



Dora Gonzalez &lt;doragonzalez@advancederma.co&gt;

## PQR Medicalsoft - Facturación y módulos AdvanceDerma

Dora Gonzalez &lt;doragonzalez@advancederma.co&gt;

10 de junio de 2025, 8:31 p.m.

Para: GERENCIA@productopolis.co

CC: soporte@medicalsoft.ai, Diana Garnica &lt;gdiana1976@hotmail.com&gt;, JONNY ALEXANDER DELGADO CALDERON &lt;jonnyadvancederma@gmail.com&gt;, Dr Luis Fernando Gonzalez &lt;luisfer1000@gmail.com&gt;

Señor Representante, cordial saludo,

Necesito su ayuda con prioridad.

Estamos desde el mes de marzo de 2025 logrando los siguientes temas y aún no ha sido posible, ahora llevamos una semana donde no se visualiza la facturación electrónica en la DIAN, hemos remitido WhatsApp y la respuesta es que lo está revisando el ingeniero, hoy el consecutivo de la facturación ha generado duplicidad y la respuesta del ingeniero es que nos estamos equivocando cuando facturamos, les remiti videos y aún así no ha sido posible solucionar.

Agradezco la pronta respuesta a los siguientes requerimientos:

1. RIPS convenios y procedimientos, desde el mes de abril se pidió realizar pruebas y no fue posible, el 14 de mayo se contrató una persona desde la empresa para que revisara los RIPS que genera su aplicativo y evidenció varias falencias en la FEV que no tenía los campos exigidos, por lo cual le remitió a ANA punto por punto las peticiones para revisar el WhatsApp donde se remitió cada uno de los ítems a hoy no ha sido solucionado.
2. Factura electrónica de venta XML para los convenios, tengo reprobado el cobro del mes de abril y ahora de mayo, ya que no ha sido posible que se genere el XML.
3. Factura Electrónica de Venta realizadas a los pacientes y para realizar cierre contable no ha subido a Siigo seis facturas, ver correo de nuestra Contadora.
4. Al revisar las Facturas Electrónicas del mes de junio no han pasado a la DIAN. **ESTE ES UN TEMA MUY DELICADO**, agradezco la pronta solución a este problema.
5. Se pagó el módulo de Admisiones y aún no ha sido posible que le realicen las modificaciones solicitadas.
6. Se está solicitando el módulo de Inventario y me indica que la información está en la actualización de versión, pero que no nos pueden actualizar porque AdvanceDerma ha solicitado cambios en los módulos y no es lógico ya que los cambios que he solicitado son de la normatividad de una IPS, necesito revisar este tema con PRIORIDAD ALTA.
7. Necesitamos reunirnos con un representante de la empresa para que me indique cómo podemos dar solución a las necesidades y dar cierre a los temas pendientes, esto es normatividad no les estamos pidiendo algo diferente excepto el módulo de admisiones que por eso se pagó.
8. Se ha solicitado la información de todos los temas pendientes y no ha sido posible.

HOY 10 DE JUNIO AL FACTURAR SE GENERÓ LAS SIGUIENTES FACTURAS REPETIDAS, se les mandó un video porque el análisis del Ingeniero es que lo ingresamos con la misma persona y esto es imposible y se lo comprobó con lo remitido, facturas que necesito me solucione FEAD 8127 - FEAD 8131 - FEAD 8132 - FEAD 8133 - FEAD 8146.

SE RELACIONA LAS EVIDENCIAS, LOS CORREOS REMITIDOS.

### Registros de Facturas - Dora Gonzalez Cortes

Escritorio &gt; Registros de facturas

Numero	Cliente	Fecha Factura	Fecha vencimiento	Total	Cant.	Saldo			
8133	DIANA DEL MAR GOMEZ ACEVEDO	2025-06-10	2025-06-10	300.000	1	0			
8133	CARLOS AUGUSTO DEL VALLE ARELLANO	2025-06-10	2025-06-10	300.000	1	0			
8133	YORI KATHERINE ESPINOSA CACERES	2025-06-10	2025-06-10	300.000	1	0			
8133	CLAUDIA MARCELA BECERRA GARCES	2025-06-10	2025-06-10	300.000	1	0			
8133	YHON ABRIL SUAREZ	2025-06-10	2025-06-10	300.000	1	0			
8133	YHON ABRIL SUAREZ	2025-06-10	2025-06-10	300.000	1	0			
8133	YORI KATHERINE ESPINOSA CACERES	2025-06-10	2025-06-10	300.000	1	0			

### Registros de Facturas - Dora Gonzalez Cortes

Escritorio &gt; Registros de facturas

Numero	Cliente	Fecha Factura	Fecha vencimiento	Total	Cant.	Saldo			
8131	ALICIA MORENO VENGOECHEA	2025-06-10	2025-06-10	300.000	1	0			
8131	ISABELLA BERNAL SOLER	2025-06-10	2025-06-10	300.000	1	0			

