

Radicación página web

Personas naturales SOAT- SURA

I. OBJETIVO

Definir los lineamientos y actividades para realizar la presentación de las reclamaciones que pretendan afectar las pólizas del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), expedidas por la Aseguradora SURAMERICANA, en cumplimiento de la normatividad vigente y aplicable, a través de la página web de SIS VIDA <https://soatsura.sis.co/>

II. ALCANCE

Aplica para todos los reclamantes y/o beneficiarios, que pretendan radicar sus reclamaciones que afecten las pólizas de Seguro Obligatorio con cargo a los amparos de: INDEMNIZACIÓN POR MUERTE Y GASTOS FUNERARIOS E INCAPACIDAD PERMANENTE.

III. DESARROLLO

Antes de presentar su reclamación, tenga en cuenta:

Para presentar su reclamación por Muerte y Gastos Funerarios deberá contar con la documentación completa conforme a lo establecido en el Art. 2.6.1.4.3.2 del Decreto 780 de 2016.

Para Incapacidad Permanente, deberá contar con la documentación completa conforme a lo establecido en el Art. 2.6.1.4.3.1 del Decreto 780 de 2016.

I. Para reclamaciones por muerte y gastos funerarios:

Es el valor para reconocer a los beneficiarios de la víctima que haya fallecido como consecuencia de un accidente de tránsito.

i. Estos son los documentos que debe aportar para hacer la reclamación:

- Formulario de reclamación FURPEN
- Historia clínica de atención o epicrisis, si la víctima de accidente de tránsito fue atendida antes de su muerte.
- Declaración extrajuicio en la que se indique si tiene o no otros beneficiarios.

- Certificado de inspección técnica del cadáver o certificado emitido por la fiscalía general de la Nación.
- Registro Civil de Defunción de la víctima

ii. Tener en cuenta que, de acuerdo con el beneficiario, debe aportar:

Cónyuge: Copia del Registro Civil de Matrimonio, o acta de conciliación extraprocesal o escritura pública, en el caso de compañero (a) permanente donde hayan expresado su voluntad de formar una unión marital de hecho o sentencia judicial en donde se declare la unión marital de hecho.

Hijos: Copia de los registros civiles de nacimiento.

Padres: Copia del Registro Civil de Nacimiento de la víctima.

Hermanos: Copia de los registros civiles de nacimiento de la víctima y sus hermanos.

iii. Documentos adicionales

- Certificación de una cuenta bancaria para el desembolso.
- Copia del documento de identificación de los reclamantes.
- Manifestación en la que se indique si existen o no otros beneficiarios con igual o mejor derecho que los reclamantes para acceder a la indemnización.
- Sentencia ejecutoriada en la que se designe el representante legal o curador del menor (es) de edad, cuando estos sean los beneficiarios y quien reclama no es uno de sus ascendientes.

II. Para reclamaciones por incapacidad permanente:

La indemnización por incapacidad permanente se entrega cuando una persona con una ocasión de un accidente de tránsito queda con pérdida de capacidad laboral, calificado por una autoridad competente

i. Estos son los documentos que debe aportar para hacer la reclamación:

- Formulario de reclamación FURPEN.
- Certificación de una cuenta bancaria para el desembolso.
- Historia clínica o epicrisis.
- Dictamen de calificación de pérdida de capacidad laboral (EPS, ARL, JUNTA REGIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ)

¡Recuerde! El acto que declara la pérdida de capacidad laboral debe ser emitido por cualquiera de las siguientes entidades: las aseguradoras que administra el riesgo de invalidez y muerte, Colpensiones, las administradoras de riesgos laborales, las EPS y las Juntas de Calificación

