

GUÍA para de situaciones URGENCIA



Queridos asociados:

ASOPEN tiene el agrado de compartir la presente “GUÍA PARA SITUACIONES DE URGENCIA” cuyo objetivo es proporcionar a nuestros asociados y a su grupo familiar los datos más relevantes y necesarios para hacer frente a **eventos apremiantes inesperados**.

Ofrecemos los procedimientos a seguir en cuatro situaciones específicas:

1. INFORMACIÓN AL GRUPO FAMILIAR

Socializar con el grupo familiar, cónyuge o compañera(o), hijos o persona más cercana informando lo concerniente a la situación actual personal y económica agrupando en una carpeta, preferiblemente, los documentos soporte vigentes como colillas de pago, contratos, escrituras, certificados, extractos, etc., sobre los siguientes conceptos.



Ingresos: cantidad de dinero que se percibe mensualmente por pensión y otras entradas. Entidades donde están depositados estos ingresos, números de cuentas bancarias y claves respectivas.



Activos: inversiones en entidades financieras, CDT, acciones, bonos, ahorros; montos respectivos y beneficiarios. Números de cuentas de ahorros, corrientes y tarjetas de crédito con las claves correspondientes. Bienes muebles e inmuebles como propiedades, vehículos e inversiones.



Vivienda: escritura de la vivienda y otras propiedades, si las hubiere, aclarando si es pertinente, los porcentajes de participación en la propiedad o propiedades, certificado de impuesto predial, número de matrículas y certificado de libertad y tradición.



Automóvil: tarjeta de propiedad, licencia de conducción, certificado de revisión técnico-mecánica, SOAT y seguro de automóviles (asesor y compañía de seguros).



Deudas: obligaciones vigentes con entidades financieras y personas naturales. Monto, número de crédito, plazo y valor a pagar mensualmente. Si es con persona natural el saldo del crédito y la forma de amortización. Créditos bancarios, caducidad y números de cuentas para abonos respectivos.



Seguro de vida y/o de vivienda:

Seguros adquiridos (corredor de seguros, aseguradora, montos y beneficiarios).



Plan de salud: prestadora de salud a la cual se está afiliado, prepagada, EPS, datos sobre directorios médicos, centros de atención, laboratorios médicos y clínicas de preferencia.



Emergencia médica: servicios médicos complementarios de los que se dispone adicionalmente como EMI, Más Vida Senior, etc. Derechos, contactos y procedimientos a seguir en situaciones de emergencia.



Plan exequial: entidad con la que se tiene adquirido este servicio, beneficios, contactos y procedimientos para acceder a él.

2. CONSULTAS MÉDICAS, HOSPITALIZACIÓN, URGENCIAS Y CIRUGÍA

Alcance planes de salud: analizar con el grupo familiar, cónyuge o compañera(o), hijos o persona más cercana la cobertura a la que se tiene derecho en el PLAN DE SALUD. Escogencia de los médicos de acuerdo con la especialidad requerida y centros de atención de su preferencia. La página web de ASOPEN www.asopen.com.co en la **sección de salud** reúne la información básica de los planes de Colsanitas y Sura.

En estos contactos se podrá consultar y aclarar las dudas relacionadas con los planes de salud ofrecidos por estas entidades:



Mary Luz Bedoya Suárez

Asesora integral corporativa
Cel. 318 373 2436
mbedoya@colsanitas.com



Natalia Andrea Osorio Correa

Enfermera
enfermeria@intercolombia.com
ITCO_E_nosorio@intercolombia.com




Carolina Useche G.

Corredor AON
Cel. 320 851 9860
medicinaprepagada@isa.com.co

CANALES DIGITALES:

- Chatea con María Paula, asistente virtual en WhatsApp (+57) 310 310 7676
- Chat en Facebook Messenger de Colsanitas medicina prepagada.
- En colsanitas.com puedes ingresar al chat, conectar con un asesor en línea y acceder a la oficina virtual.
- Descarga e ingresa a la app Colsanitas

SURA ISA Y XM

 **Elizabeth Jarava**
Cel. 320 390 9851
polizasalud@isa.com.co
Medellín

SURA ISAGEN

 **Sandra Saldarriaga**
Tel. 604 501 1551
Luz Marcela Gutiérrez
Tel. 604 501 1571
polizasaludisagen@marsh.com

SERVICE CENTER - Atención en temas urgentes asociados al uso de la póliza:

- Línea nacional: 018000 411 704
- Desde Bogotá: 601 744 2300
- Desde Medellín: 604 315 0032
- Oficina virtual www.epssura.com

HORARIOS DE ATENCIÓN:

A.M.: Lunes a viernes 8:00 a. m. a 12:30 p. m.
P. M.: Lunes a jueves 1:30 p. m. a 5:15 p. m.
Viernes hasta las 4:00 p. m.

