



Bienvenido a la ARL
de **Colsanitas Seguros**

Nos llena de emoción darte la bienvenida a **ARL de Colsanitas Seguros**.
A partir de hoy, **nuestro esfuerzo estará enfocado en prevenir cualquier tipo de accidente laboral que puedas sufrir** en tu lugar de trabajo. Pero si esto ocurre, también **estaremos a tu lado para brindarte toda la atención necesaria** para que puedas recuperarte.



¿Sabes qué es una Administradora de Riesgos Laborales (ARL)?

Las ARL y las EPS se diferencian en que **las primeras previenen y protegen a los trabajadores de enfermedades y/o accidentes de origen laboral** y las Entidades Promotoras de Salud (EPS) **se centran en la prevención y atención de enfermedades de origen común**, ambas dentro de los terminos previstos en la ley.



Como trabajador, puedes acceder a los servicios de la ARL a través de:



Canal telefónico:

Comunícate en Bogotá al **601 7398939** y al **018000931011** a nivel nacional.



Canal virtual:

www.colsanitasseguros.com donde encontrarás información de nuestra empresa.



Canal Presencial:

Oficinas de atención en ciudades cabeceras de regional:

- **Barranquilla:** Calle 85 # 50-37 local 20
- **Bogotá:** Calle 23 # 66-46 interior 1 y 2 Piso 1
- **Cali:** Avenida 4 # 7 N-46 Centro Comercial Centenario, Local 237
- **Cúcuta:** Lote 1 Avenida 0 # 15-65
- **Medellín:** Carrera 43 A # 25 A-06
- **Villavicencio:** Calle 34 # 40-70 Barrio Barzal Alto

¿Qué hacer en caso de un accidente de trabajo?

Como trabajador, en el momento que ocurre un accidente de trabajo, **debes informar a tu empleador para que reporte el accidente.**

Como empresa, si se presenta un accidente, **debes prestar los primeros auxilios** al trabajador accidentado **y comunicarte inmediatamente** con la línea de atención en **Bogotá**

601-7398939 y en el **resto del país 018000931011** donde te brindarán orientación y te indicarán los pasos a seguir para la atención del accidentado.

Recuerda que por Ley **debes reportar el accidente dentro de los 2 días hábiles siguientes a la ocurrencia del evento**, diligenciando completamente el Formato Único de Reporte de Accidentes de Trabajo FURAT, que encontrarás disponible en la página web www.colsanitasseguros.com en el menú ARL, en la opción solicitudes ARL.



Tus derechos y obligaciones:

Si eres cliente, usuario o cliente potencial de una compañía de seguros, eres un consumidor financiero, y como tal, tienes derechos y deberes.

- **Cliente:** Persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual para el suministro de productos o servicios.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de las entidades vigiladas.
- **Cliente potencial:** Persona natural o jurídica que se encuentra en fase previa con la entidad vigilada respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.



Como consumidor financiero tienes derecho a:

1. **Recibir un trato justo**, respeto, protección y una debida atención.
2. **Recibir productos y servicios** con estándares de seguridad y calidad, detallando las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas.
3. **Tener a tu disposición información y publicidad transparente**, clara, veraz, oportuna, vericable con las características de los productos o servicios.
4. **Exigir la debida diligencia** en la oferta de productos y en el servicio que recibes.
5. **Recibir información sobre tus derechos y deberes**, así como de los productos y servicios, los costos que se generan, y los mecanismos establecidos para la defensa de tus derechos.
6. **Presentar de manera respetuosa consultas**, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Colsanitas Seguros, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.



Tus deberes como Consumidor Financiero son:

1. **Cerciorarte** si la entidad con la cual deseas contratar o utilizar los productos o servicios se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. **Informarte** sobre los productos o servicios que piensas adquirir, incluidos los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.
3. **Revisar las instrucciones** o recomendaciones que Colsanitas Seguros te da sobre el manejo de sus productos o servicios.
4. **Revisar los términos y condiciones**, así como los anexos de tu contrato, conservando las copias que te suministren.
5. **Informarte sobre los órganos** y medios que dispone Colsanitas Seguros para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos, encuétralos en www.colsanitasseguros.com
6. **Suministrar información cierta**, clara, suficiente y oportuna a Colsanitas Seguros y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten.



Cómo presentar una felicitación, queja o reclamo:

Como presentar una felicitación, queja o reclamo:

Podrás radicar tus felicitaciones, quejas o reclamos a través de los siguientes canales de atención:

- **A través de la página web www.colsanitasseguros.com** en la sección de peticiones, quejas y reclamos ubicada en la página principal.
- **Por medio del canal telefónico** en las líneas de atención al cliente en **Bogotá al 601 7398939** y **a nivel nacional al 018000 931011**.
- **A través de nuestras agencias (oficinas)** en la ciudad de Bogotá Cali, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Villavicencio, consulta las direcciones en nuestra página web www.colsanitasseguros.com
- **A través del Defensor del Consumidor Financiero** en sus canales destinados para tal fin o por medio de la Superintendencia Financiera de Colombia





¿Qué es el defensor del consumidor financiero?

El defensor del consumidor financiero es un vocero encargado de conocer y resolver las inconformidades (quejas o reclamos) presentadas por los consumidores financieros de Colsanitas Seguros, con relación a un posible incumplimiento por parte de la compañía dentro del marco de su competencia.

¿Quiénes son los defensores del consumidor financiero?

- **Defensora del consumidor financiero Principal:**
Camila Andrea Ustáriz Aarón.
- **Defensor del consumidor suplente:**
Camilo Alejandro Carreño Barrenche.



¿Dónde contactar al defensor del consumidor financiero?

- **Línea de atención telefónica:** (601) 6108164 en la ciudad de Bogotá D.C., horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., de lunes a viernes.
- **Dirección:** carrera 10 # 97A-13, ofc.502, Bogotá D.C., horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., de lunes a viernes.
- **Correo electrónico:** defensoriacolsanitasseguros@legalcrc.com
- **Página Web:** <https://legalcrc.com>

Cómo radicar una queja ante el defensor del consumidor financiero?

El proceso de atención de peticiones, quejas y reclamos ante el defensor del consumidor financiero **sigue lo dispuesto por el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010**. Considerando todos los pasos y tiempos que éste establece para investigar y dar una respuesta al Consumidor Financiero.

Para la presentación de quejas ante el defensor del consumidor financiero **no se exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos, los derechos que se consideren vulnerados y las pretensiones**, así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.

Para radicar una queja ante el defensor del consumidor financiero podrás:

1. **Radicalarla en cualquiera de los canales de atención del defensor del consumidor financiero** anteriormente mencionados.
2. **Radicalarla en cualquiera de los canales de atención de Colsanitas Seguros** indicando que se trata de una queja para trámite ante el defensor del consumidor financiero:
 - **Línea de atención al cliente:** en Bogotá 601 7398939, en el resto del país al 018000 931011
 - **Puntos de atención presencial** en Barranquilla, Bogotá, Cali, Cúcuta, Medellín y Villavicencio (direcciones disponibles en www.colsanitasseguros.com)
 - **Página Web** www.colsanitasseguros.com en la página principal, sección peticiones, quejas y reclamos.



