	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 1 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023


PORTADA

A) HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	12/10/2011	Consolidación del sistema de atención al usuario (consumidor)
2	20/11/2020	Actualización del sistema de atención al usuario (consumidor)
3	17/04/2023	Actualización del sistema de atención al usuario (consumidor) con la circular 013 del 10 de Junio de 2022, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: María Alejandra Muñoz Delgado	Nombre: Luz Stella Restrepo Henao	Nombre: Francisco Alvaro Ramírez Rivera
Cargo: Profesional Especializado Prestaciones Económicas Fecha: 17/04/2023	Cargo: Subdirectora Administrativa y Financiera Fecha: 17/04/2023	Cargo: Director General Fecha: 17/04/2023
REVISÓ	REVISÓ	REVISÓ
Nombre: Luis Enrique Cortés Callejas	Nombre: Lydia Edith Rivas Niño	Nombre: Germán Armando Correa Amado
Cargo: Subdirector (E) de Prestaciones Económicas Fecha: 17/04/2023	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica Fecha: 17/04/2023	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Fecha: 17/04/2023
REVISÓ	REVISÓ	REVISÓ
Nombre: Julián David Lara Romero	Nombre: Oscar Herrera Isaza	Andrea del Pilar León Rodríguez
Cargo: Coordinador Grupo Interno Administrativo y de Gestión Judicial Oficina Asesora Jurídica Fecha: 17/04/2023	Cargo: Contratista Asesor Sistemas de Gestión Fecha: 17/04/2023	Cargo: Profesional Especializado Unidad de Riesgo Operativo -URO Fecha: 17/04/2023

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 2 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN

N°	NOMBRE Y CARGO
1	Director General
2	Subdirector de Prestaciones Económicas
3	Subdirector Administrativo y Financiero
4	Jefe Oficina Asesora Jurídica
5	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
6	Área de Atención al Usuario – Subdirección de Prestaciones Económicas
7	Unidad de Riesgo Operativo -URO

ORIGINAL FIRMADO

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 3 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

1. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de consolidar el Sistema de Atención al Usuario (consumidor) – SAC, el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, desarrolló el Manual del SAC, con fundamento en la Ley 1328 de 2009 que consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales, fortalecer en la entidad la cultura de atención, respeto y servicio a los usuarios (consumidores); la adopción de un sistema para suministrarles información adecuada; y robustecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.

En desarrollo de los lineamientos definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Circular Básica Jurídica 007 de 1996, modificada por la Circular Externa 029 de 2014, la Circular Externa 015 del 30 de junio de 2010 y la Circular Externa 013 del 10 de Junio de 2022, se consolida este Sistema con el fin de institucionalizar los elementos, directrices, procedimientos y comportamiento de los servidores de la entidad frente a los usuarios (consumidores), basado en los derechos, principios y obligaciones establecidos en la Ley 1328 de 2009 y demás normas que lo regulan, por ello consciente de la importancia de establecer un Sistema que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a sus usuarios (consumidores), el Fondo fijó políticas y formuló procedimientos que permiten contar con reglas claras respecto de la debida atención y protección a los usuarios (consumidores), además de conocer y gestionar las necesidades, las expectativas de los clientes, en observancia de los principios orientadores sobre esta materia previstos, especialmente lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009.


El Sistema de Atención al Usuario (Consumidor) de FONPRECON, se articula con el Sistema de Atención al ciudadano, Sistema Integrado de Gestión y de Control de la Entidad y con los demás sistemas o lineamientos que incidan en la prestación del servicio.

Por lo anterior, y a modo de síntesis, este manual tiene como fin:

- Fomentar dentro de la Entidad una cultura de atención y servicio a los usuarios (consumidores).
- Establecer un sistema de información adecuado para sus usuarios (consumidores).
- Fortalecer el proceso de atención de quejas, reclamos y sugerencias.
- Incentivar el cumplimiento y protección de los derechos de los usuarios (consumidor).
- Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero y su educación

2. OBJETIVO

El Sistema de Atención al Usuario (consumidor), tiene por objeto establecer y dar a conocer las políticas, lineamientos, actividades, condiciones, controles y decisiones necesarias, para la debida atención, protección a sus usuarios (consumidores) y suministro de información oportuna, veraz y adecuada de los productos y servicios prestados, con el objeto de propiciar un

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 4 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

ambiente de protección y respeto, implementando mecanismos que propenden por la observancia de los principios orientadores en materia de protección de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente.

Para el desarrollo y puesta en marcha del SAC, la entidad se apoya en los procesos, procedimientos y en general, en las herramientas que ha venido implementando en el marco de la administración de los riesgos propios de su actividad, en las medidas adoptadas para la seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de comunicación, así como en las actividades de revisión y seguimiento desarrolladas en el Sistema de Control Interno -SCI.

3. ALCANCE


El Sistema de Atención al Consumidor Financiero está orientado a todos los usuarios (consumidores) y servidores del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON, y se encuentra al alcance de las partes interesadas. Es deber de todos los servidores de la entidad velar por el cumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos en este manual y por el fortalecimiento de una cultura de servicio, de atención, debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los usuarios (consumidores).

4. RESPONSABLES

Los responsables de ejecutar este procedimiento son el Subdirector de Prestaciones Económicas, Subdirector Administrativo y Financiero, el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y los Coordinadores de Grupo.

5. BASE LEGAL


- Ley 361 de 1997 *“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones”*, reglamentada por los decretos 1538 de 2005 y decreto 470 de 2007
- Ley 1328 de 2009 *“Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”*.
- Decreto 2241 de 2010 *“Por el cual se reglamenta el Régimen de Protección al Consumidor Financiero del Sistema General de Pensiones y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto 3993 de 2010 *“Por el cual se modifica el Decreto 2555 del 15 de julio de 2010 y se reglamenta la función de conciliación del Defensor del Consumidor Financiero”*.

