

# **INSTRUCTIVO PARA LA RADICACIÓN DE FACTURAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y SUS SOPORTES EN FORMA DIGITAL.**

## OBJETIVO

El canal habilitado por EPS SURA para la radicación de facturación de servicios de salud, es nuestro portal web, publico Prestadores. Este instructivo describe paso a paso el proceso de radicación de facturas, cargue de soportes y respuesta a la devolución de facturas, Entregando así, capacidades a los prestadores para la realización de los procesos administrativos y contribuyendo a un flujo adecuado de la información y pagos.

## ALCANCE:

Este documento aplica para toda la facturación recibida en EPS SURA a nivel nacional, por la prestación de servicios de salud a nuestros afiliados, del régimen contributivo y subsidiado

## CONTENIDO:

1. Solicitud de clave, en caso de no contar con ella.
2. Carga de facturas y soportes de forma digital
  - a) Factura con RIPS o medio magnético
  - b) Factura sin RIPS
3. Nombramiento de los archivos
4. Consulta de facturas y soportes radicados
5. Manejo de devoluciones de forma virtual
6. Radicación digital para prestadores de convenios especiales
7. Preguntas y Respuestas

## 1- SOLICITUD DE CLAVE

Es importante anotar, que con el objetivo de garantizar la seguridad de la información, para acceder a este portafolio de servicios, se requiere clave de acceso, debido a que la información que aquí se entrega debe darse bajo la Ley de protección de datos, pues se trata de información sensible como pagos, estados de cartera, etc. En caso de no contar con la clave puede solicitarla a través de esta misma página web en 3 pasos:

### 1. Selecciona la opción Solicitud de Clave



### 2. Selecciona la opción Prestador

Para obtener tu clave, elige tu relación con nosotros



### 3. Diligencia en formulario y envía la solicitud

## 2-CARGA DE FACTURAS Y SOPORTES DE FORMA DIGITAL

### 2a. FACTURAS CON RIPS O MEDIA MAGNETICO:

Esta solución está diseñada para el Prestador que está obligado según la normatividad a presentar su Facturación acompañada con el RIPS o el medio Magnético

### IMPORTANTE!!!

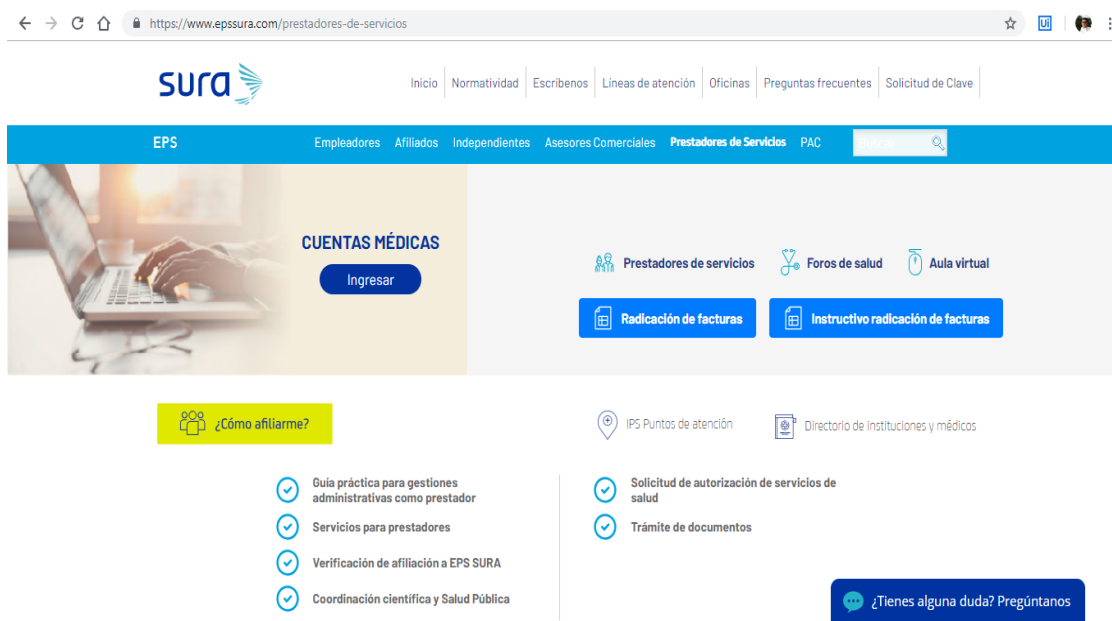
Para garantizar el flujo adecuado de proceso, el prestador deberá notificar al correo

electrónico [cuentamedicaEPSSURA@suramericana.com.co](mailto:cuentamedicaEPSSURA@suramericana.com.co), los rangos de facturación que le fueron asignados por la DIAN, esto con el fin de evitar inconsistencias en la carga de información. Este reporte se realiza por una única vez. En el correo deberá indicarse el nit, el nombre del prestador y en asunto “Rangos de facturación”

