

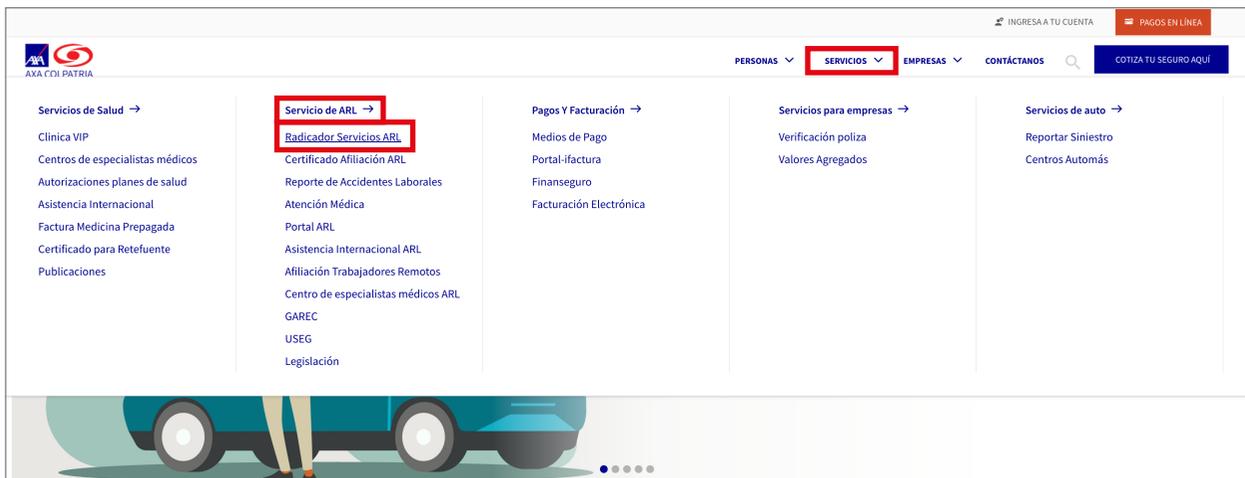


Instructivo para radicación de incapacidades a través del Radicador de Servicios ARL

Hemos transformado nuestro proceso de radicación de incapacidades temporales, ten en cuenta los siguientes pasos:

Radicación de incapacidades temporales - Modalidad individual

1 Ingresa a www.axacolpatria.co y haz clic en la opción **Servicios/Servicio de ARL/Radicador Servicios ARL**:



2 Selecciona en **Tipo de usuario** alguna de las opciones: **Empresa, Trabajador dependiente o Trabajador independiente**, según sea el caso:

Radica tu solicitud

* Tipo de Usuario

- ✓ --- None ---
- Funcionario AXA Colpatria
- Empresa
- Trabajador dependiente
- Trabajador independiente
- Pensionado / Beneficiario
- Prestador servicios de salud

* Tipo de Trámite

--- None ---

Radicar

3 Selecciona en **Tipo de trámite** la opción **Prestaciones económicas** y después en **Solicitud** la opción **Incapacidad Temporal (Radicación individual)** y haz clic en el botón **Radicar**:

The screenshot shows the 'Radica tu solicitud' form. The 'Tipo de Usuario' dropdown is set to 'Empresa'. The 'Tipo de Trámite' dropdown is open, showing a list of options. 'Prestaciones Económicas' is highlighted in blue. Other options include 'Accidentes y validación enfermedades', 'Afiliaiones y Novedades', 'Autorizaciones Médicas ARL', 'Estándares Mínimos SGSST', 'Medicina Laboral', 'Recaudos y Cartera', 'Reporte trabajo en alturas Res.4272/21', 'Reportes COVID', and 'Soporte en Servicios empresas PYME'.