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 5 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023


- Circular Básica Jurídica 007 de 1996
- Circular Básica Jurídica N° 029 de 2014, Parte I, Título III, Capítulo II “*Instancias de Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas*”; de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Circular Externa 008 de 2017, modificatoria de la Circular Básica Jurídica, expedida mediante la Circular Externa 029 de 2014, respecto del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.
- Circular Externa 037 de 2018, a través de la cual se crea el Formato 537 (Proforma F. 3000-91) – Experiencia del consumidor financiero con el sector asegurador y se modifican los formatos 378 y 379 (proforma F.0000-98 y F.0000-116) – Informe estadístico de reclamaciones (Se deroga la CE 045 2006).
- Normas que regulan el derecho de petición (PQRS).
- Circular Externa 013 de 2022, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio de la cual se imparten instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.

6. DEFINICIONES

- 6.1. Sistema de Atención al Usuario (Consumidor) - SAC:** Sistema que busca fortalecer las relaciones, obligaciones y deberes de FONPRECON, frente a los consumidores financieros teniendo en cuenta aspectos como la atención de peticiones, quejas y reclamos, la educación financiera, el manejo de la información, entre otras.
- 6.2. Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario actual y potencial de FONPRECON, que haga uso de los servicios financieros de la entidad.
- 6.3. Cliente:** Persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- 6.4. Usuario:** Persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada, accede a la prestación de los servicios que ofrece FONPRECON y que tiene derecho a recibir respuesta oportuna y pertinente a sus solicitudes.
- 6.5. Cliente Potencial:** Persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa a utilizar los servicios o productos ofrecidos por FONPRECON.

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 6 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

- 6.6. Atención al Usuario:** Servicio creado para atender directamente las consultas, quejas, reclamo, denuncias y peticiones, que plantean los usuarios
- 6.7. Cultura:** Es el conjunto de valores, creencias y normas compartidas por los integrantes de FONPRECON y que dan forma al comportamiento y expectativas de cada uno de los servidores de la entidad.
- 6.8. Cultura de Servicio:** Son las creencias, sistemas, estrategias, decisiones, normas, procedimientos, liderazgo y comportamientos de los funcionarios y contratistas de FONPRECON, que están orientados al logro de resultados que beneficien al usuario y aseguran su satisfacción total.
- 6.9. Derechos de los Usuarios (Consumidor):** El usuario tiene derecho a recibir por parte de la entidad los servicios que cumplen con los estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones que asumen las entidades. Así mismo, el usuario debe recibir publicidad e información transparente, clara y verificable sobre las características de los servicios que ofrece la entidad y exigir calidad y eficacia en la prestación del servicio.
- 6.10. Defensor del Consumidor Financiero:** Persona que se encarga de proteger a los usuarios y sus derechos de posibles irregularidades o abusos en los que puedan incurrir las entidades. Es el vocero de los usuarios con el fin de contribuir a la solución de sus conflictos, emitiendo su concepto objetivo e imparcial, y debe actuar como conciliador entre los usuarios y FONPRECON. También puede realizar recomendaciones a la entidad para mejorar la atención a los usuarios y proponer modificaciones normativas a las autoridades de control para proteger los derechos de los usuarios.
- 6.11. Petición:** Solicitud verbal o escrita presentada en interés general o particular.
- 6.12. Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona o usuario, respecto a la conducta presumiblemente irregular, cometida por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- 6.13. Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad que realiza un usuario, ya sea en forma verbal, escrita o en medio electrónico, sobre el incumplimiento en la prestación de un servicio o sobre su insatisfacción acerca de los resultados o el desarrollo del servicio
- 6.14. Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad
- 6.15. Denuncia:** Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de FONPRECON, conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye presuntos actos de corrupción.

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 7 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

6.16. Derechos de Petición: Es un derecho fundamental que tiene toda persona de formular en forma verbal o escrita, ya sea en interés general o particular, peticiones respetuosas a las entidades públicas sobre las materias de su competencia

6.17. Satisfacción del Cliente: Actitud positiva del cliente hacia FONPRECON, que demuestra que el producto o servicio brindado ha cubierto sus necesidades y expectativas.

6.18. Servicio: Conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrecen con el fin de responder a las necesidades de los usuarios en el momento y lugar adecuado, y se asegure un uso correcto del mismo. Los servicios se refieren a aquellas actividades relativas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los usuarios (consumidores).

6.19. Consumidor Financiero en situación de Discapacidad: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de los productos o servicios ofrecidos por las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera, con limitación o falta de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de sus actividades.


6.20. Afiliado Obligatorio: Todas las personas vinculadas mediante contrato de trabajo, los servidores públicos, las personas naturales que presten directamente servicios bajo la modalidad de contratos de prestación de servicios, los trabajadores independientes, los grupos de población que por sus características o condiciones socioeconómicas sean elegidos para ser beneficiarios de subsidios a través del Fondo de Solidaridad Pensional.

7. ELEMENTOS MINIMOS DEL SAC


En el desarrollo del SAC se tiene en cuenta las normas legales vigentes, la doctrina y los procesos operativos implementados por FONPRECON, entre ellos, el procedimiento para la atención de las PQRSD, atención al usuario, Programa de interacción con los afiliados y prepensionados, canales de comunicación para la atención de los usuarios, políticas para la publicación de documentos, así como la información de gestión reportada por el Defensor del Consumidor Financiero.

7.1. Políticas

7.1.1. Los servidores de la entidad atenderán las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, con la debida diligencia, brindando información y orientación oportuna al usuario sobre temas de competencia de FONPRECON, a través de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la entidad, direccionando las PQRSD a los responsables de dar solución, generando elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la eficacia y la eficiencia de la atención al usuario buscando satisfacción de los mismos, promoviendo la transparencia de la gestión pública y el fortalecimiento de la imagen institucional.