III. Documentos adicionales

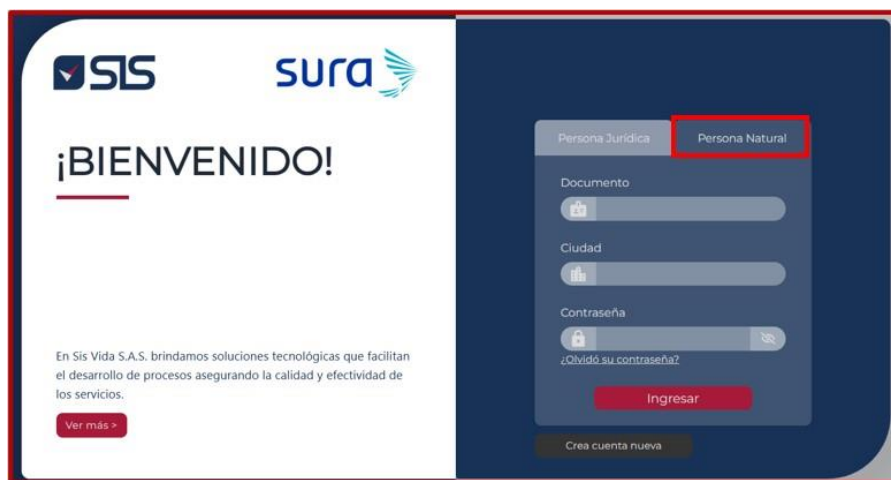
- Fotocopia del documento de identidad
- Epicrisis o resumen de historia clínica y concepto de rehabilitación.
- Tenga en cuenta que, si su reclamación obedece a una solicitud para Calificación, Pagos de Honorarios, Apelaciones o PQR's, deberá dirigirse al siguiente enlace:
<https://www.segurossura.com.co/paginas/escribenos.aspx>

• Puede consultar el instructivo IRA-SU-001 dispuesto en la opción **Instructivo**

• Si tiene alguna pregunta, o necesita acompañamiento de este proceso, no dude en contactarnos a los canales dispuestos por la Compañía: Correo Electrónico
mesadeayudapnsoatsura@sis.co

Para iniciar el proceso, debe ingresar al portal WEB <https://soatsurasis.co/> usted deberá dar clic en el ícono Persona Natural (**Ver Figura 1**)

Figura 1. Interfaz de selección – Persona Natural



IMPORTANTE

Cabe resaltar que, al realizar el proceso de Radicación de sus reclamaciones para el proceso indemnizatorio a través de este canal, no será necesario hacer el envío de la documentación en soporte físico, ya que para fines del proceso es suficiente con el envío de la documentación electrónica.

1. Para acceder al portal WEB, usted deberá diligenciar los siguientes campos: **Documento**, **ciudad** (Seleccionar la que corresponda) y digitar una **contraseña**, posteriormente debe dar clic en **Ingresar** (Ver Figura 2)

Figura 2. Ventana Emergente – Reclamante no Existe



NOTA: Si al dar clic en Ingresar, le indica Datos Incorrectos Credenciales no son válidas, corresponde a que usted no está registrado en el portal WEB, por lo tanto, deberá registrarse en la opción *Crea cuenta nueva* (Ver Figura 3)

Figura 3. Interfaz – Crea cuenta nueva



NOTA: Antes de iniciar este proceso, recuerde que debe seleccionar **PERSONA NATURAL**

Continuando con el proceso de registro, usted deberá ingresar la información solicitada (**Ver Figura 4 y 5**)

Figura 4. Interfaz – Registro datos



REGISTRARSE

¿No tienes una cuenta? Crea una de manera rápida y sencilla.

Persona Jurídica

Persona Natural

Primer Nombre

 xxxxx

Primer Apellido

 xxxxxx

Tipo De Identificación "Persona"

 CÉDULA DE CIUDADANÍA v

Celular

 1111111111

Email "De notificación"

 xxx@xxx

Segundo Nombre (opcional)

 xxxxx

Segundo Apellido (opcional)

 xxxxxx

Identificación "Persona"

 xxxxx

Teléfono (opcional)

 Digite su telefono

Ciudad "De notificación"

 CHIA - CUNDINAMARCA

Figura 5. Interfaz – Registro datos

REGISTRARSE

¿No tienes una cuenta? Crea una de manera rápida y sencilla.

