



# *Instructivo Correspondencia enviada y recibida*

---

SURA Colombia

*Gerencia de Gestión Administrativa  
Vicepresidencia Financiera y Administrativa*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CORRESPONDENCIA ENVIADA .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Solicitud de envío de correspondencia Certificada.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Solicitud de envío de correspondencia no certificada. ....</b>	<b>6</b>
<b>3. CORRESPONDENCIA RECIBIDA .....</b>	<b>9</b>

## 1. CONSIDERACIONES GENERALES

La gestión de la correspondencia, tanto enviada como recibida, es un proceso esencial para garantizar la comunicación interna y externa de la compañía, así como la trazabilidad y el control documental. La correspondencia puede ser física o digital, y clasificarse en interna (entre áreas y dependencias) o externa (clientes, proveedores, entidades públicas u otros actores).

Todo documento debe ser radicado y registrado en los sistemas de gestión documental, como Athento, asegurando control, disponibilidad e integridad. La recepción física en sedes autorizadas se realiza en horario de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.; fuera de este rango se registrará al siguiente día hábil. El proveedor autorizado impone el sello de recibido y posteriormente la correspondencia es digitalizada y enviada al destinatario por medio de Athento.

El usuario destinatario debe revisar su bandeja en Athento y aceptar o rechazar el documento. En caso de rechazo, está obligado a diligenciar los comentarios con el motivo, lo que quedará como soporte en el sistema.

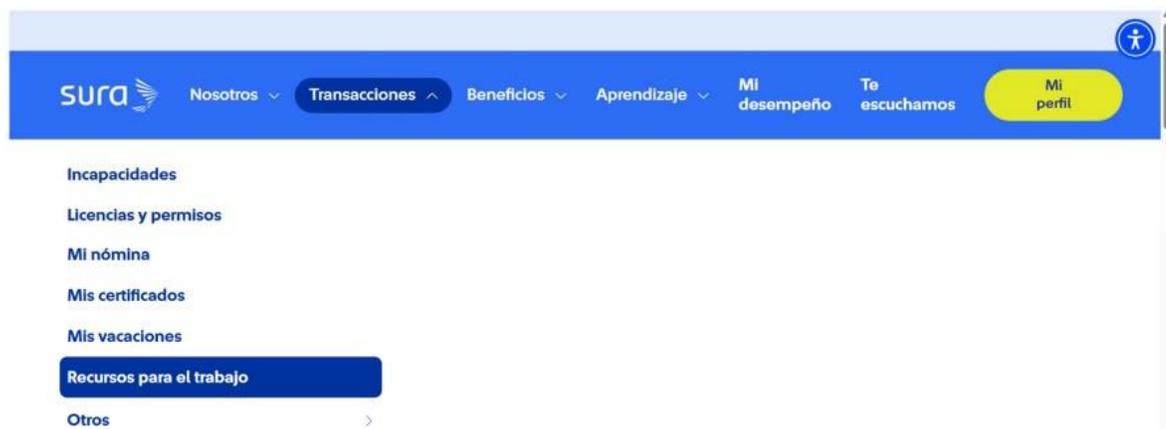
La correspondencia certificada, física o digital, cuenta con constancias emitidas por un proveedor autorizado y tiene fuerza probatoria plena. La no certificada, en cambio, solo genera registros de trazabilidad sin validez legal. En todos los casos, los documentos deben manejarse con confidencialidad y seguridad para proteger la información institucional.