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 8 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

- 7.1.2.** Las peticiones, quejas, reclamos o denuncias presentadas por los usuarios del Fondo deben ser canalizadas a través de la Dirección General y los jefes de proceso y deberán ser atendidas dentro de los términos de ley, siguiendo para ello las actividades previstas en el procedimiento de PQRSD, que se encuentra a disposición de todos los servidores de FONPRECON en la web de la entidad, link: sistema de gestión de calidad ([\\fdofserver.fonprecon.red](http://fdofserver.fonprecon.red)).
- 7.1.3.** Los jefes de proceso verificarán el cumplimiento de los tiempos de respuesta de las peticiones de interés general, peticiones de documentos o información y derechos de formulación de consultas, establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- 7.1.4.** Las peticiones de atención prioritaria, por razones de salud o seguridad serán atendidas de manera inmediata y se adoptarán las medidas de urgencia necesarias.
- 7.1.5.** La entidad adelantará las acciones tendientes a propiciar un ambiente de atención y respecto por el usuario (consumidor), para ello se evaluará de forma permanente la adecuación de su infraestructura física y de recursos técnicos y humanos necesarios, de acuerdo a los recursos presupuestales destinados para tal fin.
- 7.1.6.** Dentro del plan anual de capacitación, la entidad incluirá por lo menos un tema relacionado con la cultura en materia de protección al Usuario (consumidor).
- 7.1.7.** Se desarrollarán campañas de educación financiera que permitan a los consumidores financieros, adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos, las obligaciones, sus derechos y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de éstos.
- 7.1.8.** Para la accesibilidad de los usuarios con discapacidad, FONPRECON, adelantará la adecuación de entornos y dispositivos según los recursos destinados con el fin de que las personas discapacitadas puedan usarlos de la misma manera que el resto de la población. Para ello se tendrán en cuenta aspectos técnicos que reduzcan las barreras para quienes sufren de alguna discapacidad (como rampas para las personas que se movilizan en sillas de ruedas).
- 7.1.9.** FONPRECON, prestará un servicio de calidad, ágil y amable, buscando la satisfacción de los usuarios, de acuerdo con la normatividad vigente en materia pensional, garantizando que en la atención y ofrecimiento de los servicios, se suministre información completa, objetiva y veraz.
- 7.1.10.** Se debe evaluar, monitorear, controlar y buscar el mejoramiento continuo de los niveles de satisfacción del cliente de FONPRECON, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos misionales en materia de servicio, así:

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 9 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

- Realización de encuestas de satisfacción.
- Indicadores de Gestión del proceso de Atención al Afiliado y Pensionado.
- Auditorías Internas.
- Nivel de Satisfacción de los Clientes Externos.

7.1.11. Atender y resolver con eficiencia, calidad y oportunidad las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias, en las condiciones previstas, identificando las causas generadoras de las mismas, así como diseñando e implementando mecanismos de corrección, prevención y mejoramiento, que constituyan un mejor servicio

7.1.12. Realizar actividades con todos los Servidores Públicos de la Entidad, referentes al conocimiento y entendimiento del Manual del Sistema de Atención al Consumidor – SAC, para ello se adelantarán las siguientes acciones:

- Publicación del Manual SAC en la página Web.
- Socialización del Manual SAC a todos los Servidores Públicos de la Entidad.
- Socialización del procedimiento de Atención al Usuario y al Ciudadano de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias.
- Realizar talleres relativos al Manual SAC de la Entidad.
- Contar con listas de asistencia a la socialización del Manual SAC.
- Medición del impacto de los talleres que se realicen sobre socialización del Manual SAC.


7.2. Procedimientos

En el desarrollo del manual de atención al consumidor SAC se tiene en cuenta las normas legales vigentes, la doctrina y los procesos operativos implementados por FONPRECON, entre ellos, el procedimiento para la atención de las PQRSD, atención al usuario y al ciudadano, atención de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Programa de interacción con los afiliados y prepensionados, canales de comunicación para la atención de los usuarios y políticas para la publicación de documentos, así como la información de gestión reportada por el Defensor del Consumidor Financiero.

7.3. Documentación

Todos los procedimientos, informes, mediciones, seguimiento y control del SAC, deberán estar debidamente documentados y contar con los registros estadísticos que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información relacionada con el sistema, así:

- Procedimiento de atención al Usuario

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 10 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023


- Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRDS.
- Encuestas de satisfacción aplicadas
- Indicadores de Gestión del proceso de Atención al Afiliado y Pensionado.
- Auditorías Internas.
- Informes periódicos sobre gestión de PQRS.
- Nivel de Satisfacción de Clientes Externos.
- Oportunidad en la respuesta de las PQRS.

7.4. Estructura Organizacional

De conformidad con la normatividad vigente y con el objetivo de brindar una adecuada atención y protección al Consumidor Financiero, FONPRECON cuenta, con una estructura organizacional en la cual se establecen las funciones y responsabilidades en esta materia y complementa las demás funciones asignadas:

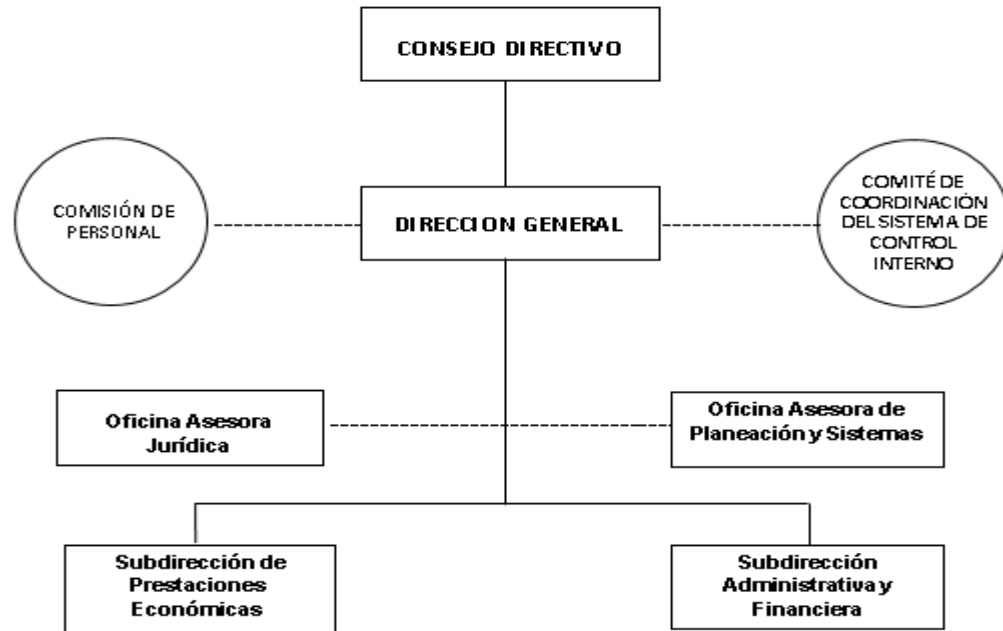
Deberes generales: Todos los funcionarios de FONPRECON, deberán velar por el cumplimiento de las políticas propuestas por el SAC, conocer su existencia, mantener una cultura de atención, servicio, debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los consumidores financieros.

