

Manual

Sistema de Atención al Consumidor Financiero y Servicio al Ciudadano – SAC



Versión 8

2022

Tabla de contenido

1.	ASPECTOS GENERALES	5
1.1.	INTRODUCCIÓN	5
1.2.	OBJETIVO PRINCIPAL	6
1.3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.4.	ALCANCE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	7
1.5.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	8
1.6.	MARCO REGULATORIO	8
2.	DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	9
2.1.	CÓMO CONTACTAR AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	10
3.	ELEMENTOS DEL SAC	10
3.1.	POLITICAS	10
3.2.	PROCEDIMIENTOS	12
3.2.1.	IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL SAC	12
a)	ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	13
☐	IDENTIFICACIÓN	13
☐	MEDICIÓN	14
☐	CONTROL	14
☐	MONITOREO	15
b)	MEDIDAS GENERALES POR INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONARIOS Y TERCEROS EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	17
☐	Incumplimiento en la atención oportuna de PQR'S:	18
☐	Consecuencias por la No atención oportuna de las PQR'S:	19
☐	Incumplimiento en la realización del curso virtual del SAC:	19
c)	EVALUACION Y MEDICION DEL SISTEMA	20
3.2.2.	ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS (PQR's)	20
a)	MÓDULO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	20
b)	CLASIFICACION DE LAS PQR's	20
c)	TRÁMITE DE LAS PQR's	21

☐	<i>SUPERINTENDENCIA FINANCIERA</i>	21
☐	<i>DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - DFC</i>	23
	<i>DIRECTAS (TELEFONICAS, APP, FÍSICAS, E-MAIL, WEB, REDES SOCIALES y FAX)</i>	30
d)	<i>ANALISIS DE PQR'S</i>	34
e)	<i>PUBLICACIÓN DE INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS</i>	35
f)	<i>MEDIDAS Y CONTROLES DE LAS PQR'S</i>	35
g)	<i>TRANSMISION A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA (SFC)</i>	36
	<i>3.2.3. DERECHOS DE PETICIÓN</i>	36
	<i>3.2.4. REVISION DE LAS SOLICITUDES Y RECOMENDACIONES DEL DCF</i>	39
	<i>3.3.1. PROCEDIMIENTO PARA EL ADECUADO MANEJO DE SOPORTES DOCUMENTALES.</i>	41
	<i>3.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</i>	41
	<i>3.4.1. JUNTA DIRECTIVA</i>	41
	<i>3.4.2. REPRESENTANTE LEGAL</i>	42
	<i>3.4.3. ÓRGANOS DE CONTROL</i>	43
a)	<i>CONTROL INTERNO</i>	43
b)	<i>REVISORIA FISCAL</i>	43
c)	<i>COMITÉ DEL SAC</i>	43
	<i>3.4.4. OTRAS FUNCIONES</i>	44
a)	<i>GERENCIA DE SERVICIO</i>	44
b)	<i>COMITÉ DE COMUNICACIONES O EL ÁREA QUE CORRESPONDA</i>	45
c)	<i>GERENCIA DE TALENTO HUMANO</i>	46
	<i>3.5. INFRAESTRUCTURA</i>	46
	<i>3.6. CAPACITACION E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS</i>	47
	<i>3.6.1. DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SAC</i>	48
	<i>3.6.2. FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE SERVICIO</i>	48
	<i>3.7. EDUCACIÓN FINANCIERA</i>	49
	<i>3.8. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</i>	50
	<i>3.8.1. Información sobre productos y servicios:</i>	51
	<i>3.8.2. Procedimientos para atención de peticiones, quejas o reclamos</i>	51
	<i>3.8.3. Defensor del consumidor financiero</i>	52
	<i>4. CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS</i>	52

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras vigiladas, incluyendo bancos, fiduciarias, comisionistas de valores, aseguradoras, entre otros, deberán implementar internamente el Sistema de Atención al Consumidor Financiero en adelante SAC, el cual fue creado a partir de la reforma financiera, con el propósito de precisar políticas y procedimientos que ayuden a garantizar la efectiva atención de los derechos de los consumidores financieros y/o ciudadanos, así como facilitar los trámites y servicios a través de diferentes herramientas que contribuyan a mejorar calidad, accesibilidad, confianza y optimizar la satisfacción de los usuarios.

En cumplimiento de Marco Regulatorio (Ver Capítulo 1.6) Previsora Seguros ha diseñado el presente manual, el cual contempla los lineamientos de protección al consumidor financiero, Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano y demás normas asociadas aplicables a la entidad, mediante este se busca el fortalecimiento de la cultura de atención, la optimización de los canales de información, los procedimientos para la gestión de PQR'S, facilitar espacios físicos y estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, así como todo lo relacionado con el Defensor del Consumidor Financiero y los diferentes mecanismos que dispone la entidad para la presentación de solicitudes por parte de los consumidores financieros y/o ciudadanos.

Es importante resaltar que nuestro sistema de atención tiene como finalidad brindar un servicio incluyente, oportuno y de calidad a nuestros consumidores financieros y/o ciudadanos, por lo cual, garantizamos el acceso a los servicios a las comunidades afrodescendientes, indígenas, Rrom-Gitano, LGTBI, entre otras vulnerables en condiciones de igualdad, para el goce efectivo de sus Derechos.

El manual contiene las políticas y procedimientos para la implementación de planes de capacitación sobre el SAC y de educación financiera a los consumidores financieros y/o ciudadanos.

Por otra parte, se incluye el modelo a través del cual Previsora Seguros garantizará la adecuada gestión del SAC, enfocado en las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, velando por un proceso de mejoramiento continuo y contando con los respectivos indicadores de gestión.

Por último, la compañía ha definido los lineamientos estratégicos, basados en la metodología del Balance ScoreCard (BSC), donde se tiene contemplado, entre otros, el enfoque hacia la excelencia en el servicio, que busca garantizar la oportuna atención a los consumidores financieros y/o ciudadanos, así como indicadores que permiten medir el sistema, todo esto documentado en el manual de calidad, a través del aplicativo interno Isolución y en QuickScore.

1.2. OBJETIVO PRINCIPAL

Dar cumplimiento al Marco regulatorio que tiene como objeto principal establecer principios y reglas que rigen la protección al Consumidor financiero y/o ciudadanos las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia; así como el plan anticorrupción y servicio al ciudadano, que define los lineamientos en materia de competencia y protección al consumidor y participación ciudadana.

1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir directrices generales y guías de actuación al interior de Previsora Seguros para garantizar protección, debida diligencia, trato justo, respeto y servicio, así como mantener la cultura de adecuada atención velando por la debida atención y protección al consumidor financiero y/o ciudadanos
- Dar a conocer el proceso e instancias de atención al consumidor financiero y/o ciudadanos, incluyendo el defensor del consumidor financiero, propendiendo velar la inclusión de una cultura de servicio al interior de la entidad.

1.4. ALCANCE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

El sistema de atención al consumidor financiero - SAC de Previsora Seguros involucra a toda la organización incluyendo aliados estratégicos a nivel nacional, terceros que participen en el proceso de Atención al Consumidor financiero y/o ciudadanos, por lo cual se encuentra a disposición de todos los empleados y partes interesadas.

Deberá ser implementado de acuerdo con el objeto social de la compañía de tal forma que permita identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros y/o ciudadanos

Como complemento al presente manual, se encuentran disponibles la Ley 1328 de 2009, Circular Externa 015 de 2010 y la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 que reglamentan lo relacionado con consumidor financiero y demás normas aplicables al tema.