## 2. CORRESPONDENCIA ENVIADA

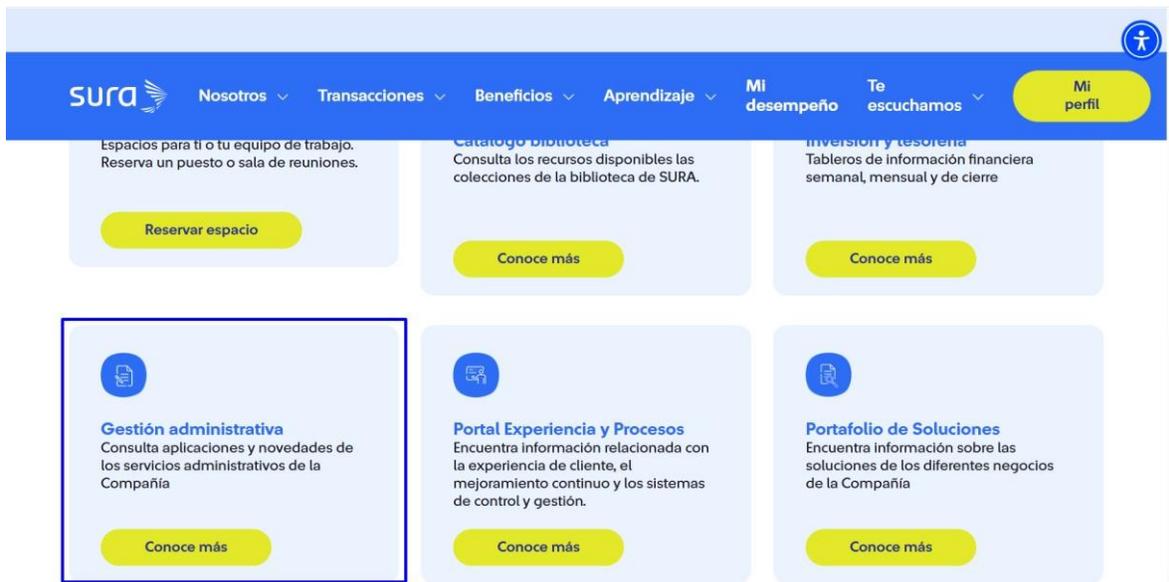
La correspondencia enviada corresponde a todo documento que la compañía remite a un destinatario, ya sea en soporte físico (papel) o en medio digital (correo electrónico, plataformas, sistemas de gestión, etc.)

### 2.1. Solicitud de envío de correspondencia Certificada

Ingresar a Somos Sura, haz clic en el menú "Transacciones" y selecciona la opción "Recursos para el trabajo".



Ingresar a la sección "Gestión administrativa".



Seleccionar la opción denominada "Solicitud de servicios administrativos"



En esta sección se encuentra disponible todo el portafolio de la Gerencia Administrativa. Debe seleccionar la opción "transporte de bienes y otros", desde la

cual se despliegan dos opciones. A continuación, debe hacer clic en "Envío de correspondencia /paquetería".

Inicio
sura

**Gestión de equipos e instalaciones**



**Administración inmobiliaria**



**Mantenimiento de instalaciones físicas**  
\*Para solicitudes de mantenimiento, diríjase a SAP PM



**Gestión de seguridad física y eventos**  
\*Incluye parqueadero

**Gestión para procesos y negocios**



**Adquisición de bienes y servicios**



**Gestión de alojamiento**



**Soluciones documentales**



**Seguros Institucionales**



**Gestión y desarrollo de proveedores**



**Servicios logísticos**



**Transporte de bienes y otros**



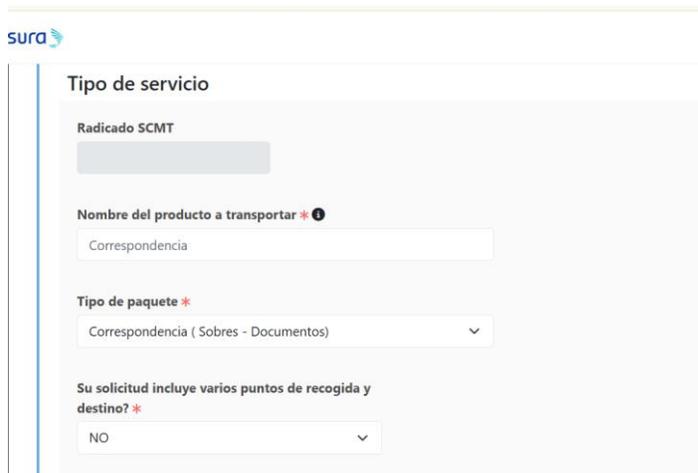
**Transporte de personas**

**Gestión de proyectos de infraestructura:** Para solicitudes de adecuaciones y obras, diríjase a SAP ERP para crear el proyecto correspondiente.