La siguiente, es la estructura organizacional de FONPRECON, de conformidad con lo establecido en el Decreto 3992 de 2008, *“Por el cual se aprueba la modificación de la Estructura del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República”*:


	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 11 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

ORGANIGRAMA

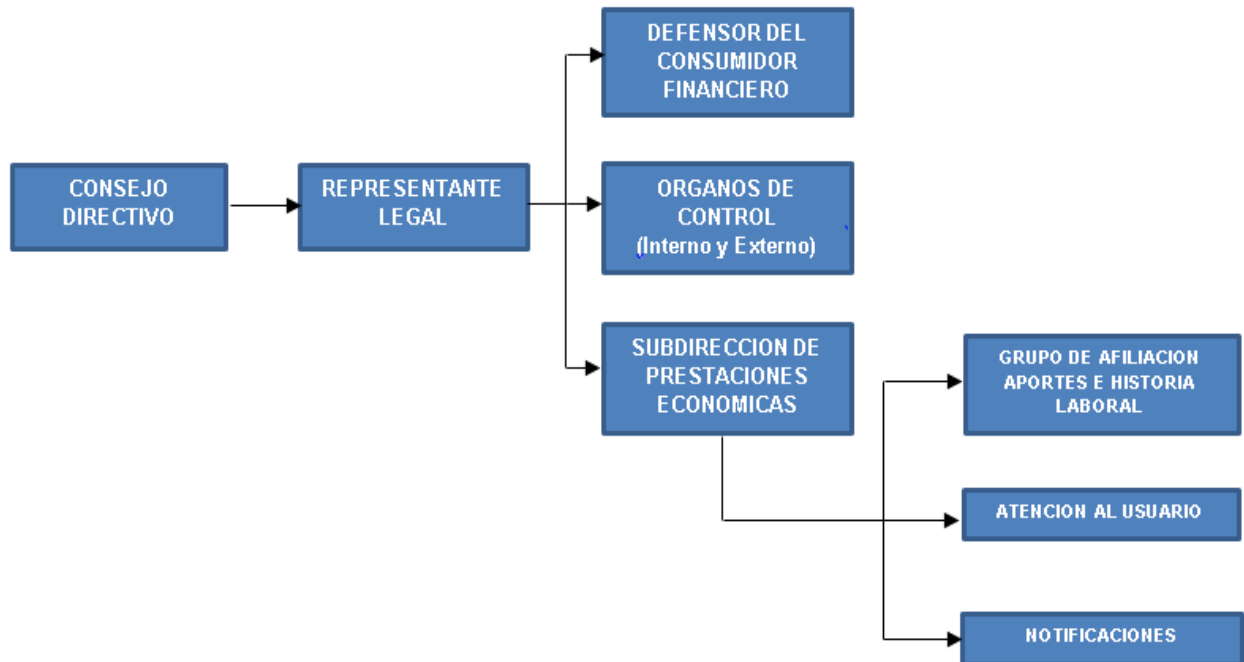
FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA



ORIGINAL

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 12 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

7.4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SAC




7.5. Infraestructura

Fonprecon dispone de una infraestructura física amplia y debidamente equipada para la atención de sus usuarios, cuenta con una sala de espera dotada de mobiliario cómodo, una ventanilla para radicación de documentos, así como también de un módulo de información.

Para la atención de sus usuarios ha dispuesto múltiples canales de contacto, entre ellos tenemos:

- a) Canal Presencial: Se refiere a un punto de atención presencial de los clientes y al recurso humano calificado, donde pueden preguntar acerca de los trámites y servicios, también realizar diferentes solicitudes, así como también presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones. Adicionalmente cuenta con una oficina ubicada en la comisión séptima de la Cámara de Representantes en el edificio nuevo del Congreso de la República.
- b) Para robustecer la atención de los consumidores, se dispuso que estarían disponibles los siguientes canales de atención virtual y telefónico:

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 13 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

Página Web: www.fonprecon.gov.co

E-mail: atencionalusuario@fonprecon.gov.co

Formulario electrónico dispuesto en la página web de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones.

Correo para reportar irregularidades: gestion_transparencia@fonprecon.gov.co

Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@fonprecon.gov.co

Chat de FONPRECON:

https://www.fonprecon.gov.co/informacion_interes/preguntas_respuestas_frecuentes

Notificación y comunicación de actos administrativos. Todos los actos administrativos que expidan los funcionarios competentes de esta Entidad serán notificados o comunicados por medio electrónico, a través del e-mail: notificaciones-fonprecon@fonprecon.gov.co

Línea telefónica: En Bogotá: (601) 3415566 extensión 2011 - 2012

Línea Nacional gratuita: 01 8000 910013

Línea anticorrupción: (601) 2861352

WhatsApp atención al usuario: 3153456245 y 3174637146

WhatsApp asesoría virtual: 3134125975


7.6. Capacitación e instrucciones de los funcionarios.

En los programas de inducción de nuevos servidores, y de sensibilización de los funcionarios y colaboradores involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros vinculados la entidad informará el alcance, propósito, elementos y funcionamiento del SAC, la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, sus funciones, procedimientos y aspectos más relevantes, asesoría sobre el funcionamiento del Sistema General de Pensiones, los derechos y obligaciones que les corresponden, de acuerdo con los términos de ley para las diferentes tipos de peticiones, así como los requisitos para el reconocimiento de las prestaciones económicas.

De igual forma, el Plan anual de capacitación debe incluir como mínimo un programa de capacitación dirigido a los servidores públicos de Atención al Usuario, y de otras áreas según se estime pertinente, sobre la existencia del Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente, y sus funciones.