1.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Previsora Seguros tiene a disposición de los diferentes grupos de interés un glosario de términos y definiciones contemplando los definidos y publicados por la Superintendencia Financiera de Colombia; el cual ha sido publicado en la página web de la compañía.

1.6. MARCO REGULATORIO

En el normograma (anexo a este manual), se contempla el marco regulatorio aplicado al proceso.

Esta normativa consagra un régimen especial para proteger a los consumidores financieros y tiene como objetivos generales:

- (i) Fortalecer la normatividad existente sobre la materia
- (ii) Buscar el equilibrio contractual entre las partes y
- (iii) Evitar la asimetría en la información.

En el Capítulo III de la Ley 1328 de 2009, se estableció la obligación a cargo de las entidades vigiladas de implementar un “Sistema de Atención a los Consumidores Financieros”-SAC-, el cual debe propender porque:

- (i) Se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- (ii) Se adopten sistemas para suministrarles información adecuada.
- (iii) Se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.

(iv) Se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de estos.

2. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La persona natural o jurídica que, al ser designada por una empresa privada o pública, tiene como misión actuar ante ella como vocero de sus clientes o usuarios con el fin de contribuir a la solución de sus conflictos, emitiendo su concepto objetivo e imparcial, con el propósito de que se protejan los derechos del cliente o usuario a través de la solución justa del respectivo conflicto, se preserve la relación de la empresa con él y se evite la congestión de las instancias administrativas y judiciales para resolver los conflictos. No depende funcional ni jerárquicamente de la administración de la entidad y goza de absoluta independencia en la toma de sus decisiones.

Los Defensores del Consumidor Financiero deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma que establezca el Gobierno Nacional. Serán designados por la Asamblea General de Accionistas de las respectivas entidades vigiladas. Igualmente, antes de ejercer su cargo deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Los Defensores del Consumidor Financiero serán designados para un período de dos (2) años, prorrogable por períodos iguales.

Previsora Seguros ha generado un documento que contempla todos los lineamientos en materia de defensoría del consumidor financiero, el cual se encuentra disponible en la página web para consulta de todos los interesados.

2.1. CÓMO CONTACTAR AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Los consumidores financieros tienen a disposición la información acerca de la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, así como las funciones, procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos y datos de contacto en los siguientes medios:

Adicionalmente, la información acerca de la existencia del Defensor del Consumidor Financiero en Previsora Seguros, así como las funciones que este desempeña y los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos, se encuentran a disposición del consumidor financiero en:

- Volantes informativos
- Afiches en cada sucursal
- Información en la página web www.previsora.gov.co
- Pie de página de las pólizas.

3. ELEMENTOS DEL SAC

Dentro del sistema de atención al consumidor financiero se tienen contemplados los elementos, de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable:

3.1. POLITICAS

Acorde con lo establecido en la Ley 1328 de 2009, la compañía ha establecido las políticas en materia del SAC, contempladas en el presente manual, enfocadas en:

- Diligencia en la información y el servicio: Garantizar la debida diligencia frente al aliado estratégico, consumidor financiero y/o ciudadano entregando una información adecuada y un servicio eficiente, respetuoso y cercano.
- Diligencia en la información y servicio para el aliado estratégico: ofrecer a los aliados estratégicos todas las herramientas de información, conocimiento y acompañamiento que les facilite la labor de atención y oferta de los productos y servicios que ofrece Previsora Seguros.
- Cultura de Servicio: Consolidar en todos los niveles de la compañía una cultura de servicio, que garantice un ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y adecuada atención al consumidor financiero.
- Información clara y veraz: Propender por la calidad de la información, de tal forma que sea cierta, suficiente, clara, oportuna y verificable sobre los productos y servicio ofrecidos por la compañía.
- Educación Financiera: Previsora Seguros velará por realizar de manera directa y con el apoyo del gremio los diferentes programas de educación financiera respecto de los productos y servicios que ofrece y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
- Quejas y/o Reclamos. Se atenderán en forma eficiente y dentro de los plazos previstos y certificados en el proceso y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, se coordinará con las áreas responsables el diseño e implementación de las acciones de mejora en forma oportuna y continua.
- Petición: Se atenderán de forma eficiente dentro de los plazos previstos en la normatividad y las áreas responsables deberán garantizar por la calidad de las respuestas al peticionario.

- **Formación y Entrenamiento.** Se establecerán planes de formación, sensibilización y entrenamiento de manera continuada, para los funcionarios desde su vinculación a la compañía, buscando una óptima atención al consumidor financiero y/o ciudadanos con el fin de generar competencias y habilidades.
- **Prevención y Resolución de conflictos.** Previsora Seguros mantendrá relaciones comerciales transparentes, velando por cumplir sus acuerdos para evitar conflictos y buscará solucionar aquellos que se puedan presentar en el desarrollo de las operaciones con los consumidores financieros.
- **Personas con y/o en situación de discapacidad:** Previsora Seguros estableció un protocolo de atención prioritaria para aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo para garantizar el acceso a los diferentes trámites y servicios de la entidad en igualdad de condiciones.
- **Incentivos:** Se establecieron planes de reconocimiento al interior de la organización para los equipos de trabajo con fin de incentivar la debida atención y satisfacción de los consumidores financieros y/o ciudadanos.

3.2. PROCEDIMIENTOS

3.2.1. IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL SAC

Previsora Seguros integra el SAC al Sistema de Gestión Integral con el fin de ser monitoreado por el área de Control Interno, como todos los demás sistemas de la entidad.

El SAC, es auto regulado en todos sus elementos y etapas por la Gerencia de Servicio, que en conjuntos con el comité del SAC, velarán por el cumplimiento de las políticas y directrices para operar el sistema y por la evolución de los controles adoptados por la entidad.

a) ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Con el propósito de realizar un seguimiento y monitoreo permanente a las situaciones que puedan afectar la atención y protección al Consumidor Financiero y/o ciudadanos, se implementará un sistema para garantizar su buen funcionamiento e identificación permanente de oportunidades de mejoramiento.

Teniendo en cuenta que Previsora de Seguros cuenta con un sistema de gestión integral, donde se trabaja sobre cuatro principios: autorregulación, autogestión, autocontrol y mejoramiento continuo, serán manejadas dentro del SAC, permitiendo avanzar con el objetivo de atender adecuadamente a los consumidores y/o ciudadanos

- IDENTIFICACIÓN

Para establecer los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, respeto, servicio y protección al consumidor financiero y/o ciudadanos, la Gerencia de Servicio realizará revisión permanente a través de los mecanismos disponibles, cualitativos y/o cuantitativos, como mediciones de satisfacción, motivos de las PQR'S, indicadores del BSC u otros medios que sean pertinentes para identificarlos.

Igualmente, la Gerencia de Servicio analizará las observaciones y recomendaciones de las diferentes áreas, sucursales o grupos de interés, dentro de esta etapa.

- **MEDICIÓN**

La Gerencia de Servicio será la encargada de consolidar y analizar la información obtenida tanto en esa dependencia, como la que sea entregada por otras áreas, para determinar la probabilidad de la ocurrencia de los eventos de inadecuada atención al consumidor financiero y/o ciudadano, a través de la evaluación estadística de los datos y análisis globales y/o específicos. Esta medición se realiza apoyada en la metodología SARO.

