultar por número de factura para el cual requiere consultar las glosas aplicadas a la factura. Al dar clic en el botón gestión glosas, de la pantalla aparece el botón consultar.



El usuario **Administrador** y los usuarios **delegados** que tengan acceso a la opción deberán registrar el prefijo y sufijo de la factura el cual deberá ser diligenciado en el campo establecido para realizar esta consulta. Seleccionar la opción del botón **“Consultar”**.



Mi Cuenta Consulta Pagos Consulta cartera Indicadores Gestión de Glosas

Consultar Cargar Respuesta

SOS
Servicio Occidental de Salud

CONSULTAR

Filtro: Por Número de Factura

Prefijo Factura: Sufijo Factura:

Consultar Limpiar

Resultados

Al momento de consultar el prestador podrá observar los resultados de la búsqueda realizada con información general de la consulta de tipo carátula informativa y podrá descargar el archivo con la relación de las facturas notificadas por los siguientes campos:

- Nit
- Razon_Social
- Sucursal
- Numero_Radicacion
- Fecha_radicacion
- Numero_factura
- Valor_factura
- Fecha_glosa_inicial
- Numero_nota_debito
- Valor_total_nota_debito
- Tipo_ID_usuario
- Numero_ID_usuario
- Nombre_usuario
- Fecha_atencion
- Codigo_servicio
- Descripcion_servicio
- Cantidad_facturada_IPS
- Valor_unitario_IPS
- Valor_facturado_IPS
- Valor_liquidacion
- Valor_glosa_aplicada
- Valor_IVA_nota_debito
- Valor_glosa_mas_iva
- Codigo_general_glosa

- Descripcion_general_glosa
- Codigo_especifico_glosa
- Descripcion_glosa_inicial
- Observaciones_glosa_aplicada
- Descripcion_Costo_Servicio
- Ambito_Atencion
- Consecutivo_Concepto_Glosa
- Tipo_Atencion
- Consecutivo_Detalle
- Numero_Unico_OPS
- Fecha_respuesta_a_glosa_IPS
- Codigo_respuesta_glosa_IPS
- Descripcion_respuesta_glosa_IPS
- Valor_aceptado_IPS
- Valor_sustentado_IPS
- Numero_nota_credito_IPS
- Observaciones_IPS_respuesta_a_glosa
- Fecha_respuesta_a_objeccion_a_glosa_EPS
- Valor_glosa_levantado_EPS
- Valor_glosa_ratificado_EPS
- Valor_glosa_no_objetado_IPS
- Numero_nota_credito_EPS
- Observaciones_respuesta_a_objeccion_a_glosa_a_EPS
- Consecutivo_Registro_Unico_Usuario_U10
- Fecha_Notificacion_Glosa
- Consecutivo_conciliacion

8.4 Cargue respuesta de glosas.

En esta opción el usuario **Administrador** y los usuarios **delegados** que tengan acceso a la opción. Les permitirá cargar el archivo XLSX diligenciado con las respuestas de las glosas sean aceptadas u objetadas. Al dar clic en el botón gestión glosas, de la pantalla aparece el botón cargar respuesta.



El usuario **Administrador** y los usuarios **delegados** que tengan acceso a la opción deberán cargar el archivo XLSX. diligenciado con los campos obligatorios para que el archivo cumpla con las condiciones mínimas de ley para que la malla de validación sea exitosa.

Los campos son columnas AL, AM y AO los cuales son

- Valor_aceptado_IPS
- Valor_sustentado_IPS
- Observaciones_IPS_respuesta_a_glosa

AL	AM	AN	AO
Valor_aceptado_IPS	Valor_sustentado_IPS	Numero	Observaciones_IPS_respuesta_a_glosa
1223		0	se acepta glosa por mayor valor cobrado en la atencion
0		4567	se objeta glosa porque el soporte de la HC se adjunta

Seleccionar la opción del botón **“Seleccionar Archivo”**. El cual lo enviará a la bandeja de su equipo donde se aloja el archivo con las respuestas diligenciadas en formato XLSX. Para luego aplicar el botón **“Cargar”**



Se debe validar que actualmente no se tenga otro en proceso de Cargar Respuesta en estado en Proceso (Es decir que se esté ejecutando actualmente) en caso contrario se le debe indicar al usuario mediante mensaje **“En este momento existe en proceso la carga de otro archivo, por favor intente más tarde”**.

