



PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cuáles son las direcciones para radicar las facturas y/o cuentas de cobro de los proveedores asistenciales?
2. ¿Cuáles son los horarios de radicación de facturas y/o cuentas de cobro de los proveedores asistenciales?
3. ¿Cual es la dirección y los horarios de radicación de facturas y/o cuentas de cobro de los Proveedores administrativo?
4. Si soy facturador electrónico, ¿Debo radicar facturas físicas?
5. Si soy facturador electrónico, ¿A qué correo envío las facturas?
6. ¿Puedo entregar mis cuentas de cobro y/o facturas después de la fecha reportada del cierre de radicación?
7. Si tengo dudas respecto de glosas o temas relacionados a mi cuenta de cobro factura, ¿A quién me dirijo?
8. ¿Cómo puedo consultar el estado de mis facturas?
9. En el caso que la factura o cuenta de cobro no figure registrada en el sistema de información, ¿Qué tramite debo hacer?
10. Si cambie mi cuenta bancaria y correo electrónico, ¿Qué debo hacer?
11. ¿A los cuántos días después de girado puedo ver reflejado el pago?
12. ¿Por qué el pago recibido es inferior al valor de la factura?
13. ¿Cuáles es el plazo para el pago de facturas?





14. ¿Qué son ingresos por renta de trabajo para contratistas independientes personas naturales, (Médicos, abogados, arquitectos etc.)?
15. Si soy persona natural, contratista independiente, ¿Qué retención en la fuente me practican cuando no informo que mis ingresos son laborales?
16. Cuando informo que mis ingresos son laborales y que no cuento con dos o más trabajadores asociados a dicha actividad, ¿Qué retención me practican?
17. Si tengo ingresos laborales, ¿A partir de qué valor me practican retención en la fuente?
18. Si los ingresos del mes son inferiores a 87 UVT que para el año 2019 es \$2.981.000, ¿No aplica la retención en la fuente?
19. ¿Qué documentos debo enviar para disminuir la base de retención cuando mis ingresos son por rentas laboral y con qué periodicidad?
20. ¿Dónde puedo solicitar más información sobre la retención en la fuente practicada?
21. ¿A partir de qué fecha se encuentran disponibles los certificados de retención en la fuente?
22. ¿A qué correo puedo solicitar el certificado de ingresos y retenciones?
23. ¿A qué correo puedo solicitar soportes de pagos y conciliación de cartera?
24. ¿A qué correo puedo solicitar el certificado de prestación de servicios médicos?
25. ¿Podría solicitar que me practiquen una retención superior a la establecida?
26. Cuando solicito cambio en la tarifa de retención ¿A partir de qué fecha aplica?





1.

¿CUÁLES SON LAS DIRECCIONES PARA RADICAR LAS FACTURAS Y/O CUENTAS DE COBRO DE LOS PROVEEDORES ASISTENCIALES?

| CIUDAD | SEDE | DIRECCIÓN |
|--------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| BARRANQUILLA | VIVA 1 A IPS S.A. | Carrera 52 No. 76-167 local 112 Centro empresarial Atlantic center |
| VALLEDUPAR | VIVA 1A IPS VALLEDUPAR | Calle 14 No. 15-56 |
| RIOHACHA | VIVA 1A IPS RIOHACHA | Carrera 15 No. 14-28 |
| MONTERIA | VIVA 1A IPS MONTERIA | Calle 26 No. 6-22 |
| SINCELEJO | VIVA 1A IPS SINCELEJO | Cra 17 No. 15-97 piso 1 para radicación de especialistas |
| | VIVA 1A IPS CARRERA 17 | Cra. 17 No. 18 – 42 para radicación de Red externa |
| SANTA MARTA | VIVA 1 A IPS SANTA MARTA | Carrera 12 No. 20 - 35. |
| CARTAGENA | VIVA 1 A IPS CARTAGENA | Carrera 22 Avenida puente Jiménez No. 29B-100 |