Los indicadores de servicio a evaluar se encuentran contemplados dentro del BSC o propios de los diferentes procesos que hacen parte del sistema, así como aquellos que se lleguen a definir con posterioridad. La información relacionada con PQR se publica mensualmente para consulta de todos los funcionarios y análisis de las áreas.

- **CONTROL**

La Gerencia de Servicio apoyada en el Comité del SAC, comunicará los resultados de la identificación y medición del SAC, donde se haya identificado posibilidad y probabilidad de ocurrencia de eventos que afecten al consumidor financiero y/o ciudadano, así como del análisis de las PQR. Será responsabilidad de las áreas correspondientes definir las acciones de mejora a que haya lugar, buscando disminuir la probabilidad de ocurrencia, velando por un estricto análisis de causas que ocasionan los eventos. Documentando las mismas en Isolución e informando a la gerencia de servicio los números de las acciones para el respectivo seguimiento.

En los casos en que se presenten eventos de inadecuada atención al consumidor y/o ciudadanos que evidencien gran relevancia por su volumen, frecuencia y/o impacto, las áreas responsables deberán implementar acciones inmediatas, para mitigar el impacto. Dichas acciones deben ser igualmente notificadas a la gerencia de servicio.

De igual forma, la alta gerencia estará al tanto de los indicadores relacionados con servicio, para analizar los casos más críticos, sus causas y la generación de acciones encaminadas a minimizarlas.

Se contará con el apoyo de Control Interno, quien a partir de las auditorías realizadas al SAC presentará también sugerencias de mejora, que serán revisadas en el comité del SAC y en Junta Directiva en los informes periódicos correspondientes, para ser implementadas por las áreas responsables.

Los controles aplicables, están contemplados dentro de la matriz de riesgos asociados al SAC, publicada en ISOLUCION, así como en las mejoras que resulten de las PQR's y en los planes de mejoramiento propuestos por los diferentes entes de control.

- **MONITOREO**

Las áreas responsables de efectuar el proceso de Monitoreo del SAC son las siguientes:

- Vicepresidencia Comercial a través de su Gerencia de Servicio, quien trimestralmente estará revisando y analizando los indicadores para garantizar el avance y mejora de las acciones sugeridas.
- La Oficina de Control Interno estará encargada de realizar un informe sobre los avances del proceso de mejoramiento del SAC, así como que se adopten las medidas necesarias y se sigan las sugerencias presentadas por entes externos de control.
- La Junta Directiva como mínimo semestralmente revisará en sus sesiones los avances del SAC y monitoreará la implementación de las sugerencias presentadas

tanto por el representante legal como por los órganos de control y el defensor del consumidor financiero.

- Adicionalmente, el monitoreo estará también a cargo de cada una de las áreas y sucursales, que permitan gestionar el autocontrol, para garantizar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero y/o ciudadano

Previsora hace un monitoreo constante para velar porque las medidas que hayan establecido sean efectivas; para el efecto, cumple con los siguientes requisitos:

- a) Contempla un proceso de seguimiento efectivo, que facilita la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC.
- b) Contiene indicadores que evidencian los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero y/o ciudadanos

Acorde con lo establecido en el numeral 6.4 de la circular 015 de 2010, se define el indicador prospectivo para la atención del consumidor financiero:

Descripción:

- Indicador mensual de evaluación semestre corrido.
- Evaluación total y por las principales áreas y/o procesos según se requiera
- El indicador se evaluará en el comité del SAC, quien definirá las acciones a seguir cuando el resultado del mismo sea superior al 20%.

Formula:

$$x = \frac{Q \text{ procedentes semestre corrido actual} - Q \text{ procedentes semestre corrido año anterior}}{Q \text{ procedentes semestre corrido año anterior}}$$

c: Indicador de prospección

Q: Quejas y/o Reclamos

- c) Asegura que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
- d) Establece mecanismos que le permitan la producción de estadísticas sobre (i) tipologías de quejas y (ii) cualquier otro tipo de información que sujeta de análisis

Este manual contiene las directrices generales, políticas, metodologías y procedimientos de Previsora Seguros de conformidad con la Ley 1328 de 2009, los cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la entidad para un adecuado ambiente de protección de los derechos del consumidor financiero y/o ciudadano. Su contenido podrá ser revisado y ajustado, si así se requiere, con el fin de enriquecerlo de manera permanente.

b) MEDIDAS GENERALES POR INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONARIOS Y TERCEROS EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

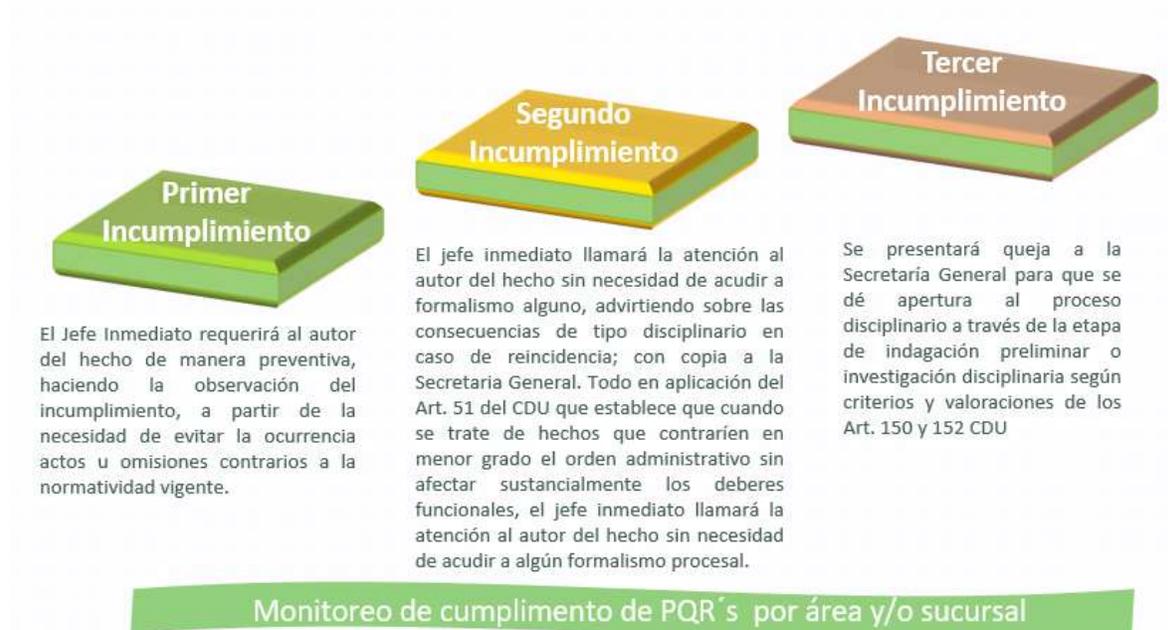
Es deber de todos los funcionarios de la compañía y de las áreas que intervienen en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, el autocontrol y estricta aplicación del presente manual, a efectos de lograr una adecuada atención y protección al consumidor financiero y/o ciudadanos

Cuando los líderes de área o sucursal evidencien incumplimiento a las normas del SAC serán responsables de reportar a la Gerencia de Servicio, quien presentará informe al comité del SAC, donde se decidirá el trámite a seguir acorde al impacto generado por el incumplimiento.

Se ha definido un esquema de medidas para:

- **Incumplimiento en la atención oportuna de PQR'S:**

La Gerencia de Servicio revisará el reporte mensual de PQR, para identificar los incumplimientos de los tiempos definidos para la atención de PQR, por parte de las diferentes áreas, donde se manejará el siguiente procedimiento:



Para efectos de la implementación de este procedimiento, se realizará el análisis con corte al mes posterior a la divulgación de este manual y se procederá acorde a lo definido en las sanciones, según corresponda el incumplimiento.