Persona Jurídica

Persona Natural

Num

Letra

BIS

Num

Card

#

-

Complementos de Dirección

Especificación

Tipo de Dirección

Contraseña

Confirme Su Contraseña

☒ Acepto Las Políticas De Privacidad

☒ Acepto La Política De Protección De Datos Personales

Registrar

TENGA EN CUENTA

El diligenciamiento de la información debe cumplir con unos parámetros establecidos por nuestro aplicativo para lograr un acceso seguro y correcto

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, el aplicativo le mostrará los siguientes controles (Ver Figura 6)

Figura 6. Interfaz – Controles automáticos

The screenshot shows a mobile application interface for password creation. It consists of three main sections:

- Contraseña**: A password input field with a house icon on the left and a toggle icon on the right. Below the field, four red error messages are listed: "Debe tener al menos una mayúscula", "Debe tener al menos un número", "Longitud mínima de 8 caracteres", and "Debe tener al menos un carácter especial".
- Contraseña**: A second password input field with the same icons. Below it, four red error messages are listed: "Debe tener al menos una minúscula", "Debe tener al menos un número", "Longitud mínima de 8 caracteres", and "Debe tener al menos un carácter especial".
- Confirme Su Contraseña**: A confirmation password input field with the same icons. Below it, a red error message states: "Contraseñas deben ser iguales".

IMPORTANTE.

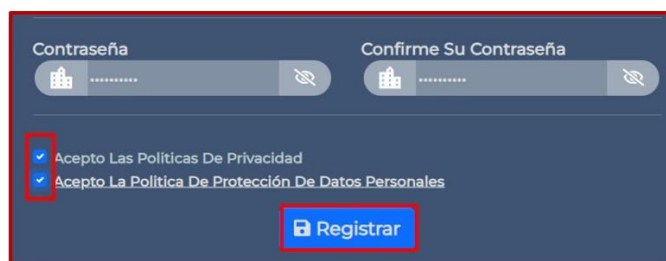
Tenga en cuenta que el correo electrónico diligenciado por usted será el canal de notificación que esta Aseguradora utilizará para notificar el resultado del proceso indemnizatorio de su reclamación. (Ver Figura 7)

Figura 7. Registro Correo electrónico de Notificación

The screenshot shows a single input field for an email address. The label above the field is "Email 'De notificación'". The field contains a placeholder email address "xxxx@xxx" and has a house icon on the left and a toggle icon on the right.

Para finalizar el proceso de registro, asigna contraseña de acuerdo con los parámetros indicados anteriormente, acepta las políticas y da clic en Registrar (Ver Figura 8)

Figura 8. Finalización Registro



Contraseña: [icono de casa] [caracteres ocultos] [icono de ojo]

Confirme Su Contraseña: [icono de casa] [caracteres ocultos] [icono de ojo]

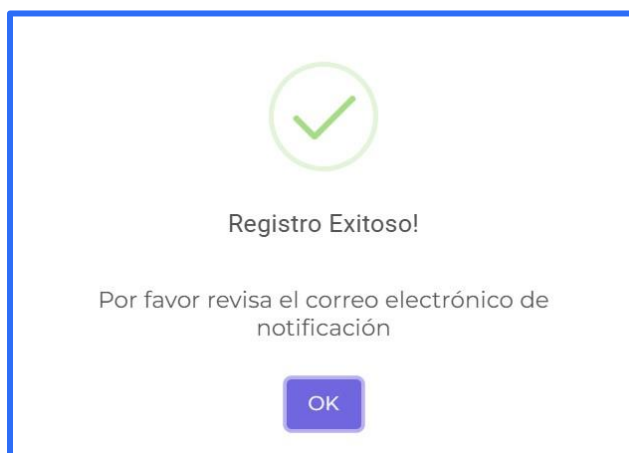
☒ Acepto Las Políticas De Privacidad

☒ Acepto La Política De Protección De Datos Personales

[Registrar](#)