3. AUXILIOS O PLANES EXEQUIALES

Afiliados a Colsanitas: cuentan con un servicio exequial que cubre a todos los afiliados es decir pensionado y beneficiarios. Opera como prestación del servicio.

Afiliados a Sura ISA, XM e ISA ENERGÍA: beneficio de auxilio funerario que cubre a los afiliados a la póliza global (solo aplica para el afiliado principal).

Afiliados a Sura ISAGEN: beneficio de auxilio funerario que cubre al afiliado y a los beneficiarios cubiertos por la póliza.

3.1. AUXILIOS DE SOLIDARIDAD FEISA



FEISA tiene establecidos los siguientes tipos de auxilios de solidaridad.

1. Calamidad: apoyo a través de auxilios para los asociados en situaciones de calamidad, que contribuyan a mitigar el impacto por el evento ocurrido.

2. Póstumo por fallecimiento del asociado: en caso de fallecimiento del asociado, para acceder al auxilio póstumo el tiempo estará sujeto a que los herederos establecidos según la ley se hagan presentes dentro del plazo y con los requisitos estipulados en el aviso que para el efecto emita FEISA.

Este auxilio busca contribuir a aminorar las dificultades económicas que afrontan los beneficiarios designados por el asociado a causa del fallecimiento de este.

Los beneficiarios deben estar dentro del grupo familiar definidos en el estatuto social y deben designarse en el momento de la afiliación como asociado o en cualquier momento en que el asociado en vida los designe.

El asociado debe tener actualizados sus datos personales en FEISA.

3. Exequial por muerte de algún beneficiario incluido en su grupo familiar:

Este auxilio busca facilitar al asociado un recurso que le ayude a mitigar las dificultades económicas que enfrenta, a causa del fallecimiento de alguno de sus beneficiarios, conforme al grupo familiar reglamentado por FEISA en el estatuto social.

Los beneficiarios del auxilio exequial serían los reglamentados en el estatuto y padres o hermanos (certificado de notaría).

DOCUMENTO QUE ACOMPAÑA LA SOLICITUD: para acceder a este auxilio, el asociado deberá presentar certificado de defunción del beneficiario, un documento probatorio del parentesco y declaración extrajuicio de dependencia económica de los padres o familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad.

Encargada de solidaridad FEISA: **Tatiana Acevedo** - Correo **tacevedo@feisa.com.co** - Celular **311 855 72 70**.

4. FALLECIMIENTO DEL ASOCIADO



Reporte a ASOPEN: informar al celular **301 342 7792** el fallecimiento del asociado para comunicar a los compañeros de la Asociación. La junta de ASOPEN dispone y ofrece apoyo y acompañamiento emocional en estas contingencias. Queda a libre elección de la familia aceptarlo y acceder a ello. El cónyuge o compañera(o) del asociado fallecido puede seguir disfrutando de los beneficios de pertenecer a nuestra Asociación solicitando la afiliación al correo **asopen@asopen.com.co** y/o consultando nuestra página web **www.asopen.com.co**

Aviso a la funeraria: de acuerdo con el plan exequial contratado y la decisión tomada por el grupo familiar concertar con la funeraria todos los aspectos relacionados y procedimientos para la ceremonia de los actos fúnebres y/o cremación.

Documentos requeridos para auxilio funerario:

- Contrato con la funeraria
- Carta de la funeraria certificando el costo de la atención funeraria prestada y nombre del beneficiario del contrato.
- Certificado de defunción

En ISA, XM e ISA ENERGÍA: si se va a hacer uso del servicio funerario se deben comunicar con Coorserpark a nivel nacional:

- Línea telefónica: 01800 115233 desde un teléfono fijo, opción 1 para la prestación del servicio funerario.
- #523 opción 2, para prestación del servicio funerario, si eres Claro, Movistar o Tigo la llamada es gratuita.
- (601) 3450188- (601) 3175670 en Bogotá, opción 2 para la prestación del servicio funerario.

Para afiliados a Sura ISA, XM e ISA ENERGÍA:

Se deben enviar los siguientes documentos si el afiliado tiene póliza global.

- Notificación del fallecimiento a la empresa / área encargada.
- Soporte legal del fallecimiento (registro civil de defunción).
- Confirmación de que el asegurado no se encontraba retirado de la póliza.