- **Consecuencias por la No atención oportuna de las PQR'S:**

- a. Acción de Tutela fundamentada por falta de respuesta.
- b. Sanciones por la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de protección al consumidor financiero (Ley 1328/2009)
- c. Posible Falta disciplinaria: (...) constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (Art. 31 Ley 1755/2015)
- d. Multas y órdenes de arresto para los Representantes Legales de la Compañía.
- e. Silencio Administrativo Positivo: aplica para las PQR's en materia de habeas data de acuerdo con la Ley 2157 "Ley de Borrón y Cuenta Nueva" artículo 7, numeral 8, la no atención de las peticiones en los términos, se deberá atender de manera favorable al peticionario y de no hacerlo, el peticionario podrá interponer una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio quien podrá emitir una orden de cumplimiento a la petición y podrá remitir dicha actuación a la Procuraduría General de la Nación para que de resultar procedente imponga la sanción a la que haya lugar.

- **Incumplimiento en la realización del curso virtual del SAC:**

Si el funcionario no realiza el curso virtual y su respectiva evaluación dentro del tiempo establecido, se presentará el reporte al comité del SAC, donde se analizará las acciones a seguir, las cuales pueden contemplar entre otros reportes a la alta dirección y/o Secretaria General para la toma de medidas disciplinarias.

Cuando el incumplimiento sea por parte de un tercero, el área responsable del control de ejecución del contrato u orden de servicio deberá reportar la novedad en la evaluación de

proveedores correspondiente, y definir las acciones de mejora. En los casos a que haya lugar, aplicar las sanciones contractuales pertinentes.

c) EVALUACION Y MEDICION DEL SISTEMA

Dado que el sistema de atención al consumidor financiero tiene orientaciones internas y externas, se definirán mecanismos de evaluación cualitativos y cuantitativos, los primeros serán analizados a través de las encuestas de satisfacción que evalúan la percepción del servicio u otros que se implementen; los segundos están contemplados en los diferentes indicadores del BSC y propios del sistema que impacten el servicio al consumidor financiero.

3.2.2. ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS (PQR's)

Previsora Seguros a través de la Gerencia de Servicio, lidera el procedimiento para la atención de las peticiones, quejas y reclamos el cual se detalla a continuación:

a) MÓDULO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

La compañía cuenta con un aplicativo para la radicación y seguimiento de las PQR's, donde se consolida la información correspondiente para cada caso, desde la solicitud, hasta la atención final de la misma.

b) CLASIFICACION DE LAS PQR's

Las PQR's se clasifican acorde con los lineamientos dados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

c) GESTIÓN DE LAS PQR'S

Todas las PQR's recibidas por los diferentes medios deberán ser canalizadas a través del aplicativo de PQR, y la Gerencia de Servicio será el área encargada de gestionar el trámite y seguimiento con las áreas responsables según el proceso al que aplique cada una.

El proceso de atención varía según el medio de recepción de las PQR's, para lo cual se ha definido el proceso específico en cada uno de los casos:

- **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**

- i. La Gerencia de Servicio recibe el requerimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la plataforma web definida por esta entidad, lo radica en el aplicativo interno y lo traslada al área correspondiente al siguiente día hábil de recepción.
- ii. El área responsable da respuesta de forma completa, clara, precisa y comprensible según solicitud hecha por la Superintendencia Financiera dentro del tiempo límite otorgado, hará llegar a la Gerencia de Servicio los soportes así:
 - **Quejas o Reclamos y Queja Exprés:** Respuesta al solicitante: Copia de la respuesta enviada al cliente, junto con la guía de envío o el sello de recibido y los soportes que se consideren necesarios
 - **Peticiones:**
 - + Respuesta al solicitante: Copia de la respuesta enviada al cliente y carta remisoría dirigida a la Superintendencia, suscrita por un representante legal, junto con los documentos soporte de ser necesarios.

- + Directamente a la Superintendencia: comunicación suscrita por un representante legal con la respuesta solicitada, junto con los documentos soporte de ser necesarios

Las respuestas deben ser entregadas a la Gerencia de Servicio antes del día del vencimiento antes de las 12:00 m.

- iii. Una vez la Gerencia de Servicio reciba original o copia de lo actuado, dependiendo del caso, procederá a remitirla a la Superintendencia Financiera de Colombia, a través del aplicativo web de este ente de control según aplique.
- iv. El área generadora de la respuesta deberá identificar la favorabilidad de la queja o reclamo y quejas exprés con alguno de los siguientes tres tipos de clasificación:

Clasificación	Descripción	
Favorable	Cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero.	
Parcialmente favorable	Cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente parte de la queja o reclamo del consumidor financiero.	
No favorable	Cuando la respuesta resuelva desfavorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero	

Así mismo, el área generadora de la respuesta debe informar la causa raíz identificada de la PQR, para ser codificada en el sistema.

Solicitud de prórrogas: Cuando no sea posible atender las Quejas o Reclamos dentro de dicho término, el área responsable deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora. (Circular básica Jurídica 029 de 2014, de la Superintendencia Financiera de Colombia). Es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- i. El área responsable deberá solicitar la proforma de notificación de prórroga previamente al vencimiento del plazo estipulado al buzón de contactenos@previsora.gov.co, indicando el motivo por cual se requiere.
- ii. El área responsable Realiza la notificación de la prórroga por escrito directamente al peticionario con anterioridad al vencimiento del plazo fijado inicialmente para dar respuesta.
- iii. En la notificación de prórroga se debe fundamentar plenamente los hechos o motivos que la justifiquen, exponiéndolos en forma correcta y objetiva.
- iv. Se debe indicar claramente el tiempo solicitado, el cual en ningún caso puede ser superior al plazo inicial, tal como lo dispone la norma.
- v. Se deberá remitir copia de la comunicación enviada al consumidor al buzón de contactenos@previsora.gov.co, para realizar los ajustes correspondientes y evidencia del caso.

- DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - DFC

GESTIÓN:

El canal de comunicación con Defensor del Consumidor Financiero será la Gerencia de Servicio.

Las PQR que se manifiesten a través del DCF tendrán el siguiente procedimiento, en los eventos que sea competente para resolverla:

- i. Si la PQR es presentada en entidad, esta deberá impartir traslado a la DCF, para que revise su competencia o no.
- ii. La Gerencia de Servicio recibe la PQR a través de la plataforma web definido por la defensoría, lo radica en el aplicativo interno y lo traslada al área correspondiente al siguiente día hábil de recepción.
- iii. El área correspondiente proyecta la respuesta dirigida al DCF de manera completa, clara, precisa, comprensible; la cual debe contener la solución o aclaración de lo reclamado y deberá ser enviada a la Gerencia de Servicio en original y formato Word dentro del tiempo límite otorgado, quien dará traslado al DCF a través del aplicativo web.

Las respuestas deben ser entregadas a la Gerencia de Servicio a más antes tardar del día del vencimiento antes de las 12:00 m. al buzón de contactenos@previsora.gov.co, informando la favorabilidad o procedencia de queja o reclamo con alguno de los siguientes tres tipos de clasificación:

Clasificación	Descripción	
Favorable	Cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero.	
Parcialmente favorable	Cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente parte de la queja o reclamo del consumidor financiero.	
No favorable	Cuando la respuesta resuelva desfavorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero	

Así mismo, el área generadora de la respuesta debe informar la causa raíz identificada de la PQR, para ser codificada en el sistema.