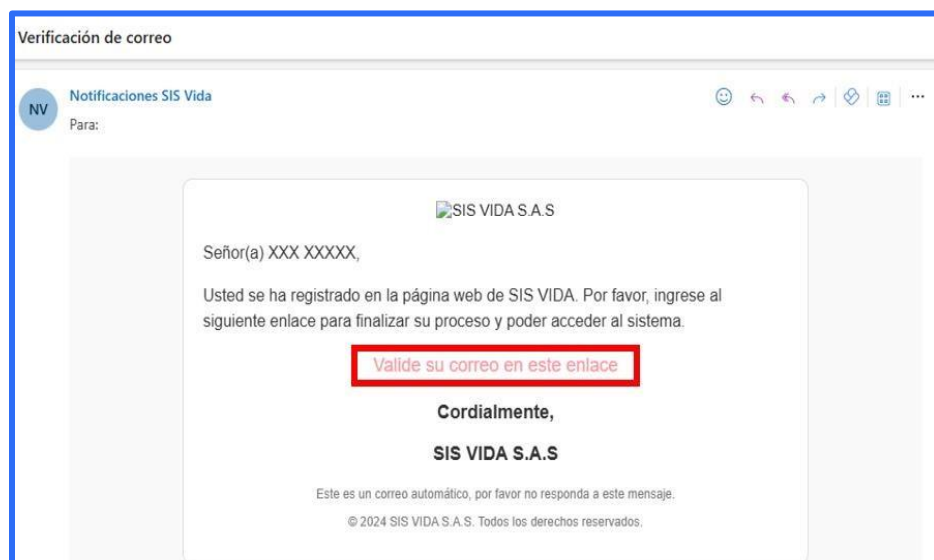
Cuando dé clic en Registrar, de manera automática, arrojará la ventana Emergente de Registro Exitoso (**Ver Figura 9**)

Figura 9. Interfaz Registro exitoso



Seguido a que le arroje el aviso mencionado anteriormente, debe validar el correo registrado para poder confirmar acceso dando clic en Valide su correo en este enlace (**Ver Figura 10**)

Figura 10. Interfaz- Confirmación correo



Después de realizar el proceso anterior, arrojará la ventana emergente de que el usuario creado fue habilitado correctamente (**Ver Figura 11**); Adicional, le llegará un correo de confirmación de acceso a la plataforma (**Ver Figura 12**)

Figura 11. Interfaz – Usuario habilitado

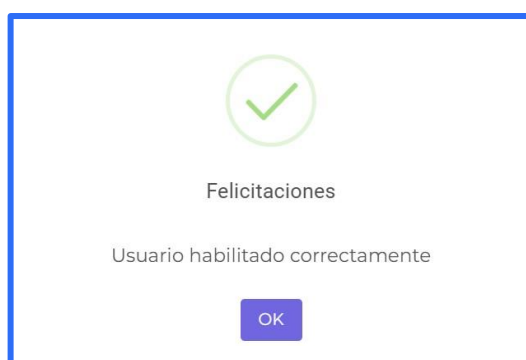


Figura 12. Interfaz – Confirmación Correo Usuario Activo



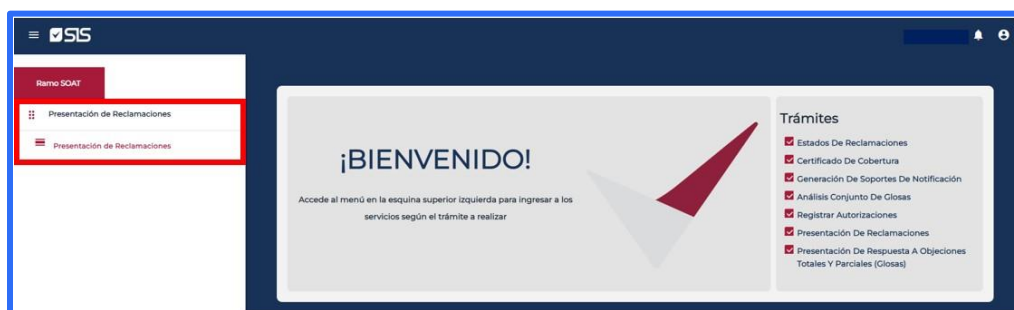
Una vez haya finalizado el registro y previa confirmación de este, puede realizar el ingreso al portal con sus credenciales previamente creadas (**Ver Figura 13**)

Figura 13. Interfaz – Acceso Persona Natural



2. Después, proceda a dar clic en Ingresar se visualizarán las opciones habilitadas para la radicación de su reclamación (**Ver Figura 14**)

