

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO (CONSUMIDOR FINANCIERO) DE FIDUAGRARIA S.A.

Respetado Consumidor Financiero:

Reciba un cordial saludo de Fiduagraria S.A.

La confianza, compromiso, respeto, honestidad y diligencia son nuestros valores al momento de brindar a nuestros consumidores financieros un excelente servicio.

En cumplimiento de lo establecido en el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (Ley 1437 de 2011), nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Motivo por el cual queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que Fiduagraria S.A. ha puesto a su disposición para garantizarlos:

### Derechos del Consumidor Financiero ( Art 5 de la ley 1437 de 2011)

- ✓ A presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbales, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones, podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o gestión y obtener copias, a su costa de los respectivos documentos.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios de la entidad y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- ✓ Recibir atención especial y preferente 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.

- ✓ Los funcionarios de la entidad enfocan su labor al fortalecimiento de la relación entre el ciudadano (consumidores financieros) y la Fiduciaria; se ocupan de recibir y gestionar cada una de sus peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias, siempre comprometidos a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

### Deberes del Consumidor Financiero

- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar y aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de la gestión y la agilidad de respuesta de las mismas.
- ✓ Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la gestión de su solicitud o necesidad.
- ✓ Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos o servicios.
- ✓ Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- ✓ Acatar la Constitución y las leyes.

### Medios que garantizan la efectividad de los derechos de nuestro consumidor financiero

Fidagraria S.A. cuenta con funcionarios expertos, prudentes y diligentes, dispuestos a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas y dispone de los siguientes canales de comunicación para su atención:

- ✓ Línea de atención al cliente: 01 8000 95 9000 o línea fija +57 (1) 5609886
- ✓ Línea directa Fidagraria: +57 (1) 5802080 Fax: +57 (1) 580 2080 opción 5
- ✓ Línea nuestro cliente: +57 (1) 5802121
- ✓ Página web: [www.fidagraria.gov.co](http://www.fidagraria.gov.co)
- ✓ Correo electrónico comercial: [nuestrocliente@fidagraria.gov.co](mailto:nuestrocliente@fidagraria.gov.co)
- ✓ Correo electrónico de servicio al cliente: [servicioalcliente@fidagraria.gov.co](mailto:servicioalcliente@fidagraria.gov.co)
- ✓ Correo electrónico de notificaciones judiciales: [notificaciones@fidagraria.gov.co](mailto:notificaciones@fidagraria.gov.co)
- ✓ Correo electrónico de línea ética: [anticorrupcion@fidagraria.gov.co](mailto:anticorrupcion@fidagraria.gov.co)

- ✓ Correo electrónico de la oficina de Control Disciplinario Interno y/o correo para denuncias por actos de corrupción: [ocid.dyr@fiduagraria.gov.co](mailto:ocid.dyr@fiduagraria.gov.co)
- ✓ Correo electrónico de un funcionario de Fidagraria
- ✓ Correspondencia escrita: ventanilla Calle 16 No 6-66, piso 29. Edificio Avianca, Bogotá – Colombia
- ✓ Defensor del consumidor financiero: [defensorfiduagraria@pgabogados.com](mailto:defensorfiduagraria@pgabogados.com)
- ✓ Superintendencia Financiera de Colombia - [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)
- ✓ Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia - [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co)
- ✓ Oficinas Fidagraria: Calle 16 No 6-66, piso 29. Edificio Avianca, Bogotá – Colombia
- ✓ Visitas y/o contacto con el cliente.
- ✓ Redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram.
- ✓ El Consumidor financiero podrá presentar peticiones a través del buzón de PQRD´s ubicado en la página web de la entidad: [www.fiduagraria.gov.co](http://www.fiduagraria.gov.co)

### Formule una PQRD

En Fidagraria estamos interesados en atender sus necesidades y mejorar nuestro servicio, por lo que hemos dispuesto este enlace, en el que podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias.

Para enviar una petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia, seleccione el motivo de su comunicación, diligencie los campos que se encuentran abajo, escriba sus comentarios, y haga clic en el botón Enviar.

