



{fiduprevisora)

# Protocolo Servicio Cliente

Normativa, tipos de peticiones, canales, lenguaje claro, atención diferencial y especializada a población prioritaria





## Tabla de contenido

1.	Objeto .....	2
2.	Alcance .....	2
3.	Definiciones.....	2
4.	Marco normativo .....	5
5.	Derecho de petición.....	6
6.	Identidad corporativa .....	9
7.	Lenguaje claro .....	10
8.	Nuestros canales de atención.....	11
9.	Atención diferencial y especializada a población prioritaria: guía para la atención con enfoque diferencial .....	16





## 1. Objeto

Dentro del marco de la implementación del modelo de atención en la Gerencia de Servicio al Cliente, se ha dispuesto el presente documento:

Protocolo de Servicio al Cliente, con el fin de que los colaboradores de la Entidad conozcan los **tipos de peticiones** junto con sus términos legales, **canales de atención** que disponemos en la actualidad, el funcionamiento de estos y los parámetros que deben seguir en la atención de los ciudadanos, de acuerdo con el canal de atención en donde se encuentren, teniendo en cuenta la Atención Diferencial y Especializada a Población Prioritaria.

## 2. Alcance

El Protocolo de Servicio al Cliente, se implementa dada la necesidad de seguir **construyendo políticas internas en la Entidad**, que permitan a los colaboradores de los canales de atención como: 1. Centros de Atención al Usuario (C.A.U) (Agencias y Centros de Atención al Pensionado), 2. Contact Center, 3. Chat en línea, 4. Centros de Recursos de Información (CRI) y 5. Grupo de Atención a Solicitudes. Mejorar la Atención de los usuarios brindando una experiencia de servicio humana e incluyente.

## 3. Definiciones

**Atención:** procesos, mecanismos y políticas que tiene la Entidad diseñados para brindar un adecuado servicio a las necesidades de los consumidores financieros.

**Competencia:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes

**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.

**Consumidor financiero:** es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas. También es toda persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual en aras del suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social (cliente, cliente potencial o usuarios). Toda persona natural o jurídica con quien las

entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual en aras del suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social (cliente, cliente potencial o usuarios).

**Debida atención y Protección al Consumidor Financiero:** es el conjunto de actividades que se desarrollan con el objeto de propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros.

**Debida diligencia, principio:** es el empeño desplegado por la Entidad en la mejor prestación de sus servicios a los consumidores financieros de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades de éstos, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

**Defensoría del Consumidor Financiero:** es una instancia orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las funciones que la ley le ha otorgado. La Defensoría del Consumidor Financiero no tiene el carácter de función pública.

**Educación financiera:** proceso mediante el cual el consumidor financiero adquiere conocimientos precisos, se desarrollan las habilidades y destrezas necesarias para el uso adecuado de los servicios que ofrece la Entidad para tomar mejores decisiones financieras.

**Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (NTCGP 1000). NOTA: La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

**Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (NTC-ISO 9000:2015).

**Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Entidades vigiladas:** son las Entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**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.

**Información:** datos que poseen significado (NTC-ISO9000:2015). Es el resultado de un proceso regulado de datos que se utiliza como apoyo en la toma de decisiones y, que está registrado en documentos sobre papel, electrónicos o cualquier otro soporte. Datos relacionados que tienen significado para la entidad. La información es un activo que, como otros activos importantes del negocio, es

esencial para las actividades de la organización y, en consecuencia, necesita una protección adecuada.

**Lenguaje claro:** expresiones simples, claras y directas en la comunicación para que los Ciudadanos y/o Usuarios de nuestros servicios comprendan la información que se les proporciona

**Petición:** solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Es la solicitud o requerimiento de una acción. Se deben resolver en 15 días, siguientes a la fecha de recibo.

**Procedimiento:** manera específica de realizar una actividad o un proceso. Consiste en seguir pasos predefinidos para desarrollar una actividad o proceso de manera eficaz.