Figura 14. Interfaz – Ingreso Portal Radicación Reclamaciones



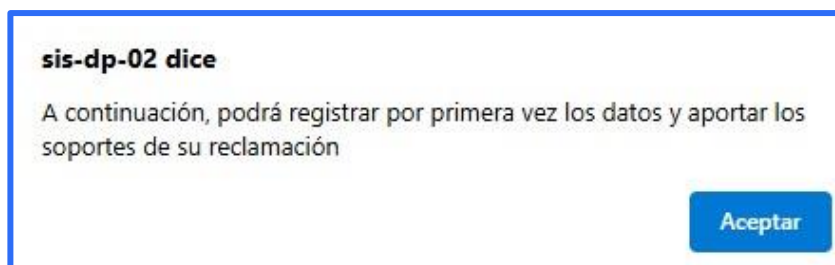
Dando continuidad al proceso de radicación, damos clic en la opción Presentación de Reclamaciones, señalada en color rojo, donde se habilitará un formulario que usted debe diligenciar según el amparo **INDEMNIZACIÓN POR MUERTE Y GASTOS FUNERARIOS E INCAPACIDAD PERMANENTE.** (Ver Figura 15)

Figura 15. Interfaz – Radicar Reclamación



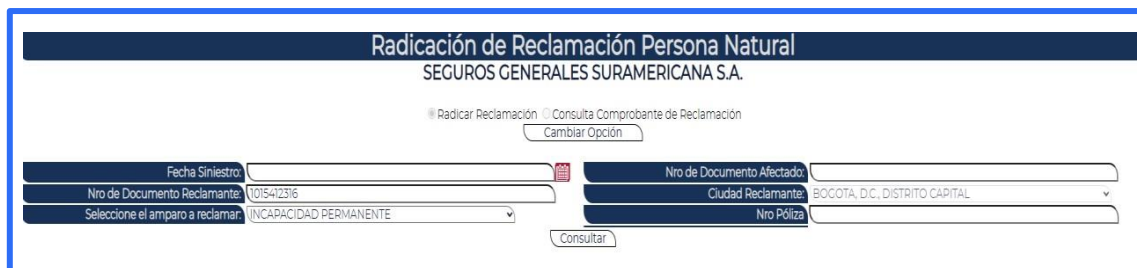
Posteriormente al dar clic en la opción Radicar Reclamación, se visualizará una ventana emergente (Ver Figura 16)

Figura 16. Interfaz – Ventana emergente



Seguidamente, damos clic en Aceptar, donde se habilitará el formulario de información a diligenciar relacionada con datos del accidente, **afectado y reclamante** (Ver Figura 17)

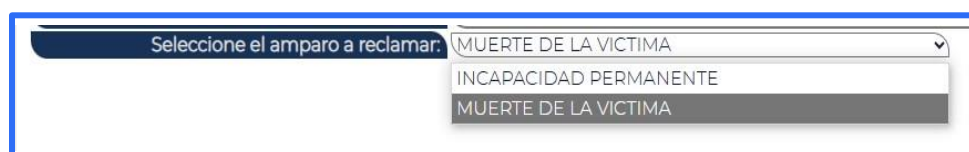
Figura 16. Interfaz – Datos a diligenciar



NOTA

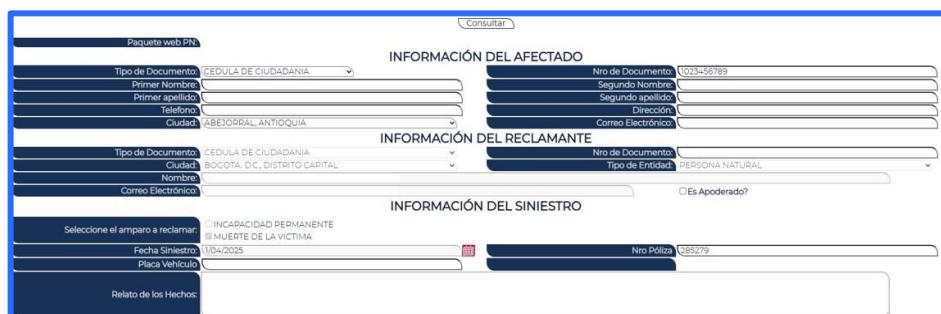
Recuerde que, en el campo denominado “**Seleccione el amparo a reclamar**” usted seleccionará el que corresponde a su reclamo y a su vez se habilitarán los documentos requeridos para este. (Ver Figura 18)

Figura 18. Interfaz - Selección de Amparo



Diligenciados los campos requeridos y al dar clic en Consultar, el aplicativo validará la información ingresada y habilitará la información adicional que debe diligenciar (Ver Figura 19) A continuación, detallamos un ejemplo de radicación de **Reclamación Nueva**.

