



Por hoy, por mañana y por siempre.

Bogotá, 26 de abril de 2016

## CARTA DE TRATO DIGNO USUARIOS DE FIDUPREVISORA S.A.

Con el propósito de prestar un servicio basado en el respeto y consideración debidos a las personas que acuden ante Fiduprevisora S.A y en relación con los asuntos que tramiten ante esta autoridad, de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), se precisan a continuación los derechos de los usuarios y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

### Derechos del usuario:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas y reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante Fiduprevisora S.A.
3. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad, aún por fuera de los horarios de atención al público.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



# {fiduprevisora)

Por hoy, por mañana y por siempre.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios a Fiduprevisora S.A.
9. A exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados Edificio Previsora – Fiduciaria la Previsora Cl. 72 N° 10 – 03 [www.fiduprevisora.com.co](http://www.fiduprevisora.com.co) y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

## MEDIOS O CANALES DISPONIBLES PARA LOS USUARIOS

### Centros de atención presencial:

- {f) C.A.U – Centro de Atención al Usuario Cl. 71 N° 10 – 04 Local 114
- {f) C.R.I Centro de recursos de Información Cl. 71 N° 10 – 04 Local 114
- {f) Edificio Previsora – Fiduciaria la Previsora Cl. 72 N° 10 – 03 Piso 4to Fondos de Inversión Colectiva.
- {f) Centro Comercial Av. Chile Torre C Piso 6to
- {f) Punto de Atención al Usuario – Medellín. Calle 71# 65-150 (Oficina BBVA) Florida Parque Comercial Local 02 1-121

### Sucursales regionales

- {f) Barranquilla  
Dirección: Carrera 51b No 79-76 Of 101  
Tel: (+575) 356-2733 (+575) 368-0119  
Fax: (+575) 358-8695  
Horario de atención: 8:00am a 12:00m y 2:00pm a 6:00pm
- {f) Cartagena  
Dirección: Calle Larga No. 9ª-45 con Callejón San Antonio Esq.  
Tel: (+575) 660-1796 / 97  
FAX: (+575) 660-1796 ext 101  
Horario de atención:  
Lunes a Jueves: 8:00am a 11:00am y 2:00pm a 4:00pm  
Viernes: 8:00am a 11:30am y 2:00pm a 4:30pm

{f)

# {fiduprevisora)

Por hoy, por mañana y por siempre.

## {f) Manizales

Dirección:

Carrera 23 No 25-61 Piso 14

Tel: (+576) 873-5100 / 5111 ext 11

Horario de atención:

Lunes a viernes 8:00am a 12:00pm y 2:00pm a 6:00pm

## {f) Cali

Dirección: Avenida 5nte No 21n-22 Of 301 Ed Centro Versalles

Tel: (+572) 667-7680 / 7679

Fax: (+572) 667-7680

Horario de atención:

8:00 am a 12:00m y 2:00pm a 6:00pm

## Contacto telefónico:

{f) Pbx Fiduprevisora 5 94 51 11

{f) Línea de Servicio al cliente : Pbx 5 94 51 11 Ext: 1986 y 2725

{f) Línea de Atención gratuita : 01 8000 91 90 15

{f) Línea de atención Fomag Bogotá: 4823376

{f) Fax: 5 94 51 11 Ext. 1555 Confirmación Ext. 1742

## Otros Mecanismos:

{f) Página web: [www.fiduprevisora.com.co](http://www.fiduprevisora.com.co) (servicio de Chat, FORO y suscripciones web)

{f) Página web FOMAG: [www.fomag.gov.co](http://www.fomag.gov.co) (servicio de Chat, FORO y suscripciones web)

{f) Correo electrónico de Atención al ciudadano: [servicioalcliente@fiduprevisora.com.co](mailto:servicioalcliente@fiduprevisora.com.co)

{f) FAN PAGE – Facebook (Fiduprevisora S.A.)

{f) Cuenta en Twitter - @Fiduprevisora

**“Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ.** Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C. **PBX:** 6108161 **Fax:** 6108164. **E-mail:** [defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com) de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua”. Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalía u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.

{f)