- iv. El DCF emitirá respuesta al cliente, sube la respuesta en el aplicativo web.

- v. La Gerencia de Servicio descarga copia de la respuesta y a su vez notifica copia a la dependencia que gestión la queja.

Solicitud de prórroga: de conformidad con la Decreto 2555 de 2010, en caso de requerirse prórroga, el área encargada de la gestión deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga, con anterioridad al vencimiento del plazo fijado inicialmente para responder y remitir copia de la comunicación a la Gerencia de Servicio al buzón de contactenos@previsora.gov.co, quien remitirá al Defensor del Consumidor Financiero la petición, a través del aplicativo web.

TÉRMINOS:

**Tiempos para la respuesta de casos a través del Defensor del Consumidor Financiero.
Titulo 2 Artículo 2.34.2.1.5 del decreto 2555 de 2010.**

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la

misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la

información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que, en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

La entidad deberá emitir respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en él envío tardío, en forma incompleta o en él no envió de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.
8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.
9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida. En caso

que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

10. La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2° del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

Parágrafo - El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.

DIRECTAS (TELEFONICAS, APP, FÍSICAS, E-MAIL, WEB, REDES SOCIALES y FAX)

RECEPCIÓN

- i. **Telefónicas:** Se reciben por el contact center a través de las líneas de atención al cliente a Nivel Nacional 01 8000 910 554, en Bogotá al (601) 3487555 o desde un

operador celular al #345 opción 3, En donde el agente del Contact Center registra la PQR's en el sistema.

- ii. **App:** Son las que ingresan por la aplicación móvil de la compañía.

Físicas, E-mail y/o verbales: Son las recibidas a través de las oficinas a nivel nacional por escrito, en forma verbal y/o correo electrónico. El funcionario de la oficina o sucursal correspondiente se encargará de registrar la PQR's en el aplicativo interno o dar traslado de manera inmediata a la gerencia de servicio para la radicación al buzón de contactenos@previsora.gov.co

Es función de todos los colaboradores reportar sin excepción todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban en la compañía.

- iii. **Web:** Son las radicadas a través del aplicativo disponible en sitio web y registradas directamente por el consumidor, ciudadano o aliado.
- iv. **Redes Sociales:** Son las recibidas a través de los medios sociales disponibles por la compañía.
- v. **Fax:** Son las recibidas a través del fax (601) 3487550 de atención al cliente.

TÉRMINOS

Los términos para atender las quejas o reclamos serán de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción en la compañía, siempre y cuando se ha posible, en caso contrario se deberá informar al cliente a través de correo electrónico y comunicación los motivos de la demora, el nuevo plazo no podrá exceder del doble inicialmente previsto.

GESTIÓN:

Una vez radicadas las PQR en el aplicativo unificado a través de los diferentes medios, la gerencia de servicio efectúa el siguiente procedimiento:

- i. La Gerencia de Servicio debe revisar que la PQR que se registre cumpla el lleno de los requisitos, que permita identificar el área o sucursal encargada de responder.
- ii. En caso que la PQR se encuentre incompleta, el funcionario de la Gerencia de Servicio solicitará a través del Contact center o por correo electrónico al quejoso completar la información, dentro del término para la atención de los derechos de petición en el presente manual.

La demora del cliente en suministrar la información no se contemplará dentro de los tiempos de atención, teniendo en cuenta que es ajeno al manejo de la compañía.

Si pasado un 1 mes desde la solicitud no se aporta la información requerida, se entenderá como desistida y se procederá al cierre en el sistema.

- iii. Si la PQR cuenta con la información básica que permita identificar el motivo de la misma y determinar el área de competencia, se dará traslado al área dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su radicación, indicando el plazo para su respuesta. de acuerdo con tiempos definidos para la atención de los derechos de petición en el presente manual
- iv. Cuando la gerencia de servicio identifique que la queja pueda ser atendida por esta área, se remitirá la respuesta directa al consumidor, dando manejo exprés de la

misma. Igualmente se notificará al área responsable para su conocimiento y fines pertinentes. Lo anterior, con el propósito de dar una mejor atención de las PQR.

- v. El área competente deberá emitir respuesta al consumidor financiero de manera completa, clara, precisa, comprensible y contener la solución o aclaración de lo reclamado, a través de correo electrónico o comunicación física, dentro del plazo contemplado para cada caso.

Enviaré copia de la actuación a la gerencia de servicio al buzón de contactenos@previsora.gov.co, informando la favorabilidad o procedencia de queja o reclamo y quejas exprés con alguno de los siguientes tres tipos de clasificación:

Clasificación	Descripción
Favorable	Cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero.
Parcialmente favorable	Cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente parte de la queja o reclamo del consumidor financiero.
No favorable	Cuando la respuesta resuelva desfavorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero



Así mismo, el área generadora de la respuesta debe informar la causa raíz identificada de la PQR, para ser codificada en el sistema.

- vi. Cuando la PQR corresponda a procesos tercerizados, la respuesta deberá ser emitida por el área encargada de la supervisión del contrato, enviando copia de lo actuado a la Gerencia de Servicio, dentro de los tiempos antes indicados.

vii. La copia de la respuesta deberá ser enviada a la Gerencia de Servicio al buzón contactenos@previsora.gov.co de manera inmediata para el cierre oportuno de las PQR's.

Solicitud de prórroga: En caso de requerirse prórroga, el área responsable deberá solicitarla a la Gerencia de Servicio con anterioridad al vencimiento del plazo fijado inicialmente para dar contestación al oficio, indicando claramente el tiempo solicitado e informando las razones en las que sustenta esta solicitud, el cual en ningún caso podrá exceder del doble inicialmente previsto.

- i. El área responsable deberá solicitar la proforma de notificación de prórroga previamente al vencimiento del plazo estipulado al buzón de contactenos@previsora.gov.co, indicando el motivo por cual se requiere.
- ii. El área responsable Realiza la notificación de la prórroga por escrito directamente al peticionario con anterioridad al vencimiento del plazo fijado inicialmente para dar respuesta.
- iii. En la notificación de prórroga se debe fundamentar plenamente los hechos o motivos que la justifiquen, exponiéndolos en forma correcta y objetiva.
- iv. Se debe indicar claramente el tiempo solicitado, el cual en ningún caso puede ser superior al plazo inicial, tal como lo dispone la norma.
- v. Se deberá remitir copia de la comunicación enviada al consumidor al buzón de contactenos@previsora.gov.co, para realizar los ajustes correspondientes y evidencia del caso.

d) ANÁLISIS DE PQR'S

Cuando la Gerencia de Servicio evidencie un aumento significativo en tiempos de atención, número de PQR u otro aspecto, dentro del análisis realizado a las PQR's, lo llevará al comité del SAC para tomar las decisiones pertinentes. Sin embargo, cada área será responsable del autocontrol en el proceso de trámite de PQR.

La Gerencia de Servicio, de forma mensual realizará revisión aleatoria del 10% de las PQR'S cerradas en el mes evaluado, con el propósito de validar la calidad en las respuestas, la veracidad de lo informado y la confirmación de recibido por parte del consumidor financiero. En caso de hallar oportunidades de mejora, se efectuarán recomendaciones a las áreas correspondientes y/o generará medidas de sensibilización para fortalecer el procedimiento de atención.

e) PUBLICACIÓN DE INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS

La Gerencia de Servicio, publicará en Previnet, dentro de los ocho (8) días hábiles del mes, el consolidado estadístico de PQR'S, incluyendo la clasificación por diferentes variables, para el análisis y toma de acciones pertinentes por parte de cada una de las sucursales y áreas de la compañía, cuando haya lugar.

