

Manual de radicación Siniestros Vida, Salud y SOAT

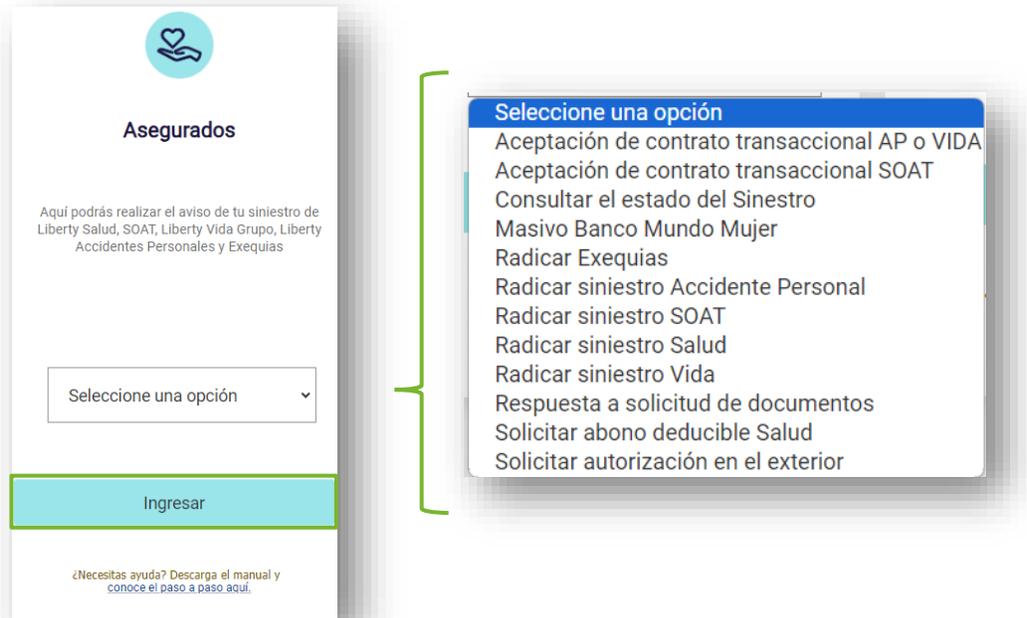


A continuación, conocerás el paso a paso para:

- Radificar un siniestro o un reembolso
 - Validar el estado de tu solicitud
- Adjuntar documentos adicionales en respuesta a solicitudes de documentos

RADICAR UN SINIESTRO O UN REEMBOLSO

1. Ingresa a https://appbpm.libertyseguros.co/GM_WEB_PortalV1/, sección **“Asegurados”** en la opción requerida de acuerdo con tu solicitud (Vida, SALUD o SOAT) y haz clic en Ingresar:



Asegurados

Aquí podrás realizar el aviso de tu siniestro de Liberty Salud, SOAT, Liberty Vida Grupo, Liberty Accidentes Personales y Exequias

Seleccione una opción ▼

Ingresar

¿Necesitas ayuda? Descarga el manual y conoce el paso a paso aquí.

Seleccione una opción

- Aceptación de contrato transaccional AP o VIDA
- Aceptación de contrato transaccional SOAT
- Consultar el estado del Siniestro
- Masivo Banco Mundo Mujer
- Radicar Exequias
- Radicar siniestro Accidente Personal
- Radicar siniestro SOAT
- Radicar siniestro Salud
- Radicar siniestro Vida
- Respuesta a solicitud de documentos
- Solicitar abono deducible Salud
- Solicitar autorización en el exterior

2. Valida la línea de negocio por la cual requieres reclamar **“VIDA”**, **“SALUD”** o **“SOAT”**

Realizar registro de solicitud	Realizar registro de solicitud	Realizar registro de solicitud
▼ Información del registro Línea de negocio : <input type="text" value="VIDA"/>	▼ Información del registro Línea de negocio : <input type="text" value="SALUD"/>	▼ Información del registro Línea de negocio : <input type="text" value="SOAT"/>

3. Selecciona el amparo correspondiente al siniestro por el cual deseas reclamar en “codificación del documento” y haz clic en “Registrar”.

