

Procedimiento para atención de Solicitudes que presenten los Consumidores Financieros de Fiduprevisora S.A.

Atendiendo los lineamientos establecidos a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y en concordancia con el artículo 13 de la ley 1755 del 2015 el cual establece *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”

Con el fin de prestar un adecuado servicio, respetar los derechos y hacer cumplir los deberes de los Consumidores Financieros de la entidad, hemos dispuesto diferentes canales de atención a través de los cuales se pueden presentar todas las Solicitudes y así facilitar el acceso y crear vínculos cercanos que mejoren nuestro relacionamiento. Los canales dispuestos son:

- Contact center: Línea directa en Bogotá (1) 7566633 y línea gratuita a nivel nacional 018000 19051
- Correo electrónico: Servicioalcliente@fiduprevisora.com.co
- Página Web: www.fiduprevisora.com.co y www.fomag.com.co
- Oficinas a nivel nacional: Bogotá, Barranquilla, Cartagena, Riohacha, Montería, Bucaramanga, Ibagué, Pereira, Popayán, Villavicencio, Medellín, Cali, Sincelejo, Santa Marta, Magangué, Valledupar.
- Buzones de sugerencia los cuales se encuentran ubicados en las oficinas a nivel nacional.
- Centros de Recursos de Información.

Una vez recepcionada la Solicitud, es registrada en el sistema de atención documental con la finalidad de satisfacer el requisito de oportunidad y monitorear los tiempos conforme a la normatividad, los cuales se proceden a relacionar:

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINOS PARA RESPONDER
Regla general (cualquier tipo de petición)	15 días siguientes a su recepción
Petición de documentos	10 días siguientes a la recepción
Petición de consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo	30 días siguientes a su recepción

Adicional a los Derechos de Petición plasmados legalmente, Fiduprevisora S.A. ha discriminado cada uno de los tipos de Solicitud, con el fin de ejercer un mayor control y monitoreo a cada una de las temáticas presentadas por los usuarios. Los tipos de Solicitudes son:

PETICIÓN: Es una solicitud verbal o escrita, que tiene como propósito requerir la intervención de la Entidad en un asunto concreto.

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un consumidor financiero, relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un funcionario o colaborador de la Entidad.

RECLAMO: Es la exigencia de atención presentada por un consumidor financiero, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio o producto.

SUGERENCIA: Es la propuesta de adecuación o mejora en la prestación de un servicio, o en la atención brindada.

CERTIFICACIÓN: Es el acto por el cual se da fe sobre la existencia o estado de situaciones, actuaciones o procesos administrativos surtidos en la Entidad, expedido por funcionarios competentes, según corresponda.

CONSULTA: Es una modalidad de solicitud tendiente a obtener un concepto sobre la interpretación del ordenamiento jurídico aplicable o relativo a la Entidad, que no compromete su responsabilidad ni será de obligatorio cumplimiento y/o ejecución.

REQUERIMIENTO: Es la orden que emiten las autoridades judiciales, administrativas, disciplinarias, fiscales, el Defensor del Consumidor Financiero y organismos de control, en ejercicio de sus atribuciones, sobre el suministro de información o actuaciones de su competencia, relacionados con los servicios o productos que ofrece la Entidad.

FELICITACIÓN: Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un

Consumidor Financiero a Fiduprevisora S.A., ya sea por un producto/servicio recibido, o por la atención recibida.

QUEJA EXPRES: Aquellas quejas que, por sus características, son susceptibles de ser atendidas por las entidades vigiladas en un tiempo menor al establecido, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

De acuerdo con lo anterior, una vez surtido los trámites internos de consulta de información, en aras de brindar respuestas de fondo, se procede a enviar respuesta al peticionario, en la dirección establecida para efectos de notificación. Cabe anotar que, en procura de agilizar los procesos de entrega de respuesta y contribuir con la preservación del medio ambiente, se solicita a los peticionarios que preferiblemente nos brinden direcciones de correo electrónico y así enviar las respuestas.