Así mismo, publicará de forma mensual en la página web el reporte estadístico general de las PQR.

f) MEDIDAS Y CONTROLES DE LAS PQR'S

La Gerencia de Servicio realiza seguimiento permanente a las PQR'S, conjuntamente con las áreas responsables de la atención de las mismas. Adicionalmente, se tienen contemplados mecanismos de control:

- Participación en el comité de talleres y proveedores, donde se revisa el comportamiento de los talleres, y se presentará los resultados de satisfacción y de PQR'S.
- Publicación mensual del consolidado de PQR'S en la intranet de la compañía y reporte informativo a través de la página Web.
- Comité del SAC: la Gerencia de Servicio presentará el informe de PQR'S de la compañía y el sector.
- Las demás medidas contempladas dentro de los lineamientos por incumplimiento del SAC.

g) TRANSMISION A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA (SFC)

Las QR deben ser transmitidas a la Superintendencia Financiera de Colombia a través del aplicativo web disponible para ello en las fechas establecidas de conformidad con la normatividad aplicable al tema.

Las QR por datos personales deben de ser reportadas de manera semestral en los meses de febrero y agosto dentro de los quince (15) días hábiles a la Superintendencia de Industria y Comercio.

3.2.3. DERECHOS DE PETICIÓN

Para el trámite de atención de los derechos de petición en ejercicio del art. 23 de la constitución Política que se radiquen en la compañía a través de los diferentes medios disponibles de forma verbal o escrita, se aplicará el procedimiento establecido en la circular interna CIR 430 y teniendo en cuenta los siguientes términos.

TÉRMINOS:

- i. **Petición Incompleta:** si la comunicación no cuenta con la información suficiente para resolverla, se solicitará al peticionario que la complete, dentro de un término de diez (10) días hábiles siguientes de la radicación. El interesado contará con un 1 mes para responder, el cual puede ampliarse hasta por un término igual, so pena de declararse como desistimiento Tácito.
- ii. **Peticiones Verbales:** son atendidas por los funcionarios de las sucursales, casa matriz, correspondencia o cualquier otra dependencia de la compañía.
- iii. **Peticiones Irrespetuosas, análogas, Incomprensibles o Reiterativas:**
 - **Irrespetuosas:** Serán rechazadas.
 - **Incomprensibles:** Será devuelta al peticionario para que corrija o aclare, dentro de un término de diez (10) días hábiles siguientes a la recepción. En caso de no recibir aclaración o corrección se cerrará como desistida en el sistema.
 - **Reiterativas:** ante peticiones ya resueltas la compañía podrá remitirse a respuesta emitidas con anterioridad, salvo que la petición se hubiese negado por no cumplir con los requisitos.
 - **Análogas:** Cuando más de diez 10 personas formulan peticiones de información relacionadas, podrá emitir una única respuesta publicarse en la página web de la compañía y se enviará a cada uno de los interesados.
- iv. **Desistimiento**

Expreso: cuando el peticionario desiste expresamente en cualquier momento de la actuación, se procederá a su cierre en el sistema como desistido.

Tácito: No se recibe respuesta por parte del peticionario de la información requerida para poder resolver la solicitud, se procederá a su cierre como desistido.

TIEMPOS DE RESPUESTA:

Previsora Seguros atenderá las PQR's que se reciban a través de los diferentes canales de acuerdo a los siguientes términos:

TIPO PQR	Medio	Figura	Sub tipo DP	Tiempos de respuesta
Petición	Derecho de Petición	Legal	Consulta Autoridad	10
			Consulta Particular	30
			Copia o Información	10
			General	15
			Informes a congresistas	5
			Periodista	5
			Defensoría del Pueblo	5
	Directa	Normal	Copia o Información	10
			Consulta Autoridad	10
			General	15
SFC	Legal	N/A	Estipulado por la entidad	
DCF	Legal	N/A	8	
Queja o Reclamo	Derecho de Petición	Legal	N/A	15
			PQR Dato Personal	
	Directa	Normal	N/A	15
			PQR Dato Personal	
			Defensoría del Pueblo	
	SFC	Legal	N/A	15
DCF	Legal	N/A	8	
Queja Express	Directa	Normal	N/A	5
	SFC	Legal	N/A	5
PQR Dato Personal	Directa	Normal	Copia o Información	10
			Consulta Autoridad	10
			Informes a congresistas	5
			Periodista	5
			Defensoría del Pueblo	5
	Derecho de Petición	Legal	Copia o Información	10
			Consulta Autoridad	10
			Informes a congresistas	5
			Periodista	5
			Defensoría del Pueblo	5
Felicitación	Directa	Normal		15
Sugerencia	Directa	Normal		15

Nota: Los tiempos por proceso SAC serán manejados en días calendario a fin de garantizar la oportuna atención de los PQR's a excepción de casos especiales evaluados previamente por la gerencia de servicio o que tengan una normatividad especial.

Solicitud de Prórroga: En los casos de no poder atender la petición dentro del plazo señalado, la sucursal y/o área responsable, deberá informar interesado antes de su

vencimiento por escrito, justificando los motivos y razones de la demora, señalando un plazo razonable, el cual no podrá exceder el doble del inicial previsto.

Atención Prioritaria y Preferencial: Se dará prioridad a las peticiones que busquen el reconocimiento de un derecho fundamental, a fin evitar un perjuicio irremediable al peticionario, por razones de salud o seguridad personal y esté en peligro inminente la vida o la integridad y las que formulen los periodistas en desarrollo de su profesión.

Interrupción de términos:

La suspensión términos operará en las siguientes situaciones:

- Cuando se solicite al peticionario completar los requisitos, corregir o allegar la información o documentos para realizar la gestión.
- Por falta de competencia de la compañía

Publicación del Registro Público:

La Gerencia de Servicio, publicará en Previnet el consolidado general del registro público organizado detallado sobre los derechos de petición que lleguen a la compañía, para consulta, análisis y toma de acciones pertinentes por parte de cada una de las sucursales y áreas responsables, cuando haya lugar.

Así mismo, se publicará en la página web el reporte estadístico general y el registro público para su consulta de conformidad con la Circular Externa No. 001 del 2011 y los lineamientos contemplado en la circular interna CIR-430

3.2.4. REVISIÓN DE LAS SOLICITUDES Y RECOMENDACIONES DEL DCF

La Gerencia de Servicio, de forma anual llevará a Comité del SAC las recomendaciones formuladas por el Defensor del Consumidor Financiero efectuadas en el informe de gestión, para la revisión correspondiente del proceso en los casos que aplique generar acciones o

medidas encaminadas a fortalecer el SAC. Así mismo, el DCF debe presentar a la Asamblea General del Accionistas y de manera previa deberá rendir el informe directamente a la Junta Directiva.

3.3. DOCUMENTACIÓN

Los soportes al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, se manejarán como documento fuente de las generalidades del SAC contenidas en el presente manual, el cual incluye toda la reglamentación y orientaciones fundamentales de Previsora Seguros para garantizar la integridad y confiabilidad de la información que se maneje.