Realizar registro de solicitud

Información del registro
 Línea de negocio :

Codificación del documento :

- Aceptación contrato de transacción
- Banco Mundo Mujer
- Coaseguro
- Contrato Colectivo Vida USO
- Dictámenes de juntas de calificación
- Enfermedad Grave
- Reclamaciones de asegurados de empresas vp para definición en mínimo tiempo
- Reclamaciones renta diaria por hospitalización
- Reclamación por desmembración
- Reclamación por hoyo en uno
- Reclamación por incapacidad total y permanente
- Reclamación por muerte
- Reembolsos por exequias
- Respuestas a solicitudes de documentos
- Seguro Educativo COLLEGE
- Solicitudes auxilio funerario
- Solicitudes de reembolsos gastos médicos

Realizar registro de solicitud

Información del registro
 Línea de negocio :

Codificación del documento :

- Solicitudes auxilio funerario
- Solicitudes de reembolsos gastos médicos
- Solicitudes pago de rentas hospitalarias

Realizar registro de solicitud

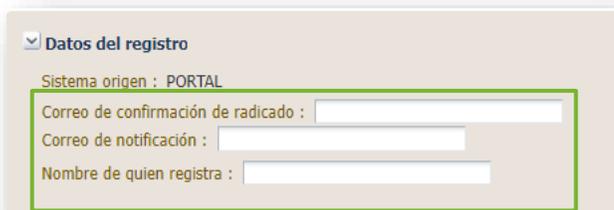
Información del registro
 Línea de negocio :

Codificación del documento :

- Incapacidades permanentes parciales
- Reclamación por muerte
- Solicitudes de reembolsos gastos médicos

Registrar

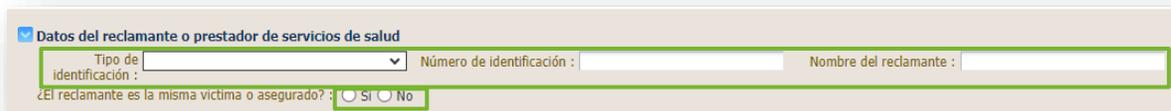
- En “**Datos del registro**” ingresa tu correo electrónico de contacto, el correo en el cual deseas recibir información del siniestro (puede ser el mismo), y el nombre completo del usuario que realiza la solicitud



Datos del registro
 Sistema origen : PORTAL
 Correo de confirmación de radicado :
 Correo de notificación :
 Nombre de quien registra :

- En la casilla “**Datos del reclamante o prestador de Salud**” selecciona el tipo de identificación, registra el número de identificación y el nombre completo del reclamante

Marca **Si/No** en “¿El reclamante es la misma víctima o asegurado?”



Datos del reclamante o prestador de servicios de salud
 Tipo de identificación : Número de identificación : Nombre del reclamante :
 ¿El reclamante es la misma víctima o asegurado? : Si No

- Si marcaste “**Si**” en el punto 5, la casilla “**Datos de la víctima o asegurado**” se llenará automáticamente.

Si marcaste “**No**”, elige el tipo de identificación, registra el número de identificación y el nombre completo del afectado o del asegurado



Datos de la víctima o asegurado :
 Tipo de identificación : Número de identificación : Nombre de la víctima/asegurado :

7. En la casilla “Registro documentos de Reclamaciones (...)” haz clic en “Agregar”

Registro documentos de Reclamaciones re
 Si desconoce el valor reclamar favor digite el número 0.
 Importante en la opción devuelto siempre debe quedar marcada en NO.
 Ingresar la información asociada al documento. El total de archivos no deben sobrepasar un tamaño máximo de: 19 megabytes. Y cada archivo de: 19 megabytes.
 CAMPO NO PARAMETRIZADO

#	Número de doc.	Número de siniestro	Valor Reclamado	Ciudad	Doc. física	Ti
No data to display						

- Se han cargado 0.0 Megabytes en total.

Agregar

8. Se desplegará la siguiente ventana, en la cual deberás ingresar el número de identificación del afectado o asegurado, el valor reclamado (sin puntos ni comas) y seleccionar la ciudad de la cual proviene el reclamo

#	Número de doc.	Número de siniestro	Valor Reclamado	Ciudad	Doc. física	Tipo	Imagen
<input type="checkbox"/>	1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Fijo <input type="radio"/> Temp.	<input type="button" value="Cargar archivos"/>

- Se han cargado 0.0 Megabytes en total.