**Protocolo de servicio al cliente:** mecanismos empleados en la mejora de la experiencia de servicio del ciudadano con la Entidad

**Queja express:** hace referencia a 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.

**Queja:** manifestación de inconformidad de un cliente debido a una conducta incorrecta o un hecho arbitrario de algún funcionario (orientado al cliente externo), hace referencia a una expectativa insatisfecha.

Para la Unidad de Control Interno Disciplinario, es un documento suscrito de manera verbal, escrita o cualquier otro medio electrónico idóneo y suscrito por un particular o funcionario en el cual expone hechos o conductas que presuntamente constituyen falta disciplinaria.

Es una expresión de insatisfacción hecha por un cliente y que en efecto se considera un recurso contencioso administrativo e implica la vía gubernativa. Es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad, o, por conductas irregulares realizadas por sus servidores públicos, en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público.

**Quejas al Defensor del Consumidor Financiero (DFC):** quejas presentadas por los Consumidores Financieros, ante dicha instancia con el fin de resolver controversias entre la Entidad vigilada y el Consumidor Financiero.



**Reclamo (R):** 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.

**Requerimiento:** inclusión, eliminación o modificación de un servicio o componente de un servicio soportado, planificado o autorizado, y su documentación asociada, gestión de usuarios, reportes y consultas, movimientos de equipos.

**SAC:** Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2000, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) 2000/12/15

**Servicios:** se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

**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.

## 4. Marco normativo

**Ley 1755 del 2015:** por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 2207 de 2022:** modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19.

**Ley 361 de 1997:** por medio de la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad, a través de esta ley el Gobierno Nacional, por medio del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, busca adoptar las medidas necesarias para garantizar el derecho al acceso a la información a las personas con discapacidad.

**Ley 1618 de 2013:** por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

**Ley 1978 de 2019:** por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.

**CONPES 3785 de 2013:** por medio de la cual se define Lenguaje Claro, como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

## 5. Derecho de petición

Atendiendo los lineamientos establecidos para 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 que: "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 el Derecho de Petición, 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 [1]consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.**



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:



Tipo de solicitud	Términos para responder
Peticiones de interés particular	15 días siguientes a su recepción
Peticiones de interés general	10 días siguientes a la recepción
Peticiones de consulta	30 días siguientes a la recepción
Peticiones de información	10 días siguientes a la recepción
Solicitud de copias	10 días siguientes a la recepción
Quejas Exprés	5 días siguientes a la recepción
Quejas al DFC	8 días siguientes a la recepción

## 5.1 Tipos de solicitud

**Petición de intereses particular:** 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.

**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 una manifestación que busca resaltar el trabajo de la fiduciaria nivel entidad o funcionario.

**Sugerencia:** es la propuesta de adecuación o mejora en la prestación de un servicio.

**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.





**Queja express:** 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. Son determinadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**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.

**Certificación:** es una solicitud de entrega de certificado expedido por la entidad.

**Consulta de otras entidades:** es una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

**Queja de Defensor del Consumidor Financiero:** instancia orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las funciones que la ley le ha otorgado.

De conformidad con lo previsto en el numeral 8 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, el término total para brindar respuesta a los consumidores es (16) días hábiles, los cuales están divididos de la siguiente manera:

- Ocho (8) días hábiles para la entidad que son contados desde el día siguiente al traslado de la queja por parte de la Defensoría.
- Ocho (8) días hábiles para la Defensoría que son contados desde el día siguiente en el que se recibe la respuesta por parte de la entidad.

**Queja y/o reclamos SFC:** Es un requerimiento de la Superfinanciera con el objeto de verificar el trámite realizado a la solicitud de un consumidor financiero específico.