Dentro del SAC, se tiene como documento principal, el presente Manual que define los lineamientos que tendrá Previsora Seguros para dar cumplimiento a la normatividad vigente en relación con una eficaz protección y atención al consumidor financiero.

Adicionalmente, como documentos de soporte a la buena ejecución del sistema se tendrán los siguientes:

- Actas de Junta Directiva y los respectivos informes del Representante Legal
- Informes de Revisoría Fiscal, control Interno y Defensoría del Consumidor Financiero.
- Informes y actas del comité del SAC
- Registros y documentación que evidencian el funcionamiento del SAC
- Glosario de términos y definiciones
- Documentación sobre defensor del consumidor financiero
- Documentación del programa de educación financiera “saber seguro”
- Documentación protocolo atención especial o prioritaria
- [Decálogo de cliente/carta de trato digno](#)
- [Decálogo de cliente/carta de trato digno \(Traducción WAYUUNAIKI\)](#)

- Normograma Integrado

3.3.1. PROCEDIMIENTO PARA EL ADECUADO MANEJO DE SOPORTES DOCUMENTALES.

La Vicepresidencia Comercial a través de la Gerencia de Servicio será la responsable de manejar todos los soportes documentales que puedan mostrar las evidencias del buen funcionamiento del SAC.

Mantendrá en medio físico y/o electrónico, el soporte actualizado que incluya los soportes antes mencionados de conformidad con los lineamientos de control documental definidos al interior de la compañía.

3.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Teniendo en cuenta la normatividad vigente, se presenta la estructura organizacional en la cual se establecen las funciones y responsabilidades:

3.4.1. JUNTA DIRECTIVA

- a. Establecer y aprobar las políticas relativas al SAC.
- b. Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- c. Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- d. Aprobar los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el buen funcionamiento del SAC.
- e. Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad vigilada evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.

- f. Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

3.4.2. REPRESENTANTE LEGAL

- a. Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones.
- b. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- c. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- d. Liderar los planes y campañas que ayuden a la construcción de una cultura de servicio en toda la organización.
- e. Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- f. Velar por la correcta aplicación de los controles.
- g. Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo entre otros:
 - Las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz) y el área responsable.
 - La gestión realizada por la administración para identificar, medir, controlar y monitorear los hechos o situaciones que vulneren los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros

3.4.3. ÓRGANOS DE CONTROL

a) CONTROL INTERNO

La oficina de Control Interno será responsable de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas; y deberá presentar los informes correspondientes a la Junta Directiva acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

b) REVISORIA FISCAL

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Revisoría Fiscal deberá evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

Así mismo, deberá elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva como mínimo de manera semestral, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

c) COMITÉ DEL SAC

El Comité del SAC estará conformado por representantes de: Presidencia, Vicepresidencia Técnica, Vicepresidencia de Indemnizaciones, Vicepresidencia Comercial, Gerencia de Servicio, Gerencia de Riesgo, Gerencia Jurídica, Gerencia de Talento Humano, Gerencia de Desarrollo Comercial, Gerencia Innovación y Procesos. Para un total de diez 10 áreas.

La Gerencia de Servicio actuará como secretario del comité, y será el área encargada de realizar las citaciones y seguimiento a las acciones definidas en las sesiones.

Dependiendo de los temas a tratar en las reuniones de dicho comité, se invitarán representantes de las áreas a que haya lugar.

El Comité SAC será responsable de:

- a. Facilitar las relaciones inter áreas, dar a conocer las buenas situaciones y oportunidades de mejoramiento al interior de la organización.
- b. Administrar el SAC, su manual y sus diferentes actualizaciones.
- c. Efectuar una revisión a los informes y evaluaciones periódicas del SAC que efectúen los órganos de control y la Defensoría del Consumidor Financiero.
- d. Entregar un informe semestral al representante legal, quien deberá presentarlo a la Junta Directiva respecto a los avances del SAC.
- e. Velar por establecer los correctivos necesarios frente al incumplimiento de las normas del SAC, involucrando a los líderes de las diferentes áreas.
- f. Administrar los controles que se han establecido para el cumplimiento de las políticas del SAC.

3.4.4. OTRAS FUNCIONES

A continuación, se detallan las funciones específicas de aquellas áreas que tienen un alto impacto en el desarrollo del SAC y que, por lo tanto, además de las funciones propias del comité del SAC, tendrán otras adicionales.

a) GERENCIA DE SERVICIO

- a. Guiar el diseño del SAC y los diferentes proyectos que se requieran para su implementación y funcionamiento.
- b. Brindar asesoría en las diferentes áreas de Previsora Seguros para aplicar y desarrollar las etapas del SAC.
- c. Cuidar que se efectúe la debida divulgación del manual del SAC a través de la intranet, apoyados en la Gerencia de Comunicaciones o el área que corresponda.
- d. Publicar en la página web los principales lineamientos del SAC, apoyados en la Gerencia de Comunicaciones o el área que corresponda.
- e. Generar revisiones trimestrales al cumplimiento de los lineamientos del SAC.
- f. Manejar el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos con sus diferentes indicadores.
- g. Administrar y custodiar los documentos generales del SAC.
- h. Dar a conocer los resultados de las mediciones de percepción de clientes.
- i. Definir e implementar el programa de educación financiera, en coordinación con las áreas que se requiera.
- j. Administrar el programa de educación financiera.

b) COMITÉ DE COMUNICACIONES O EL ÁREA QUE CORRESPONDA

- a. Garantizar que los diferentes medios de comunicación que maneja el área brinden información unificada, confiable y oportuna respecto a los diferentes productos y servicios, así como el procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos, sobre el sistema de Atención Financiero, en coordinación con las áreas dueñas de la información.
- b. Apoyar campañas de comunicación relativas a la divulgación del SAC, al refuerzo de comportamientos que favorezcan el ambiente de respeto y buena atención al Consumidor Financiero.

c) GERENCIA DE TALENTO HUMANO

- a. Apoyar el desarrollo de los programas de capacitación del SAC.
- b. Remitir los reportes sobre el SAC correspondientes a capacitación, acorde a los requerimientos del sistema.
- c. Apoyar a la Gerencia de Servicio en la implementación y gestión de programas que incentiven la buena atención al consumidor financiero, así como en la participación en los programas de capacitación e inducción.
- d. Desarrollar conjuntamente con la gerencia de servicio programas formación que fortalezcan la cultura de servicio al interior de la entidad.
- e. Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio en los funcionarios, mediante programas de capacitación y sensibilización
- f. Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, de acuerdo con la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización:

3.5. INFRAESTRUCTURA

Previsora Seguros cuenta con la infraestructura tecnológica y física necesaria para el adecuado funcionamiento, de tal forma que permite una debida prestación de los servicios a los aliados estratégicos, consumidores financieros y al mercado en general que desee establecer relaciones con la entidad, a través de la estrategia corporativa.

Igualmente, se maneja a través de la Secretaría General todo lo relacionado con personal, adecuación de los espacios físicos de acuerdo a la normatividad vigente en materia de

accesibilidad y señalización para la facilitar la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Los lineamientos específicos en materia de infraestructura están definidos dentro de los manuales correspondientes a tecnología, recursos físicos y recurso humano.

3.6. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

A nivel interno, dentro de los programas de inducción y capacitación se contemplan los temas referentes al SAC, aspectos relacionado con la debida diligencia, trato justo, protección, respecto y servicio de conocimiento para todos los colaboradores de la compañía., en el cual se adiciona una capitulo con recomendaciones para la atención prioritaria y de personas con y/o en situación de discapacidad.