7.7. Educación financiera

En cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la importancia y el impacto de la educación financiera, la cual se considera como un elemento fundamental para la protección del consumidor, el Fondo informará continuamente a sus consumidores financieros de forma personalizada, virtual

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 14 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

o escrita sobre sus diferentes productos, servicios y trámites, divulgará los mecanismos de protección de clientes, los medios para acceder al Defensor del Consumidor Financiero, sus derechos y las normas que tengan relación en los temas pensionales y de prestaciones económicas, lo cual permitirá brindarles información adecuada y suficiente, que les permita desarrollar capacidades para la toma de decisiones financieras informadas.

8. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR

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

La adopción y cumplimiento del SAC por parte de FONPRECON deberá desarrollarse siguiendo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

8.1. Identificación

Esta etapa permite determinar todos los hechos o situaciones que afectan o pueden impactar la atención y protección de los usuarios, analizando las causas que generan las quejas y reclamos, realizando la gestión de los riesgos del servicio y determinando los resultados en las diferentes mediciones de nivel de satisfacción de estos, tanto cualitativa como cuantitativa.


El mapa de riesgos de Atención al Usuario y al ciudadano para el riesgo de corrupción y de gestión se elabora teniendo en consideración las quejas y reclamos mas frecuentes asociados con los procesos misionales.

8.2. Medición

Con fundamento en el análisis de las estadísticas de las PQRSD y en la metodología utilizada para la gestión de los riesgos, se consolidará y medirá la probabilidad de impacto y ocurrencia de las situaciones que afecten el desempeño del servicio al usuario.

8.3. Control

El Fondo de Previsión del Congreso de la República (FONPRECON) adoptará las medidas necesarias para controlar los eventos que dificulten la atención debida y la protección al cliente, en aras de disminuir la probabilidad de su ocurrencia y fomentará acciones y planes de mejora frente a las PQRSD, producto de un riguroso análisis de las causas que ocasionan los eventos y de los indicadores de satisfacción del cliente.

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 15 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

8.4. Monitoreo

Se realizará mensualmente seguimiento y monitoreo, tanto de los eventos que puedan afectar la debida atención y protección a los usuarios, como de la efectividad de las medidas adoptadas para solventar dichas deficiencias, para ello se deben tener en cuenta:

- Informes periódicos sobre gestión de las Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencias.
- Formulación de acciones preventivas y de mejora en el procedimiento de Atención al usuario y al ciudadano.
- Oportunidad en la respuesta de las PQRS.
- Informes relacionados con las tipologías de quejas y reclamos.
- Informes periódicos sobre gestión de las Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencias.
- Informes de Control Interno relacionados con la oportunidad en la respuesta de las Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencias.


De conformidad con la medición realizada y través de informes periódicos de las PQRS (mínimo de manera semestral), se hará seguimiento a la oportunidad, pertinencia y satisfacción de los clientes frente a las respuestas entregadas por el Fondo de Previsión del Congreso de la República (FONPRECON). Igualmente, se realizará verificación y medición permanente de cumplimiento de los plazos de respuesta a las PQRS y se realizarán Auditorias Internas para promover la mejora en los procesos.

Los elementos del SAC en los que se velará por una debida diligencia, por la protección de los consumidores, se realizará monitoreo y se propondrá planes de mejora son: Información, Prestación del Servicio, Atención de Quejas y Reclamos y Educación Financiera.

9. DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR

En cumplimiento de la ley y de conformidad con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Fondo de Previsión del Congreso de la República (FONPRECON), cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero para brindar protección especial de los clientes, y como tal, deberá ejercer sus funciones con autonomía e independencia, imparcialidad y objetividad.

9.1. Consideraciones Generales y ámbito de aplicación

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 16 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

El presente Manual será aplicado por FONPRECON en todas sus operaciones, las relaciones con los consumidores financieros y con terceros.


9.2. Reglas sobre las calidades de los DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Defensor del Consumidor Financiero será designado de acuerdo con las disposiciones legales que regulan la materia. Para acceder al cargo de Defensor del Consumidor Financiero principal y suplente se requiere:

- Ser ciudadano colombiano y abogado, acreditar formación o experiencia en conciliación extrajudicial en derecho o Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- Tratarse de una persona que por su amplio prestigio, competencia, trayectoria, experiencia y reconocida honorabilidad en el ejercicio de actividades profesionales.
- Acreditar conocimiento en las materias objeto de protección del consumidor financiero, así como en seguridad social.
- Acreditar como mínimo (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas referidas en el numeral anterior.
- Acreditar conducta idónea y solvencia moral.

FONPRECON, como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, velará por que tanto el DCF principal como el suplente acrediten condiciones profesionales y personales al momento de su designación y durante toda la vigencia que desempeñe esta actividad se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

- Si el DCF presta servicios a otras entidades vigiladas se debe colocar en conocimiento de la entidad con la finalidad de identificar que no exista conflicto de interés.
- Verificación de sanciones en firme por parte de proferidas por la Superintendencia Financiera de Colombia
- Verificación de sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de disciplina Judicial o su órgano equivalente
- Verificar si el postulado presenta antecedentes en la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Fiscalía General de la Nación o la Unidad administrativa especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (DIAN)
- Verificación en listas internacionales vinculantes para Colombia

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 17 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

Parágrafo. Una vez designados los Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente, estos se posesionarán ante la Superintendencia Financiera de Colombia, para lo cual se seguirá el trámite para la posesión de los administradores de las entidades vigiladas.

9.3. Autonomía e Independencia

El Defensor del Consumidor Financiero ejercerá sus funciones con absoluta independencia de FONPRECON, de sus organismos de administración y con autonomía en los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo.

9.4. Imparcialidad y objetividad

Los pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero deben siempre estar alejados de cualquier interés particulares en el asunto que se trate.

9.5. Prohibiciones e inhabilidades.

9.5.1. No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior a la fecha de designación, director, empleado, contratista, o apoderado de FONPRECON, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma.