Figura 19. Interfaz – Ingreso Información



El aplicativo posee controles automáticos para que usted pueda reclamar en condición de apoderado. Para lo cual se deberá seleccionar la opción “Es Apoderado?” (Ver Figura 20) Si usted no es Apoderado, no deberá seleccionar esta opción.

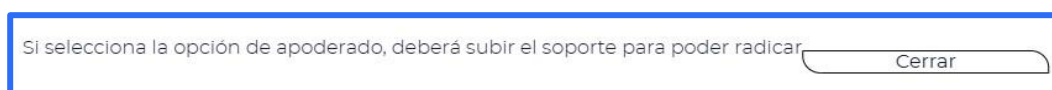
Figura 20. Interfaz – Selección Apoderado



A rectangular button with a blue border. Inside, there is a checked checkbox followed by the text "Es Apoderado?".

En caso de haber seleccionado la opción anterior, el aplicativo le mostrará una ventana emergente donde le indica que, se habilitará dentro del listado de documentos, la opción para el cargue del poder, dando clic en Cerrar (Ver Figura 21)

Figura 21. Interfaz – Ventana Emergente



A rectangular box with a blue border. Inside, the text reads: "Si selecciona la opción de apoderado, deberá subir el soporte para poder radicar." To the right of the text is a button labeled "Cerrar".

Posterior al diligenciamiento de los datos requeridos, el aplicativo le habilitará los Documentos para Diligenciamiento y Presentación en la Reclamación, los cuales, en caso de no contar con ellos, podrá descargar y diligenciar para posteriormente, ser anexados a la reclamación. (Ver Figura 22)

Figura 22. Interfaz – Formatos a diligenciar



The interface shows a title "SOPORTES PARA LA RECLAMACIÓN" followed by a subtitle "Documentos para Diligenciamiento y Presentación en la Reclamación" and a note "La lista de soportes puede variar de acuerdo con los amparos seleccionados." Below this is a table with two columns: "Amparo" and "Nombre Documento". Each row in the table has a "Descargar" button to its right.

Amparo	Nombre Documento	
MUERTE DE LA VICTIMA	Formulario Unico de Reclamacion (FURPEN).pdf	Descargar
MUERTE DE LA VICTIMA	SARLAFT.pdf	Descargar
MUERTE DE LA VICTIMA	Formato Conocimiento del Beneficiario.pdf	Descargar

Continuando con el proceso, de acuerdo al amparo seleccionado, usted debe cargar los documentos que le indique el aplicativo, iniciando por la opción Elegir Archivo y luego Agregar Soporte (Ver Figuras 23 y 24)

Figura 23. Interfaz – Documentos a cargar

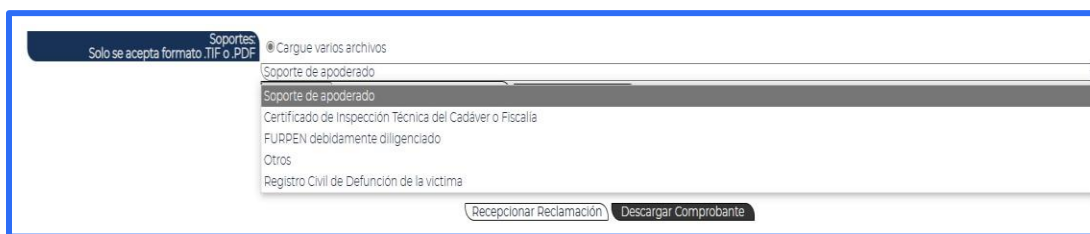


Figura 24. Interfaz – Elegir archivo y Agregar Soporte



Para finalizar, posterior a agregar los soportes o documentos, el aplicativo enlistará los soportes cargados, los cuales, usted verificará en la opción señalada como Archivos Cargados (**Ver Figura 25**) y por último dar clic en Recepcionar Reclamación donde usted habrá finalizado el proceso de manera exitosa (**Ver Figura 26**) y adicionalmente, le indicará el número de paquete WEB generado para su reclamación. (**Ver Figura 27**)

