

### Acuerdos de Nivel de Servicio de los procesos del Fondo de Empleados PRESENTE

Aquí se consignan los tiempos de respuesta que tienen las diferentes áreas del Fondo de Empleados PRESENTE para ejecutar o dar respuesta a los procesos o solicitudes realizadas por nuestros clientes (asociados)

Proceso	Categoría	Canal	Promesa de servicio (hasta días hábiles)
<b>Ingreso a PRESENTE</b>	Ingreso a PRESENTE	Suces y Meta4	<b>1</b>
	Ingresos nóminas (Tuya, Dunhumby, Puntos Colombia, UH Abogados, Helicol, PGS comercial, Seguros Éxito, Green Yellow, entre otros)	Gestor	<b>3</b>
	Reingresos por vinculación nuevamente a la Compañía	Suces y Meta4	<b>2</b>
	Reingreso por retiro voluntario de PRESENTE	Gestor	<b>7</b>
<b>Créditos</b>	Crediyá	Cajero/ Caja POS	<b>Inmediato</b>
	Mi Compra	Caja POS	<b>Inmediato</b>
	Crédito sin garantía	Gestor	<b>7</b>
	Crédito vehículo con garantía	Gestor	<b>15</b>
	Crédito vivienda con hipoteca	Gestor	<b>60</b>
	Eventos a crédito (ferias o activaciones)	Gestor	<b>1</b>
	Créditos especiales	Gestor	<b>5</b>
	Crédito Centros Vacacionales	Gestor	<b>4</b>
	Crédito Libre Inversión - Viajes	Gestor	<b>1</b>
Crédito SOAT	Gestor	<b>1</b>	
<b>Ahorros</b>	Apertura de ahorros (Combustible, Disponible, Bono Navideño, Bono Madres, Ahorro a tu Medida)	App	<b>Inmediato</b>
	Apertura de ahorros (Combustible, Disponible, Bono Navideño, Bono Madres, CDAT)	Página web	<b>Inmediato</b>
	Apertura de ahorros con novedades	App/web	<b>2</b>
	Apertura de ahorros telefónico o presencial	Gestor	<b>1</b>
	Modificación de ahorros telefónico o presencial	Gestor	<b>1</b>
	Modificación de ahorros para incrementar cuota (Bono Madres, Bono Navideño, Ahorro Disponible Programado)	Web	<b>Inmediato</b>
	Cancelación de ahorro al vencimiento	Linix	<b>1</b>
Cancelación de ahorro extemporánea	Gestor	<b>2</b>	
<b>Nómina</b>	Consignación de nómina	Nómina Compañía	<b>1</b>

<b>Turismo (Centros Vacacionales y Viajes)</b>	Solicitud de Centro Vacacional telefónico o Solicitud Centro Vacacional	Gestor App	<b>1</b> <b>2</b>
	Solicitud de Centro Vacacional por Whatsapp/correo	Gestor	<b>2</b>
	Modificación de Centro Vacacional telefónico o presencial	Gestor	<b>2</b>
	Modificación de Centro Vacacional por Whatsapp/correo	Gestor	<b>2</b>
	Cancelación extemporanea de Centro Vacacional	Gestor	<b>1</b>
	Consignación de incentivo Centro Vacacional	Gestor	<b>2 días antes de la fecha de viaje</b>
	Cotización viaje nacional	Gestor Viajes	<b>2</b>
	Cotización viaje internacional	Gestor Viajes	<b>3</b>
	Reembolso	Gestor Viajes	<b>45</b>
	Retracto	Gestor Viajes	<b>45</b>
	Reversos	Gestor Viajes	<b>15</b>
	<b>Programas Sociales</b>	Auxilio de Calamidad	Módulo de Gestión Social
Programa de Solidaridad		Módulo de Gestión Social	<b>5</b>
Programa Hagalaz/ Talleres Juveniles		Formularios inscripción	<b>1</b>
Programa Emprender		Módulo de Gestión Social	<b>30</b>
Auxilio Legalización de Vivienda		Módulo de Gestión Social	<b>5</b>
Auxilio de Vivienda Check List/página web (a demanda)		Módulo de Gestión Social	<b>2</b>
Auxilios Educativos (estudios técnicos)		Módulo de Gestión Social	<b>10</b>
Programa Talentos		Módulo de Gestión Social	<b>15</b>
<b>Tarjeta PRESENTE</b>		Generación y entrega de Tarjeta (nueva o	Auxiliar Gestión del
	Cancelación Tarjeta	Gestor, App, página web, Contact Center	<b>1</b>
<b>Continuidad</b>	Continuidad como asociados a PRESENTE	Teléfono, correo electrónico, SMS	<b>13</b>
	<b>Ingresos</b> Plan Vida Integral PAC Sura CEM Asistencia de Mascotas Póliza Autos Prepagada y Oral Coomeva Póliza Hogar EMI	Especialista de Seguros	<b>7</b>

<b>Seguros</b>	<b>Ingresos</b> Salud Allianz Salud Sura	Especialista de Seguros	12
	Ingresos, personas entre 50 y 60 años	Especialista de Seguros	19
	<b>Traslados</b> Salud Allianz Salud Sura	Especialista de Seguros	19
	Traslado Póliza Autos	Especialista de Seguros	10
	<b>Modificaciones</b> Plan Vida Integral Póliza Autos Póliza Hogar PAC Sura EMI Asistencia de Mascotas	Especialista de Seguros	8
	<b>Retiros</b> Plan Vida Integral Salud Allianz Salud Sura PAC Sura CEM Asistencia de Mascotas Póliza Autos Prepagada y Oral Coomeva Póliza Hogar EMI	Especialista de Seguros	11
	Expedición SOAT	Especialista de Seguros	2
	Amparo provisional de autos	Especialista de Seguros	2
	Expedición de certificados y preexistencias por parte de las compañías aseguradoras	Especialista de Seguros	30
	<b>Retiro</b>	Retiro por pérdida de vínculo laboral	Compañía
	Retiro por fallecimiento	Compañía	1
<b>Certificados</b>	Certificado tributario	Página web	Inmediato
	Certificado (asociado, embajada, ahorros y Levantamiento de prenda	Gestor/ Contac Center	2
	Levantamiento de hipoteca	Gestor/ Contac Center	3
		Gestor/ Contac Center	5
<b>PQR'S</b>	Preguntas y requerimientos	Todos los canales	2
	Queja	Todos los canales	4
	Reclamo	Todos los canales	10
	Felicitaciones	Todos los canales	Inmediato
	Sugerencias	Todos los canales	Inmediato
	Quejas y reclamos con proveedor	Todos los canales	30