| CIUDAD | SEDE | DIRECCIÓN |
|--------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| BOGOTA | VIVA 1A IPS AVENIDA EL DORADO | Carrera 32 N° 25B-90 |
| MEDELLIN | VIVA 1 A IPS ESTADIO | Carrera Calle 50 N 69 - 88 Colombia sector del estadio |
| MANIZALES | VIVA 1 A IPS MANIZALES CENTRO | Calle 28 N° 20 - 54 |
| CALI | VIVA 1 A IPS CALI | Carrera 44 No. 9ª-31 |
| IBAGUE | VIVA 1A IPS IBAGUE | Calle 42 N° 5 - 42 Barrio Restrepo |
| BARRANQUILLA | VIVA 1 A IPS COUNTRY | Carrera 54 No. 74-68 |
| | VIVA 1 A IPS CRA 16 | Calle 47 No. 16-154 |
| | VIVA 1 A IPS CALLE 30 | Calle 30 No. 1-295 |
| | VIVA 1 A IPS SOLEDAD | Calle 30 No. 1-295 BG 2 |
| | VIVA 1 A IPS SAN JOSE | Calle 45 No. 20-141 |
| | VIVA 1 A IPS CRA 85 | Calle 85 No. 50-30 |
| | VIVA 1 A IPS MACARENA | Calle 56 N° 8 E - 238 P 2 |





2.

¿CUÁLES SON LOS HORARIOS DE RADICACIÓN DE FACTURAS Y/O CUENTAS DE COBRO DE LOS PROVEEDORES ASISTENCIALES?

Las facturas de entidades y cuentas de cobro de profesionales se recibirán durante los días hábiles de la semana sin exceder del día 20 del respectivo mes en el horario de 8:00 AM a 11:30 AM y de 2:00 a 5:30 PM.

*Cuando el Veinte (20) sea festivo la fecha límite de radicación será el día hábil anterior.

*El último día de radicación el horario solo es en la mañana de 8:0 AM a 11:30 AM.

3.

¿CUÁL ES LA DIRECCIÓN Y LOS HORARIOS DE RADICACIÓN DE FACTURAS Y/O CUENTAS DE COBRO DE LOS PROVEEDORES ADMINISTRATIVO?

| CIUDAD | SEDE | DIRECCIÓN |
|--------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| BARRANQUILLA | VIVA 1 A IPS S.A. | Carrera 52 No. 76-167 local 112 Centro empresarial Atlantic center |

Se reciben radicación desde el día Primero (01) al Veinte (20) de cada mes, en el horario de 8:00 AM a 11:30 AM y de 2:00 a 5:30 PM.





4.

**SI SOY FACTURADOR ELECTRÓNICO,
¿DEBO RADICAR FACTURAS FÍSICAS?**

Los contratistas y proveedores, adicional al envío por mail de la factura electrónica, deberán radicar las facturas impresas y demás soportes establecidos en la normatividad vigente y en el contrato suscrito entre las partes.

5.

**SI SOY FACTURADOR ELECTRÓNICO,
¿A QUÉ EMAIL ENVÍO LAS FACTURAS?**

Las facturas deberá ser remitidas en formato XML (definido por la DIAN) y representación gráfica (PDF) al correo electrónico:
facturacionelectronica@viva1a.com.co.

6.

**¿PUEDO ENTREGAR MIS CUENTAS DE COBRO Y/O FACTURAS
DESPUÉS DE LA FECHA REPORTADA DEL CIERRE DE RADICACIÓN?**

Si, pueden radicar las facturas, pero le fecha de radicación será con fecha del primer día hábil del mes siguiente, ejemplo: Usted radica el 28 de abril de 2019, la fecha de recibido será el 2 de mayo 2018.





7.

SI TENGO DUDAS RESPECTO DE GLOSAS O TEMAS RELACIONADOS A MI CUENTA DE COBRO FACTURA, ¿A QUIÉN ME DIRIJO?

Puede realizar la consulta de glosas al correo electrónico:
glosasyconciliacionescm@viva1a.com.co

8.

¿CÓMO PUEDO CONSULTAR EL ESTADO DE MIS FACTURAS?

El Estado de su factura la puede solicitar al correo electrónico:
aux.tesoreria2@viva1a.com.co

9.

EN EL CASO QUE LA FACTURA O CUENTA DE COBRO NO FIGURE REGISTRADA EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN, ¿QUÉ TRAMITE DEBO HACER?

