



Apreciado usuario reciba usted un cordial saludo por parte de Aliansalud EPS. Para nosotros es muy importante mantenerlo al tanto de cómo realizar su consulta en nuestra oficina virtual respecto al pago de Prestaciones Económicas. Por esto le estamos enviando el paso a paso de cómo realizarla.

## Pasos para consulta de pagos en la Oficina Virtual por concepto de Prestaciones Económicas

Para poder tener información de las transacciones realizadas por concepto de prestaciones económicas debe de realizar los siguientes pasos:

- Paso 1** Ingrese a nuestra página <http://www.aliansalud.com.co/>
- Paso 2** Ingrese a la opción Oficina Virtual. En la parte de abajo de la pantalla aparecerá **Ingrese a la oficina virtual**.
- Paso 3** Aparecerá una **Casilla de Ingreso** donde le solicitará un Usuario y una Clave, si ya los tiene por favor ingrese, si no, ingrese a la opción – **“No tiene clave?, solicítela aquí”**. En esta opción le pedirá unos datos básicos, los cuales debe de registrar. Después de este registro llegará un correo electrónico al correo registrado anteriormente con la clave asignada.
- Paso 4** Si ya tiene su usuario y clave o ya se registró y le llegó el correo con la clave asignada por favor diligéncielos y de click en ingresar.
- Paso 5** Si presenta fallas la página, o no llega el correo con su clave asignada, o tiene problemas con su clave o usuario, debe comunicarse para soporte técnico a la línea de atención **7569000** en Bogotá, **3853030** en Barranquilla o **018000123703** desde el resto del país. Por favor seleccione la opción **2** (Pos) y luego la opción **5** (Soporte a Internet), si pertenece a Medicina Prepagada por favor seleccione la opción **1** (Prepagada) y luego la opción **7** (Soporte a Internet).

**Paso 6** Cuando accede le aparecerá a mano izquierda de la pantalla una serie de opciones, por favor ingrese por la opción **“Consultas”** y luego a la opción **“Pago Incapacidades”**.

**Paso 7** El aplicativo le pedirá una fecha inicial (Desde) y una fecha final (Hasta). Por favor ingrese un rango de fecha de acuerdo a la fecha de transacción que aparece en su cuenta. Ejemplo: Fecha de transacción 25/05/2015 – debo de seleccionar un rango desde el 18/05/2015 hasta 30/05/2015, a continuación de click en consultar.

**Paso 8** A continuación aparecerá la información con los siguientes datos:

<b>Identificación</b>	<b>Número de identificación del afiliado (empleado).</b>
<b>Nro. Incapacidad</b>	Número asignado a cada prestación radicada por usted (Ver en el formato de liquidación que se le entrego anteriormente).
<b>Oficina</b>	Número asignado a cada una de nuestras oficinas. Este número es de la oficina donde usted realizo la radicación.
<b>Inicio</b>	Fecha de inicio de la incapacidad o licencia.
<b>Fin</b>	Fecha de finalización de la incapacidad o licencia.
<b>Prorroga</b>	Significa que es la continuación de una incapacidad con el mismo diagnostico o un diagnostico relacionado.
<b>Salario variable</b>	Indica el tipo de salario con el que se liquidó dicha incapacidad o licencia, si aparece “No” es que se liquidó con salario fijo.
<b>IBC de liquidación</b>	Índice el ingreso Base de Cotización con el que se realizó la liquidación de dicha incapacidad o licencia.
<b>Periodo</b>	El periodo de la incapacidad o licencia que se pagó en dicha transacción.
<b>Días liquidados</b>	Los días por los cuales se pagó dicha incapacidad o licencia en ese periodo.
<b>Valor</b>	El valor liquidado a transferir o pagar en cheque.
<b>Orden de pago</b>	Fecha de envío de la orden de giro a Tesorería y con la cual se aprueba el pago de dicha incapacidad o licencia (No quiere decir que es la fecha de transacción, esta puede variar).

**Paso 9** Si usted desea que esta información sea descargada en un archivo de Excel por favor de click en la selección “Exportar”.

**Paso 10** Por último seleccione la opción “Salir” que aparece en la parte izquierda de la pantalla. Saldrá de la oficina virtual.

Si usted tiene alguna duda o identifica alguna diferencia entre la información que descargo y la enviada en la transferencia o pago en cheque, por favor enviarla al correo [prestacioneseconomicas@aliansalud.com.co](mailto:prestacioneseconomicas@aliansalud.com.co)

Tenga en cuenta que por este correo se responderá únicamente dudas respecto a su información descargada, cualquier otra solicitud no será gestionada.

### **Pasos para solicitar información por concepto de dudas respecto a la liquidación de la prestación**

Estimado usuario tenga en cuenta que si su solicitud es para información por concepto de la liquidación de la prestación en cuestión de días liquidados, ingreso base de cotización o el estado en que se encuentra la incapacidad o licencia (Estado rechazada o liquidada), debe de realizar los siguientes pasos:

**Paso 1** Debe dirigirse a alguna de nuestras oficinas de atención al usuario, puede consultar la ubicación de estas en el siguiente link.

<http://www.aliansalud.com.co/portals/default/skins/EPS/OficinasdeAtenci%C3%B3n/tabid/82/language/en-US/Default.aspx>.

**Paso 2** Debe de radicar una solicitud escrita indicando la información específica con lo que se requiere consultar o revisar.

**Paso 3** Transcurridos 5 días hábiles siguientes a la radicación, por favor acérquese a la oficina para que el asesor le informe la respuesta a su solicitud.