

PUNTOS DE ATENCIÓN Y MEDIOS DE CONSULTA

El usuario usted puede consultar su historial crediticio por los siguientes medios a su disposición:

- Puntos de atención: El FSES cuenta con un punto de atención al usuario en la ciudad de Villavicencio, ubicado en la Cra 33 N. 38 – 45 centro, Gobernación del Meta, piso Mezzanine.
- Consultas por medio escrito: Usted puede enviar una solicitud escrita para saber su historial crediticio al correo **fes@meta.gov.co**.
- Datacrédito: DataCrédito es la Central de Información Crediticia que le ofrece a las personas permanentemente acceso a su historia de crédito, para que puedan conocer el estado de sus obligaciones.

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento de consulta:

Los titulares de datos personales o la persona legitimada de acuerdo al artículo 20 del Decreto 1377 de 2013, podrán solicitar la consulta de sus datos personales por los diferentes medios de contacto de la página web www.meta.gov.co, Fondo Social para la Educación Superior.

Las consultas realizadas, deberán contener como mínimo:

i) La identificación completa del Titular, ii) los datos personales que quieren ser consultados, iii) dirección, iv) correo electrónico, y; iv) En caso de ser causahabientes o cualquier otra persona legitimada de acuerdo al artículo 20 del Decreto 1377 de 2013 deberá anexar el respectivo documento que demuestre su legitimidad.

La consulta será atendida por el FSES, en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la consulta por correo electrónico. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término el FSES informará al interesado expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Procedimiento de reclamo:

El procedimiento de reclamo está reglamentado el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, por lo tanto los términos de sus actuaciones no podrán ser objeto de modificación por parte de FSES:

La reclamación tendrá como objeto:

- Actualización de los datos.
 - Corrección de los datos.
 - Reclamar el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.
 - Supresión o revocatoria de la autorización de tratamiento de datos personales.
-
- El escrito de la reclamación deberá contener los siguientes requisitos:
 - La identificación completa del titular.
 - Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
 - Dirección del domicilio.
 - Correo electrónico.

El titular debe formular su reclamo siguiendo el siguiente procedimiento:

La persona o área responsable de recibir las reclamaciones deberá remitir inmediatamente la consulta al área encargada de responder.

La reclamación deberá ser atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la consulta por correo electrónico. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Si el reclamo resulta incompleto el FSES requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurrido dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, el FSES entenderá, que el titular, ha desistido del reclamo.