

# Modelo de atención virtual de nuestros servicios

Siguiendo las instrucciones del Gobierno Nacional para prevenir la propagación del virus COVID-19, las compañías AXA COLPATRIA, pensando en proteger la salud pública de los colombianos, de nuestros clientes, colaboradores y familiares, y acogiéndonos a las instrucciones de la Superintendencia Financiera para fortalecer la estrategia de trabajo en casa, hemos decidido cerrar temporalmente todas nuestras sucursales y agencias a nivel nacional.

A continuación te informamos los canales de atención digital que hemos dispuesto para que realices los trámites que requieras para cada uno de nuestros productos.

**Nuestro horario de atención a través de canales virtuales es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.**

las solicitudes que lleguen después del horario, se entenderán como recibidas a primera hora del siguiente día hábil.



## Planes de Salud



### Autorizaciones

Puedes solicitarlas en nuestro Portal de Clientes y en el correo electrónico: [autorizacionesplanes.salud@axacolpatria.co](mailto:autorizacionesplanes.salud@axacolpatria.co).



### Entrega de carnés

**Descarga tu carné registrándote en nuestro Portal de Clientes y app AXA COLPATRIA**, por tu seguridad no enviaremos carnés físicos para la prestación de servicios de salud



### Facturación y Pagos

La facturación de todos los Planes de Salud será remitida únicamente por **correo electrónico**.

Los pagos de cualquier Plan de Salud familiar e individual deben realizarse a través del botón **“Pagos en línea” de nuestra página web**, inscribiendo el débito automático o haciendo el pago de la cuota correspondiente en la opción Pagos recurrentes.



## Carné

No enviaremos carnés físicos para la prestación de servicio de ARL, estos se podrán descargar a través del portal transaccional de la ARL: [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co)



## Radicación

La radicación de documentos, trámites de pensiones, incapacidades parciales o permanentes, auxilios funerarios, respuesta y notificación a objeciones y notificación de reportes de accidentes de trabajo deben realizarse al correo: [radicacion.prestacionesarl@axacolpatria.co](mailto:radicacion.prestacionesarl@axacolpatria.co)

Reporte de incapacidades temporales al correo:  
[radicacionincapacidadesarl@axacolpatria.co](mailto:radicacionincapacidadesarl@axacolpatria.co)



## Autorizaciones Médicas

El trámite de las autorizaciones de ARL se realiza a través del formulario que se encuentra en nuestra página web en la sección **servicios de ARL - Autorizaciones Médicas ARL**.



## Afiliaciones

Para solicitud de afiliación de empresas nuevas y traslados, de trabajadores independientes y modificación de datos básicos de empleados, que no se pueda realizar a través del portal, escribir a [afiliaciones.arl@axacolpatria.co](mailto:afiliaciones.arl@axacolpatria.co)



## Reembolsos

Radicación de reembolsos personas naturales ARL al correo: [reembolsos.arl@axacolpatria.co](mailto:reembolsos.arl@axacolpatria.co)



Para la solicitud de reembolso de incapacidades temporales de origen laboral que hayan sido asumidas por EPS. Las solicitudes de reembolso de incapacidades deben radicarse del 1 al 15 de cada mes con sus respectivos soportes al correo:

[radicacionfacturasepsprestacioneseconomicas@axacolpatria.co](mailto:radicacionfacturasepsprestacioneseconomicas@axacolpatria.co)



## Abono en cuenta

Para la solicitud de abono en cuenta por prestaciones económicas, el beneficiario del pago debe tener inscrita una cuenta bancaria a la cual hacer la transferencia, en caso contrario, radicar certificado bancario para inscribir cuenta al correo: [abonoencuenta@axacolpatria.co](mailto:abonoencuenta@axacolpatria.co)

Los desacuerdos con calificaciones de origen de los eventos o enfermedades así como con las calificaciones de pérdida de capacidad laboral (PCL), deben remitir la carta de desacuerdo al correo:

[medicinalaboralarl@axacolpatria.co](mailto:medicinalaboralarl@axacolpatria.co)



## Prevención

Prevención Pymes a los correos [arl.pymes@axacolpatria.co](mailto:arl.pymes@axacolpatria.co) y [mesadeservicio.arl@axacolpatria.co](mailto:mesadeservicio.arl@axacolpatria.co)

Proceso de Contratación de prevención al correo: [servicios.prevencionarl@axacolpatria.co](mailto:servicios.prevencionarl@axacolpatria.co)

Asistencia médica al correo: [servicios.prevencionarl@axacolpatria.co](mailto:servicios.prevencionarl@axacolpatria.co)



El reporte de casos de COVID de origen común y en el formato de Excel definido se debe enviar al correo: [novedades.arl@axacolpatria.co](mailto:novedades.arl@axacolpatria.co)



Solicitudes de COVID-19 de trabajadores de la ARL de origen Laboral al correo:

[lineamedica.arl@komcareips.com.co](mailto:lineamedica.arl@komcareips.com.co).



## PQRS ARL

Se deben realizar a través de la línea integral de atención al cliente **423 57 57** en Bogota, **01 8000 512 620** a nivel nacional o al correo: [arcolpatria@axacolpatria.co](mailto:arcolpatria@axacolpatria.co)



# Seguros Generales y Vida



## Siniestros de Autos

Las consultas sobre el estado y novedades en siniestros de Seguros de Autos deben dirigirse al correo [siniestros.autos@seguros.axacolpatria.co](mailto:siniestros.autos@seguros.axacolpatria.co)



## Siniestros otros ramos

Las consultas sobre el estado y objeción de siniestros del resto de nuestros seguros, deben dirigirse al correo [siniestros.generales@seguros.axacolpatria.co](mailto:siniestros.generales@seguros.axacolpatria.co)



## Capitalización



Consultas, rescisiones, préstamos y pagos serán atendidos a través de nuestras líneas de atención al cliente desde cualquier **celular #247**, en **Bogotá (1) 423 57 57** o en el **resto del país 01 8000 512 620 opción 3** y posterior a tu número de identificación la **opción 5**.



## Finanseguro



## Facturación

Recibirás la factura en tu correo electrónico.

**Te pedimos por favor quedarte en casa y comunicarte con nosotros por estos canales dispuestos para cuidar de tu bienestar y el de los que amas.**

Las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición se deben realizar a través de la línea integral de atención al cliente **423 5757 en Bogotá** o **01 8000 512 620 a nivel nacional** o escribir al correo electrónico [servicioalcliente@axacolpatria.co](mailto:servicioalcliente@axacolpatria.co). Trámites judiciales al correo [notificacionesjudiciales@axacolpatria.co](mailto:notificacionesjudiciales@axacolpatria.co)

**Trabajamos por el desarrollo de la sociedad,  
protegiendo lo que importa.**



[www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co)



AXA COLPATRIA