

# Acuerdos de servicio Portal Web



Negocio	Categoría	Días de operación	Horario de atención en oficinas excepto Bogotá (7:00 a.m. a 5:00 p.m.)	Tiempos máximos de respuesta SLA
Seguros y Convenios	Queja	Lunes - Viernes	7:30 a.m.- 5:45 p.m.	4 días hábiles
	Reclamo			10 días hábiles
	Felicitaciones y sugerencias			Respuesta automática
	Preguntas			2 días hábiles
Financiero	Queja	Lunes - Viernes	7:30 a.m.- 5:45 p.m.	2 días hábiles
	Reclamo			5 días hábiles
	Felicitaciones y sugerencias			Respuesta automática
	Preguntas			2 días hábiles
Centros Vacacionales	Queja	Lunes - Viernes	7:30 a.m.- 5:45 p.m.	2 días hábiles
	Reclamo			5 días hábiles
	Felicitaciones y sugerencias			Respuesta automática
	Preguntas			2 días hábiles
Programas Sociales	Queja	Lunes - Viernes	7:30 a.m.- 5:45 p.m.	2 días hábiles
	Reclamo			5 días hábiles
	Felicitaciones y sugerencias			Respuesta automática
	Preguntas			2 días hábiles