En caso que se identifique que su factura no está registradas en nuestro sistema de información, deberá enviarnos una copia de las mismas al correo aux.tesoreria2@viva1a.com.co, donde se evidencie el sello de recibido por nuestra entidad, para realizar la revisión y respectivos procesos administrativos y financieros.





10.

**SI CAMBIE MI CUENTA BANCARIA Y
CORREO ELECTRÓNICO, ¿QUÉ DEBO HACER?**

Debe actualizar la información, ingresando al siguiente link:

11.

**¿A LOS CUÁNTOS DÍAS DESPUÉS DE GIRADO
PUEDO VER REFLEJADO EL PAGO?**

Los pagos pueden tardar entre 1 y 3 días hábiles para verse reflejados en la cuenta; cuando es el caso de pago por transferencias, se ve reflejado en 1 día hábil. Para el caso que su pago sea por cheque, se ve reflejado en 3 días hábiles. Se recomienda contactar directamente a la entidad financiera para obtener mayor información al respecto.

12.

**¿POR QUÉ EL PAGO RECIBIDO ES
INFERIOR AL VALOR DE LA FACTURA?**

El valor neto pagado de una factura al proveedor puede resultar inferior al valor de la factura ya que VIVA 1A realiza las retenciones de ley (impuestos) y descuentos de glosas. En caso de que sigan existiendo diferencias, luego de tener en cuenta lo anterior, debe comunicarse al área de tesorería a los siguientes Números 3889111 ext 50204 cel: 3164643464 o a los siguientes correo electrónico aux.tesoreria@viva1a.com.co y aux.tesoreria1@viva1a.com.co





13.

¿CUÁL ES EL PLAZO PARA EL PAGO DE FACTURAS?

El plazo de pago de facturas es de acuerdo a lo estipulado en el contrato, en la clausura relativa a plazos de pago.

14.

¿QUÉ SON INGRESOS POR RENTA DE TRABAJO PARA CONTRATISTAS INDEPENDIENTES PERSONAS NATURALES, (MÉDICOS, ABOGADOS, ARQUITECTOS ETC)?

Se consideran Ingresos exclusivos de Trabajo los obtenidos por personas naturales por concepto de salarios, comisiones, prestaciones sociales, viáticos, gastos de representación, honorarios, emolumentos eclesiásticos, compensaciones recibidas por el trabajo asociado cooperativo y, en general, las compensaciones por servicios personales.

15.

SI SOY PERSONA NATURAL, CONTRATISTA INDEPENDIENTE, ¿QUÉ RETENCIÓN EN LA FUENTE ME PRACTICAN CUANDO NO INFORMO QUE MIS INGRESOS SON LABORALES?

La retención en la fuente a practicar es:

10% Si la persona natural no está obligada a presentar declaración de renta y complementarios. O el 11% Para personas naturales que suscriban contrato o cuya sumatoria de los pagos o abonos en cuenta superen las 3.300 UVT (\$113.091.000) para el año 2019.





16.

CUANDO INFORMO QUE MIS INGRESOS SON LABORALES Y QUE NO CUENTO CON DOS O MÁS TRABAJADORES ASOCIADOS A DICHA ACTIVIDAD, ¿QUÉ RETENCIÓN ME PRACTICAN?

Se les aplica la retención establecida en el artículo 383 del Estatuto Tributario.

| RANGOS EN UVT | | TARIFA | IMPUESTO |
|---------------|-------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Desde | Hasta | | |
| 0 | 87 | 0% | 0 |
| >87 | 145 | 19% | (Ingresos Laborales gravado expresado en UVT menos 87UVT) *19% |
| >145 | 335 | 28% | (Ingresos Laborales gravado expresado en UVT menos 145UVT) *28% mas 11UVT |
| >335 | 640 | 33% | (Ingresos Laborales gravado expresado en UVT menos 335UVT) *33% mas 64UVT |
| >640 | 945 | 35% | (Ingresos Laborales gravado expresado en UVT menos 640UVT) *35% mas 165UVT |
| >945 | 2300 | 37% | (Ingresos Laborales gravado expresado en UVT menos 945UVT) *37% mas 272UVT |
| >2300 | En adelante | 39% | (Ingresos Laborales gravado expresado en UVT menos 2300UVT) *39% mas 773UVT |



17.