## 5.2. Términos

Tipo de solicitud	Términos para responder
Petición de intereses particular	15 días hábiles
Queja	
Requerimiento	
Felicitación	
Sugerencia	
Reclamo	5 días hábiles
Queja express	
Solicitud de información pública	10 día hábiles
Certificación	30 días hábiles
Consulta de otras entidades	
Queja defensor Consumidor Financiero	8 días hábiles

**Ley 1755 del 2015:** por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## 6. Identidad corporativa

### 6.1. ¿En qué consiste el Protocolo de Servicio al Cliente?

Son mecanismos empleados en la mejora de la experiencia de servicio del ciudadano con la Entidad.

**1. Somos comprometidos:** nos proponemos metas y buscamos la mejor manera de cumplirlas.

**2. Somos eficientes:** creemos firmemente que nuestro trabajo debe estar enfocado hacia el mejoramiento continuo.

**3. Somos leales:** valoramos la fidelidad y pensamos en cada momento en el beneficio de nuestros clientes.

**4. Somos confiables:** compartimos nuestra visión siendo auténticos y entregando todo para que nuestros clientes se sientan respaldados.





## 7. Lenguaje claro

Son expresiones simples, claras y directas en la comunicación para que los Ciudadanos y/o Usuarios de nuestros servicios comprendan la información que se les proporciona.

En Colombia, a partir del documento CONPES 3785 de 2013, se define el Lenguaje Claro como una de las prioridades del Gobierno, con lo cual se busca reducir el uso de intermediarios, brindar respuestas claras y comprensibles a los ciudadanos y así promover la transparencia y el acceso a la información.

### ¿A qué aplica el lenguaje claro?

1. Documentos cuyo destinatario es el ciudadano, como solicitudes de información o instrucciones para tramites, servicios al ciudadano etc.
2. Documentos administrativos, es decir cartas, oficios, memorandos, directrices, procesos internos, especialmente normas.
3. Documentos de alcance estratégico, tanto a nivel presupuestal de política pública o de rendición de cuentas.
4. Correos electrónicos o información al público de las páginas WEB.
5. Formularios de trámites, servicios, consultas, o derechos de petición.

### ¿Qué permite el lenguaje claro?

1. Promover la transparencia y el acceso a la información, lo que genera confianza y credibilidad en las decisiones del Estado.
2. Fortalecer el entendimiento, promover y democratizar el acceso a la información pública.
3. Además, reducir la corrupción y fomentar la transparencia y la rendición de cuentas.
4. Disminuir las dudas, quejas y consultas.
5. Reducir la ansiedad que provoca la difícil comprensión de la información compleja.



01

Úsalas con confianza

No use 	Use 
Ejecutar	Hacer
Complejidad	Dificultad
Coadyuvar	Contribuir
Clarificar	Aclarar
Numerosos	Muchos
En concordancia con	Según
Con referencia a	Acerca
El cual	Esto o este
A fin de	Para
Es por eso que	Por eso
En vista de que	Por
No obstante, el hecho de que	Aunque

## 8. Nuestros canales de atención

- Atención telefónica.
- Buzón de sugerencias.
- Correspondencia física y correo certificado.
- Páginas Web.
- Centros de Atención al Usuario (C.A.U) (Agencias y Centros de Atención al Pensionado).
- Chat en línea.

### 8.1. Atención telefónica



Es el canal por medio del cual, los ciudadanos a través de un dispositivo móvil interactúan en tiempo real con el colaborador de la Entidad.

### El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:

1. Hablar de manera amable, clara y vocalizando, le solicitará la autorización del manejo de datos personales según la ley de habeas data.
2. Escuchar atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el usuario y se asegurará de entender la solicitud de fondo.



3. Solicitar información de ser necesario, de acuerdo con el trámite o información solicitada.
4. Brindar información concreta y de fondo.
5. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto, ante situaciones en donde se deba dar información de fondo por parte de la Entidad, que no posea el Colaborador en el momento.
6. Al terminar la llamada, despedirse de manera amable, agradeciendo la confianza en el servicio solicitado.