La compañía incorporó en el proceso de inducción y capacitación el curso del SAC, a través de la plataforma virtual de aprendizaje e-learning. Posterior a la entrada en vigencia del presente manual, se habilitará el curso en dicha plataforma, para ser realizado por los funcionarios de la compañía.

El curso estará a disposición de manera permanente, pero una vez se publique, se tendrá que realizar y aprobar la respectiva evaluación, como mínimo, una vez por semestre. La gerencia de servicio, podrá implementar los mecanismos que considere relevantes para motivar la realización del curso en mención, en coordinación con la Gerencia de Talento Humano y Subgerencia de Desarrollo de Talento Humano

El curso del SAC aplica para el personal tercerizado del Contact Center de Servicio, Contact Center de Asistencia, talleres, ajustadores, puntos de venta y correspondencia;

adicionalmente, será responsabilidad de las áreas supervisoras de los respectivos contratos garantizar la realización de este dentro del plazo establecido.

Cada vez que se realice actualización del manual parcial o totalmente se deberá ajustar el curso y/o socializar los mismos.

3.6.1. DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SAC

Para garantizar que toda la compañía se encuentre debidamente informada sobre los lineamientos del SAC, la gerencia de servicio, en coordinación con las áreas pertinentes, implementará los mecanismos a que haya lugar para la divulgación y sensibilización, a través de los diferentes medios como son inducción, curso virtual, capacitaciones presenciales u otros.

3.6.2. FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE SERVICIO

La compañía ha definido y publicado en ISOLUCION, la promesa de valor que incluye un enfoque puntual sobre servicio, direccionado en prestar una mejor atención a través de los diferentes puntos de contacto a nivel nacional.

Para esto, se establecerán lineamientos de servicio que manejará la compañía para la debida atención del consumidor financiero y/o ciudadano, incluyendo el trámite de quejas y reclamos, para estandarizar la experiencia de servicio a nivel nacional.

Con el apoyo de la gerencia de talento humano y subgerencia de desarrollo de talento humano, se coordinarán los programas de capacitación sobre cultura de servicio a que haya lugar que permitan fortalecer la cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros y/o ciudadanos

Adicionalmente, se generarán incentivos para motivar la excelencia en la atención al consumidor financiero acorde con la cultura organizacional de la compañía.

3.7. EDUCACIÓN FINANCIERA

La Superintendencia Financiera de Colombia ha resaltado la importancia y el impacto de la educación financiera, que se considera como un elemento fundamental para la protección del consumidor.

Previsora Seguros ha desarrollado el programa propio de educación financiera, el cual se encuentra definido a través del documento “Saber Seguro”, anexo a este manual, el cual contempla los lineamientos del programa.

Se tiene disponible un curso virtual sobre temas generales de seguros, donde el interesado podrá participar de manera libre. Al curso se puede acceder desde la web corporativa, o ingresando directamente a www.saberseguro.com. Los contenidos del programa han sido adaptados para personas con discapacidad auditiva, sordas y motrices, entre otras, de acuerdo con el tipo de clientes que maneja la compañía.

En la página web se encuentra la información relacionada con los derechos y deberes de los consumidores financieros y/o ciudadanos, lo relacionado con PQR's, permite tener acceso con la Superintendencia Financiera de Colombia y los diferentes canales de contacto disponibles.

Dentro del programa se contempla la realización de charlas, talleres u otros mecanismos, que permitan generar un mayor cubrimiento de personas capacitadas en educación financiera.

Adicionalmente, la compañía participa del programa de educación financiera del sector “viva seguro”, liderado por FASECOLDA.

3.8. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La compañía cuenta con diferentes medios o canales de información al consumidor financiero y/o ciudadano, como son: correo electrónico corporativo contactenos@previsora.gov.co, líneas de atención telefónica a nivel 01 8000 910 554, en Bogotá (601) 3487555, numeral 345, páginas web, sucursales y puntos de atención a nivel nacional, app móvil, chat y chatbot en línea y video llamada a través la página web www.previsora.gov.co, entre otros.

En caso de generarse canales de comunicación adicionales, como redes sociales u otros, el área encargada de la administración de estos, deberá velar porque se dé cumplimiento a los lineamientos del SAC, principalmente a lo relacionado con información y atención de PQR.

Adicionalmente, a través de la carta del trato digno y protocolos de servicios disponibles en el sitio web precisa los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y/o ciudadanos, así como los diferentes medios disponibles para establecer contacto con la entidad para cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.

Previsora Seguros con el fin de garantizar la protección y debida atención de los consumidores financieros y/o ciudadanos ha generado un documento disponible en el sitio web, el cual contempla los lineamientos para la atención especial o prioritaria, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, 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 de Colombia y demás normas aplicables para consulta de todos los interesados.

3.8.1. Información sobre productos y servicios:

Las áreas generadoras de la información que compete al consumidor, deberán realizar la oportuna divulgación a los diferentes canales, para evitar asimetría en la información y garantizar que la misma se encuentre publicada y actualizada en los diferentes medios de comunicación a que haya lugar.

Las áreas de producto de la compañía deberán garantizar la disponibilidad en la página web de los clausulados vigentes de los productos estandarizados. Esta información deberá actualizarse cada vez que se realicen modificaciones a los mismos.

La compañía deberá contemplar los lineamientos de la Ley 1328 de 2009, Capítulo V, CBJ 029 de 2014, Parte I Título III Capítulo I, Circular Externa 049 de 2015, Circular Externa 018 de 2016 y Circular Externa 048 de 2016 correspondiente a cláusulas y prácticas abusivas, principalmente en la elaboración de los clausulados.

3.8.2. Procedimientos para atención de peticiones, quejas o reclamos

El manejo de las peticiones, quejas y reclamos al interior de la compañía se tiene definido dentro de los procedimientos del SAC, los cuales se informan a los clientes a través de la página web y los demás canales de comunicación, contemplando los diferentes medios de radicación: directo (correo electrónico, medio físico y/o verbal), telefónico, web, app móvil, superintendencia financiera y defensor del consumidor financiero, y otros que se lleguen a

generar, que igualmente quedarán divulgados a través de la web, y se manejarán a través del procedimiento para la atención de PQR's.

3.8.3. Defensor del consumidor financiero

La información relativa con el consumidor financiera estará a disposición de los consumidores de conformidad con los lineamientos del presente manual.

4. CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS

De conformidad con el capítulo V arts. 11 y 12 de la Ley 1328 de 2009, art. 11.2.4.2 del decreto 2555 de 2010, capítulo I título II parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, Circular Externa 018 y 048 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la compañía debe evitar que se incorporen cláusulas abusivas dentro de sus clausulados vigentes, así como prácticas que generen abusos para los consumidores financieros.

Previsora Seguros a través de un documento presentará algunos de los ejemplos de cláusulas y prácticas que son consideradas abusivas, el cual estará a disposición para consulta de los interesados en la página web de la compañía.

5. IMPLEMENTACION

La Gerencia de Servicio durante los cuatro meses siguientes a la divulgación del presente manual, adelantará las gestiones pertinentes para garantizar que todos los lineamientos definidos en el mismo sean implementados al interior de la organización. Para lo cual, de ser necesario se realizarán reuniones con las áreas pertinentes, comunicaciones por parte de la gerencia o la alta dirección y demás acciones necesarias para que todas las dependencias que tengan responsabilidades directas en el SAC las conozcan y gestionen las acciones para su cumplimiento.