9.5.2. El Defensor de Consumidor Financiero estará inhabilitado para emitir su concepto en los casos en que tenga algún vínculo familiar (cónyuge, cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil) o laboral con el Consumidor Financiero reclamante, en estos casos actuará el Defensor Suplente. En el evento en que e Defensor principal emita un concepto y se constate posteriormente este vínculo, el concepto emitido no será atendado por FONPRECON y se dará inicio a la actuación correspondiente a fin de establecer las responsabilidades a que haya lugar.

9.5.3. Los Defensores del Consumidor Financiero no podrán desempeñar en FONPRECON funciones distintas de las propias de su cargo.

9.6. Duración del cargo. El Defensor del Consumidor Financiero será nombrado para un período de un (1) año.

9.7. Terminación del cargo. El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

9.7.1 Expiración del plazo para el cual fue designado.

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 18 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

- 9.7.2 Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por invalidez, muerte o incapacidad parcial que le impida continuar con el normal desarrollo de sus funciones.
- 9.7.3 Haber sido condenado por delito cometido, mediando sentencia ejecutoriada en tal sentido o sancionado por faltas a la ética profesional.
- 9.7.4 Renuncia al cargo.
- 9.7.5 Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor de Consumidor Financiero o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.
- 9.7.6 La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado.
- 9.7.7 Por abandono del cargo.
- 9.7.8 Repetidos incumplimientos en su objeto contractual, lo que le permite al Fondo de Previsión del Congreso de la República - FONPRECON dar por terminado unilateralmente el contrato.
- 9.7.9 Mutuo acuerdo.


Parágrafo. Salvo cuando se trate de la causal de terminación enunciada en el numeral 9.7.6., el Defensor del Consumidor Financiero suplente deberá asumir como principal, y el Consejo Directivo de FONPRECON deberá designar inmediatamente un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente. Igualmente, el Consejo Directivo deberá designar un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente cuando alguna de las causales de terminación definitiva se prediquen del Defensor del Consumidor Financiero suplente en ejercicio.

Los Defensores del Consumidor Financiero así nombrados ejercerán las funciones temporalmente, hasta que el Consejo Directivo de FONPRECON designe el o los Defensores del Consumidor Financiero.


9.8. Funciones del defensor del consumidor financiero

De acuerdo con lo estipulado en las normas vigentes sobre la materia y a las obligaciones allí consagradas, el Defensor del Consumidor Financiero deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- 9.8.1 Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores Financieros del Fondo de Previsión del Congreso de la República - FONPRECON.
- 9.8.2 Conocer y emitir concepto en forma objetiva y gratuita para los consumidores Financieros del Fondo de Previsión del Congreso de la República FONPRECON, sobre las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, solo y únicamente en asuntos atinentes a la relación financiera con el Fondo.

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 19 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

- 9.8.3** Actuar como conciliador entre los consumidores Financieros y el Fondo de Previsión del Congreso de la República (FONPRECON), siempre y cuando se enmarquen dentro de las atribuciones propias de la competencia legal del Defensor. Para tal efecto, el consumidor financiero y FONPRECON podrán poner el asunto en conocimiento del Defensor del Consumidor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor del Consumidor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.
- 9.8.4** Ser vocero de los consumidores Financieros de FONPRECON ante esta entidad.
- 9.8.5** Efectuar peticiones, recomendaciones, propuestas o sugerencias al Fondo de Previsión del Congreso de la República (FONPRECON), relacionadas con los servicios y la atención a los Consumidores Financieros, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre FONPRECON y sus Consumidores Financieros. En desarrollo de esta función, el Defensor presentará a FONPRECON, un informe del desarrollo de esta función durante el año de su ejercicio financiero.
- 9.8.6** Garantizar la protección de los derechos de los clientes o usuarios, actuando de manera imparcial.
- 9.8.7** Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- 9.8.8** Presentar informes periódicos a la Entidad sobre las quejas y reclamos que ha recibido en el período.
- 9.8.9** Generar los reportes solicitados por el Fondo de Previsión del Congreso de la República - FONPRECON y por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como cumplir las obligaciones por esta última establecidas.
- 9.9. Materias excluidas del conocimiento del defensor del consumidor financiero**
- Se exceptúan y excluyen los siguientes asuntos del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero:
- 9.9.1.** Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas al Fondo de Previsión del Congreso de la República - FONPRECON.


	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 20 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

- 9.9.2.** Los concernientes al vínculo laboral entre el Fondo de Previsión del Congreso de la República -FONPRECON y sus empleados o respecto de sus contratistas, salvo que se trate de reclamaciones que efectúen estos en su calidad de Consumidores Financieros.
- 9.9.3.** Todo lo relacionado al reconocimiento de las prestaciones económicas y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, cesantías y auxilios funerarios.
- 9.9.4.** Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías, o que, habiendo sido puestos en conocimiento del Defensor, sean también llevados a la vía judicial o arbitral.
- 9.9.5.** Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- 9.9.6.** Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor del Consumidor.
- 9.9.7.** Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- 9.9.8.** Aquellos asuntos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- 9.9.9.** Las relaciones entre FONPRECON y sus accionistas, pero conocerá de las reclamaciones que efectúen los accionistas en su calidad de Consumidores Financieros.
- 9.9.10.** Las demás materias para las cuales no se asignó competencia expresa en este reglamento o en las normas vigentes sobre la materia.

9.10. Obligaciones de FONPRECON con el Defensor.

El Fondo de Previsión del Congreso de la República - FONPRECON adoptará todas las medidas necesarias para el buen desempeño del Defensor y también para garantizar total independencia de su actuación le corresponde, en particular:

- 9.10.1** Colaborar con el Defensor en todo aquello que favorezca al mejor ejercicio de su cargo y especialmente, facilitarle toda la información que les sea solicitada por aquel en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- 9.10.2** Informar a los consumidores Financieros del Fondo de Previsión del Congreso de la República - FONPRECON en la forma más adecuada, de la existencia y funciones del Defensor, así como el contenido del presente manual y de los derechos que asisten a dichos Consumidores Financieros para presentar sus reclamaciones y la forma de proponerlas.

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 21 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

9.10.3 Velar porque el Defensor del consumidor financiero cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se prenda por la inmediatez en la atención del consumidor financiero.