**Línea directa en Bogotá:** 601 756 2444  
**Línea gratuita nacional:** 01 8000 180 510



**Horarios de atención:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12 m.

## 8.2. Página web



Canal por medio del cual, los ciudadanos a través de un dispositivo móvil con acceso a internet pueden informarse sobre trámites de la Entidad y/o radicar una PQRSD.

Los usuarios podrán realizar sus solicitudes de manera virtual a través de nuestro formulario de radicación de PQRSD en <https://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/>

Por medio del anterior enlace, aparte de que se puede actualizar datos de FOMAG y consultar estado de radicados, podrá Informarse sobre los productos y servicios de Fiduprevisora S.A. <https://www.fiduprevisora.com.co/>

Puede informarse acerca de los trámites y servicios a través de las preguntas frecuentes en <https://www.fiduprevisora.com.co/preguntas-frecuentes/> y conocer los canales de atención puede acceder a contenidos de valor sobre educación financiera <https://www.fiduprevisora.com.co/educacion-financiera/>

Los Colaboradores 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 plataformas tecnológicas.

## El colaborador de Fiduprevisora s.a. deberá:

1. Hacer la correcta recepción del caso, realizando la validación pertinente con el fin de verificar que cuente con los requisitos legales que componen el Derecho de Petición.
2. Analizar atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el usuario y se asegurará de entender la solicitud de fondo.
3. Realizar la debida validación de aplicativos, con el fin de verificar la información expuesta en la petición y sus anexos.
4. Dar respuesta de fondo a la petición, bajo los parámetros establecidos por la gerencia, notificando debidamente por medio del aplicativo Orfeo.

## Páginas web:



[www.fiduprevisora.com.co](http://www.fiduprevisora.com.co)  
[www.fomag.gov.co](http://www.fomag.gov.co)

## 8.3 Buzón de sugerencias



Canal por medio del cual, se reciben las sugerencias de los ciudadanos en los Centros De Atención al Usuario (C.A.U) (Agencias y Centros de Atención al Pensionado)

- Se encuentran ubicados en los Centros De Atención al Usuario (C.A.U) (Agencias y Centros de Atención al Pensionado) nivel nacional, las sugerencias de nuestros usuarios son tomadas en cuenta con el fin de implementar opciones de mejora en la Entidad.
- Estas sugerencias recibidas en los buzones son radicadas en la Entidad, con el fin de dar respuesta al ciudadano sobre su inquietud específica y realizar la debida retroalimentación en el equipo.



## 8.4 Correspondencia física y correo certificado



Es el canal por medio del cual, los ciudadanos radican las PQRSD de manera física a través de los Centros de Recursos de Información:

**CRI - correspondencia física y correo certificado:** Calle 72 # 10 – 03 Local 109 y los C.A.U de Barranquilla y Cartagena.

### El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:

1. Realizar la debida recepción de los documentos a radicar por parte de los ciudadanos y/o apoderados.
2. Identificar si el trámite a realizar o la información que requiere el ciudadano y/o apoderado es competencia de la Fiduprevisora S.A.
3. Orientar al ciudadano y/o apoderado, dando instrucciones de su requerimiento en específico, en caso de no ser competente la Fiduprevisora S.A., para dar respuesta.
4. Realizar la validación de los documentos, procederá a digitalizar la petición junto con sus anexos y radicarla cargando los archivos mediante el aplicativo Orfeo, con el fin de que el equipo encargado de contestar los Derechos de Petición asuma el respectivo trámite.

## 8.5 Centros De Atención al Usuario (C.A.U) (Agencias y Centros de Atención al Pensionado)



Es el canal por medio del cual, los ciudadanos a través del contacto directo con un colaborador de la Entidad, solicita información de trámites por medio de los Centros de Atención al Usuario (C.A.U) (Agencias y Centros de Atención al Pensionado).