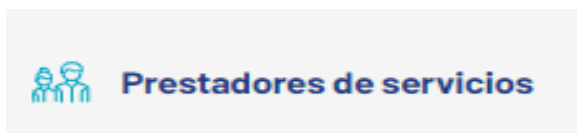
## PASO A PASO PARA EL INGRESO DE FACTURAS

### INGRESO AL PORTAL

- Para dar inicio al proceso de radicación por medio del portal web, se debe ingresar a la Página <https://www.epssura.com/prestadores-de-servicios>



- Selecciona la opción Prestadores de servicios



- Ingresar el nit y la clave de acceso que te fue asignada

Este sitio es para uso exclusivo de personal autorizado

#### Bienvenido (a):

Para utilizar los Servicios empresariales de EPS SURA, el usuario debe haber solicitado previamente la clave. Si aún no lo ha hecho haga click en el link **Solicitar clave** que se encuentra en la parte inferior de esta página.

Estos servicios están dirigidos a:

- Empresas: Para realizar transacciones y consultas.
- Afiliados: Para realizar transacciones y consultas.
- Asesores: Para consultas.
- Prestadores de servicios de salud: Para consultas.

#### Por su seguridad:

Realice sus transacciones por internet desde un sitio seguro. Asegúrese de cerrar su sesión una vez terminada su operación. (Cerrar sesión).

Verifique la fecha de último ingreso a este sitio con el fin de comprobar que sólo usted accede al servicio y no ha sido violado su ingreso.

Recuerde cambiar su clave periódicamente y no la comparta con nadie, todas las transacciones que se realizan quedarán a su nombre.

Línea de atención: 018000 519519. En Medellín: 448 61 15.

Tipo Documento Usuario \*

CEDULA

No. Documento Usuario \*

\*\*\*\*\*

Clave \*

\*\*\*\*

Ingresar

0 1 9  
7 5 6  
8 2 3  
4 Limpiar



[Solicitar clave](#) [Recordar clave](#)

Se recomienda utilizar este sitio transaccional con Google Chrome, Internet Explorer versión 10 o superior y en una resolución de 1.024 x 768

- El sistema reconocerá si el usuario de acceso corresponde con el nit de la consulta y desplegará el portafolio de servicios que se indica a continuación, dentro de estas alternativas se encuentra una opción para la carga de soportes llamada “Radicación de facturas”

EPS | sura

Ayuda | Acerca de | Cerrar sesión

Servicios para Prestadores

Bienvenido(a): MARIA BRIGIDA CASTILLO TORRES COLI | su última visita fue el martes 03 de noviembre de 2020 a las 6:19:27 AM | Dirección IP: 10.99.10.45


Prestadores ▾

Transacciones	Consultas	Descargas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de accesos</li> <li>Cruces de Cartera, Cargas Magnéticas y Respuesta a Glosas</li> <li>Carga de RIPS</li> <li><b>Radicación de facturas</b></li> <li>Módulo de Conciliaciones de Cuentas Médicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facturas y Respuesta Glosas</li> <li>Glosas y devoluciones</li> <li>Estadísticas de facturación</li> <li>Horarios y contactos</li> <li>Estado de afiliación PAC</li> <li>Consulta de Afiliados PBS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Relacionamiento y Anexos</li> <li>Requisitos de facturación</li> <li>Para tener en cuenta</li> <li>Instructivo cruce de cartera</li> <li>Formatos</li> </ul>

Facturación electrónica

Conoce aquí más sobre el futuro de la documentación digital empresarial

- La anterior transacción te lleva al siguiente módulo de carga de soporte Cuentas Medicas de EPS Sura.

EPS | sura 

Ayuda | Acerca de | Cerrar sesión

Servicios para Prestadores

Bienvenido(a)  | su última visita fue el viernes 19 de marzo de 2021 a las 1:25:23 PM | Dirección IP: 10.99.6.102

Prestadores ▼

CLINICA 

Radicación de facturas

A través de esta opción se podrán radicar las facturas por los servicios prestados a EPS SURA.

Antes de adjuntar los documentos solicitamos leer las siguientes indicaciones:

- 1 El nit no debe incluir el dígito de verificación.
- 2 Revisar los archivos para garantizar que no estén "corruptos o dañados".
- 3 Los soportes se deben asociar a la factura.
- 4 Los soportes deben corresponder con el servicio o usuario que está facturando.

**Importante:** De acuerdo con la Resolución 3047 de 2008, es causal de devolución el no adjuntar los soportes requeridos para el servicio que se está facturando, es decir que en estos casos procede la devolución de la factura. Con el fin de evitar devoluciones de facturas asegúrese de que los archivos correspondan con la estructura definida.



Hemos dispuesto una guía completa como ayuda para su proceso. Haga clic [aquí](#) para descargarla.

### Carga de facturas individual y masiva

#### Información Importante:

1. Recuerde, el sistema le informará la carga de las imágenes enviadas, debe esperar el mensaje: **CARGA HA SIDO EXITOSA**
2. Los formatos permitidos para los soportes a cargar pueden ser con extensión **PDF, XLSX, o TIF**.
3. Por favor adjuntar los soportes mínimos requeridos.
4. La herramienta permite carga masiva de facturas y soportes.
5. No se deben cargar subcarpetas.
6. El Valor Neto corresponde al valor luego de haberse aplicado los recaudos (Cuotas Moderadoras, Copagos).
7. Los soportes dañados o corruptos se evidenciará el error por monitoreo de carga.