10. Procedimiento

10.1. Presentación de la reclamación. Las reclamaciones de los usuarios o consumidores se presentarán por escrito, a través de correo electrónico, en las oficinas del Fondo de Previsión del Congreso de la República FONPRECON, o directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero.

Para las reclamaciones presentadas en oficinas, FONPRECON tendrá un término de tres (3) días hábiles a partir de la fecha de recepción del documento para dar traslado al Defensor del Consumidor Financiero.

El trámite de una queja o reclamo 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.

10.2. Contenido de las quejas. En las quejas se hará constar necesariamente el nombre, los apellidos, tipo de documento y número de identificación, dirección y teléfono del reclamante, la descripción de los hechos, las pretensiones concretas de su queja o reclamo.


10.3. Admisión o inadmisión del trámite. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor decidirá si el asunto es de su competencia o no.

Dicha decisión será comunicada al Consumidor Financiero interesado y a FONPRECON dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que sea recibida la solicitud.

Si el Defensor del Consumidor Financiero al recibir la queja o reclamo, estima que para el análisis de su competencia requiere mayor información, procederá a solicitarla por cualquier medio verificable al encargado de suministrar la misma.

En este evento, el Fondo de Previsión del Congreso de la República - FONPRECON o el Consumidor deberán dar respuesta dentro del término que disponga el Defensor sin que este exceda ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente al que se solicite la información.

Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el Consumidor Financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo establecido por el Defensor.

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 22 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

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.

Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del día hábil siguiente.

- 10.4. Inadmisión de la queja.** Inadmitida la queja o reclamo el Defensor comunicará su decisión al Consumidor Financiero y al Fondo de Previsión del Congreso de la República - FONPRECON, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

Inadmitida la reclamación, ésta no podrá plantearse nuevamente ante el Defensor.

- 10.5. Admisión.** Admitida la queja o reclamo el Defensor comunicará al Consumidor Financiero tal decisión y le informará que en todos los casos las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero serán vinculantes para FONPRECON.

- 10.6. Trámite de la reclamación.** En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la ley 1328 de 2009, el decreto 2555 de 2010 y el presente reglamento, deberá observarse el siguiente procedimiento para el trámite de la queja o reclamación:


- 10.6.1.** El Defensor requerirá al Fondo de Previsión del Congreso de la República - FONPRECON dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que se recibió la reclamación, con el fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.

- 10.6.2.** 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 coordinará entre el cliente, FONPRECON y el Defensor del Consumidor Financiero. FONPRECON deberá sustentar las razones para la solicitud de prórroga.

- 10.6.3.** El Fondo de Previsión del Congreso de la República FONPRECON deberá dar respuesta completa, clara y suficiente.

- 10.6.4.** Posterior a la admisión, el Defensor, si lo estima conveniente, escuchará a las dos partes sobre su contenido.

- 10.6.5.** Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero identifica que el caso no era de su competencia de acuerdo con las situaciones enunciadas en este manual, dará por terminada su actuación, comunicando

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 23 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

inmediatamente su decisión al Fondo de Previsión del Congreso de la República-FONPRECON y al Consumidor Financiero.

10.6.6. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y conceptuar sobre la queja o reclamo en un término no superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a la fecha de recepción de la información enviada por el Fondo de Previsión del Congreso de la República.

10.6.7. El concepto que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser breve, motivado, claro y completo. Dicha decisión, deberá ser comunicada por escrito al Consumidor Financiero y a FONPRECON el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que el contenido sea desfavorable al Consumidor Financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos, y el Defensor lo advertirá en este sentido en el documento correspondiente.

10.7. Canales para presentar la reclamación:

10.7.1. El consumidor podrá dirigir sus quejas o sugerencias, a través de los siguientes canales:


- Puntos de Atención del Fondo de Previsión del Congreso de la República - FONPRECON.
- Defensoría del Consumidor Financiero, principal o suplente, cuyos datos se encuentran publicados en la página web del Fondo de Previsión del Congreso de la República.

10.7.2. Los medios habilitados para la recepción del requerimiento del Consumidor Financiero, son:

- Personal mediante documento escrito dirigido al representante legal o al Defensor del Consumidor Financiero.
- Página Web: <https://www.fonprecon.gov.co/>
- Conmutador
- Correo electrónico atencionalusuario@fonprecon.gov.co

10.8. Rectificación. El Fondo de Previsión del Congreso de la República FONPRECON podrá rectificar en cualquier momento del trámite, total o parcialmente su posición frente a una queja o reclamo en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor.

En estos casos, el Defensor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al Consumidor Financiero, a efectos de

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 24 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

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 este último caso y en el evento 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. Si la rectificación fue parcial o el Consumidor Financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

10.9. Desistimiento de la queja. 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 al Fondo de Previsión del Congreso de la República, sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.


10.10. Petición de conciliación o Mediación. En cualquier etapa del trámite, las partes podrán solicitar la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador de conformidad con la competencia legal, conforme a lo establecido en el numeral 9.8.6. del presente manual. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor y se citará a audiencia de conciliación de conformidad con lo previsto en la ley 640 de 2001 y demás normas que la modifiquen o adicionen.

De igual forma procederá la defensoría del Consumidor Financiero, cuando cualquiera de las partes solicite, o el Defensor estime conveniente, celebrar reunión con el fin de ejercer la función de mediación.

10.11. Función de vocería. El Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento al Director General del Fondo de Previsión del Congreso de la República, recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores Financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los Consumidores Financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

Las funciones de vocería del Defensor del Consumidor Financiero señaladas en este numeral, serán ejercidas a través del siguiente procedimiento:

- El Defensor trasladará la queja o reclamación a FONPRECON solicitando su atención. El Fondo de Previsión del Congreso de la República dará respuesta en un lapso no menor de 5 días ni mayor de 10 días.

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 25 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

- En los casos que lo estime pertinente deberá realizar a la entidad las recomendaciones que considere.

10.12. Limitación al alcance de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero.

En desarrollo de sus funciones el Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones.

10.13. Contenido del concepto. Los conceptos del Defensor siempre serán motivados, breves, claros y concretos. Tendrán una extensión máxima de cinco (5) hojas y serán en derecho.