### El colaborador de Fiduprevisora s.a. deberá:

1. Hablar de manera amable y clara vocalizando despacio y entendible.
2. Escuchar atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el usuario y se asegurará de entender la solicitud de fondo.
3. Brindar información concreta y completa.
4. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto,

ante situaciones en donde se deba dar información de fondo por parte de la entidad, que no posea el Colaborador en el momento.

5. Al terminar la atención, despedirse de manera amable, agradeciendo la confianza en el servicio solicitado.

## 8.6 Chat en línea



Es el canal por medio del cual, los ciudadanos a través de dispositivos con acceso a internet tienen contacto con un Colaborador de la Entidad, quien en tiempo real le brindará orientación solicitada.

### El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:

1. Escribir de manera amable y clara, solicitando la autorización del manejo de datos personales según la ley de habeas data.
2. Leer atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el usuario y se asegurará de entender la solicitud de fondo.
3. Brindar información concreta y de fondo.
4. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto, ante situaciones en donde se deba dar información de fondo por parte de la entidad, que no posea el Colaborador en el momento.
5. Al terminar la atención personalizada, despedirse de manera amable agradeciendo la confianza en el servicio solicitado.

Los ciudadanos podrán ingresar al Chat en Línea por medio del siguiente enlace: [https://webtrc.inconcertcc.com/Chat\\_Fiduprevisora/index.html](https://webtrc.inconcertcc.com/Chat_Fiduprevisora/index.html)



**Horario de atención:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



## 9. Atención diferencial y especializada a población prioritaria: guía para la atención con enfoque diferencial

**Género, orientaciones sexuales e identidades de género diversas y diversidad sexual.**

- **Atención con enfoque de género**

**El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:**

1. Comunicarse directamente con el ciudadano y/o acompañante, presentándose con el nombre completo, y solicitándole de manera amable el trámite que requiere.
2. Escuchar atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el ciudadano y/o acompañante y se asegurará de entender la solicitud de manera completa.
3. Mantener una actitud amable y cordial durante toda la atención.
4. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto, ante situaciones en donde se deba dar información de fondo por parte de la entidad, que no posea el Colaborador en el momento.
5. Evitar cualquier forma de trato discriminatorio o que puede generar alguna revictimización y el uso de lenguaje sexista en la atención al ciudadano.

**Atención a Población con orientación sexual e identidad de género diversa**

**El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:**

1. Comunicarse directamente con el ciudadano y/o acompañante, presentándose con el nombre completo, y solicitándole de manera amable el trámite que requiere.
2. Escuchar atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el ciudadano y/o acompañante y se asegurará de entender la solicitud de manera completa.

3. Mantener una actitud amable y cordial durante toda la atención.
4. Bajo ningún evento mostrar incomodidad ante una posible manifestación de la orientación sexual del ciudadano.
5. No tener actitudes de burla por la orientación sexual del ciudadano, sino al contrario, manifestar empatía frente a la narración de su requerimiento.
6. No solicitar información personal sobre su identidad de género.
7. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto, ante situaciones en donde se deba dar información de fondo por parte de la entidad, que no posea el Colaborador en el momento.

### **Atención a adultos mayores, menores de edad, niños, mujeres en estado de embarazo o de niños en brazos y personas desplazadas**

#### **El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:**

1. Comunicarse directamente con el ciudadano y/o acompañante, presentándose con el nombre completo, y solicitándole de manera amable el trámite que requiere.
2. Escuchar atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el ciudadano y/o acompañante y se asegurará de entender la solicitud de manera completa.
3. Mantener una actitud amable y cordial durante toda la atención.
4. Bajo ningún evento mostrar incomodidad ante una posible manifestación sobre su edad y/o condición social.
5. No tener actitudes de burla por la edad del ciudadano, ni la condición física que presenten.
6. No solicitar información personal sobre su condición económica.
7. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto, ante situaciones en donde se deba dar información de fondo por parte de la entidad, que no posea el Colaborador en el momento.