Una vez seleccionada la opción de “envío de correspondencia /paquetería”, se abrirá una nueva pestaña en la que se debe diligenciar el formulario de solicitud. En el campo “Nombre del producto a transportar” se debe diligenciar para solicitudes de correspondencia física “correspondencia certificada” y para correspondencia digital “Correspondencia digital certificada “ó “Correspondencia digital no

certificada “ , según corresponda. El sistema permite adjuntar anexos que sean importantes para la solicitud



The screenshot shows a web form titled "Tipo de servicio" (Type of service) with the Sura logo in the top left corner. The form contains the following fields:

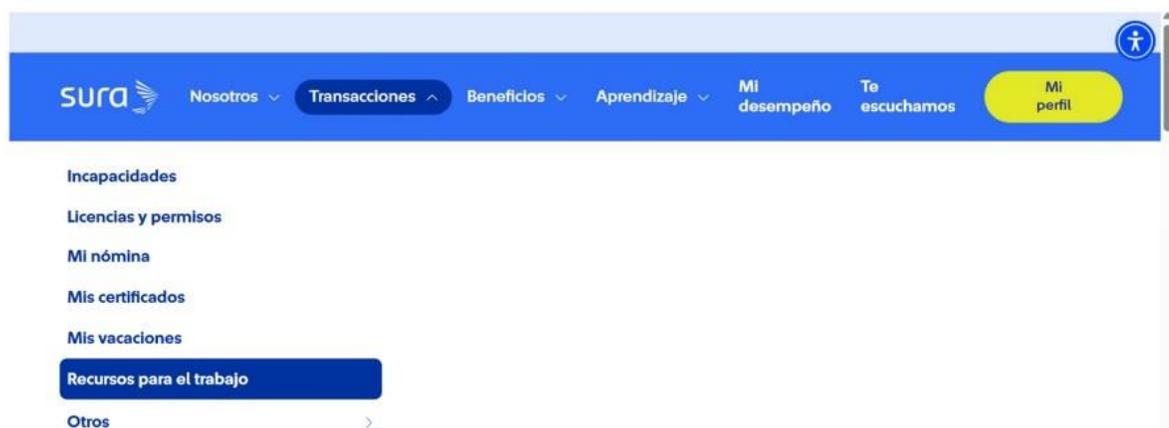
- Radicado SCMT:** A grey rectangular input field.
- Nombre del producto a transportar \* ⓘ:** A text input field containing the word "Correspondencia".
- Tipo de paquete \*:** A dropdown menu with the selected option "Correspondencia ( Sobres - Documentos)".
- Su solicitud incluye varios puntos de recogida y destino? \*:** A dropdown menu with the selected option "NO".

Al hacer clic en la opción "Enviar", el sistema generará automáticamente una notificación desde Athento, proveniente del buzón Notificaciones Centro Integrado de Documentos (cenotificacionescid@suramericana.com.co). Esta notificación incluirá el detalle de la solicitud registrada.

En caso de presentarse dudas respecto a la solicitud, el equipo de apoyo logístico se comunicará con el usuario para realizar las aclaraciones necesarias y dar continuidad al trámite.

## 2.2 Solicitud de envío de correspondencia no certificada.

Ingresa a Somos Sura, haz clic en el menú "Transacciones" y selecciona la opción "Recursos para el trabajo".



Ingresar a la sección "Gestión administrativa".

Seleccionar la opción denominada "Solicitud de servicios administrativos" .

En esta sección se encuentra disponible todo el portafolio de la Gerencia Administrativa. Debe seleccionar la opción "Servicios logísticos", desde la cual se

despliegan dos opciones. A continuación, debe hacer clic en "Solicitud de diligencias".

