

GUÍA DE ACCESO

Oficina Virtual de Afiliados

Hemos diseñado este espacio pensando en ti, con el objetivo de **facilitarte el ingreso** y navegabilidad en **nuestra oficina virtual de afiliados**.

Nuestra prioridad es que **navegues sin tropiezos** y **completes todos tus trámites con éxito**, ahorrando tiempo y esfuerzo.



*¡Empieza ahora a
gestionar tus servicios
con total autonomía!*

Para que la navegación sea óptima y evites problemas, ten en cuenta lo siguiente antes de ingresar:

1. Limpia el historial las cookies de tu equipo

Esto ayuda a resolver errores de carga o de formato de los sitios. Si usas Chrome en tu computadora, sigue estos pasos oficiales:



**Google
Chrome**

1. En la computadora, abre Chrome.
2. En la esquina superior derecha haz clic en más, y luego borrar datos de navegación.
3. Elige un periodo, como Última hora o Todos.
4. Selecciona el tipo de información que deseas quitar.
5. Haz clic en Borrar datos.



**Mozilla
Firefox**

1. Haz clic en el botón de menú con las tres líneas horizontales y selecciona Ajustes, Configuración o preferencias.
2. Selecciona el panel Privacidad y seguridad y ve a la sección Cookies y datos del sitio.
3. Haz clic en Administrar datos...Se abrirá la ventana Administrar cookies y datos del sitio.
4. En el campo Buscar sitios web:, escribe el nombre del sitio web cuyas cookies quieras borrar. Se mostrarán las cookies que coincidan con tu búsqueda.
5. Clic en guardar cambios.



**Microsoft
Edge**

1. Abre el explorador Edge, selecciona Configuración y más en la esquina superior derecha de la ventana del explorador.
2. Selecciona Configuración > Privacidad, búsqueda y servicios.
3. Selecciona Borrar datos de exploración y, a continuación, selecciona Elegir lo que debe borrar situado junto a Borrar datos de exploración ahora.
4. En el Intervalo de tiempo, elija un intervalo de tiempo de la lista.
5. Selecciona Cookies y otros datos del sitio y luego Borrar ahora.

1.2 Red estable

Asegúrate de estar conectado a una red de internet estable para evitar fallas o desconexiones durante el proceso.