## Etnias: pueblos indígenas, comunidades negras o afrocolombianas, palenqueros, raizales del archipiélago de San Andrés y pueblo rom o gitanos

### El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:

1. Comunicarse directamente con el ciudadano y/o acompañante, presentándose con el nombre completo, y solicitándole de manera amable el trámite que requiere.
2. Escuchar atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el ciudadano y/o acompañante y se asegurará de entender la solicitud de manera completa.
3. Preguntar primero si el caso que viene a exponer ya fue puesto en conocimiento a su cabildo, resguardo o autoridad tradicional.
4. Indagar acerca de quién es la persona, es decir, a qué grupo étnico, resguardo, cabildo, consejo comunitario o comunidad a la pertenece (recuerde que se trata de una indagación respetuosa y sensible sobre su auto reconocimiento: pueblo indígena, negro, afrocolombiano, raizal, palenquero, ROM o gitano).
5. Mantener una actitud amable y cordial durante toda la atención.
6. Bajo ningún evento, mostrar incomodidad ante una posible manifestación del origen étnico del ciudadano.
7. No tener actitudes de burla por la orientación del ciudadano, sino al contrario, manifestar empatía frente a la narración de su requerimiento.
8. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto, ante situaciones en donde se deba dar información de fondo por parte de la entidad, que no posea el Colaborador en el momento.

### Personas con discapacidad

### El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:

1. Comunicarse directamente con el ciudadano y/o acompañante, presentándose con el nombre completo, y solicitándole de manera amable el trámite que requiere.

2. Escuchar atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el ciudadano y/o acompañante y se asegurará de entender la solicitud de manera completa.
3. No hacer alusión a su discapacidad.
4. Mantener una actitud amable y cordial durante toda la atención.
5. Darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, esperando hasta que la persona termine su exposición.
6. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto, ante situaciones en donde se deba dar información de fondo por parte de la entidad, que no posea el Colaborador en el momento.

## Discapacidad física: atención a personas de talla baja

### El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:

1. Comunicarse directamente con el ciudadano y/o acompañante, presentándose con el nombre completo, y solicitándole de manera amable el trámite que requiere.
2. Escuchar atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el ciudadano y/o acompañante y se asegurará de entender la solicitud de manera completa.
3. No hacer alusión a su discapacidad.
4. Mantener una actitud amable y cordial durante toda la atención.
5. Tratar al ciudadano según su edad cronológica.
6. Buscar la forma de que el colaborador quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
7. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto, ante situaciones en donde se deba dar información de fondo por parte de la entidad, que no posea el Colaborador en el momento.



## Atención al Ciudadano con Discapacidad Auditiva

### El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:

1. Comunicarse directamente con el ciudadano y/o acompañante, presentándose con el nombre completo, y solicitándole de manera amable el trámite que requiere.
2. Estar atento a la necesidad y/o solicitud que exprese el ciudadano y/o acompañante y se asegurará de entender el requerimiento de manera completa.
3. Mantener una actitud amable y cordial durante toda la atención.
4. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto, ante situaciones en donde se deba dar información de fondo por parte de la entidad, que no posea el Colaborador en el momento.
5. Tener en cuenta que, si la persona no tiene una discapacidad auditiva total, sino que tiene un porcentaje de escucha, se debe tratar de mantener un tono de voz constante medio- alto (no gritar), en el cual el ciudadano pueda entender.
6. Con el fin de facilitar el acceso a los trámites y servicios de la entidad para la comunidad con discapacidad Auditiva, Fiduprevisora S.A, tiene a disposición el centro de Centro de Relevo, para que los ciudadanos con discapacidad auditiva pueden solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en los diferentes centros de Atención al Usuario.

