

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Cómo presentar una PQRS, qué plazos aplican y ante quién se reclama cada asunto.

Versión 1.0 · Vigente desde el 11 de agosto de 2026

VITALSEGUROS COLOMBIA LTDA · Agencia de seguros · NIT 901.678.051-4 · Carrera 17 # 16-44, Sogamoso, Boyacá, Colombia

1. Canales de atención

Canal	Dato	Horario
Línea telefónica y WhatsApp	+57 311 519 7673	Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Correo electrónico	atencionhelprime@gmail.com	Respuesta dentro de los plazos legales
Datos personales (habeas data)	atencionhelprime@gmail.com	Ver Política de Privacidad
Presencial	Carrera 17 # 16-44, Sogamoso, Boyacá	Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Formulario web	Sección «Déjanos tu mensaje» de la página principal	Radicado inmediato

2. Qué puedes presentar

Tipo	Cuándo se usa
Petición	Solicitar información, documentos o una gestión concreta.
Queja	Manifestar inconformidad con la conducta o la atención de un colaborador.
Reclamo	Exigir la solución de una falla en el servicio de intermediación.
Sugerencia	Proponer una mejora en el servicio.
Consulta de datos	Conocer qué datos personales tuyos tratamos.
Reclamo de datos	Corregir, actualizar o suprimir tus datos personales.

3. Qué debe contener tu solicitud

- Nombre completo y número de documento de identidad.

- Correo electrónico y teléfono de contacto para la respuesta.
- Descripción clara de los hechos y de lo que solicitas.
- Número de póliza, radicado o placa, si la solicitud se refiere a un trámite en curso.
- Los soportes o documentos que quieras hacer valer.

Si la solicitud la presenta un tercero, debe acompañarse del poder o de la autorización del titular. Sin ella no es posible entregar información personal, por expresa prohibición legal.

4. Plazos de respuesta

Tipo de solicitud	Plazo máximo	Fundamento
Petición de interés general o particular	15 días hábiles	Ley 1755 de 2015, art. 14
Petición de documentos e información	10 días hábiles	Ley 1755 de 2015, art. 14
Consulta de datos personales	10 días hábiles, prorrogables 5 más	Ley 1581 de 2012, art. 14
Reclamo de datos personales	15 días hábiles, prorrogables 8 más	Ley 1581 de 2012, art. 15
Queja o reclamo sobre el servicio	15 días hábiles	Ley 1480 de 2011

Cuando no sea posible responder dentro del plazo, se informará al interesado antes de su vencimiento, explicando los motivos y la fecha en que se dará respuesta.

5. Ante quién se reclama cada asunto

Esta distinción es importante: dirigir el reclamo a la entidad equivocada retrasa la solución y puede hacer que venzan términos.

Asunto	Quién lo atiende
Atención, asesoría, demoras o trato del equipo de la agencia	VITALSEGUROS COLOMBIA LTDA, por los canales de esta página
Uso de tus datos personales por parte de la agencia	VITALSEGUROS COLOMBIA LTDA, y en segunda instancia la Superintendencia de Industria y Comercio
Cobertura, exclusiones, deducibles o negativa de pago de un siniestro	La aseguradora que expidió la póliza, a través de su Defensor del Consumidor Financiero

Asunto	Quién lo atiende
Cobros, devoluciones o reversión de un pago de prima	La aseguradora o el recaudador que recibió el dinero
Conducta de una entidad vigilada del sector asegurador	Superintendencia Financiera de Colombia
Publicidad engañosa o protección al consumidor	Superintendencia de Industria y Comercio

La agencia acompaña y canaliza los trámites ante la aseguradora, pero no sustituye sus canales oficiales ni puede decidir en su nombre.

6. Vigencia

Documento en **versión 1.0**, vigente desde el **11 de agosto de 2026**.

MARCO NORMATIVO APLICABLE

Ley 1755 de 2015, derecho fundamental de petición

Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor

Ley 1328 de 2009, régimen de protección al consumidor financiero

Ley 1581 de 2012, consultas y reclamos sobre datos personales