## Registros de Facturas - Dora Gonzalez Cortes

Escritorio &gt; Registros de facturas

Numero	Cliente	Fecha Factura	Fecha vencimiento	Total	Cant.	Saldo			
8132	PAOLA ANDREA RAMOS OSSA	2025-06-10	2025-06-10	300.000	1	0			
8132	SANTIAGO JOSE ACUÑA MESTRE	2025-06-10	2025-06-10	300.000	2	0			

## Registros de Facturas - Dora Gonzalez Cortes

Escritorio &gt; Registros de facturas

Numero	Cliente	Fecha Factura	Fecha vencimiento	Total	Cant.	Saldo			
8127	ERIKA ALEJANDRA MILLAN ANDRADE	2025-06-10	2024-06-10	300.000	1	0			
8127	LUIS FERNANDO OSORIO ARAQUE	2025-06-10	2025-06-10	300.000	1	0			

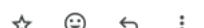
## Registros de Facturas - Dora Gonzalez Cortes

Escritorio &gt; Registros de facturas

Numero	Cliente	Fecha Factura	Fecha vencimiento	Total	Cant.	Saldo			
8146	JHON JAIRO MOLINA BORDA	2025-06-10	2025-06-10	300.000	1	0			
8146	BIBIANA CATALINA DOMINGUEZ VELANDIA	2025-06-10	2025-06-10	300.000	1	0			

D Diana Garnica  
para Taslyng, mí ▾

mié, 4 jun, 6:50 p.m. (hace 6 días)


[Traducir al español](#)


Cordial saludo,

las siguientes facturas no estan registradas en siigo , requiero de su ayuda con el cargue correspondiente.

DIFERENCIA	CONSECUTIVO	Comproban	Valor
3	7717	7717	NO ESTA REGISTRADA EN SIIGO
2	7731	7731	NO ESTA REGISTRADA EN SIIGO
0	7739	7739	NO ESTA REGISTRADA EN SIIGO
7	7746	7746	NO ESTA REGISTRADA EN SIIGO
2	7821	7821	NO ESTA REGISTRADA EN SIIGO
5	7914	7914	NO ESTA REGISTRADA EN SIIGO
0			

Diana Garnica Martinez



**JONNY ALEXANDER DELGADO CALDERON**  
para Taslyng, customerjunior1monaros, mí, supervisor ▾

10:44 a.m. (hace 8 horas)



Traducir al español X

Señores Medical,

Cordial saludo,

Solicito su valiosa colaboración para validar la información con la que se están emitiendo las facturas correspondientes a **Seguros de Vida Suramericana S.A.**. Hemos identificado que, aunque en el módulo de *Rips Entidades* se encuentra configurado el número de NIT y el correo electrónico de facturación reportado por la entidad, al momento de generar la factura, el NIT que se refleja no corresponde al configurado, lo que ha generado inconsistencias en la información que se reporta a la DIAN.

Agradezco me indiquen si el resto de la información suministrada en dicho módulo está siendo tomada correctamente por el sistema, o si es necesario realizar algún ajuste adicional en la configuración.

Adjunto captura de pantalla con la información correspondiente para su revisión.

Registro de entidades  
Nombre de la Entidad  
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.



**JONNY ALEXANDER DELGADO CALDERON**  
para Taslyng, customerjunior1monaros, supervisor, Dora, mí ▾

vie, 6 jun, 8:00 a.m. (hace 4 días)



**Respetados señores:**

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito presentar formalmente una PQR en relación con los inconvenientes que hemos venido experimentando en la generación del archivo XML correspondiente a la factura electrónica, el cual es necesario para la radicación ante las entidades competentes.

Como es de su conocimiento, de acuerdo con la Resolución 2275 de 2023, los RIPS deben ser presentados en formato JSON. Sin embargo, para llevar a cabo dicha presentación ante la plataforma dispuesta por el Ministerio de Salud, se requiere adjuntar también el archivo XML de la factura electrónica.

Desde el mes de enero de 2025 hemos reportado reiteradamente las novedades y errores que se presentan durante la radicación de los soportes. A la fecha, estos inconvenientes no han sido corregidos, lo cual nos ha generado dificultades en la presentación oportuna de las facturas, traduciéndose en afectaciones económicas considerables.

Por lo anterior, solicitamos de manera atenta y urgente su colaboración para resolver esta situación y así poder cumplir adecuadamente con los requerimientos normativos y operativos establecidos.

Quedamos atentos a su pronta y amable respuesta.

*Jonny Delgado Calderón  
CDLFG S.A.S  
Advance Derma*

¡Les deseo un excelente y maravilloso día!

Dora González Cortes  
Gerente AdvanceDerma  
Carrera 16 No. 88-81 piso séptimo oficina 708  
Tel: 3006103146