

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

Bogotá D.C Calle 72 No. 10-03 | PBX (+57 1) 594 5111

Barranquilla (+57 5) 356 2733 | **Bucaramanga** (+57 7) 696 0546

Cali (+57 2) 348 2409 | **Cartagena** (+57 5) 660 1798 | **Ibagué** (+57 8) 259 6345

Manizales (+57 6) 885 8015 | **Medellín** (+57 4) 581 9988 | **Montería** (+57 4) 789 0739

Pereira (+57 6) 345 5466 | **Popayán** (+57 2) 832 0909

Riohacha (+57 5) 729 2466 | **Villavicencio** (+57 8) 664 5448

Fiduprevisora S.A. NIT 860.525.148-5
Solicitudes: 018000 919015
servicioalcliente@fiduprevisora.com.co
www.fiduprevisora.com.co



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

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 con 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 durante la emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional causada por el Covid 19 a través del decreto 417 de marzo 17 de 2020 , hemos modificado nuestros 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, relacionamos en el siguiente documento el procedimiento de solicitudes que presenten los consumidores financieros de Fiduprevisora S.A.

A continuación, se presentan los canales y procedimientos establecidos por la entidad para la atención de solicitudes del consumidor financiero durante la pandemia:

- **Atención Telefónica:**

Línea directa en Bogotá (1) 7562444

Línea gratuita a nivel nacional 01-8000-180510

- **Páginas Web:**

www.fiduprevisora.com.co

www.fomag.gov.co

- **Oficinas a nivel nacional:** Las oficinas a nivel nacional se encuentran cerradas debido a la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional con el objetivo de evitar la propagación del Covid 19; los usuarios podrán realizar sus solicitudes de manera virtual a través de nuestro formulario de radicación de PQRSD que se encuentra en el siguiente link <https://pqrs.fiduprevisora.com.co/radicar.php> los funcionarios de las oficinas a



nivel nacional estarán contestando las solicitudes de nuestros usuarios que ingresen a través de este canal, en aras de potencializar nuestros servicios a través de la tecnología, la entidad realizará la estructuración de un modelo de atención virtual que permita la atención personalizada de nuestro público a través de plataformas tecnológicas.

- **Buzones de sugerencia:** Se encuentran ubicados en las oficinas a nivel nacional, durante la pandemia los buzones estarán sin disponibilidad, las sugerencias de nuestros usuarios podrán ser radicadas a través de nuestra página web o en el canal de correspondencia física o correo certificado.
- Correspondencia física y correo certificado: Calle 72 # 10 – 03 Local 109.

Una vez recibida 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 | Decreto 417 del 17 marzo (Emergencia Sanitaria) |
|---|-----------------------------------|---|
| Regla general (cualquier tipo de petición) | 15 días siguientes a su recepción | 30 días siguientes a su recepción |
| Petición de documentos | 10 días siguientes a la recepción | 20 días siguientes a su recepción |
| Petición de consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo | 30 días siguientes a su recepción | 35 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.