\* Correo electrónico: ( a este correo se enviará una respuesta automática con el resultado de la carga )

Arrastra o haz clic aquí para seleccionar la carpeta que contiene los archivos y dé clic en Continuar

[Limpiar archivos](#)

Estructura del archivo: NIT\_ALFA\_NUMFACTURA\_VALOR\_PBS/NPBS/DEVOLUCION



Continuar

### IMPORTANTE!!!

Debe tener en cuenta los criterios que se definen a continuación para que la carga de las imágenes sea exitosa

- ✓ Para poder cargar las facturas y sus respectivos soportes, las imágenes deben ser **formato .TIFF y/o formato PDF**, si no cumple con este requisito el portal no le permitirá cargar ninguna imagen.
- ✓ La herramienta permite cargue masivo de facturas y soportes y cargar factura por factura, cada una de ellas con sus respectivos soportes. Por favor no adjuntar soportes que no correspondan a la misma factura.

- ✓ La carga debe de ir en carpetas y este no debe tener subcarpetas, cada archivo debe hacer referencia a una factura
- ✓ Los nombres de los archivos no deben tener tildes o espacios

## CARGA DE FACTURAS Y SOPORTES

A continuación, se hace una descripción detallada para el cargue de las facturas y sus respectivos soportes como imágenes.

- Al ingresar a la opción facturas radicadas debes de ingresar el correo obligatorio ya que a este correo se va a realizar la notificación de la carga.


\* Correo electrónico: ( a este correo se enviará una respuesta automática con el resultado de la carga )

correo@sura.com

- Clic en recuadro, para seleccionar las imágenes que se subirán de la factura y los soportes correspondientes.

Arrastra o haz clic aquí para seleccionar la carpeta que contiene los archivos y dé clic en Continuar [Limpiar archivos](#)

Estructura del archivo: NIT\_ALFA\_NUMFACTURA\_VALOR\_PBS/NPBS



- Se debe seleccionar las carpetas que contienen los soportes

Selecciónar una carpeta para subirla

Organizar Nueva carpeta

Este equipo Descargas Documentos Escritorio Imágenes

Nombre	Estado	Fecha de modifica...	Tamaño
819907832_498589_11633243_NPBS	✓	2020/11/02 04:33 ...	Ce
819997832_HHH_92457083_278266_PBS	✓	2020/11/02 04:31 ...	Ce
890901826_68989_11633243_NPBS	✓	2020/11/02 04:33 ...	Ce
8189997832_HHH_852457083_278266_PBS	✓	2020/11/02 04:33 ...	Ce

Carpeta: 890901826\_68989\_11633243\_NPBS

Subir Cancelar Continuar

#	Carpeta / Nombre Archivo	Tamaño	Fecha
---	--------------------------	--------	-------



- Al momento de subir los archivos se evidencian los soportes cargados, se debe de dar clic en continuar.

Arrastra o haz clic aquí para seleccionar la carpeta que contiene los archivos y dé clic en Continuar [Limpiar archivos](#)

Estructura del archivo: NIT\_ALFA\_NUMFACTURA\_VALOR\_PBS/NPBS



**Continuar**

#	Carpeta / Nombre Archivo	Tamaño	Fecha
1	890901826_68989_11633243_NPBS/AUTORIZACION_860035992_23_8996239_09-07-2020.PDF	2.54 MB	05/08/2020 10:20:28 AM
2	890901826_68989_11633243_NPBS/CTC_860035992_23_8996239_09-07-2020.PDF	0.14 MB	05/08/2020 10:20:27 AM

- A continuación, el sistema indica el progreso en la carga de los soportes

\* Correo electrónico: ( a este correo se enviará una respuesta automática con el resultado de la carga )

waloaiza@sura.com.co

[Limpiar archivos](#)


Cargando archivo 2 de 12

Archivo: CTC\_860035992\_23\_8996239\_09-07-2020.pdf

100%

Progreso total:

- Una vez finalizada la carga, el sistema despliega un mensaje indicando el resultado de la carga de la factura y sus soportes en el portal



