



{fiduprevisora)

# Mecanismos de atención al cliente





## Contenido

<b>1. Sitio web</b> .....	2
<b>2. Redes sociales</b> .....	2
<b>3. Medios de electrónicos de comunicación</b> .....	3
<b>4. Correspondencia física - Centro de Recursos de Información (CRI)</b> .....	3
<b>5. Chat en línea</b> .....	3
<b>6. Defensor del Consumidor Financiero</b> .....	4
<b>7. Centros de Atención al Usuario (CAU)</b> .....	4
<b>8. Buzones de sugerencias en los Centros de Atención a los Usuarios</b> .....	5

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  
Peticiónes o solicitudes:  
[www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/](http://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/)



## 1. Sitio web

El sitio web <http://www.fiduprevisora.com.co> es la página oficial de la entidad. Se utiliza para publicar información acerca de quiénes somos, nuestra gestión fiduciaria, atención al cliente, línea ética, chat en línea, transparencia y acceso a la información, contratación, noticias, enlaces de interés, entre otros, con el fin de cumplir con los diferentes requerimientos de acceso a la información pública.

En lo que respecta al negocio de FOMAG, la página web <http://www.fomag.gov.co> es utilizada para publicar resultados referentes a la administración de los recursos otorgados por el Ministerio de Educación Nacional, su tratamiento, inversión y los resultados obtenidos durante los diferentes periodos del año, con el propósito de cumplir con los diferentes requerimientos de acceso a la información pública.

Ambos sitios web cuentan con el módulo de radicación de solicitudes, donde cualquier ciudadano o entidad podrá radicar en tiempo real las solicitudes. Este módulo está sincronizado con el sistema de gestión documental oficial de la entidad, Fidugestor, generando un número único de radicación que permite realizar el monitoreo y seguimiento a las peticiones o solicitudes radicadas a través de los diferentes canales de recepción. El acceso al formulario de radicación de solicitudes o PQRS se encuentra disponible en <https://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/>.

## 2. Redes sociales

La empresa se encuentra activa en diferentes redes sociales para alinearse con el programa de Gobierno Digital a nivel nacional, presentando una participación en Facebook, X, LinkedIn, YouTube, Instagram y TikTok.

Las cuentas están diseñadas para la publicación en tiempo real de novedades y noticias sobre nuestra gestión, comunicados dirigidos a la ciudadanía, medios de comunicación y nuestros clientes. Adicionalmente, se utilizan para la publicación de eventos y cronogramas de actividades con el objetivo de acercarnos más a nuestros docentes y clientes en general.



### 3. Medios de electrónicos de comunicación

#### Atención telefónica

##### a. Contacto con Fondos de Inversión Colectiva (FIC):

- Teléfono de servicio al cliente: (601) 756 6633 en Bogotá.
- Horarios de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

##### b. Contacto con las Secretarías de Educación y/o entes territoriales:

- Teléfono de servicio al cliente: (601) 746 0407.
- Horarios de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

##### c. Contacto con los usuarios a nivel nacional:

- Teléfono de servicio al cliente en Bogotá: (601) 914 2205.
- Teléfono de servicio al cliente a nivel nacional: 01 8000 180 510.
- Horarios de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

### 4. Correspondencia física - Centro de Recursos de Información (CRI)

La entidad dispone de centros de radicación, cuya función principal es la recepción, digitalización y envío de documentación de las diferentes solicitudes presentadas por usuarios, ciudadanos, entidades públicas y privadas, Secretarías de Educación y/o entes territoriales, y el Ministerio de Educación Nacional, con el fin de remitir a las áreas competentes y optimizar los tiempos de respuesta a través de herramientas tecnológicas.

Los CRI se encuentran ubicados en la Calle 72 # 10 – 03 | Local 109 y los CAU de Barranquilla y Cartagena.

### 5. Chat en línea

El chat en línea está disponible en la página web <http://www.fomag.gov.co> en la sección de *chat en línea*. El *ChatBot Doom* responde a solicitudes de los

usuarios mediante preguntas guiadas. Si el usuario requiere atención personalizada, ofrece la opción de remitirse a un 'Agente virtual'. El servicio se presta de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., permitiendo a los docentes consultar, entre otros, sus estados de prestaciones económicas, estado de afiliación a salud y estado de reprogramaciones de los pagos no cobrados y reintegrados a la entidad. El chat está disponible en <https://rst1.ucontactcloud.com/WebChat/fiduprevisora/>

## 6. Defensor del Consumidor Financiero

Con el propósito de fortalecer la confianza de nuestros clientes y brindar una mayor calidad en nuestros servicios, Fiduprevisora cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero que da trámite a las quejas presentadas contra la entidad de manera objetiva y gratuita. Además, es el vocero de los consumidores financieros ante la fiduciaria. Los datos del Defensor del Consumidor Financiero son:

- **Nombre:** José Federico Ustáriz González.
- **Dirección de notificaciones:** Carrera 11ª # 96-51 | oficina 203, Edificio Oficity Bogotá D.C.
- **Horario de atención:** 8:00 a.m. - 6:00 p.m. de lunes a viernes.
- **Teléfonos de contacto:** 601 610 8161 | 601 610 8164.
- **Dirección electrónica:** [defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com)

## 7. Centros de Atención al Usuario (CAU)

La estrategia operativa de apertura y reapertura de los Centros de Atención al Usuario (CAU), está enfocada en la atención al cliente FOMAG para ofrecer soluciones rápidas a sus solicitudes, agilizar trámites y servicios, y descentralizar la atención a los usuarios. Los CAU a nivel nacional se encuentran en:

- Bogotá
- Montería
- Pereira
- Villavicencio
- Cartagena
- Ibagué
- Medellín
- Barranquilla
- Cali

**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  
Peticións o solicitudes:  
[www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/](http://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/)





- Popayán
- Riohacha
- Bucaramanga

Red de oficinas: <https://www.fiduprevisora.com.co/red-de-oficinas/>

## 8. Buzones de sugerencias en los Centros de Atención a los Usuarios

Para brindar un mejor servicio y lograr la satisfacción de nuestros usuarios, la fiduciaria dispone de diferentes canales de atención a solicitudes, incluyendo el buzón de sugerencias. Estas sugerencias son un insumo importante ya que permiten conocer la percepción y aspectos a mejorar informados directamente por los usuarios para atender de manera adecuada.