A continuación, se relaciona el link donde los ciudadanos podrán acceder al Centro de Relevo para información más detallada:

<https://centroderlevo.gov.co/632/w3-channel.html>

### Atención al Ciudadano con discapacidad visual.:

#### El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:

1. Comunicarse directamente con el ciudadano y/o acompañante, presentándose con el nombre completo, y solicitándole de manera amable el trámite que requiere.

2. Escuchar atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el ciudadano y/o acompañante y se asegurará de entender la solicitud de manera completa.
3. Mantener una actitud amable y cordial durante toda la atención.
4. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto, ante situaciones en donde se deba dar información de fondo por parte de la entidad, que no posea el Colaborador en el momento.
5. Así mismo, Fiduprevisora S.A a través de ConVerTIC promueve el acceso, uso y apropiación de las TIC en la población con discapacidad visual (personas ciegas y baja visión), con el fin de promover la inclusión social, educativa, laboral y cultural, mediante la entrega y masificación del software Jaws y ZoomText.

A continuación, se relaciona el link para acceder al programa ConVerTIC: <https://www.convertic.gov.co/641/w3-channel.html>

## Atención al Ciudadano sordo con ceguera

### El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:

1. Comunicarse directamente con el ciudadano y/o acompañante, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
2. Escuchar atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el ciudadano y/o acompañante y se asegurará de entender la solicitud de manera completa.
3. Mantener una actitud amable y cordial durante toda la atención.
4. No tener actitudes de burla por la orientación del ciudadano, sino al contrario manifestar empatía frente a la narración de su requerimiento.
5. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto, ante situaciones en donde se deba dar información de fondo por parte de la entidad, que no posea el Colaborador en el momento.

## Atención al Ciudadano con discapacidad intelectual

### El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:

**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/)





1. Comunicarse directamente con el ciudadano y no a su acompañante, a menos que la persona con discapacidad le indique.
2. Escuchar atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el ciudadano y/o acompañante y se asegurará de entender la solicitud de manera completa.
3. Suministrar información concreta para garantizar el entendimiento del ciudadano.
4. Mantener una actitud amable y cordial durante toda la atención.
5. No tener actitudes de burla por la discapacidad del ciudadano, sino al contrario, manifestar empatía frente a la narración de su requerimiento.
6. Evitar el uso de tecnicismos.
7. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto, ante situaciones en donde se deba dar información de fondo por parte de la entidad, que no posea el Colaborador en el momento.

## Atención al Ciudadano con discapacidad psicosocial-social

### El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:

1. Comunicarse directamente con el ciudadano y/o su acompañante, a menos que la persona con discapacidad le indique.
2. Escuchar atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el ciudadano y/o acompañante y se asegurará de entender la solicitud de manera completa.
3. Suministrar información concreta para garantizar el entendimiento del ciudadano.
4. Mantener una actitud amable y cordial durante toda la atención.
5. Hacer preguntas cortas en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.

6. No tener actitudes de burla por la discapacidad del ciudadano, sino al contrario, manifestar empatía frente a la narración de su requerimiento.
7. Evitar el uso de tecnicismos.
8. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto, ante situaciones en donde se deba dar información de fondo por parte de la entidad, que no posea el Colaborador en el momento.

## Atención al Ciudadano con discapacidad múltiple

### El colaborador de Fiduprevisora S.A. deberá:

1. Comunicarse directamente con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos.
2. Escuchar atentamente la necesidad y/o solicitud que exprese el acompañante y se asegurará de entender la solicitud de manera completa.
3. Suministrar información concreta para garantizar el entendimiento.
4. Mantener una actitud amable y cordial durante toda la atención.
5. No tener actitudes de burla por la discapacidad del ciudadano, sino al contrario, manifestar empatía frente a la narración del requerimiento.
6. Evitar el uso de tecnicismos.
7. Dar indicaciones pertinentes para que el ciudadano pueda obtener información de manera detallada para la solución de su caso en concreto, ante situaciones en donde se deba entregar información de fondo por parte de la entidad, que no posea el Colaborador.