**La carga de archivos ha sido exitosa.**

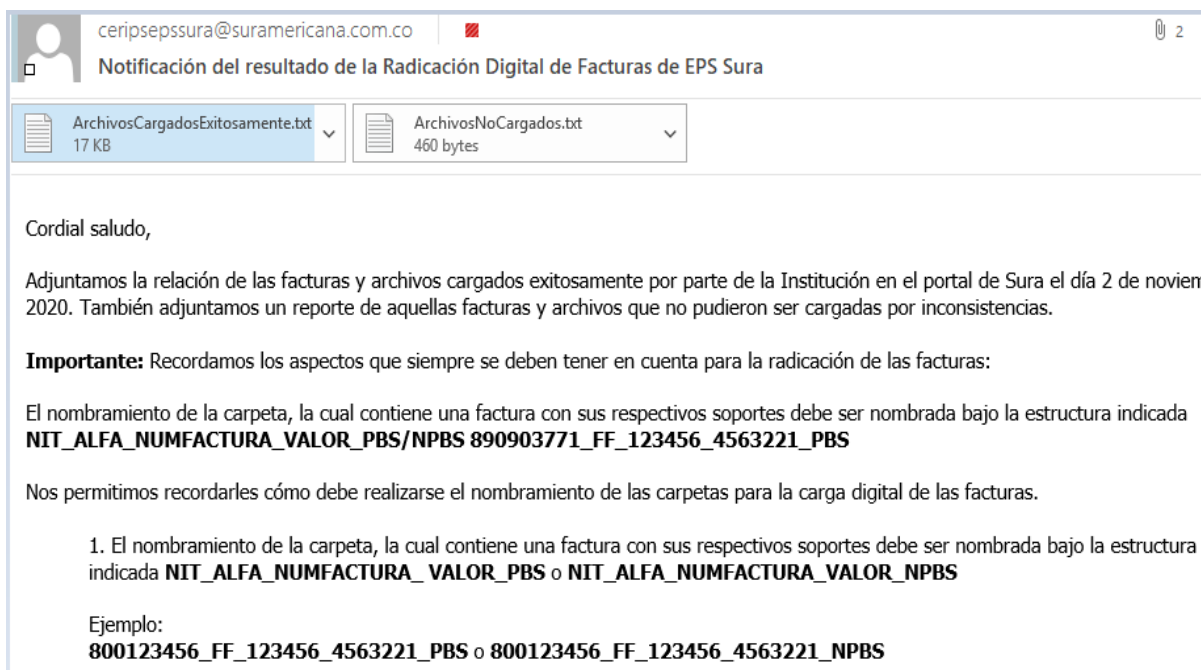
Fecha: 2020/11/03 Hora: 08:14:01 PM

La presentación de los soportes por este medio no conlleva la aprobación y pago de la factura ni la modificación en acuerdos de tiempo y formas de pago ya pactados.

Vía correo electrónico te estamos enviando el resultado de este envío.

**Aceptar**

- A su vez el sistema notificará al correo electrónico diligenciado inicialmente, el resultado de la carga. El asunto del correo es **“Notificación del resultado de la radicación digital de facturas EPS SURA”**, es muy importante que valide en los correos no deseados en caso de que la información no llegue a su buzón. En este correo se envían dos archivos adjuntos, uno que detalla las facturas que fallaron en la carga y el otro detalla las facturas que fueron cargadas exitosamente.



## IMPORTANTE!!!

Ver en el numeral 3 de este documento como se deben nombrar los archivos.

## 2b- FACTURAS SIN RIPS O MEDIA MAGNETICO:

Esta solución está diseñada para el Prestador que presenta su Facturación sin el RIPS, en este sentido es importante mencionar que, de acuerdo con la normatividad vigente, todos los Prestadores de servicios de salud deberán presentar los RIPS como soporte de su facturación bajo los lineamientos indicados por el Ministerio de Salud y Protección Social.

- Ingresar a la pagina <https://www.epssura.com/prestadores-de-servicios>, seleccione la opción radicación de factura

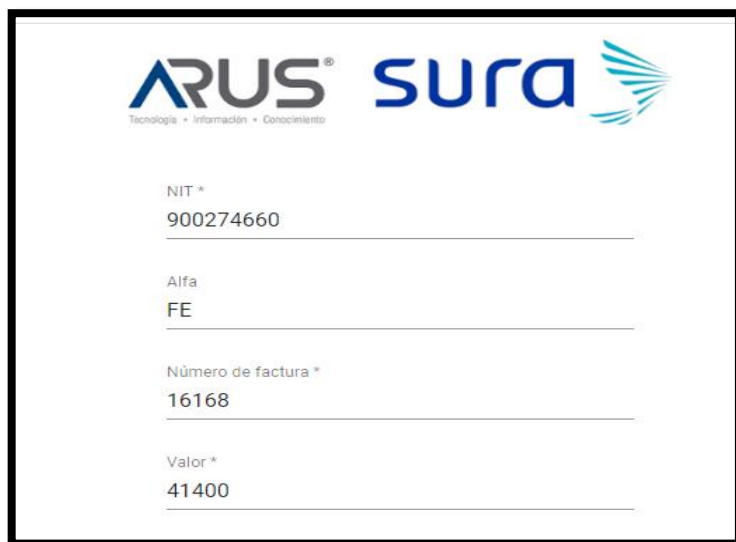


- Al ingresar a la opción encontrarán la opción de carga Masiva preseleccionada si se decide cambiar para cargar una factura pueden desmarcar la opción y esta les habilitará el formulario para carga individual.