Para afiliados a Sura ISAGEN:

- Carta firmada en notaría en la cual exonere a Sura por los gastos funerarios de su ser querido.
- Registro civil de defunción.
- Cédula de la persona fallecida.
- Factura de los servicios exequiales, en su defecto de lo anterior una certificación de la compañía Mutual en la cual conste la persona responsable de pagar los servicios exequiales.

4.1. TRÁMITES CON ISA, XM O ISA ENERGÍA



Trámite de sustitución pensional: si el asociado fallecido tenía derecho a un aporte extralegal mensual de pensión con una de estas empresas, debe hacer el siguiente proceso.

Aviso a ISA: mediante correo a hicontigo@hi-hubisa.com reportar el fallecimiento del pensionado anexando los siguientes documentos.

Documentos requeridos:

- Cédula del pensionado
- Cédula del beneficiario
- Registro civil de defunción
- Correo electrónico, teléfono y datos de contacto

Solicitud de sustitución pensional: radicar la solicitud de sustitución pensional anexando los siguientes documentos.

Documentos requeridos:

- Fotocopia ampliada al 150 % de las cédulas de ciudadanía del fallecido y beneficiario
- Fotocopia auténtica del folio del registro civil de nacimiento del fallecido y beneficiario
- Fotocopia auténtica del registro civil de matrimonio
- Fotocopia auténtica del certificado de defunción
- Declaración extrajuicio original bajo gravedad del juramento y rendida ante notario público en donde el cónyuge manifieste el tiempo de convivencia con el causante y si convivió o no con él hasta el momento de su muerte.
- Dos declaraciones extrajuicio originales bajo la gravedad del juramento y rendida ante notario público de dos terceros diferentes a familiares en donde se manifieste el tiempo de convivencia entre el cónyuge y el causante y si convivió o no con él hasta el momento de su muerte.

4.2. TRÁMITE CON COLPENSIONES



Trámite de sustitución pensional y auxilio funerario:

Radicar la solicitud anexando los siguientes documentos.

Documentos requeridos:

- Fotocopia ampliada al 150 % de las cédulas de ciudadanía del fallecido y los beneficiarios del asociado fallecido.
- Fotocopia auténtica del folio del registro civil de nacimiento de los beneficiarios del asociado fallecido.
- Fotocopia autenticada del registro civil de matrimonio
- Fotocopia autenticada del certificado de defunción
- Contrato con la funeraria
- Carta de la funeraria donde informe el costo de la atención funeraria y nombre del beneficiario del contrato.

Colpensiones entrega el radicado de la solicitud realizada. Conservar una copia de este radicado y de todos los documentos entregados.

4.3. TRÁMITE CON ISAGEN



Trámite de sustitución pensional:

Si el asociado fallecido tenía derecho a un aporte extralegal mensual de pensión, debe seguir el siguiente proceso.

Aviso a ISAGEN:

Mediante correo electrónico dirigido a **Lina María Hincapié - lhincapie@isagen.com.co** o **Paulina Londoño - palondoño@isagen.com.co** reportar el fallecimiento del pensionado anexando los siguientes documentos.

Documentos requeridos:

- Fotocopia ampliada al 150 % de las cédulas de ciudadanía del cónyuge y del causante.
- Fotocopia auténtica del folio del registro civil de nacimiento de cónyuge y del causante. Para las personas que nacieron con anterioridad a 1938, podrán aportar fotocopia auténtica del folio de la partida de bautismo.
- Fotocopia auténtica del registro civil de matrimonio.
- Fotocopia auténtica del registro civil de defunción del causante.
- Declaración extrajuicio bajo gravedad del juramento y rendida ante notario público, en donde el cónyuge manifieste el tiempo de convivencia con el causante y si convivió o no con él hasta el momento de su muerte.
- Dos declaraciones extrajuicio bajo la gravedad del juramento y rendida ante notario público, de dos terceros diferentes a familiares, en donde se manifieste el tiempo de convivencia entre el cónyuge y el causante y si convivió o no con él hasta el momento de su muerte.

4.4. OTROS TRÁMITES

Es necesario informar el fallecimiento del pensionado a todas las entidades (bancos y entidades financieras) y a las personas naturales con las cuales se tenía relacionamiento contractual para tramitar la entrega de recursos (seguros, CDT, acciones, bonos, ahorros y/o otros activos) y/o solicitar la suspensión de los cobros de las deudas por tarjetas de crédito y otras acreencias. Igualmente se debe formalizar el traspaso de vivienda y vehículo.

¡Tu bienestar es nuestra razón de ser!

ASOCIACIÓN DE PENSIONADOS ASOPEN - Junio 2026