The screenshot shows the 'Radica tu solicitud' form. The 'Tipo de Usuario' dropdown is set to 'Empresa' and the 'Tipo de Trámite' dropdown is set to 'Prestaciones Económicas'. The 'Solicitud' dropdown is open, showing a list of options. 'Incapacidad temporal (Radicación Individual)' is highlighted in blue. Other options include 'Cambio de correo electrónico para remitir detalles de pago', 'Cambios de beneficiarios y/o condiciones de pago', 'Certificación Bancaria para pagos por transferencia', 'Conciliaciones de Cartera EPS por Incapacidades Temporales', 'Documentos adicionales para pago de indemnización a herederos (No aplica para pensiones)', 'Documentos de acreditación de derechos para pago de pensión (Reconocidas previamente)', 'Documentos para actualización de seguridad social de pensionados', 'Documentos para el pago de Auxilio Funerario por Eventos de Origen Laboral', 'Documentos para estudio de reconocimiento de pensión de invalidez por la ARL', 'Documentos para estudio de reconocimiento de pensión de sobrevivientes por la ARL', 'Incapacidad temporal (Radicación Masiva)', 'Indemnización por Incapacidad Permanente Parcial Enfermedad Laboral', 'Indemnización por Incapacidad Permanente Parcial por Accidente de trabajo', and 'Modificación de datos básicos de pensionados'.

4 Diligencia completamente los datos de **Información general** que te solicita el sistema. Es importante que la información que registres sea la correcta pues esto nos permitirá dar respuesta al trámite radicado de forma efectiva.

Asimismo, debes diligenciar de forma completa el **Detalle de la Incapacidad - Detalle solicitud**, la cual hace referencia a la información de la incapacidad temporal que estás radicando.

Es importante que tengas a la mano el **certificado de incapacidad**, para que registres los datos generales del trabajador(a), de las fechas y diagnóstico con las que se emitió dicho documento. De igual forma debes conocer el **número de siniestro** con el que se encuentra radicado el accidente de trabajo o la enfermedad laboral ante nuestra administradora (número de 11 dígitos) y selecciona **a quién se debe realizar el pago de la incapacidad**, si al empleador (empresa) o directamente al trabajador (colaborador).

Haz clic sobre el recuadro **CAPCHA** y luego clic sobre el botón **Siguiente**.

Nota importante: Ten presente que no es posible la radicación de incapacidades temporales que sean emitidas con fechas de inicio futuras, en estos casos deberás aguardar a que llegue la fecha de inicio de la incapacidad para poder proceder con la radicación.



Información General

Estimado usuario, recuerde que primero debe diligenciar todos los campos y dar clic en siguiente para continuar con el cargue de los documentos.

* Nombres Completo o Razón Social

* Tipo de Identificación: --Ninguno--
 * Número de Identificación:
 * Número de Contacto:

* Ciudad: Buscar undefined...
 * Dirección:

* Correo Electrónico:
 * Confirmación Correo Electrónico:

Detalle de la Incapacidad

Detalle Solicitud

* Nombre Persona Incapacitada:
 * Identificación Persona Incapacitada: --Ninguno--
 * Número Identificación:

* Tipo de empleado: --Ninguno--
 * Número de Siniestro:
 * Diagnóstico: Buscar undefined...

* Fecha Inicial Incapacidad:
 * Dias de Incapacidad: Completa este campo

* Observaciones:

No soy un robot

Siguiente

- 5** A continuación, se abrirá la opción de **cargue de documentación**. Carga el archivo dando clic en el botón **Cargar Adjuntos**, este debe ser una imagen legible de la incapacidad, preferiblemente en **formato PDF**. Puedes cargar el archivo con la imagen de la incapacidad dando clic en el enlace **Cargar archivos** o arrastrando el archivo al recuadro punteado.
- Selecciona la opción **Incapacidad individual** en formato PDF y da clic en el botón **Guardar**. La página te confirmará el cargue exitoso del archivo. Cuando se realice el cargue del archivo saldrá un **mensaje** de que fue cargado correctamente.
- Sólo es posible procesar de forma individual las incapacidades, por favor no radiques en un archivo varias incapacidades pues tu trámite será **rechazado**:

Cargue los archivos solicitados

Archivos

Cargar Adjunto

Ningun archivo seleccionado..

Seleccionar

Guardar

Cerrar

axacolpatria.force.com dice

Operación exitosa: El archivo fue cargado correctamente.

