



Instructivo Consultas de Documentos

SURA Colombia

Gerencia de Gestión Administrativa
Vicepresidencia Financiera y Administrativa

TABLA DE CONTENIDO

1. CONSIDERACIONES GENERALES	3
2. PRESTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO	3
3. ACUERDOS DE SERVICIO DE CONSULTAS	3
4. CONSULTAS EN ARCHIVO DIGITAL	4

1. CONSIDERACIONES GENERALES

Este instructivo describe los pasos a seguir por el usuario para solicitud de documentos y los acuerdos de servicio para atención de consultas y préstamos.

2. PRÉSTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO

Las solicitudes de consultas se deben dirigir al buzón de: Consultas Medellín (gesdo118@suramericana.com.co). Indicar en la solicitud qué documentos se están buscando, a qué compañía pertenecen los documentos y los datos de búsqueda, por ejemplo: nro. de siniestro, nro. de póliza, nro. de identificación del cliente, paciente o proveedor, nro. de contrato entre otros.

El usuario que presta un documento físico es el directo responsable ante la compañía de la información contenida y de su devolución de forma íntegra al archivo y de ser extraviado o deteriorado debe ser reemplazado con una copia.

3. ACUERDOS DE SERVICIO DE CONSULTAS

Consultas de documentos digitalizados: 8 horas para responder y dar la ruta de acceso a la consulta.

Consulta de documentos físicos: si el documento se encuentra en archivo central el tiempo será de 8 a 24 horas a partir de la recepción de la solicitud. Si el documento se encuentra en bodegas externas, el tiempo será de 24 a 36 horas a partir de la recepción de la solicitud.

Consultas extraordinarias y urgentes: 1 a 8 horas si los documentos se encuentran en archivo central.

Consultas masivas: 7 días hábiles que pueden variar dependiendo del volumen solicitado y peso de los documentos digitales. Para esto se debe considerar el medio donde se van a descargar los documentos para ser consultados por el usuario solicitante.

Consulta externa de historias clínicas: el correo de atención a usuarios para la entrega de historia clínica REGCLINICOS registrosclnicosIPS@sura.com.co cuenta con un ANS (Acuerdo de nivel de servicio) 0 a 4 horas máximo, durante la jornada laboral de 7:00 am – 5:00 pm (De lunes a viernes).

4. CONSULTAS EN ARCHIVO DIGITAL

Las consultas de archivo digital se visualizan de acuerdo con los perfiles de acceso que tenga cada usuario.

La ruta de ingreso es a través del portal de Somos Sura:

1. Ingresar por: Somos Sura/Aplicaciones del negocio/Visor de aplicaciones
2. Herramientas de trabajo/Archivo digital/Navigator

A continuación, se detalla el paso a paso para realizar la consulta:

1. Ingresar a la opción consulta de documentos, ubicar el agrupador por compañía y luego clic en el agrupador de consulta y el formulario de la consulta específica



The screenshot shows the 'Archivo Digital PB' interface. On the left, a sidebar menu lists various options, with 'ARL SURA' and 'Cuentas médicas' highlighted. The main area displays a search form titled 'CONSULTA: CUENTAS ASISTENCIALES (NIT - FACTURA)'. The form includes fields for 'Nro de factura*' (123) and 'NIT Proveedor' (39187678), a 'Buscar' button, and a 'Filtro' dropdown. Below the form, a table shows search results with columns: Factura, Identifica..., Fecha, Tipo documental, Radicado..., Origen, and CUFE. One result is visible for factura 123, dated 2025-08-19 00:00, with type 'Correspondencia'.

2. Elegir los índices de búsqueda, los que están marcados con asterisco (*) son obligatorios. Los otros son filtros opciones para llegar más fácil a los documentos que se requieren.

Nro de factura*	123
NIT Proveedor	39187678

3. Los documentos que coinciden con la consulta se despliegan en la parte inferior y se ordenan de la fecha más reciente a la más vieja.