**Tipo de Comunicación (\*)**     Petición     Derecho de Petición     Queja     Reclamo     Denuncia

**Tipo de solicitante (\*)**     Persona natural     Persona jurídica     Niñ@     Adolescente     Apoderado

**Primer Nombre (\*)**

**Segundo Nombre**

**Primer Apellido (\*)**

**Segundo Apellido (\*)**

**Tipo de documento (\*)**     C.C.     C.E.     T.I.     R.C.     Otro

**Número (\*)**

**NIT**

**Razón social**

**País (\*)**

**Departamento (\*)**

**Municipio - Ciudad (\*)**

**Dirección (\*)**

**Correo electrónico (\*)**

**Teléfono fijo**

**Teléfono celular**

**Contenido de la solicitud (\*)**

**Archivos o documentos**       

**Medio de respuesta (\*)**     Correo electrónico     Correspondencia física

#### Información sobre posibles costos asociados a la respuesta:

Fidagraria informa a los consumidores financieros que en el caso que su PQRD requiera de una reproducción de información esta puede generarle un costo. A continuación, los valores unitarios de estos.

- Digitalización Blanco y Negro 300 DPI: \$112 pesos por imagen.
- Copia Blanco / Negro: \$37 pesos.

#### Tiempos de respuesta en las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias

En Fidagraria, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, serán atendidas con prioridad y de forma oportuna, de acuerdo con los siguientes tiempos de respuesta, según el tipo de comunicación y la normatividad vigente:

- Peticiones de documentos y de información: Diez (10) días hábiles.
- Queja, Reclamo: Diez (10) días hábiles
- Quejas express: Cinco (5) días hábiles.
- Derecho de Petición: Quince (15) días hábiles, según el Código Contencioso Administrativo y demás normas aplicables.
- Denuncias: Quince (15) días hábiles, según Código Contencioso Administrativo, para evaluar el caso, proferir la decisión que corresponda y comunicarla al Consumidor Financiero.

#### Canales de comunicación

Los canales de comunicación dispuestos para que los Consumidores Financieros presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias son:

- Línea de atención al cliente: 01 8000 95 9000 ó línea fija +57 (1) 560 98 86
- Línea directa Fidagraria: +57 (1) 580 20 80
- Página web
- Correo electrónico de servicio al cliente: [servicioalcliente@fidagraria.gov.co](mailto:servicioalcliente@fidagraria.gov.co)
- Correo electrónico de la oficina de Control Interno Disciplinario y/o correo para denuncias por actos de corrupción: [ocid.dyr@fidagraria.gov.co](mailto:ocid.dyr@fidagraria.gov.co).
- Correo electrónico de un funcionario de Fidagraria.
- Correspondencia escrita.
- Defensor del consumidor financiero..
- Superintendencia Financiera de Colombia.
- Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia.
- Oficinas Fidagraria.
- Visitas y/o contacto con el cliente.
- Solicitud de información pública con identidad reservada: [Procuraduría General de la Nación](http://Procuraduria General de la Nación)
- Redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram

De conformidad con lo estipulado en los numerales 1.4.2.5 y 1.4.2.6 de la Circular Básica Jurídica parte I Título III, Capítulo II de la Superfinanciera de Colombia, respecto de las medidas para el manejo seguro del productos o servicio y las consecuencias derivadas del incumplimiento, es pertinente informar que estos aspectos se encuentran regulados, para los Fondos de Inversión Colectiva en cada uno de sus reglamentos y para Fiducia Estructurada en los respectivos contratos que se suscriben con cada uno de los Fideicomitentes; en este contexto, si Usted observa un incumplimiento en los productos o servicios brindados por la Fiduciaria, podrá manifestar su inconformidad a través de los diferentes canales con los que cuenta la entidad.

#### Horarios de atención al público:

- ✓ Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.
- ✓ Línea de atención al Consumidor: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

#### Entrega de Cheques en Caja:

- ✓ Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

#### Operaciones de los Fondos de Inversión Colectiva: (según reglamento)

- ✓ Para retiros: todos los días hábiles de 8:00 am a 1:00 p.m. a través de carta física.
- ✓ Para retiros: todos los días hábiles de 8:00 am a 1:30 p.m. a través del portal transaccional.
- ✓ Para adiciones: todos los días hábiles de 8:00 am a 3:00 p.m.

Radicación de Correspondencia:

- ✓ Días hábiles lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m. Jornada continua, en la Calle 16 No 6-66, piso 29. Edificio Avianca, Bogotá – Colombia o través del correo electrónico [correspondencia@fiduagraria.gov.co](mailto:correspondencia@fiduagraria.gov.co)

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

**MARIA CRISTINA ZAMORA CASTILLO**  
Presidente ( e )

Elaboro: MVB  
Revisó: LMFB

Fecha de actualización: 28 de abril de 2020