Aceptar

6 Finalmente, haz clic en el botón **Finalizar carga documentos** y luego en el botón **Siguiente**. La página te informará el **número de caso** con el que quedó registrado tu trámite y el enlace a donde podrás consultar el estado. Haz clic en el botón **Finalizar**:

Estimado usuario, en atención a su solicitud se ha creado el caso número **0002090985**. Conserve este número para futuras consultas.

Recuerde revisar el correo electrónico que registró en el formulario, allí recibirá notificaciones sobre su solicitud.

Puede consultar el estado de su caso en la página <https://axacolpa-axacolpatria.cs201.force.com/serviciosar/s/consultar-solicitud> Recuerde tener presente número de caso, tipo de documento y número de documento.

Finalizar

Recibirás un correo a la **dirección electrónica** que se haya registrado en la Información general del trámite en el que se te confirma el inicio del proceso y su tiempo estimado de duración. Es muy importante que revises la **bandeja principal, la carpeta de correo no deseado o spam** para verificar que el correo de radicación de tu trámite, así como el de la respuesta, lleguen correctamente. Estas notificaciones son emitidas desde los correos **noreply@salesforce.com** y **notificaciones.crmserv@axacolpatria.co**. Por favor abstente de remitir correos a estos buzones, ya que no podrán ser recibidos por nuestra entidad.

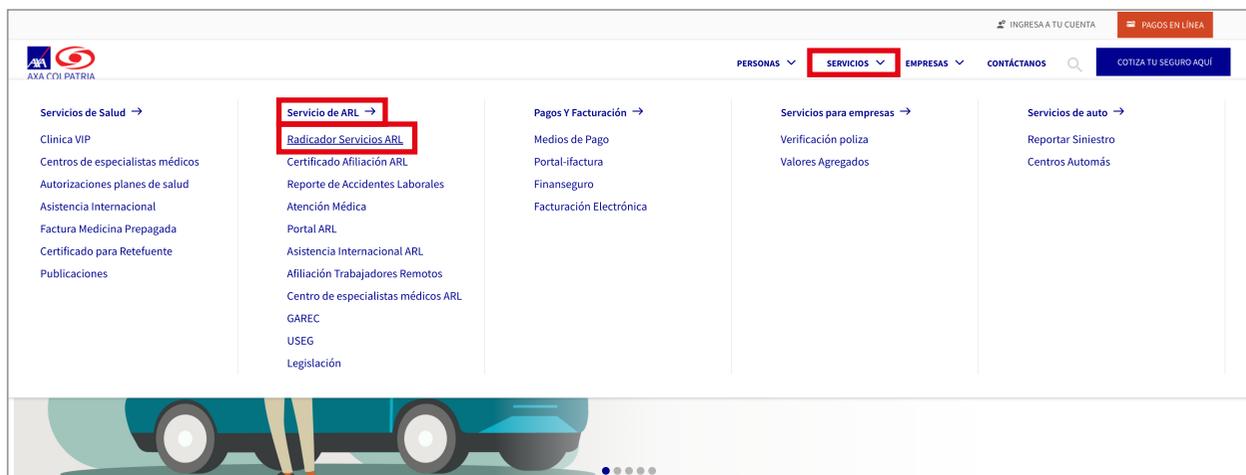
Si tienes alguna duda, solicitud o reclamación sobre los trámites de incapacidades, puedes acudir a los **canales de servicio al cliente AXA COLPATRIA**:

 En Bogotá (601) 423 57 57	 Resto del país 01 8000 512620	 Desde tu celular #247	www.axacolpatria.co sec. Contáctanos
---	---	---	---

Radicación de incapacidades temporales - Modalidad masivo

Esta opción te permitirá radicar hasta **10 incapacidades en un mismo trámite**, para ello sigue estas instrucciones:

1 Ingresa a **www.axacolpatria.co** y haz clic en la opción **Servicios/Servicio de ARL/Radicador Servicios ARL**:



The screenshot shows the AXA website interface. At the top, there are navigation links for 'PERSONAS', 'SERVICIOS', 'EMPRESAS', and 'CONTACTANOS'. The 'SERVICIOS' menu is expanded, and 'Servicio de ARL' is highlighted with a red box. Below the menu, there are several columns of service options, including 'Servicios de Salud', 'Pagos Y Facturación', 'Servicios para empresas', and 'Servicios de auto'. The 'Radicador Servicios ARL' option is also highlighted with a red box.

