

# CARTILLA FINANCIERA

## Gestión de atención a solicitudes

**Fiduciaria Popular** dentro de sus políticas de servicio y con el fin de garantizar una **experiencia positiva** en la atención de solicitudes y trámites en sus consumidores, presenta este documento en el cual se podrán conocer sus **definiciones, canales, tipos y procesos**.

Entendemos la importancia de un buen servicio y cómo influye en la percepción de cada uno de nuestros consumidores financieros.

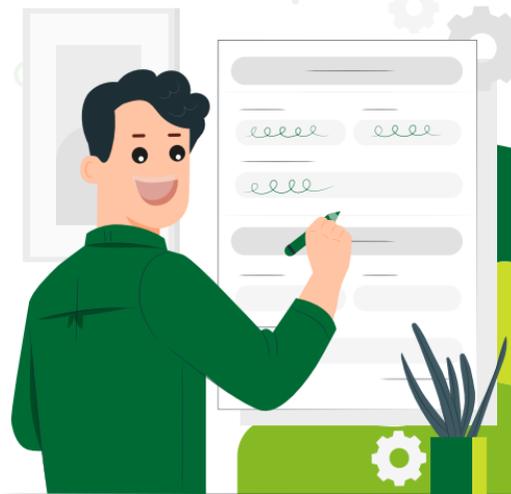


## Un trámite es:

Un conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública o particular, que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.

### Algunos trámites son:

-  Actualización de datos
-  Procesos Fiduclick Pagos
-  Desistimientos aportes
-  Retiros
-  Cancelaciones
-  Actualizaciones
-  Vinculaciones
-  Entre otros



# Una Solicitud es:

Una necesidad emitida por un Consumidor Financiero que se clasifica de la siguiente manera y requiere de un pronunciamiento de La Fiduciaria ya sea verbal o escrito.



## Clasificación de una Solicitud:



**Peticiones:** Es una solicitud verbal o escrita, que tiene como propósito requerir la intervención de La Fiduciaria en un asunto concreto.



**Quejas:** Es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un consumidor financiero, relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un colaborador de La Fiduciaria.



**Reclamos:** 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.



**Requerimientos:** 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 Fiduciaria.

**Sugerencia:** Es la propuesta de adecuación o mejora en la prestación de un servicio o sobre los productos ofrecidos.



**Felicitaciones:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que efectúa un consumidor financiero a Fiduciaria popular, ya sea por un producto / servicio recibido, o por la atención recibida.



**Queja exprés:** 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 La Superintendencia Financiera de Colombia estipula su tipificación.



# Tiempos de respuesta

	Descripción	Término para resolverla		Descripción	Término para Resolverla
Peticiones generales	Solicitar reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio	15 días hábiles, salvo pronunciamiento específico del Gobierno Nacional	Peticiones de documentos	Requerir información consultar, examinar y solicitar copias de documentos	Diez (10) días hábiles siguientes al recibo. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, aceptado y deberá entregarse las copias dentro de los tres (3) días siguientes
Requerimientos	Aquellos que emite una autoridad judicial, administrativa, disciplinaria, fiscal, el DCF y organismos de control	La autoridad indica el plazo para la respuesta	Consulta	Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo	30 días hábiles siguientes al recibo
Quejas DFC	Aquellas que radican los consumidores financieros a través del Defensor del Consumidor Financiero	8 días hábiles	Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documento a otra	10 días hábiles
Queja expres	Su clasificación la emite la Superintendencia Financiera de Colombia de acuerdo con sus características.	5 días hábiles	Traslado por competencia	Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente	5 días hábiles

**Ampliación de términos:** conforme en lo establecido en el **Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011** las entidades cuando excepcionalmente no fuese posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y a la vez señalando el plazo

# Proceso para la atención de Solicitudes



## Recepción de la solicitud

Se recibe la Solicitud por cualquiera de los diferentes canales de atención informados en este documento.



## Radicación de la solicitud

Se procede a la asignación de un ticket para la gestión y atención interna por parte de la Fiduciaria



## Validación y estructura de la respuesta

Se estructura y se revisa la respuesta con el fin de garantizar una contestación de fondo clara y que atienda punto a punto cada una de las peticiones de la solicitud



## Envío de respuesta

Se procede a emitir la respuesta formal por parte de la Fiduciaria directamente al consumidor financiero y/o al ente de control, Defensoría del Consumidor y Superfinanciera de Colombia dentro de los tiempos legalmente establecidos

# Canales para la atención de Solicitudes y/o Trámites

Como parte de garantizar la correcta comunicación e interacción con nuestros clientes, Fiduciaria Popular tiene los siguientes canales de atención disponibles:

- **Línea de atención (PBX):** + 57 (601) 6079977 / +57 (601) 5961506
- **Línea gratuita nacional:** 01 800 513 962
- **Correo de atención de solicitudes:** [servicioalcliente@fidupopular.com.co](mailto:servicioalcliente@fidupopular.com.co)
- **Dirección general:** Cra. 13 a No. 29 - 24 pisos: 20, 21, 24
- **Correo de notificaciones jurídicas:** [fidupopular@fidupopular.com.co](mailto:fidupopular@fidupopular.com.co)
- **Red de oficina nacional**

Los canales de atención de **Defensoría del Consumidor Financiero** y **Superintendencia Financiera de Colombia** están constituidos para la recepción, control y seguimiento de las solicitudes radicadas por los clientes. Con el fin de garantizar la correcta atención por parte de **La Fiduciaria**

**Fiduciaria Popular:** • Correo: [reclamaciones@defensorialg.com.co](mailto:reclamaciones@defensorialg.com.co) • Teléfono: +57 (601) 211 0351 / 320 398 1187

• Radicación física: Calle 70A No. 11-83 – Bogotá • Sitio Web: <https://defensoria-front.herokuapp.com/home>

**Superfinanciera** • Página Web: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



*fiduciaria*  
**popular**



Conoce más de nosotros  
escaneando este código QR



Conoce nuestro Brochure  
escaneando este código QR

Síguenos en:



@Fidupopular



Fiduciaria Popular



Fiduciaria Popular