- Ingresar los siguientes datos de la factura cuando la factura es por carga individual, en los campos definidos para ello:
  - NIT: Ingresar el NIT o cédula de la institución prestadora del servicio sin dígito de verificación.
  - ALFA: Ingresar el alfa o prefijo de la factura (en caso de que la factura lo tenga), si no se tiene, dejar en blanco.
  - Número de Factura: Ingresar el número de factura correspondiente que se encuentra preimpreso y que coincide con el rango que usted como prestador tiene autorizado por la DIAN.
  - Valor: Ingresar el valor neto a pagar por EPS Sura (Es decir, el valor después de descuentos copagos y cuota moderadora).

Ver ejemplo:



ARUS® **sura** 

Tecnología • Información • Conocimiento

NIT \*  
900274660

Alfa  
FE

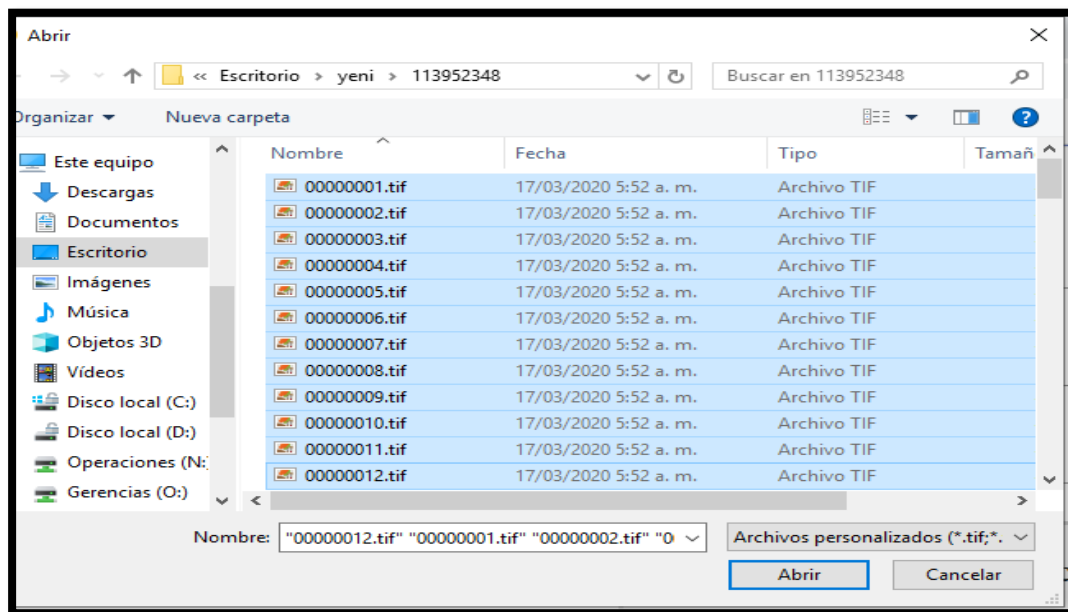
Número de factura \*  
16168

Valor \*  
41400

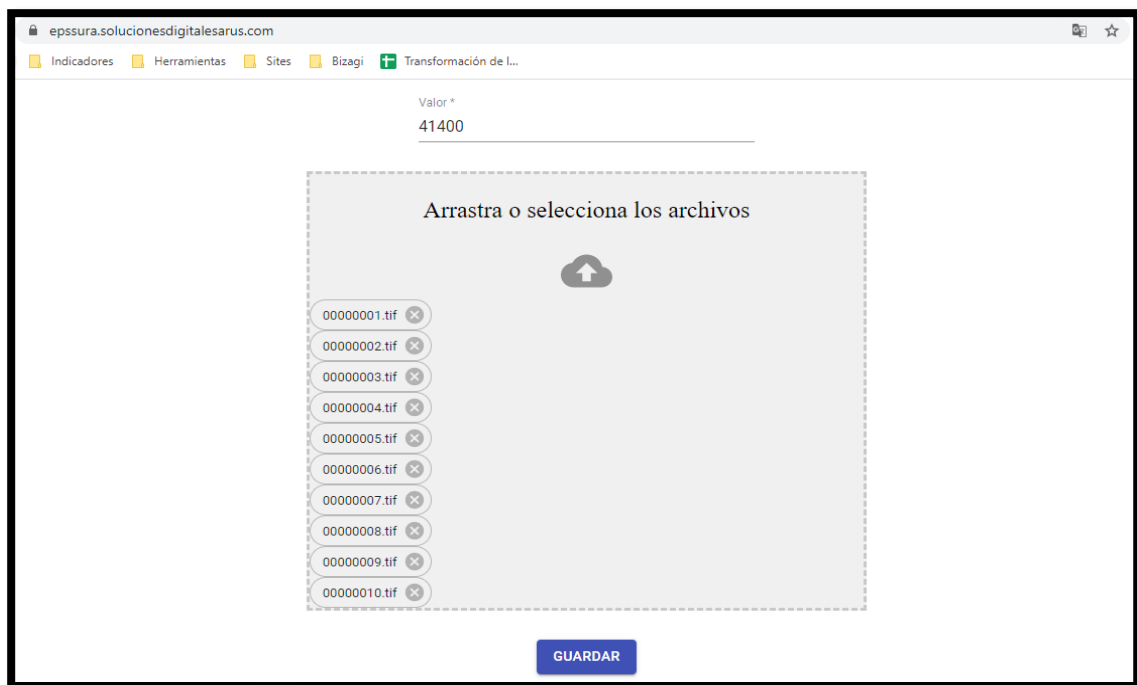
- Clic en recuadro que indica “Arrastra o Selecciona los archivos”, para seleccionar las imágenes que se subirán de la factura y los soportes correspondientes. Tener en cuenta que la primera imagen que se debe cargar es la que corresponde a la factura, para garantizar la trazabilidad en el proceso de radicación digital.