2 Selecciona en **Tipo de usuario** alguna de las opciones: **Empresa, Trabajador dependiente o Trabajador independiente**, según sea el caso:

Radica tu solicitud

* Tipo de Usuario

- ✓ --- None ---
- Funcionario AXA Colpatria
- Empresa
- Trabajador dependiente
- Trabajador independiente
- Pensionado / Beneficiario
- Prestador servicios de salud

* Tipo de Trámite

--- None ---

Radicar

3 Selecciona en **Tipo de trámite** la opción **Prestaciones económicas** y después en **Solicitud** la opción **Incapacidad Temporal (Radicación masiva)** y haz clic en el botón **Radicar**:

Radica tu solicitud

* Tipo de Usuario

Empresa

* Solicitud

--- None ---

* Tipo de Trámite

- ✓ --- None ---
- Accidentes y validación enfermedades
- Afiliaciones y Novedades
- Autorizaciones Médicas ARL
- Estándares Mínimos SGSST
- Medicina Laboral
- Prestaciones Económicas**
- Recaudos y Cartera
- Reporte trabajo en alturas Res.4272/21
- Reportes COVID
- Soporte en Servicios empresas PYME

Radica tu solicitud

* Tipo de Usuario

Empresa

* Tipo de Trámite

Prestaciones Económicas

* Solicitud

- ✓ --- None ---
- Cambio de correo electrónico para remitir detalles de pago
- Cambios de beneficiarios y/o condiciones de pago
- Certificación Bancaria para pagos por transferencia
- Conciliaciones de Cartera EPS por Incapacidades Temporales
- Documentos adicionales para pago de indemnización a herederos (No aplica para pensiones)
- Documentos de acreditación de derechos para pago de pensión (Reconocidas previamente)
- Documentos para actualización de seguridad social de pensionados
- Documentos para el pago de Auxilio Funerario por Eventos de Origen Laboral
- Documentos para estudio de reconocimiento de pensión de invalidez por la ARL
- Documentos para estudio de reconocimiento de pensión de sobrevivientes por la ARL
- Incapacidad temporal (Radicación Individual)
- Incapacidad temporal (Radicación Masiva)**
- Indemnización por Incapacidad Permanente Parcial Enfermedad Laboral
- Indemnización por Incapacidad Permanente Parcial por Accidente de trabajo
- Modificación de datos básicos de pensionados

4 Al hacer clic en **Radicar**, se habilitará una pantalla en la cual deberás digitar la **cantidad de incapacidades que vas a radicar**, recuerda que se pueden radicar **mínimo 2 y máximo 10**, después haz clic sobre el recuadro **CAPCHA** y luego clic sobre el botón **Siguiente**:

Información General

Estimado usuario, recuerde que primero debe diligenciar todos los campos y dar clic en siguiente para continuar con el cargue de los documentos.

Detalle Solicitud

* Cantidad de incapacidades ①
3

No soy un robot  reCAPTCHA
Privacidad · Condiciones

[Siguiente](#)

5 Diligencia completamente los datos de **Información general** que te son solicitados. Es importante que la información que registres sea la correcta pues esto nos permitirá dar respuesta al trámite radicado de forma efectiva:

Información General

* Nombres Completo o Razón Social
|
Cumplimente este campo.