Inicio sura

**Gestión de equipos e instalaciones**

**Administración inmobiliaria**

**Mantenimiento de instalaciones físicas**  
\*Para solicitudes de mantenimiento, diríjase a SAP PM

**Gestión de seguridad física y eventos**  
\*Incluye parqueadero

**Gestión para procesos y negocios**

**Adquisición de bienes y servicios**

**Gestión de alojamiento**

**Soluciones documentales**

**Seguros Institucionales**

**Gestión y desarrollo de proveedores**

**Servicios logísticos**

**Transporte de bienes y otros**

**Transporte de personas**

**Gestión de proyectos de infraestructura:** Para solicitudes de adecuaciones y obras, diríjase a SAP ERP para crear el proyecto correspondiente.

Inicio sura

## Solicitud de servicios

Gestión de equipos e instalaciones

Gestión para procesos y negocios

Administración Inmobiliaria

Servicios logísticos

**Gestión de eventos corporativos**

**Solicitud de diligencias**

**Gestión bodega Everfit**

Seguros Institucionales

Gestión de seguridad física y eventos  
\*Incluye parqueadero

Gestión y desarrollo de proveedores

Servicios logísticos

Transporte de bienes y otros

Transporte de personas

**Gestión de proyectos de infraestructura:** Para solicitudes de adecuaciones y obras, diríjase a SAP ERP para crear el proyecto correspondiente.

Una vez seleccionada la opción de "solicitud de diligencias", se abrirá una nueva pestaña en la que se debe diligenciar el formulario de solicitud.

### Tipo de servicio

Radicado SCMT

Realizar trámite  Recoger y entregar

Realizar pago  Envío por correo certificado luego de tramitarlo

Autenticar documento  Hacer firmar documento

### Información general del servicio

Centro de costos \*

Compañía \*

Ciudad del servicio

### Complementos

Información general solicitud de diligencias

**Para realizar el correcto envío de la solicitud por favor tenga en cuenta lo siguiente :**

Si seleccionas la siguiente opción ¿EL TRAMITE QUE REQUIERE INCLUYE DINERO?

por favor descargue la plantilla que se encuentra disponible en el campo **Plantilla cheque**, o tambien la puedes descargar de aca [Plantilla Cheque](#)

Una vez este debidamente diligenciada la adjuntas a la solicitud en la siguiente opción :

Al hacer clic en la opción "Enviar", el sistema generará automáticamente una notificación desde Athento, proveniente del buzón Notificaciones Centro Integrado de Documentos (cenotificacionescid@suramericana.com.co). Esta notificación incluirá el detalle de la solicitud registrada.

En caso de que surjan dudas respecto a la solicitud, el responsable de atender la diligencia en la ciudad se comunicará con el usuario para realizar las aclaraciones necesarias y dar continuidad al trámite.

De igual forma, el usuario podrá contactar directamente a los coordinadores regionales cuando lo considere necesario, a través de los siguientes correos electrónicos:

Antioquia: correofax@suramericana.com.co

Eje Cafetero: correofax@suramericana.com.co

Centro: rarodriguez@sura.com.co

Norte: farigume@sura.com.co

Occidente: correopereira@suramericana.com.co

### 3. CORRESPONDENCIA RECIBIDA

La correspondencia recibida abarca todos los documentos físicos que ingresan a la compañía a través de las sedes autorizadas:

- Centro Empresa – Cali
- Edificio Siglo 21 – Manizales

- Calle 100 – Bogotá
- Centro Empresa – Bogotá
- Camacol – Medellín
- Portal del Genovés – Barranquilla
- Sucursal Seguros – Ibagué
- Seguros Pie de la Popa – Cartagena
- Edificio Atlas – Bucaramanga

El horario de atención en todas las sedes es de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

La recepción de la correspondencia es realizada por el proveedor autorizado, quien impone el sello de recibido indicando la fecha exacta de recepción. Posteriormente, la documentación es digitalizada y enviada al destinatario interno por medio de la plataforma Athento, garantizando trazabilidad y disponibilidad.