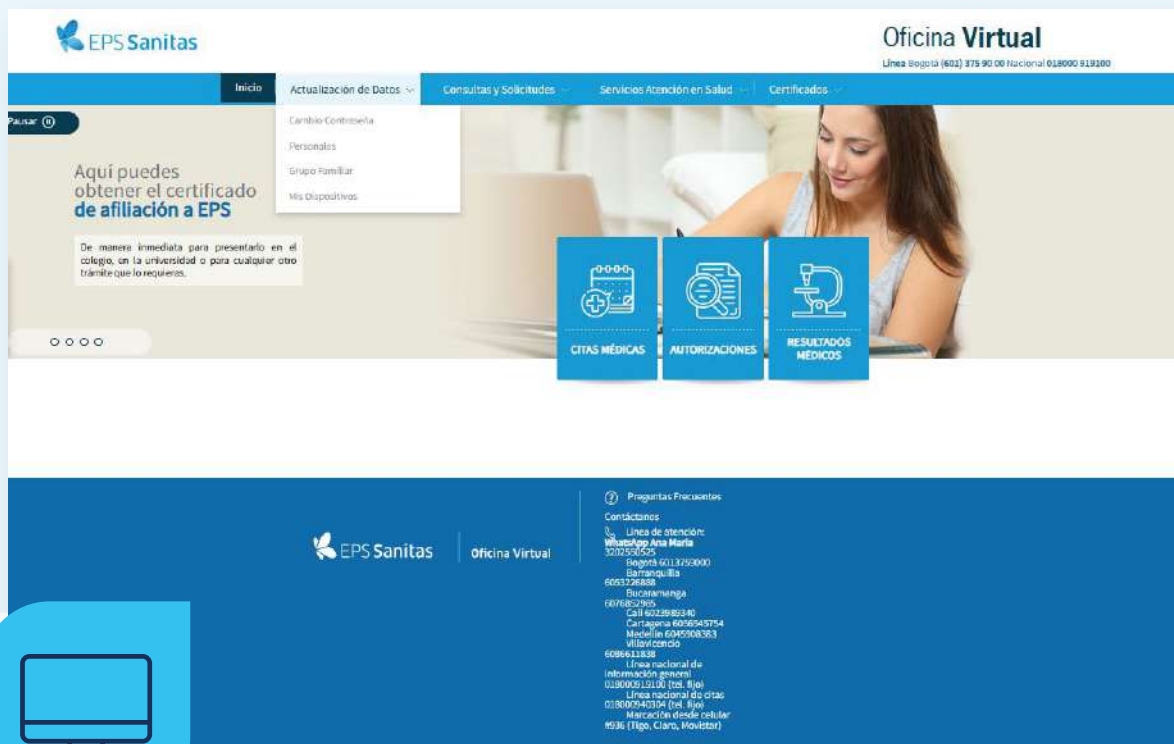
1.3 Actualización de Datos

Verifica que tus datos estén actualizados en nuestro sistema, porque esto te permitirá recibir los códigos de acceso y completar correctamente tu registro. Si necesitas actualizarlos a través de: página web de la Eps, Oficina virtual de afiliados, Asesor de oficina en línea

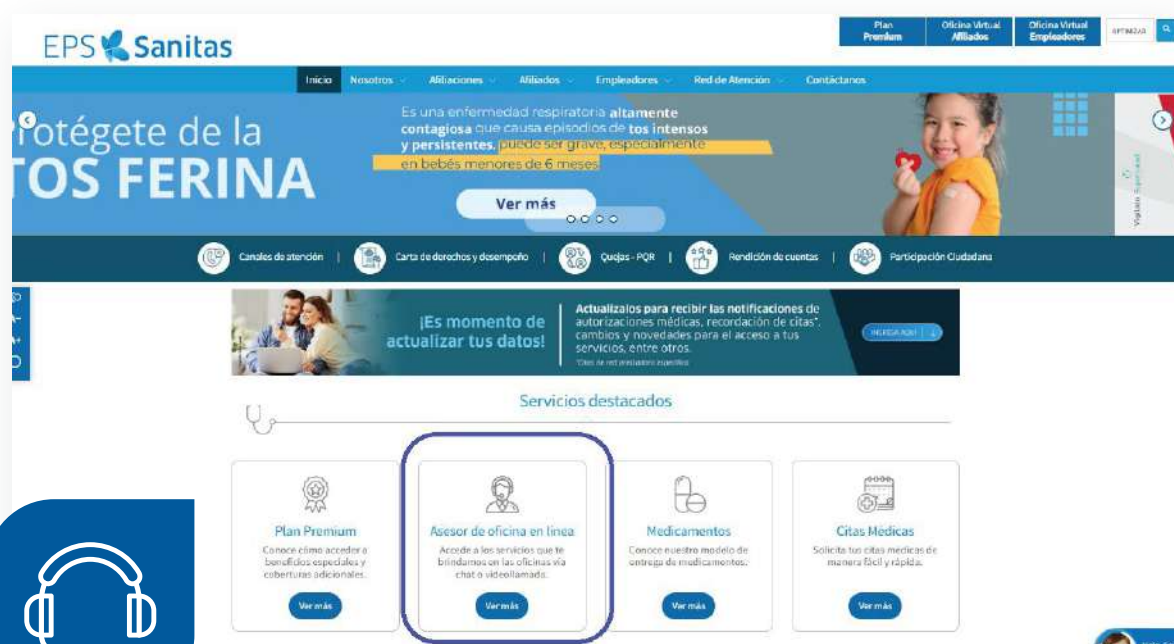
1. Página web: Debes ingresar a www.epssanitas.com, allí seleccionar en la parte central la opción ¡Es momento de actualizar tus datos!