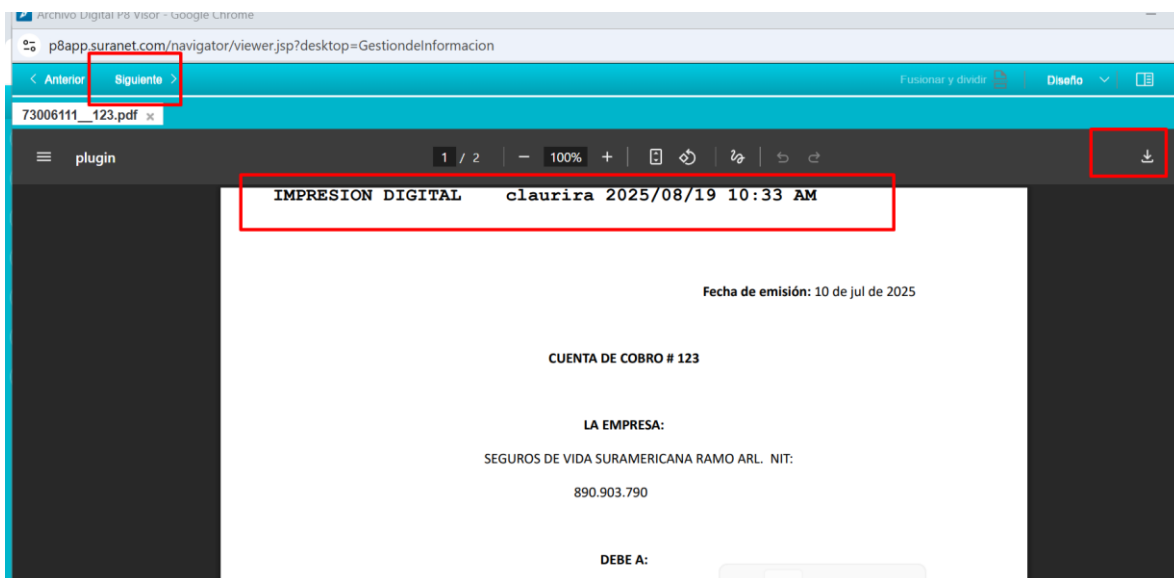
Al menos: 12

Filtro



	Factura	Identific...	Fecha	Tipo documental	Radic...	Origen
	123	39187678	2025-08-19 00:00	Correspondencia		
	123	73006111	2025-07-09 00:00	Factura		
	123	2147483647	2025-05-05 00:00	Notificacion inconsistencia	4764200	
	123	8914113818	2025-03-29 00:00	Notificacion inconsistencia	4794812	
	123	8914113818	2025-03-29 00:00	Notificacion inconsistencia	4794910	
	123	2147483647	2025-03-29 00:00	Notificacion inconsistencia	4764200	
	123	8914113818	2025-03-29 00:00	Notificacion inconsistencia	4809937	

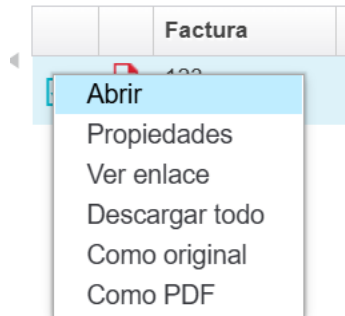
4. Con doble clic sobre el documento se visualiza la imagen:



Se debe tener en cuenta que:

- Los documentos en formatos diferentes a imagen (documentos de office, zip, videos) se descargan automáticamente en el computador.
- Si hay varios documentos abiertos en el visor, se pueden pasar de los botones anterior y siguiente.
- Cada documento visualizado en archivo digital sale con una marca de agua que trae el nombre de usuario que consulta el documento y la fecha. Esto con el fin de evitar que se imprima el documento para enviar nuevamente al archivo y como medida de seguridad. El documento se puede descargar del ícono de la flechita.

5. Con clic derecho aparece un menú de opciones que se pueden mostrar de acuerdo con el rol asignado.



6. Si elijo “Propiedades” se visualizan así los campos con los que indexado el documento consultado:

Propiedades		Seguridad	Versiones	Documentos padres	Elementos de conte
Clase:	Cuentas Medicas				
*Ramo - Proceso: ?	SERVICIOS ASISTENCIALES				
*Tipo Documental: ?	Correspondencia				
Tipo Documento Id: ?	CEDULA				
Nro Documento Id: ?	39187678				
Nro Doc Id Asegurado: ?					
Nro Factura: ?	123				
Alfa Factura: ?					
Nro Radicado: ?					
Fecha Documento: ?	19/8/2025 0:00				

7. Adicional se pueden consultar las “Propiedades del sistema” que son muy útiles al momento de una auditoria o prueba. El nombre de usuario o aplicación que cargo el documento, la fecha de carga y el ID (Código entre corchetes) que corresponde al identificador único de cada documento en archivo digital P8.

Orden De Compra: ?

Propiedades del sistema	
Añadido por:	P8 Recobros EPS
Añadido el:	9/7/2025 19:17
Modificado por:	CEAdminP
Modificado el:	13/7/2025 10:22
N° Propuesta:	CuentaMedica,{D8334D83-6D52-464F-84CE-6A71320C3611},{5EBD4713-5CC8-4522-B157-E7C9E693CF58}
Está extraído:	Falso
Es la versión actual:	Verdadero
Versión principal:	1
Versión menor:	0
Tamaño:	159 KB

8. Si la búsqueda muestra varios documentos es posible señalar los que quiero descargar con el chulito izquierdo y luego con clic derecho elijo "Descargar todo". Los archivos se descargan localmente comprimidos con winzip.

☒		123	73006111	2025-07-09 00:00	F
		123	2147483647	2025-05-05 00:00	F
☒		123	8914113818	2025-03-29 00:00	F
☒		123	8914113818	2025-03-29 00:00	F
☒		123	2147483647	2025-03-29 00:00	F

		Factura	Iden
		123	3918
☒		123	7300
		123	2147
☒		123	8914
		123	8914
		2147	
		8914	

Abrir

Propiedades

Ver enlace

Descargar todo

Como original

Como PDF