Nota: Ten en cuenta las observaciones que se indican allí al momento de cargar los documentos

Si desconoce el valor reclamar favor digite el número 0.
 Importante en la opción devuelto siempre debe quedar marcada en NO.
 Ingresar la información asociada al documento. El total de archivos no deben sobrepasar un tamaño máximo de: 19 megabytes. Y cada archivo de: 19 megabytes.
 CAMPO NO PARAMETRIZADO

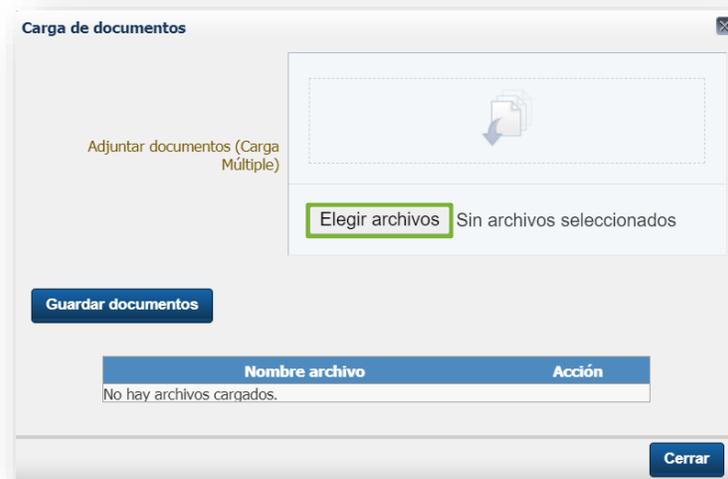
Importante: No modifiques los campos “Doc. Física” ni “Tipo”.

Doc. física	Tipo
<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Si	<input type="radio"/> Fijo <input type="radio"/> Temp.

9. Una vez diligenciada la información anterior, haz clic en la opción “**Cargar archivos**”



10. Cuando te cargue la siguiente ventana, haz clic en “**Elegir archivos**” y carga los documentos de la reclamación en cualquier tipo de formato



Importante: Los documentos a cargar no pueden superar los 19 megabytes, ya sea en un solo archivo o la suma de varios. Al cargar los documentos, en la parte superior derecha del recuadro podrás ver el tamaño de los adjuntos. Si estos superan la capacidad permitida, intenta comprimirlos antes de cargarlos.



11. Cuando el documento se haya cargado, se mostrar como “Done”. Haz clic en “**Guardar documentos**” y luego en “**Cerrar**”



Nota: Recuerda validar que tus documentos hayan quedado cargados de forma correcta en el siguiente apartado

#	Número de doc.	Número de siniestro
<input type="checkbox"/>	1 11111	

- Se han cargado 4.128321647644043 Megabytes en total.

12. En la casilla “**Observación**”, escribe los comentarios que consideres necesarios para el caso



Observación

Asimismo, en el apartado “**observaciones del registro**” puedes dejarnos datos adicionales de contacto (números telefónicos o E-mail) o puedes ingresar observaciones adicionales que consideres importantes sobre el caso, utilizando el botón “**Agregar observación**” y dando clic en “**Aceptar**”.

Observaciones del registro

Responsable	Fecha	Actividad	Tipo
No hay observaciones registradas.			

Agregar Observación

Agregar Observación

Responsable: user.radiacionExternaSiniestro

Actividad: Registro de solicitud

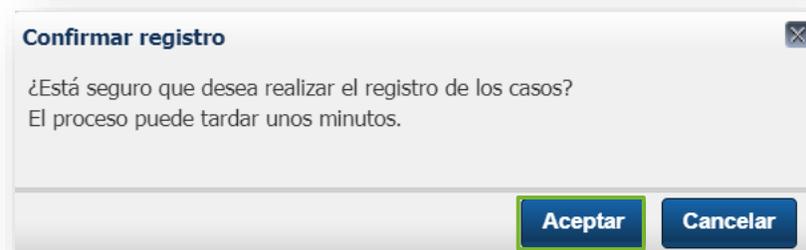
Observación: Observaciones

Aceptar Cancelar

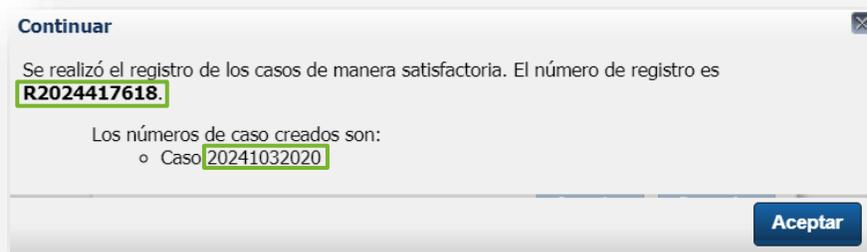
13. Haz clic en el botón “**Registrar**”

Registrar

14. Se desplegará la siguiente ventana y deberás confirmar el registro, dando clic en **“Aceptar”**.



15. Posteriormente, se generarán dos números (registro y caso) con los cuales puedes consultar el estado de tu reclamación



Importante: Una vez creado el registro, el sistema enviará automáticamente un correo a la dirección electrónica registrada donde te notificaran que la solicitud se realizó con éxito.