2. Oficina virtual de afiliados: Una vez ingreses con tu usuario y contraseña debes ingresar en la parte superior dentro de la opción de actualización de datos



3. Asesor de oficina en línea: Debes ingresar a www.epssanitas.com, allí seleccionar en la parte central la opción asesor de oficina en línea, una vez ingreses los datos que te solicita la página, el asesor que te atenderá te va a ayudar con el proceso.



2. Proceso de registro en el portal

2.1 Ingresa al sitio web

Entra a www.epssanitas.com y en la parte superior derecha, selecciona la opción **Oficina Virtual Afiliados**.



2.2 Selecciona “Regístrate aquí”

Una vez estés en la Oficina Virtual, busca la opción **Regístrate aquí**. Esta opción es para quienes ingresan por primera vez y aún no tienen usuario creado.

2.3 Ingresa tus datos personales

Diligencia la información solicitada:

- Tipo y número de documento
- Fecha de expedición
- Correo electrónico
- Número de celular

1100112201



Asegúrate de escribirlos correctamente, ya que allí recibirás los códigos de verificación.

Oficina Virtual

Iniciar sesión

Tipo de documento: *

Selecciona

Número de documento: *

Contraseña: *

☐ Recordar mis datos

Verifica el captcha: *

☐ No soy un robot

reCAPTCHA no se cambiará sus términos del servicio. [Más detalles](#)

reCAPTCHA Privacidad Términos

Continuar

[Olvidé mi contraseña](#)

Regístrate



Una vez realizado este proceso selecciona la casilla que dice **no soy un robot** y acepta políticas de protección de datos, por último, da clic en registrarme.

2.4 Recibe el código de validación

Te enviaremos un código de seguridad por correo o mensaje de texto. Ingresa ese código en el espacio indicado para continuar con el proceso.

2.5 Crea tu clave de acceso

Elige una contraseña segura que puedas recordar. Te recomendamos que tenga mayúsculas, minúsculas, números y un carácter especial.

2.6 Finaliza tu registro

Cuando confirmes tu clave, haz clic en **Finalizar**. Tu registro quedará activo y podrás ingresar a la Oficina Virtual cuando lo necesites.



3. Proceso de ingreso a la Oficina Virtual

3.1 Ingresa al sitio web

Entra a www.epssanitas.com y, en la parte superior derecha, selecciona **Oficina Virtual Afiliados**.

3.2 Escribe tu usuario y contraseña

Escribe tu usuario y contraseña

- Ingresa tu **tipo y número de documento**.
- Escribe tu **contraseña** creada durante el registro.

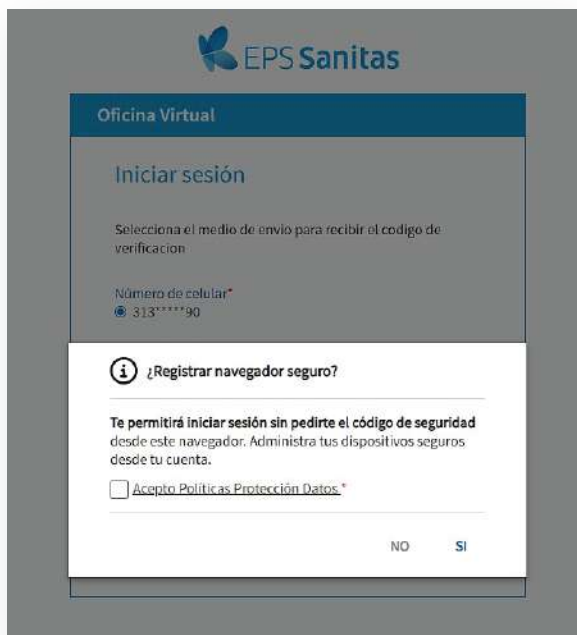
3.3 Valida tu identidad (si se solicita)

Por seguridad, el sistema te enviará un **código de verificación** a tu correo o celular registrado. Solo debes ingresarlo en el campo correspondiente y continuar.

3.4 Registro del navegador seguro (solo la primera vez que ingresas)

Después de validar tu identidad, y **si es tu primera vez ingresando**, verás una **ventana emergente** que te pedirá autorización para **registrar el navegador como seguro**. Esta funcionalidad permite que, si registras el navegador, *en próximas ocasiones no tendrás que ingresar el código de seguridad*.