- Seleccionar imágenes a cargar Factura y soportes en formato .TIFF o PDF. Dar clic en Abrir.







- Clic en Guardar.







### 3- NOMBRAMIENTO DE LOS ARCHIVOS

Con el objetivo de facilitar el reconocimiento de la factura con sus debidos soportes y agilizar así el procesamiento de la factura, cada factura deberá tener una carpeta en la cual se agrupa la factura y sus soportes

 800088702\_1234\_100000

-  IMGFACTURA\_800088702\_1234\_20200803
-  DETALLEDECARGOS\_800088702\_1234\_20200803
-  HISTORIACLINICA\_800088702\_1234\_20200803

 800088702\_1234\_100000\_DEVOLUCION

-  IMGFACTURA\_800088702\_12345\_20200803
-  DETALLEDECARGOS\_800088702\_12345\_20200803
-  HISTORIACLINICA\_800088702\_12345\_20200803

- a. **Nombramiento de la Carpeta:** La carpeta contiene la factura con sus soportes y este deberá ser nombrada de la siguiente forma
  - **Carpeta Factura:** Si se está radicando la factura por primer vez, esta carpeta deberá nombrarse así: **NIT(sin dígito de verificación)\_ALFA\_FACTURA\_VALOR**
  - **Carpeta de Devoluciones:** Si la factura que se radica corresponde a una devolución la carpeta deberá nombrarse así : **NIT(sin dígito de verificación)\_ALFA\_FACTURA\_VALOR\_DEVOLUCIÓN**, se debe indicar al final del nombramiento que corresponde a una devolución
- b. **Nombramiento de la imagen de la Factura:** Deberá nombrarse como se indica a continuación: **IMGFACTURA\_NIT (sin código de verificación) \_ALFA y #FACTURA**
- c. **Nombramiento de la imagen de los Soportes:**

Generalmente los sistemas de información, nombra los soportes de acuerdo con su contenido, historia clínica, detalle de cargos, laboratorios, etc. Lo ideal es que sea cargado con el nombre que hace referencia al contenido del documento, seguido del nit (nit si dígito de verificación) del prestador, el número de la factura

Ejemplo: HISTORIACLINICA\_800088702\_SR1234

Ejemplo: DETALLEDECARGOS\_800088702\_SR1234

En caso de que no cuente con el detalle anterior puede nombrar los soportes como se indica a continuación: **IMGSOPORTES\_NIT (sin código de verificación) \_ALFA y #FACTURA**

**Ejemplo: IMGSOPORTES\_800088702\_SR1234**

**IMPORTANTE:**

- **NIT:** Ingresar el NIT o cédula de la institución prestadora del servicio **sin dígito de verificación**.
- **ALFA:** Ingresar el alfa o prefijo de la factura (en caso de que la factura lo tenga), **si no se tiene, dejar en blanco**.
- **Número de Factura:** Ingresar el número de factura correspondiente que se encuentra pre-impreso y que coincide con el rango que usted como prestador tiene autorizado por la DIAN.
- **Valor:** Ingresar el **valor neto** a pagar por EPS Sura (Es decir, el valor después de descuentos copagos y cuota moderadora).

**4. CONSULTA DE FACTURAS Y SOPORTES RADICADOS**

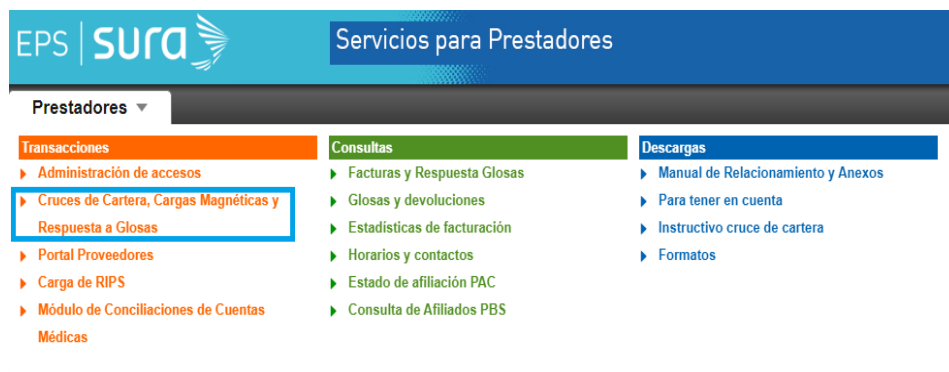
En EPS SURA conscientes de la importancia que tiene para los Prestadores de Servicios de Salud, conocer si las facturas que presentan ante la EPS quedaron efectivamente radicadas; diseñamos dentro del portafolio de servicios que tenemos para los Prestadores, una nuestra página web <https://www.epssura.com/prestadores-de-servicios>, una nueva opción a través de la cual conoce en forma ágil si las facturas y los soportes fueron cargados exitosamente o no. Entregando así, capacidades a los prestadores para la realización de los procesos administrativos y contribuyendo a un flujo adecuado de la información y pagos.