* Tipo de Identificación: --Ninguno--
* Número de Identificación:
* Número de Contacto:
* Ciudad: Buscar undefined...
* Dirección:
* Correo Electrónico:
* Confirmación Correo Electrónico:

Detalle de la Incapacidad 1

* Nombre Persona Incapacitada 1:
* Identificación Persona Incapacitada 1: --Ninguno--
* Número Identificación 1:
* Tipo de empleado 1: --Ninguno--
* Diagnóstico 1: Buscar undefined...
* Fecha Inicial Incapacidad 1:
* Número de Siniestro 1:
* Observaciones 1:
* Días de Incapacidad 1:

 Archivos

Archivos

[Cargar Adjuntos](#)

Vista Previa Archivos

Documentos Obligatorios: Incapacidad individual en formato PDF | URL Documento:

[Finalizar Carga Documentos](#)

[Siguiente](#)

Asimismo, debes diligenciar de forma completa el **Detalle de la Incapacidad 1**, para esto, es importante que tengas a la mano el **certificado de incapacidad**, para que registres los datos generales del trabajador(a), de las fechas y diagnóstico con las que se emitió dicho documento. De igual forma debes conocer el **número de siniestro** con el que se encuentra radicado el accidente de trabajo o la enfermedad laboral ante nuestra administradora (número de 11 dígitos) y seleccionar **a quién debemos realizar el pago de la incapacidad**, si al empleador (empresa) o directamente al trabajador (colaborador).

En la parte inferior del formulario encontrarás la opción de **Cargar adjuntos**, este debe ser una imagen legible de la incapacidad, preferiblemente en **formato PDF**. Puedes cargar el archivo con la imagen de la incapacidad haciendo clic en el enlace **Cargar archivos** o arrastrando el archivo al recuadro punteado. Selecciona la opción Incapacidad individual en formato PDF y haz clic en el botón **Guardar**. La página te confirmará el cargue exitoso del archivo. Cuando se realice el cargue del archivo saldrá un **mensaje** de que fue cargado correctamente:

axacolpatria.force.com dice
Operación exitosa: El archivo fue cargado correctamente.
Aceptar

Finalmente, haz clic en el botón **Finalizar carga documentos** y luego en el botón **Siguiente**; a continuación, la página te habilitará un menú, para que diligencias de la misma manera indicada previamente el **Detalle de la Incapacidad 2** y las siguientes, según la cantidad de incapacidades que se indicaron al inicio de radicado:

6 En el momento de finalizar el diligenciamiento de información y cargue de la imagen de la última incapacidad, deberás hacer clic en el botón **Siguiente**, la página te informará los **números de casos que quedaron asignados a cada una de las incapacidades** registradas en tu trámite y el enlace a donde podrás consultar su estado. Haz clic en el botón **Finalizar**:

Estimado usuario, en atención a su solicitud se han creado los siguientes números de caso:
0002091202 0002091297 0002091338
Conserve estos números para futuras consultas.

Recuerde revisar el correo electrónico que registró en el formulario, allí recibirá notificaciones sobre su solicitud.

Puede consultar el estado de su caso en la página <https://axacolpa-axacolpatria.cs201.force.com/serviciosar/s/consultar-solicitud> Recuerde tener presente número de caso, tipo de documento y número de documento.

Finalizar

7 Recibirás en los siguientes **2 minutos**, correos individuales por cada incapacidad radicada a la **dirección electrónica** que se haya registrado en la Información general del trámite en el que se te confirma el **inicio del proceso y su tiempo estimado de duración**. Es muy importante que se revise la **bandeja principal, la carpeta de correo no deseado o spam** para verificar que el correo de radicación de tu trámite, así como el de la respuesta, lleguen correctamente. Estas notificaciones son emitidas desde los correos **noreply@salesforce.com** y **notificaciones.crm@axacolpatria.co**. Por favor abstente de remitir correos a estos buzones, ya que no podrán ser recibidos por nuestra entidad.

Si tienes alguna duda, solicitud o reclamación sobre los trámites de incapacidades, puedes acudir a los **canales de servicio al cliente AXA COLPATRIA**:

 En Bogotá (601) 423 57 57	 Resto del país 01 8000 512620	 Desde tu celular #247	www.axacolpatria.co sec. Contáctanos
--	--	--	---

PREVENCIÓN | INNOVACIÓN | SOSTENIBILIDAD