Su solicitud quedó registrada con el número: R2024417618


 CentraldeNegocio@Libertycolombia.com
 Para  Velez, Isabel 4:08 p. m.

Estimado Usuario(a). Le informamos que su solicitud quedó registrada a través del portal web.

Número de Registro: R2024417618

Número de caso	Nombre de Factura
20241032020	Manual de radicación Pórtal Web Vida, Exequias y Accidentes Personales HDI-LIB.docx Manual de radicación Pórtal Web Vida, Exequias y Accidentes Personales.docx

Cordial saludo.

VALIDA EL ESTADO DE TU SOLICITUD

1. Ingresa a https://appbpm.libertyseguros.co/GM_WEB_PortalV1/, sección “Asegurados” en la opción “Consulta el estado del Siniestro” y haz clic en “Ingresar”



Asegurados

Aquí podrás realizar el aviso de tu siniestro de Liberty Salud, SOAT, Liberty Vida Grupo, Liberty Accidentes Personales y Esequios

Consultar el estado del Sine

Ingresar

2. Puedes consultar por la opción “Número de registro” o “Número de caso”



Consultar Información

Número de Registro : R2024417618

Número de Caso :

Consultar Información

Número de Registro :

Número de Caso : 20241032020

Consultar

Resultado

#	Detalles	Numero de Registro	Numero de Caso	Linea de Negocio	Tipo de Documento	Ciudad	Pacientes	Siniestro Caso	Usuario de Registro	Fecha Registro
1		R2024417618	20241032020	VIDA	Reclamaciones ren...	BOGOTÁ	1		user/radicacionExter...	15-07-2024 04:07:...

Estado	Estado	Estado	Motivo	Motivo
Radicacion	Analisis Definidor	Devuelto	Pagado	Objecion

Importante: El sistema únicamente será de consulta, no permite editar, descargar o adjuntar nueva documentación

ADJUNTAR DOCUMENTOS ADICIONALES EN RESPUESTA A SOLICITUDES DE DOCUMENTOS

Si la compañía devolvió tu solicitud por documentos pendientes, puedes anexarlos en el mismo BPM para continuar con la gestión.

En este caso, debes revisar tu correo electrónico y buscar la notificación de solicitud de documentos de tu caso, la cual se verá así:

Notificación Solicitud de documentos Caso BPM 20241032020

CentraldeNegocio@Libertycolombia.com
Para Velez, Isabel
CC CO_Siniestros Vida

martes 16/07/2024 8:34 a. m.

PRUEBAS.pdf
27 KB

Recibe un fraternal saludo,

Por medio de la presente adjuntamos respuesta efectuada por nuestro equipo de indemnizaciones, con relación a la reclamación presentada:

Caso BPM: 20241032020
Registro: R2024417618
Código de seguridad: 94516

Descarga el PDF con la información sobre tu requerimiento, allí tendrás una guía sobre qué hacer y cuales son los documentos que están pendientes para continuar con el estudio de la reclamación.

Dar [click aquí](#) para respuesta a la solicitud de documentos.

Le recordamos que este es un correo informativo, le agradecemos no responder, sus consultas y solicitudes a esta dirección de correo electrónico, no serán tenidas en cuenta para dar respuesta.

En caso de duda o aclaración adicional, comunicarse con nuestras líneas de atención al cliente, en Bogotá al 3077050 y en el resto del país al 01 8000 113390 o a nuestra página web www.libertycolombia.com.co.

Cordial saludo,

Vicepresidencia de Indemnizaciones y Operaciones
Liberty seguros SA
Visitenos: www.libertycolombia.com.co

Este es un correo informativo, por favor no dar respuesta al mismo.

NOTA: Es importante que no contestes este correo electrónico, ya que es una respuesta automática generada por el sistema y en este no serán atendidas tus solicitudes.