El proceso de carga le remitirá una notificación de cargue al correo electrónico del administrador y/o correo del usuario registrado en la oficina virtual de prestadores, que podrá tener resultado como ejecutado **“Exitosamente”** o ejecutado con **“Error”**.

Resultado Proceso Cargar Respuestas Glosas - Nro proceso 25 - Ejecutado Existosamente

☰ Recibidos x



EnvioMailProcesosAutomaticos@sos.com.co

para mí, conciliacionglosas ▾

🕒 11:12 (hace 3 horas)

Ha finalizado el proceso: Proceso Cargar Respuestas Glosas en estado Ejecutado Existosamente .

Consecutivo Proceso: 25

Archivo: NI-65697259-20250129.xlsx - hoja Detalle de Glosa 1

Fecha inicio: 2025-01-29 11:05:01

Fecha fin: 2025-01-29 11:05:22

Se adjunta Archivo de Respuesta a Glosas reportado por el prestador, con el resultado del cargue por cada registro.

Este mensaje fue enviado automáticamente.

Si es ejecutado con “Error”. Se deberá ajustar las líneas del archivo que presenten las inconsistencias de cargue por error de datos y estructura.

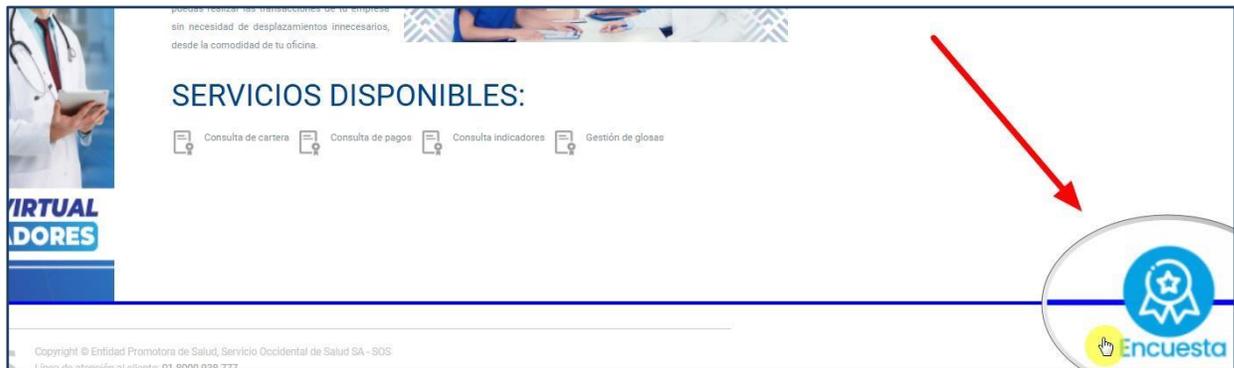
En el resultado del cargue sobre el archivo, el sistema le adiciona la columna “Resultado del Cargue” donde se reportará la inconsistencia por cada registro fallido.

Las respuestas de glosas deberán ser respondidas por la totalidad de la factura que contiene sus detalles de glosas, en caso de no cumplir este criterio el sistema generará inconsistencia por cada registro fallido ejecutado con “Error”.

Las respuestas de glosas podrán ser respondidas y cargadas en su totalidad, aunque solo sea parte parcial del archivo descargado, la (s) otra (s) partes del archivo con su totalidad de facturas podrán ser respondidas y cargadas en otra fecha o momento siempre y cuando cumpla con todas las condiciones citadas a continuación.

- Respuesta no registrada – El registro no cuenta con respuesta para completar factura.
- Respuesta no registrada - El registro ya cuenta con una respuesta registrada previamente.
- Respuesta no registrada - La fecha límite para dar respuesta a esta glosa fue superada, de todas maneras, la respuesta fue cargada al sistema de la EPS
- Respuesta no registrada - La sumatoria del valor aceptado y el valor sustentado, supera el valor de la glosa. Después de ajustar la inconsistencia se deberá iniciar el punto 8.4 de este instructivo desde su cargue nuevamente.

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.

× 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 si recomiendo

Respuesta:

10

¿Resolví tu inquietud?

Si No

Grabar Cancelar