Figura 25. Interfaz – Archivos Cargados



Documento Asignado	Archivo cargado	
Soporte de apoderado	SOPORTE DE APODERADO.pdf	Eliminar
Certificado de Inspección Técnica del Cadáver o Fiscalía	FISCALIA.pdf	Eliminar
FURPEN debidamente diligenciado	FURPEN.pdf	Eliminar
Otros	OTROS SOPORTES.pdf	Eliminar
Registro Civil de Defunción de la víctima	RC DEFUNCION.pdf	Eliminar

Figura 26. Interfaz – Recepcionar Reclamación



Documento Asignado	Archivo cargado	
Soporte de apoderado	SOPORTE DE APODERADO.pdf	Eliminar
Certificado de Inspección Técnica del Cadáver o Fiscalía	FISCALIA.pdf	Eliminar
FURPEN decididamente originado	FURPEN.pdf	Eliminar
Otros	OTROS SOPORTES.pdf	Eliminar
Registro Civil de Defunción de la víctima	RC DEFUNCION.pdf	Eliminar

Figura 27. Interfaz – Radicación exitosa – Paquete WEB PN

Proceso finalizado, su cargue fue realizado exitosamente. El Paquete web PN generado es 118

El paquete WEB PN, corresponderá al radicado generado a través del aplicativo, este podrá ser descargado al dar clic en Descargar Comprobante (**Ver Figura 28**) el cual habilitará un enlace con el comprobante (**Ver Figura 29**) archivo que será descargado en formato PDF (**Ver Figura 30**)

Figura 28. Interfaz – Comprobante de Recepción

Descargar Comprobante

Figura 29. Interfaz – Enlace comprobante

Links de los Soportes descargados: [Soporte21042025118_Comprobante.pdf](#) **Recepcionar Reclamación** **Descargar Comprobante**

Figura 30. Comprobante de recepción WEB PN






Paquete Web PN: 118
Fecha: 21/04/2025 11:40:20

Comprobante de Recepcion Web Personas Naturales

Reclamante:

Información del paquete web PN

Amparo y Soportes cargados

MUERTE DE LA VICTIMA

Soporte de apoderado
Certificado de Inspección Técnica del Cadáver o Fiscalía
FURPEN debidamente diligenciado
Otros
Registro Civil de Defunción de la víctima

La reclamación pasará a estudio y el recibido no constituye la aceptación de esta.

Esta Compañía de Seguros se pronunciará sobre su reclamación, de acuerdo con lo establecido en los Artículos 1077 y 1080 del Código de Comercio; es decir, dentro del mes siguiente a su solicitud. Nos permitimos informar que la página WEB <https://soatsura.sis.co>, se encuentra habilitada las 24 horas del día, los siete días de la semana, donde podrá realizar la radicación de sus reclamaciones.

Es importante tener en cuenta que, todas las reclamaciones radicadas fuera de nuestro horario habitual de 8:00 am, a 5:00 pm, serán registradas al día hábil siguiente.

Circular Básica Jurídica, Numeral 1.1., Capítulo Quinto, Título II, de la Superintendencia Financiera de Colombia. "Los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las compañías de seguros y de reaseguros, y los intermediarios de seguros y de reaseguros podrán definir libremente los horarios de prestación de servicio al público..."

Reiteramos nuestro compromiso de servicio, ante cualquier inquietud podrá remitirla al correo mesadeayudasura@sis.co

IMPORTANTE.

Posterior a la finalización del proceso de radicación de la reclamación, usted podrá consultar su comprobante de recepción, dirigiéndose a la parte superior central del aplicativo dando clic en **Cambiar Opción**, posteriormente en **Consulta Comprobante de reclamación** donde podrá consultar ya sea **Por Fechas** o **Por Número de Paquete WEB** (Ver Figura 31)

Figura 31. Interfaz – Consulta Comprobante de Reclamación

Radicación de Reclamación Persona Natural
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.

