



{fiduprevisora)

Estrategia de participación ciudadana

Queremos escucharte, conoce nuestros canales de comunicación





Introducción

La participación ciudadana es un derecho fundamental de los grupos de valor de Fiduprevisora, es un espacio para dialogar, concertar e interactuar con la organización. Los medios y mecanismos de participación permiten a la ciudadanía ejercer este derecho, ya sea de manera física o digital.

Fiduprevisora, con el objetivo de ampliar sus canales y garantizar una cobertura y atención óptimas, pone a disposición los siguientes espacios físicos, virtuales y las estrategias de comunicación con el objetivo de facilitar y promover la participación con la ciudadanía.

1. Atención presencial

Fiduprevisora cuenta con Centros de Atención al Usuario (CAU) y con los Centros de Atención al Pensionado (CAP), para usuarios FONECA.

Para su gestión y control, se ha implementado un sistema informático en la oficina principal en Bogotá, que está conectado en línea con las oficinas en Medellín, Cali, Montería, Riohacha, Popayán, Barranquilla, Cartagena, Villavicencio y Pereira.

Centros de Atención al Usuario (CAU):



Barranquilla

Dirección: Carrera 51B #76-136 | oficina 101
Teléfono: (605) 385 4010



Bogotá

Dirección: Calle 72 #10-03, local 1-14 | Oficina principal
Teléfono: (601) 756 6633



Bucaramanga

Dirección: Carrera 28 #49-61 | Barrio Sotomayor
Teléfono: (607) 697 1687



Cali

Dirección: Avenida 6N #20N - 42

Teléfono: (602) 485 5036



Cartagena

Dirección: Carrera 26 #28 – 45 | Oficinas 1009 y 1010

Teléfono: (605) 693 1611



Ibagué

Dirección: Calle 37 bis #5-22, local 110 | Edificio Fontainbleau

Teléfono: (608) 277 0439



Medellín

Dirección: Carrera 43b #14-59, piso, local 4 | Edificio Alcalá, barrio Manila

Teléfono: (604) 604 3653



Montería

Dirección: Calle 26 #3-38 | local 3

Teléfono: (604) 789 0662



Pereira

Dirección: Calle 14 #21-56, local 6 | Edificio Santorini, barrio Álamos

Teléfono: (606) 340 0937



Popayán

Dirección: Calle 4 #5-14, piso 1 | Barrio Centro
Teléfono: (602) 837 3367



Riohacha

Dirección: Carrera 7 #1-38, al lado del Banco de la República | Barrio Centro
Teléfono: (605) 729 5328



Villavicencio

Dirección: Calle 40 #32-59
Teléfono: (608) 683 3751

Horario de atención:

Lunes a jueves 8:00 a.m.-1:00 p.m. y 2:00 p.m.-5:00 p.m.
viernes: 8:00 a.m.-1:00 p.m. y 2:00 p.m.-4:00 p.m.

Centros de Atención al Pensionado (CAP): usuarios FONECA



Sincelejo

Dirección: Calle 25 #17 - 7 | Local 2



Santa Marta

Dirección: Calle 26b #8-13, local 1 | Bavaria

Horario de atención:

Lunes a jueves 8:00 a.m.-1:00 p.m. y 2:00 p.m.-5:00 p.m.
viernes 8:00 a.m.-1:00 p.m. y 2:00 p.m.-4:00 p.m.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Bogotá D.C. Calle 72 No 10 - 03, Tel. (601) 756 6633 | **Barranquilla** (605) 385 4010 | **Bucaramanga** (607) 697 1687 Ext: 6900 | **Cali** (602) 485 5036 | **Cartagena** (605) 693 1611 | **Ibagué** (608) 277 0439 | **Medellín** (604) 340 0937 | **Popayán** (602) 837 3367 | **Rioacha** (605) 729 5328 **Villavicencio** (608) 683 3751
Línea gratuita nacional 01 8000 180510

Fiduprevisora S.A. NIT 860.525.148 - 5
Línea gratuita nacional 018000 180510
PBX (601) 756 6633
Peticiones o solicitudes:
www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/





2. Atención telefónica

- **Conmutador:** (601) 756 6633, ten a la mano las extensiones de nuestros funcionarios y colaboradores.
- **Consultas generales, trámites y servicios:**
Línea gratuita nacional: 01 8000 919 015
Bogotá: (601) 914 2205.
- **Atención personalizada sobre Fondos de Inversión Colectiva (FIC):**
(601) 756 6633.
- **Atención FOMAG:** (601) 914 2205.

3. Sitio web

En nuestro sitio web www.fiduprevisora.com.co, encontrarás información institucional, noticias recientes, productos, servicios, normatividad, atención al cliente, transparencia, entre otros.

El correo electrónico **notjudicial@fiduprevisora.com.co** está destinado exclusivamente para notificaciones judiciales.

También ofrecemos un **chat en línea** para consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos en <https://rst1.ucontactcloud.com/WebChat/fiduprevisora/>.

En la LÍNEA ÉTICA se reciben y gestionan las denuncias relacionadas con situaciones inadecuadas, sospechosas y no éticas. Este sistema garantiza la confidencialidad de la información y el anonimato de las personas. Presenta y realiza seguimiento a tu denuncia a través correo electrónico co-fmlefiduprevisora@kpmg.com

4. Redes sociales

Las redes sociales son un espacio de interacción continua entre la entidad y la ciudadanía, permitiendo informar y recoger inquietudes para mejorar nuestra gestión.



- **Facebook:**
[Fiduprevisora S.A.](#)
- **Instagram:**
[Fiduprevisora](#)
- **X (anteriormente Twitter):**
[@Fiduprevisora](#)
- **TikTok:**
[@fiduprevisora](#)
- **LinkedIn:**
[Fiduprevisora S.A.](#)

5. Rendición de Cuentas

Durante el proceso anual de Rendición de Cuentas, promovemos la participación para que la ciudadanía conozca la gestión de Fiduprevisora. En nuestro sitio web publicamos la estrategia, el cronograma, el manual de participación y, además se encuentra un repositorio con la información de las rendiciones de cuentas de los años anteriores.

Con un mes de anticipación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, habilitamos una encuesta y un correo electrónico para recibir preguntas, inquietudes y sugerencias a resolver durante la jornada.

Durante este evento, se abren espacios para que la ciudadanía pueda realizar preguntas y dialogar con los directivos de la entidad.

Este es un espacio para **informar, explicar y dar respuesta** sobre nuestra gestión.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA