

Proceso de reclamaciones SOAT

Buscando entregar capacidades a los Prestadores en su proceso de radicación, **a continuación se detallan las herramientas de consulta y autogestión** que facilitarán el proceso de gestión de tus reclamaciones SOAT.



TEN EN CUENTA

Esta información aplica para la facturación recibida en **Seguros Generales Suramericana** - Reclamaciones por siniestros SOAT, con **NIT 890.903.407-9** a nivel nacional.



1. Todo sobre el proceso de facturación

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA



En SURA recibimos y emitimos facturas de manera electrónica, para comunicarnos y entendernos mejor entre empresas.

Recuerda que debes enviar la representación gráfica y el archivo .xml de tu facturación electrónica al único buzón habilitado para Seguros Generales Suramericana SA - NIT 890903407-9: fesegurosgenerales@sura.com.co

Ten en cuenta:

En el archivo en formato XML que debe acompañar la representación gráfica de la facturación electrónica, **es obligatorio diligenciar el Número de la póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)** en el campo póliza.



El incumplimiento de cualquiera de estos requerimientos puede llegar a generar una objeción de la factura o generar inconsistencias en su procesamiento.

SOBRE LA CARGA DE RIPS



Los RIPS son los datos básicos que el Sistema General de Seguridad Social en Salud necesita para dirigir, regular, controlar y soportar la venta de servicios de salud. Para facturar gastos médicos es necesario, siempre, cargar los RIPS, los cuales deben cumplir con los lineamientos dispuestos en la Resolución 3374 y debe ser radicada con la factura.

En el archivo AF del RIPS para los Datos relativos a la transacción, es necesario diligenciar, siempre:

Campo 1: Código de habilitación. Los servicios facturados deben estar asociados al código de habilitación del prestador.

Campo 13: Número de la póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).

PROCESO DE CONCILIACIÓN DE OBJECIONES



En este proceso facilitamos todo para aclarar cuentas y conciliar saldos que existan entre las entidades responsables del pago y las entidades prestadoras de servicios de salud. ¿Cómo funciona? Identifica las facturas con saldos pendientes por objeciones. Cumplimos las etapas de cruce, depuración de cartera y conciliación de objeciones.



CONSULTAR FACTURAS Y SOPORTES RADICADOS



Utiliza la opción Consulta estado de facturas SOAT para conocer las reclamaciones que has ingresado por nuestro portal. Puedes hacer tu búsqueda por:

- Rango de fecha (fecha de inicio-fecha final).
- Número de factura.

Recuerda que toda la información que consultes la puedes descargar en formato .csv

CONSULTAR PAGOS



Una vez radiques tus reclamaciones con la documentación completa (factura electrónica, soportes y RIPS), **procesaremos tu pago en un plazo máximo de 30 días calendario.**

El detalle de los pagos realizados por reclamaciones SOAT lo puedes consultar mediante el asistente virtual de nuestra página de proveedores:

<http://proveedor.sura.com>

Si necesitas aprender a consultar tus pagos, el detalle de facturas y certificados, o actualizar tu información general como prestador, **descarga el instructivo aquí.**

ACTUALIZA TUS DATOS



Es súper importante tener al día tu información como proveedor. Para hacerlo, debes ingresar al portal de **Proveedores SURA** y seleccionar la pestaña **Autogestión**, luego haz clic en **Soy proveedor**.

DESCARGA AQUÍ 

NUESTRAS RECOMENDACIONES PARA
RADICAR TUS FACTURAS EXITOSAMENTE.

CARGA DE FACTURAS Y SOPORTES DIGITALES



Utiliza la opción **Carga tus documentos** de nuestro portal, para ingresar tus **Reclamaciones por gastos médicos y transporte SOAT**: Facturas, Soportes y RIPS. Carga la información en una sola carpeta con los archivos **asociados a una factura**, sin subcarpetas.

Debes Ingresar el correo electrónico al que te notificarán el proceso de carga de los documentos.

Ten presente: los soportes y facturas deben estar en formato PDF.

Recuerda activar o desbloquear las ventanas emergentes.

¿TIENES CLAVE?

Si no la tienes, aquí te contamos **cómo obtenerla:**

Ingresa a nuestro portal de radicación de reclamaciones para utilizar las opciones de carga de facturas, soportes y RIPS. Si no tienes clave de acceso, puedes solicitarla mediante la opción Solicitar clave en el botón Iniciar sesión. Elige la opción que te vincula con nosotros, llena la información y sigue las instrucciones que te llegan al correo que registres.

¿Quedaste con dudas?

Comunícate con nosotros:



Celular: # 888



Correo electrónico: carterasoat@suramericana.com.co

Con SURA sigue en movimiento
para radicar tus facturas.

**ASEGURARTE
DE MOVERTE, VIVIR**
ES ASEGURARTE DE

Descarga nuestra **App Seguros SURA** disponible en:  

Líneas de atención 01 8000 518 888
Bogotá 601 437 88 88, Cali 602 437 88 88 y
Medellín 604 437 88 88 Celular #888
WhatsApp: 315 275 78 88

segurossura.com.co