SI TENGO INGRESOS LABORALES, ¿A PARTIR DE QUÉ VALOR ME PRACTICAN RETENCIÓN EN LA FUENTE?

Se practica retención en la fuente cuando el ingreso mensual supere las 87 UVT que para el año 2019 es de \$2.981.000

18.

SI LOS INGRESOS DEL MES SON INFERIORES A 87 UVTZ QUE PARA EL AÑO 2019 ES \$2.981.000, ¿NO APLICA LA RETENCIÓN EN LA FUENTE?

La tarifa de retención en la fuente para los ingresos laborales, siempre y cuando nos informe que usted no cuenta con dos o más trabajadores asociados a dicha actividad, tendrán como tarifa marginal el 0%, es decir, que su descuento por este concepto será cero \$0.

19.

¿QUÉ DOCUMENTOS DEBO ENVIAR PARA DISMINUIR LA BASE DE RETENCIÓN CUANDO MIS INGRESOS SON POR RENTAS LABORAL Y CON QUÉ PERIODICIDAD?

Para disminuir la base sujeta a retención nos debe enviar los siguientes documentos:

- Los aportes obligatorios a salud que realice el trabajador (Mensual).
- Los aportes obligatorios a pensión que realice el trabajador o su empleador (Mensual).





- Aportes fondos de solidaridad pensional (Mensual).
- Certificación de por dependientes en los términos del artículo 387 del estatuto tributario. (Anual).
 - Intereses pagados por créditos de vivienda hipotecarios y leasing habitacional) según el artículo 387 del estatuto tributario. (Anual).
- Los pagos a medicina preparada y seguros de salud en beneficio del trabajador, su cónyuge, sus hijos o dependientes (Artículo 387 del estatuto tributario) (Anual).
 - Aportes voluntarios a pensión (Ver artículo 126-1 del estatuto tributario). (Mensual).
- Los ahorros en cuentas AFC según el artículo 126-4 del estatuto tributario. (Mensual).
- Demás documentos que establezca la legislación tributaria colombiana.

20.

¿DÓNDE PUEDO SOLICITAR MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA RETENCIÓN EN LA FUENTE PRACTICADA?

Para el caso de personas naturales y prestadores de servicios médicos se deben enviar comunicación al correo Jromo@viva1a.com.co, y, para proveedores, personas jurídicas y demás personas naturales, se debe enviar comunicación al correo contabilidad@viva1a.com.co





21.

**¿A PARTIR DE QUÉ FECHA SE ENCUENTRAN DISPONIBLES
LOS CERTIFICADOS DE RETENCIÓN EN LA FUENTE?**

A partir del mes de febrero se podrá solicitar los certificados de retención en la fuente del año anterior.

22.

**¿A QUÉ CORREO PUEDO SOLICITAR
EL CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES?**

Pueden solicitarlos a contabilidad@viva1a.com.co y jromo@viva1a.com.co

23.

**¿A QUÉ CORREO PUEDO SOLICITAR SOPORTES
DE PAGOS Y CONCILIACIÓN DE CARTERA?**

Pueden solicitarlos a aux.tesoreria1@viva1a.com.co,
aux.tesoreria@viva1a.com.co en caso de solicitar soportes y
aux.tesoreria2@viva1a.com.co en caso de conciliación de carteras.





24.

**¿A QUÉ CORREO PUEDO SOLICITAR EL
CERTIFICADO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS?**

Pueden solicitarlos al email ljulio@viva1a.com.co

25.

**¿PODRÍA SOLICITAR QUE ME PRACTIQUEN UNA
RETENCIÓN SUPERIOR A LA ESTABLECIDA?**

Las personas naturales podrán solicitar la aplicación de una tarifa de retención en la fuente superior para la cual deberá indicarla por escrito al siguiente correo jromo@viva1a.com.co. El incremento en la tarifa de retención en la fuente será aplicable a partir del mes siguiente a la presentación de la solicitud.

26.

**CUANDO SOLICITO CAMBIO EN LA TARIFA DE
RETENCIÓN, ¿A PARTIR DE QUÉ FECHA APLICA?**

El cambio de tarifa aplica en las facturas o cuentas de cobro radicadas con fecha posterior a la presentación de la solicitud.