10.14. Efectos del concepto para el consumidor Financiero. El Consumidor Financiero no está obligado a aceptar la decisión del Defensor y en cualquier momento, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas. Con base en lo anterior, el Consumidor contará con un término de 5 días hábiles contados desde el día siguiente en que el Defensor emitió su concepto para manifestar la no aceptación de su decisión. Se entenderá que la decisión del Defensor ha sido aceptada por el Consumidor si dentro del término señalado anteriormente no se recibe ninguna comunicación de su parte.


10.15. Efectos del concepto para el Fondo de Previsión del Congreso de la República. La entidad ejecutará la decisión en un plazo máximo de un (1) mes, salvo que, dada las circunstancias particulares del caso, el Defensor establezca un plazo mayor. El plazo para la ejecución se contará a partir el día en que el Defensor notifique al Fondo de Previsión del Congreso de la República la aceptación del Consumidor Financiero.

10.16. Gratuidad. La presentación y el trámite de las reclamaciones ante el Defensor, tienen carácter gratuito para el Consumidor Financiero

10.17. Reglas sobre el informe de gestión del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. El Defensor presentará anualmente un informe relacionado con su gestión, y podrá sugerir el presupuesto de gastos y las previsiones que estime para el buen funcionamiento de la defensoría en la siguiente anualidad. Entre estas previsiones podrá incluirse cualquier propuesta de tipo financiero o de organización que el Defensor considere necesaria para un mejor desarrollo de la defensoría, que podrán ser tomadas en cuenta por FONPRECON para la definición del presupuesto.

11. Indicadores de gestión a cargo del Defensor del Consumidor

Con el fin de evaluar la gestión y el cumplimiento de las funciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero se crean los siguientes indicadores que deben ser presentados a la

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 26 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

Subdirección Administrativa y Financiera y Profesional Especializado de la Subdirección de Prestaciones Económicas.

1) Nombre del indicador: DESEMPEÑO CONSUMIDOR FINANCIERO -CF

Formula:

PETICIONES ATENDIDAS EN TÉRMINOS POR EL CONSUMIDOR FINANCIERO
----- X 100
NUMERO TOTAL DE PETICIONES PRESENTADAS AL CF

Meta: 100%

Proceso: Sistema de atención al Consumidor Financiero

Responsable: Consumidor Financiero

Frecuencia de medición: Semestral

11.1 El fondo de Previsión del Congreso aplicará la siguiente encuesta para medir el desempeño del Defensor del Consumidor Financiero:

A) ENCUESTA DE SERVICIO EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Señor usuario: Esta encuesta está dirigida a los consumidores financieros, que han utilizado el servicio del Defensor del Consumidor Financiero.


Califique de 1 a 10 según su experiencia:

Todos los campos marcados con * son obligatorios.

Tipo de documento * Numero de documento*
CC CE OTRO _____

Nombre completo *

1. ¿Qué tan fácil es el acceso a nuestro canal del Defensor? *

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 27 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

1 2 3 4 5

1.1. ¿Cuál es la razón de su calificación?

2. ¿Como califica el tiempo de respuesta a las peticiones realizadas al Defensor del Consumidor Financiero?

1 2 3 4 5

3. ¿La respuesta del Defensor del Consumidor Financiero a su solicitud fue suficientemente clara?

1 2 3 4 5


3.1. ¿Cuál es la razón de su calificación?

12. Obligaciones del Fondo de Previsión del Congreso con el Defensor del Consumidor Financiero.

12.1. Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.

12.2. Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del consumidor financiero.

12.3. Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los consumidores financieros.

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 28 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

12.4. Velar porque el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se propenda por la inmediatez en la atención del consumidor financiero.

12.5. Velar porque el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.

12.6. Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación y designación del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO y en el desarrollo de su labor.

12.7. Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.

13. Obligaciones del Consejo Directivo.

13.1. Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, si a ello hubiere lugar.


13.2. Revisar y aprobar la política de honorarios del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

14. Obligaciones del representante legal con la Institución del Defensor del Consumidor Financiero

14.1. Proponer a la junta directiva u órgano equivalente los criterios adicionales para la designación del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO si se estiman necesarios y asegurar su implementación.

14.2. Verificar la gestión realizada por el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva u órgano equivalente.

14.3. Documentar y reportar a la junta directiva u órgano equivalente, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO en cualquier materia.

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 29 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

14.4. Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.

14.5. Presentar ante la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, las propuestas de servicios para la designación del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la entidad vigilada y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad vigilada en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.

14.6 Informar a la asamblea de accionistas u órgano equivalente, de manera previa a la designación o reelección del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.


14.7. Poner a disposición de la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, el plan de acción implementado por la entidad vigilada, si lo hay, y los casos y asuntos que el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO haya solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.

14.8. Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, y presentar semestralmente a la junta directiva u órgano equivalente, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia.

14.9. Verificar que el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2.2 del presente capítulo.

13. CONTROLES EXISTENTES

- Encuesta de satisfacción a los usuarios.

	MANUAL	CODIGO: MNL-SAC-001
	MANUAL DEL SAC SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO - CONSUMIDOR	VERSIÓN 3
		Página 30 de 30
		Fecha de Aprobación 17/04/2023

- Informe semestral de PQRD

En los procedimientos que sobre este Sistema se implementen, deberán incluirse los controles pertinentes identificados en el mapa de riesgos.

14. FORMATOS Y ANEXOS

- Plan de Participación ciudadana, señala los lineamientos para la gestión de participación ciudadana en la entidad y define su funcionamiento y aplicabilidad.
- Programa para asesoría a los afiliados y pensionados, a través de medios tecnológicos y virtuales, como son: la página Web, correo electrónico, mensajes de texto, videos, videoconferencias, Chat, WhatsApp, entre otros.
- Actualización de la historia laboral de los afiliados en la página WEB de FONPRECON, en el icono de “Afiliados”, se encuentra la opción de “Historia laboral” en donde podrán descargar su reporte de cotizaciones en tiempo real, de igual forma se dispuso un link para actualización de datos y de historia laboral del afiliado.
- Procedimiento para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

ORIGINAL FIRMADO