A continuación, se hace una descripción detallada para la consulta de facturas y soportes cargados en la plataforma de EPS SURA.

- a.** Ingresar a la página <https://www.epssura.com/prestadores-de-servicios>, opción



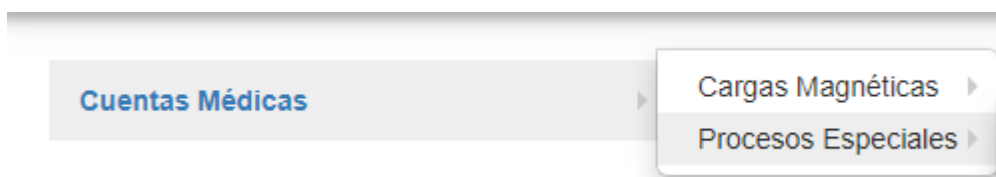
- b.** Ingresar el nit y la clave de acceso que te fue asignada
- c.** El sistema reconocerá si el usuario de acceso, corresponde con el nit de la consulta y desplegará el portafolio de servicios que se indica a continuación, dentro de estas alternativas, para validar si las facturas y los soportes fueron cargados exitosamente o no, deberás seleccionar la opción seleccionada en la imagen



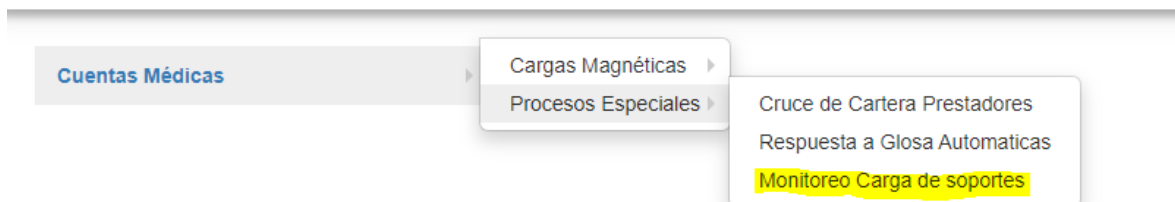
- d. La anterior transacción te lleva al sistema de Cuentas Médicas de EPS Sura, ingresa la clave que te fue asignada, y se desplegará un nuevo menú de opciones las cuales están parametrizadas de acuerdo con el usuario que te fue asignado, ubicado en este menú, selecciona la opción de Cuentas Médicas.



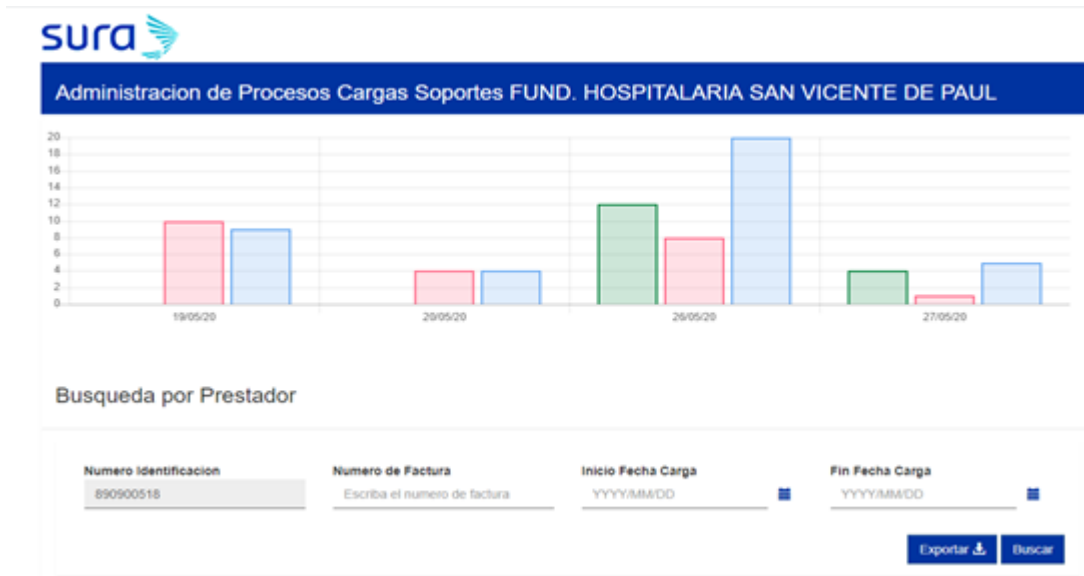
- e. Posteriormente, selecciona la opción de procesos especiales



- f. Al dar clic en procesos especiales se debe seleccionar la opción monitoreo de carga







- g. En la pantalla de monitoreo de carga puedes realizar búsquedas por factura y fecha de carga de los soportes, el sistema despliega la información que se detalla en la siguiente imagen

Id Carga	Estado	Tipo Id	Identificación	Fecha Carga	Alfa	factura	exitos	fallidos	Observación

Para los registros fallidos, se indica cual es la causa de la falla, en estos casos deberas realizar la corrección y cargar de nuevo el registro.