En esta ventana debes:

Seleccionar **“Acepto políticas de protección de datos”**.

1. Elegir **SÍ** o **No**, según prefieras:

- a. **Sí:** si deseas registrar ese navegador y ese equipo como seguro.
- b. **No:** si no quieres registrarlo (en este caso, el sistema podría solicitar códigos de verificación en futuros ingresos).

Una vez seleccionada la opción para navegador seguro, el sistema te enviara otro código de seguridad el cual debes ingresar para registrar tu equipo o navegador.

3.5 Accede a tu cuenta

Si los datos son correctos, entrarás directamente al panel principal de la Oficina Virtual, donde podrás realizar trámites como:

- Consultar ya radicar autorizaciones
- Descargar certificados de afiliación aportes y estados de cuenta
- Conocer tu sede de atención médica y odontológica asignada
- Actualizar tus datos
- Gestionar novedades a tu afiliación, entre otros



3.6 Cierre de sesión

Cuando termines tus trámites, recuerda cerrar sesión para proteger tu información, especialmente si estás usando un equipo compartido.

4. Proceso de recuperación de contraseña

4.1 Ingresa a la página oficial

Entra a www.epssanitas.com y, en la parte superior derecha, selecciona **Oficina Virtual Afiliados**.



4.2 Ingresa a la página oficial

En la pantalla de inicio de sesión, haz clic en la opción **olvidé mi contraseña**.



4.3 Diligencia tus datos y continúa

A continuación, verás un formulario donde debes ingresar la información solicitada:

- Tipo y número de documento
- Datos básicos para validar tu identidad

Luego:

- 1. Marca la casilla **No soy un robot**.
- 2. Haz clic en **Continuar**.

4.4 Elige dónde quieres recibir el código de seguridad

El sistema te mostrará dos opciones para enviarte el código de verificación:

- **SMS** al número de celular registrado
- **Correo electrónico** registrado



Selecciona la opción que prefieras y haz clic en **Continuar**.

4.5 Registro del navegador seguro (solo si es la primera vez que recuperas la clave)

Después de confirmar el medio de envío, aparecerá una **ventana emergente** solicitando autorización para registrar tu navegador como seguro.

Esta función permite que, si registras el navegador, **no tengas que ingresar códigos de validación en futuros accesos.**

En esta ventana debes:


1. Seleccionar **Acepto políticas de protección de datos.**
2. Elegir **Sí** o **No**, según prefieras:
 - a. **Sí:** si deseas registrar ese navegador como seguro.
 - b. **No:** si prefieres no registrarlo.

4.6 Ingresa el código y crea tu nueva contraseña

Te llegará el código de seguridad por el medio que seleccionaste (SMS o correo). Una vez lo recibas:

1. Escríbelo en el campo correspondiente.
2. Haz clic en **Iniciar sesión.**
3. El sistema te permitirá definir tu **nueva contraseña.**
4. Después de guardarla, ya podrás ingresar normalmente a la Oficina Virtual.





Oficina Virtual


Iniciar sesión

Revisa tu correo y/o celular

Hemos enviado un código de confirmación de seis dígitos. No olvides ingresar el código lo antes posible.

Celular: 313*****90

[No recibí el código de seguridad](#)

 Solicítalo nuevamente en 46 segundos.

Código de verificación

Iniciar sesión

Si tu celular o correo electrónico no están actualizados, comunícate con el Asesor de Oficina en Línea en www.epssanitas.com sección "Servicios Destacados" o haciendo [Clic aquí](#).

Si necesitas ayuda con el acceso o registro a la oficina virtual escríbenos al correo ofvirtualafiliados@epssanitas.com enviando copia del documento de identidad, teléfono de contacto, imagen y detalle de la inconsistencia.



Importante



Si durante el proceso de registro, ingreso o recuperación de contraseña presentas alguna inconsistencia, por favor envía un correo a:



ofivirtualafiliados@epssanitas.com

Incluye la siguiente información:



Pantallazo completo del formulario donde se vea el error.



Número de documento de identificación.



EPS Sanitas