Ejemplo de notificación enviada al usuario:

---

 Documento Asignado desde Centro de Correspondencia Sura

Cordial Saludo,

El centro de correspondencia Sura le comparte un nuevo documento recibido con radicado de entrada **RE-2024-02-000014593** para tu revisión

Remitente - **Jorge Luis Rios Palacios** - para la compañía [codigo] **ARL** con radicado origen y fecha de ingreso **2024-03-08 07:11:04**.

Para visualizar y marcar como recibido el documento asignado, de clic en el siguiente enlace :

- <https://sura.athento.com/doctypes/public/edit/864f2887-2b3d-4d74-9f26-39db2d81846b/e084ae7e-55f7-48ad-9d91-aea2bbc4e253/36538bdf-0f4c-4976-8d5b-fca8df73d0ef?otp=d9564ca8-813d-4bdf-ba38-a7b3d3318d41&link-check-token=89999dfda270eef02b7d>

**IMPORTANTE:**

**No responder este mensaje, es un envío automático. Por favor enviar sus solicitudes a [cecorrespdentradaci@suraamericana.com.co](mailto:cecorrespdentradaci@suraamericana.com.co)**

Si no puede acceder al enlace anterior copie y pegue este enlace en su navegador: <https://sura.athento.com/doctypes/public/edit/864f2887-2b3d-4d74-9f26-39db2d81846b/e084ae7e-55f7-48ad-9d91-aea2bbc4e253/36538bdf-0f4c-4976-8d5b-fca8df73d0ef?otp=d9564ca8-813d-4bdf-ba38-a7b3d3318d41&link-check-token=89999dfda270eef02b7d>

No es necesario que responda a este correo que es una notificación automática.

Gracias!

Una vez el documento ha sido digitalizado y enviado por medio de Athento, el usuario destinatario debe consultar su bandeja en la plataforma, donde tendrá la responsabilidad de aceptar o rechazar el documento recibido y continuar la gestión del documento.

Esta acción garantiza la trazabilidad del proceso y la validación de la recepción interna dentro de la compañía.

He leído y rechazado este documento    He leído y acepto este documento

From:ialzate@sura.com.co  
 To:cecorrespdentradi@suraamericana.com.co  
 CC: Juan Carlos Medina Fernandez <jmedina@sura.com.co>, Laura Natali Correa

Date: Thu, 2 May 2024 11:12:55 -0500  
 Subject:Envío de respuesta oficio | Proceso judicial | ARL

Buenos días, espero estén muy bien.

¿Nos podrían ayudar remitiendo respuesta y anexos del oficio que llegó a nuestro buzón de notificaciones?

Quedo muy atenta a su confirmación. Mil gracias por la ayuda.

Cordialmente,

[https://d1thb.stripocdn.email/content/guids/CABINET\_e51ae35199334ff7c6cf067b2ad1e7b7de22f8bfecbfe35b623  
 Isabella Alzate Roldán  
 Practicante de Asuntos Legales - Riesgos  
 Seguros SURA Colombia  
 Calle 49a #63-55 Ed. Camacol. Piso 3  
 Medellín, Colombia  
 310 821 30 92

Estos archivos adjuntos también se han compartido con usted. Haga clic en ellos para descargarlos.

Mostrar 10 entradas    Filtro

Nombre del fichero	Formulario
Anexo 1. FURAT JOSE JAIME ROLDAN VELEZ 2020 10 12.pdf	Anexos
Anexo 2. INVESTIGACION JOSE JAIME ROLDAN VELEZ.pdf	Anexos
Anexo 3. Concepto Tecnico Salud Balboa Exp 1211103094.pdf	Anexos
exhorto 202200607-6-7 (002).pdf	Anexos
RESPUESTA EXHORTO SALUD BALBOA ABRIL 2024.docx	Anexos

En caso de que el usuario destinatario decida rechazar el documento en la plataforma Athento, deberá diligenciar los comentarios correspondientes, explicando de manera clara el motivo del rechazo.

Esta información quedará registrada en el sistema como evidencia y servirá de soporte para la trazabilidad y gestión posterior del documento.