☐ Radicar Reclamación ☒ Consulta Comprobante de Reclamación

En caso de requerir información adicional de su solicitud escribir al correo de requerimientosjudicialesycartera@sis.co

☐ Por Fechas ☐ Por Número de Paquete WEB

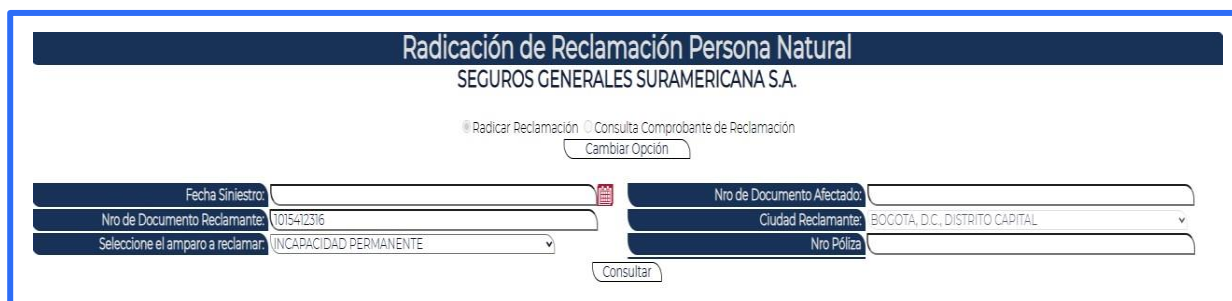
Nro. Paquete

Fecha Inicial

Fecha Final

Si la reclamación a presentar corresponde a una respuesta a Objeción o solicitud de documentos, iniciará el proceso diligenciando los campos solicitados en la opción Radicar Reclamación (Ver Figura 32)

Figura 32. Interfaz – Datos a diligenciar



Finalizado el proceso de diligenciamiento de información, debe dar clic en la opción Consultar donde el aplicativo, posterior a la validación de estos datos, le indicará el estado de su reclamación, y le habilitará el cargue de los soportes requeridos previamente (Ver Figura 33)

Figura 33. Interfaz – Validación Reclamaciones



Dando clic en Seleccionar, le habilitará la opción de Elegir archivo, seguidamente dar clic en Agregar soporte, documento que se visualizará en Archivo Seleccionado (Ver Figuras 34 y 35)

Figura 34. Interfaz – Cargue de soportes



Solo podrá seleccionar cuentas en estado SDO-Solicitud de Documentos, ECR-Pago Parcial o Total u OBJ-Objeción para realizar la glosa

Sinistro	Factura	Estado	
108859/2025*	1427100325	EGR	Seleccionar

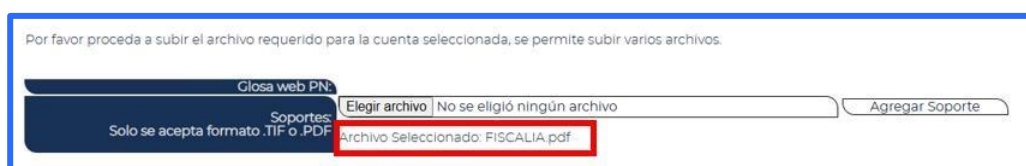
Por favor proceda a subir el archivo requerido para la cuenta seleccionada, se permite subir varios archivos.

Glosa web PN:

Soportes: Elegir archivo No se eligió ningún archivo

Solo se acepta formato .TIF o .PDF

Figura 35. Interfaz – Soporte cargado



Por favor proceda a subir el archivo requerido para la cuenta seleccionada, se permite subir varios archivos.

Glosa web PN:

Soportes: Elegir archivo No se eligió ningún archivo

Solo se acepta formato .TIF o .PDF

Archivo Seleccionado: FISCALIA.pdf

Para finalizar el proceso de Radicación de Soportes de respuesta a Objeciones o Solicitudes de Documentos, debe dar clic en Dar Respuesta a Glosa u Objeción (**Ver Figura 36**), el aplicativo le indicará el Consecutivo de Recepción (**Ver Figura 37**) con el cual fue radicada su respuesta a la reclamación el cual podrá ser descargado y consultado en caso de requerirse como lo indica en la **Figura 31** de este documento.

Figura 36. Interfaz- Respuesta a Glosa u Objeción

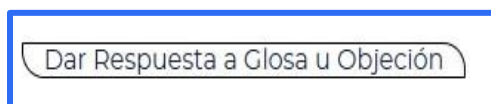


Figura 37. Interfaz- Consecutivo radicación Respuesta



Registro de Glosa Exitoso. Consecutivo: 76088

IV. Vigencia

El presente instructivo aplica a partir de su fecha de aprobación.

V. Matriz de modificaciones

MATRIZ DE MODIFICACIONES		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Creación del instructivo.	29/04/2025