RESPONDE LA SOLICITUD DE DOCUMENTOS:

1. Ingresa a https://appbpm.libertyseguros.co/GM_WEB_PortalV1/, sección “Asegurados” en la opción “Respuesta a solicitud de documentos” y haz clic en “Ingresar”



2. Registra los datos “Número de Registro” o “Número de Caso” y el “Código Seguridad” recibidos en el correo de notificación y das clic en “Consultar”



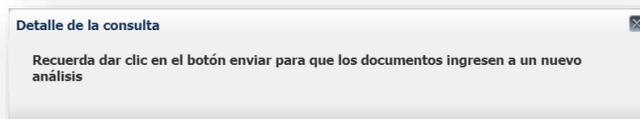
Allí podrás visualizar los datos de tu siniestro:

Resultado										
#	Detalles	Numero de Registro	Numero de Caso	Linea de Negocio	Tipo de Documento	Ciudad	Pacientes	Siniestro Caso	Usuario de Registro	Fecha Registro
1	Ver	R2024417618	20241032020	VIDA	Reclamaciones ren...	BOGOTÁ	1		user.radiacionExter...	15-07-2024 04:07:...
Fecha de ultimo documento	Usuario Radicador	Fecha y hora radicacion	Fecha Fin Caso	Escalado	Estado	Motivo	OP			
	carlos.ballesteros	16-07-2024 08:30:...		NO	Devuelto	Solicitud de docum...				

3. A continuación, das clic en “Ver” y se abrirá el BPM donde podrás visualizar todos los datos del caso.



Nota: Prestar atención al aviso que nos arroja la pantalla, para que, al terminar el proceso, los analistas puedan visualizar los documentos y comentarios que cargaste. Cierra de la “X” y continúa.



4. En el apartado “Registro de documentos” da clic en “cargar archivos”

Registro de documentos

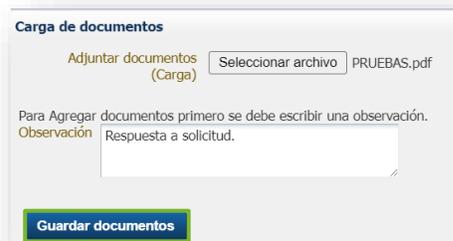
Número de doc.	Número de pacientes	Ciudad	Multifactor
38794516	1	BOGOTÁ - Bogotá D.C	No
Nombre archivo			
Manual de radicación Pórtal Web Vida, Exequias y Accidentes Personales HDI-LIB.docx			user:
Manual de radicación Pórtal Web Vida, Exequias y Accidentes Personales.docx			user:
PRUEBAS.pdf			

Cargar archivos

5. Se desplegará una ventana emergente. Allí das clic “Seleccionar archivo”; buscas el archivo con la respuesta a la solicitud y lo seleccionas



- A continuación, agregas el comentario que consideres importante para el siniestro o simplemente la descripción del archivo a cargar y clic en **“Guardar documentos”**



Carga de documentos

Adjuntar documentos (Carga) PRUEBAS.pdf

Para Agregar documentos primero se debe escribir una observación.

Observación Respuesta a solicitud.

- En este punto podrás ver el archivo cargado e igualmente, podrás cargar varios archivos volviendo a **“Seleccionar archivo”**.
- En caso de que te hayas equivocado, puedes eliminar el archivo en la opción **“Eliminar”**.
- Posteriormente, das clic en **“Terminar”** y los documentos quedaran cargados

Nombre archivo	Acción
PRUEBAS.pdf	<input type="button" value="Eliminar"/>

- Así veras cargada tu documentación adicional

<input type="button" value="Cargar archivos"/>	PRUEBAS.pdf	user.consultaExterna	16-07-2024 08:51:07 AM	Consultar Información	<input type="button" value="Descargar"/>
------------------------------------------------	-------------	----------------------	------------------------	-----------------------	------------------------------------------

- Si no tienes documentos adicionales para cargar, puedes omitir los puntos 4 y 5 y pasar directamente al punto 6.

6. En el apartado “**observaciones**” puedes adicionar comentarios adicionales que consideres importantes, si no tienes comentarios adicionales puedes omitir este paso.



Responsable	Fecha	Actividad	Tipo	Observación
No hay observaciones registradas.				
user.consultaExterna	16-07-2024 08:53:33 AM	Consultar Información	Caso	Mi teléfono de contacto es xxxx. Adjunto historia clínica del xxx...

7. Para finalizar, debes buscar la opción “**Enviar**” al final del formulario y darle clic

Enviar



IMPORTANTE: Para que tu caso pueda ser atendido nuevamente, es fundamental que elijas esta opción, ya que, si no la seleccionas, la compañía no podrá visualizar los documentos adicionales para darte una nueva respuesta.