

Bogotá D.C., 30 de junio de 2021

BZ2021\_6868446-1438507

Señor (a)

**FELIPE TRAUTTMANSDORFF WEINSBERG STREUBEL**

CL 136 A # 73 A - 86

BOGOTÁ, D.C.

**Referencia:** Radicado No. 2021\_6855429 del 17 de junio de 2021  
**Ciudadano:** FELIPE TRAUTTMANSDORFF WEINSBERG STREUBEL  
**Identificación:** Cédula de ciudadanía 80414712  
**Tipo de Trámite:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS

Respetado(a) señor(a):

Reciba un cordial saludo de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES. En respuesta a su petición relacionada con: “Queja: funcionaria módulo 12 es inapropiada y despectiva”, al respecto, le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que nuestra entidad le hubiere ocasionado, y de antemano le comunicamos que estamos tomando las medidas pertinentes para que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar.

Atendiendo sus observaciones, nos permitimos informarle que de acuerdo a las validaciones realizadas, se tomaron las medidas respectivas, realizando la debida retroalimentación y capacitación a todo el personal del punto de atención, sobre los protocolos de servicio, teniendo en cuenta, que uno de nuestros objetivos es ofrecer un servicio cálido, amable, eficiente y oportuno, con información clara y precisa a todos nuestros ciudadanos, así mismo, se les recomendó escuchar atentamente las inquietudes de los afiliados, pues el tiempo que toman nuestros afiliados en visitarnos es valioso.

En caso de requerir información adicional, por favor acercarse a nuestros Puntos de Atención Colpensiones (PAC); comunicarse con la línea de servicio al ciudadano en Bogotá al 4890909, en Medellín al 2836090, o con la línea gratuita nacional al 018000 41 0909, en donde estaremos dispuestos a brindarle el mejor servicio.

Agradecemos su confianza recordándole que estamos para servirle.

Atentamente,



Sandra Herrera Hernández  
Directora de Atención y Servicio

Proyectó: ASNYABUENOC  
Revisó: EPCERÓN P