### IMPORTANTE!!!

Recuerda que la factura solo quedará radicada, si cumple con todos los requisitos normativos. Por lo tanto esta consulta solo indica la recepción de los documentos, no la aceptación del pago.

## 5. PROCESO PARA LAS FACTURAS DEVUELTAS

### ¿Cómo se realiza la devolución de la factura a la IPS?:

- La IPS recibe la notificación de la devolución de forma habitual a su correo de notificación de devoluciones y glosas. Con este correo se da por notificada.
- La auxiliar de EPS Sura encargada de las devoluciones, enviará correo electrónico a la institución adjuntando la relación en Excel de las facturas rechazadas con su respectiva causal y descripción del rechazo.
- Las devoluciones también podrán consultarse las 24 horas del día, en el portal de EPS Sura [www.epssura.com](http://www.epssura.com) >>prestadores de servicios>>servicios para prestadores>>cuentas médicas>>. Se puede consultar el instructivo en el mismo portal [www.epssura.com](http://www.epssura.com)


>>prestadores de servicios>>cuentas médicas>> Instructivos>> Tutorial de prestadores  
EPS Sura


### ¿Cómo da respuesta la IPS a las devoluciones?


- a. **Para IPS Hospitalarias:** En la plataforma virtual La IPS vuelve y radica el mismo número de factura, con todos sus soportes digitales junto con la respuesta a la devolución para identificar la solución de la causal de rechazo. Siempre se deberá cargar a la plataforma virtual la factura digital, aunque haya sido radicada como factura electrónica.
- b. **Para IPS Ambulatorias:**
  - **Cuando la IPS cuenta con todos los soportes:** En la plataforma virtual la IPS vuelve y radica el mismo número de factura, con todos sus soportes digitales junto con la respuesta a la devolución para identificar la solución de la causal de rechazo. Siempre se deberá cargar a la plataforma virtual la factura digital, aunque haya sido radicada como factura electrónica.
  - **Si la IPS no cuenta con los soportes (ya que fueron radicados de forma física y no cuenta con soportes digitales):** En la plataforma virtual La IPS vuelve y radica el mismo número de factura, informa que no cuenta con los soportes y adjunta la respuesta a la devolución para identificar la solución de la causal de rechazo.


### ¿Como se debe nombrar una factura devuelta cuando se carga de nuevo al portal?

**Nombramiento de la carpeta: Carpeta de Devoluciones:** Si la factura que se radica corresponde a una devolución la carpeta deberá nombrarse así: **NIT(sin dígito de verificación)\_ALFA\_FACTURA\_VALOR\_DEVOLUCIÓN**, se debe indicar al final del nombramiento que corresponde a una devolución

 800088702\_1234\_100000\_DEVOLUCION

 IMGFACTURA\_800088702\_12345\_20200803

 DETALLEDECARGOS\_800088702\_12345\_20200803

 HISTORIACLINICA\_800088702\_12345\_20200803

### IMPORTANTE:

- ❖ La nueva fecha de radicación será la fecha en la cual se cargaron la factura y los soportes en la plataforma virtual.
- ❖ Si la factura fue radicada de forma electrónica y se rechazó por causales que implican el cambio de la factura, se requiere nota crédito por el total de la factura y se deberá generar una nueva factura que reemplace la anterior, esta nueva factura deberá cargarse a la plataforma virtual con todos sus soportes.

## 6- PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

- ¿Se puede realizar una carga masiva de facturas en la plataforma?

La plataforma permite cargue masivo de facturas y soportes y cargar factura por factura, cada una de ellas con sus respectivos soportes. Por favor no adjuntar soportes que no correspondan a la misma factura. La carga masiva debe de ir en formato zip y este no debe tener subcarpetas, cada archivo comprimido zip debe hacer referencia a una factura y el portal aceptara hasta 50 MB por el total de archivos adjuntos.

- ¿Cómo se nombran los archivos para cargarlos a la plataforma?

Ver el numeral 3 del presente documento **“NOMBRAMIENTO DE LOS ARCHIVOS”**

- Si tengo problemas con la plataforma virtual para la carga de las facturas, ¿con quién puedo contactarme?

Puede escribirnos a través del correo electrónico [cuentamedicaEPSSURA@suramericana.com.co](mailto:cuentamedicaEPSSURA@suramericana.com.co), indicando el nit y nombre del Prestador y el asunto “Consulta sobre la plataforma virtual para la radicación de facturas”