


Acompañarte en todo momento es un propósito que nos mueve




Pensando en tu bienestar y atendiendo las recomendaciones del Gobierno Nacional ante la situación del COVID-19, **Porvenir te invita a utilizar los canales digitales y la línea de servicio al cliente para realizar tus consultas y trámites evitando desplazamientos a las oficinas a nivel país.**

Te recordamos nuestros canales Servifácil Porvenir

 Porvenir web: www.porvenir.com.co
Chatbot en Facebook: Andrea Asistente Virtual

Líneas de servicio al cliente:

- Bogotá: 7 44 76 78
- Cali: 4 85 72 72
- Medellín: 6 04 15 55
- Barranquilla: 3 85 51 51
- Otras ciudades: 018000 510 800

 SMS Porvenir o también puedes escribirnos a nuestras redes sociales en  Twitter @Porveniroficial y en  Facebook Porvenir Pensiones y Cesantías.

Estos son los trámites que puedes realizar a través de nuestros canales digitales:

1. Retiro de Cesantías

Si vas a hacer uso de tus Cesantías porque estás en un periodo cesante, para fines de estudio o compra de vivienda, ingresa a Porvenir web <https://www.porvenir.com.co/web/retiro-cesantias>

The screenshot shows the Porvenir website interface for requesting the withdrawal of severance pay. At the top, there is the Porvenir logo and the hashtag #AvancemosJuntos. The main heading is 'Solicita el retiro de tus Cesantías'. Below this, there is a message: 'Hola, a través de esta opción podrás solicitar el retiro de tus Cesantías de forma fácil, rápida y segura.' The form is divided into several sections: 1. '¿Qué debes saber antes de empezar?' with four informational icons: a lock for 'Estás en un sitio seguro que protege y guarda tus datos.', a clock for 'Realizar la solicitud te tomará máximo 10 minutos.', an envelope for 'No requieres autorización escrita, pues al finalizar la solicitud, tu empleador la aprobará desde la Zona Transaccional para Empresas.', and a document for 'Asegúrate de conocer la identificación y el nombre o razón social de tu empleador.' 2. 'Si ya tienes una solicitud, consulta su estado:' with a text input field for the request number and a 'Consultar' button. 3. 'Tu tipo de identificación:' with a dropdown menu (currently showing 'Cédula de Ciudadanía'). 4. 'Tu número de identificación:' with a text input field. 5. 'Fecha de expedición del documento:' with a text input field. 6. 'Número de teléfono celular:' with a text input field. 7. Two checkboxes: 'Acepto los términos y condiciones de uso del servicio:' and 'Autorizo a Porvenir el tratamiento de datos personales según políticas de Habeas Data'. 8. A green 'Iniciar mi solicitud' button with a right arrow. At the bottom, there are logos for 'VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA' and 'Grupo FIAN'.

O comunícate a la Línea de Servicio al Cliente:

Opción 2 y elige el motivo de retiro.

2. Doble Asesoría:

Si estás a 12 años de cumplir la edad de pensión (mujeres 45 años y hombres 50 años) y estás contemplando cambiar de régimen, puedes solicitar la Doble Asesoría ingresando a Porvenir web:

<https://citas.porvenir.com.co/Modulos/AgendarCitas/AgendarCitas.jsp>

The screenshot shows the Porvenir website interface for scheduling a pension consultation. At the top, there is the Porvenir logo and the heading 'Solicita tu cita para asesoría o radicación pensional'. Below this, there is a message: 'El trámite y asesoría pensional en Porvenir es fácil, rápido y no requiere tramitadores.' and a 'Ver condiciones y restricciones' button. The form is divided into five steps: 1. 'Información del Afiliado' (highlighted in red), 2. 'Elección del tipo de cita y canal', 3. 'Elección de fecha y hora', 4. 'Datos adicionales', and 5. 'Confirmación y éxito'. The 'Información del Afiliado' section includes: 'Si tu trámite o asesoría personal será por Vejez o Invalidez, ingresa tu tipo y número de documento; si es por sobrevivencia deberás ingresar el tipo y número de documento del afiliado en Porvenir.' Below this are two input fields: 'Tipo de identificación' (a dropdown menu) and 'Número de identificación' (a text input field). There is also a checkbox for 'No soy un robot' and a 'Continuar' button. At the bottom, there are logos for 'VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA' and 'Grupo FIAN'.

O comunícate a la Línea de Servicio al Cliente:

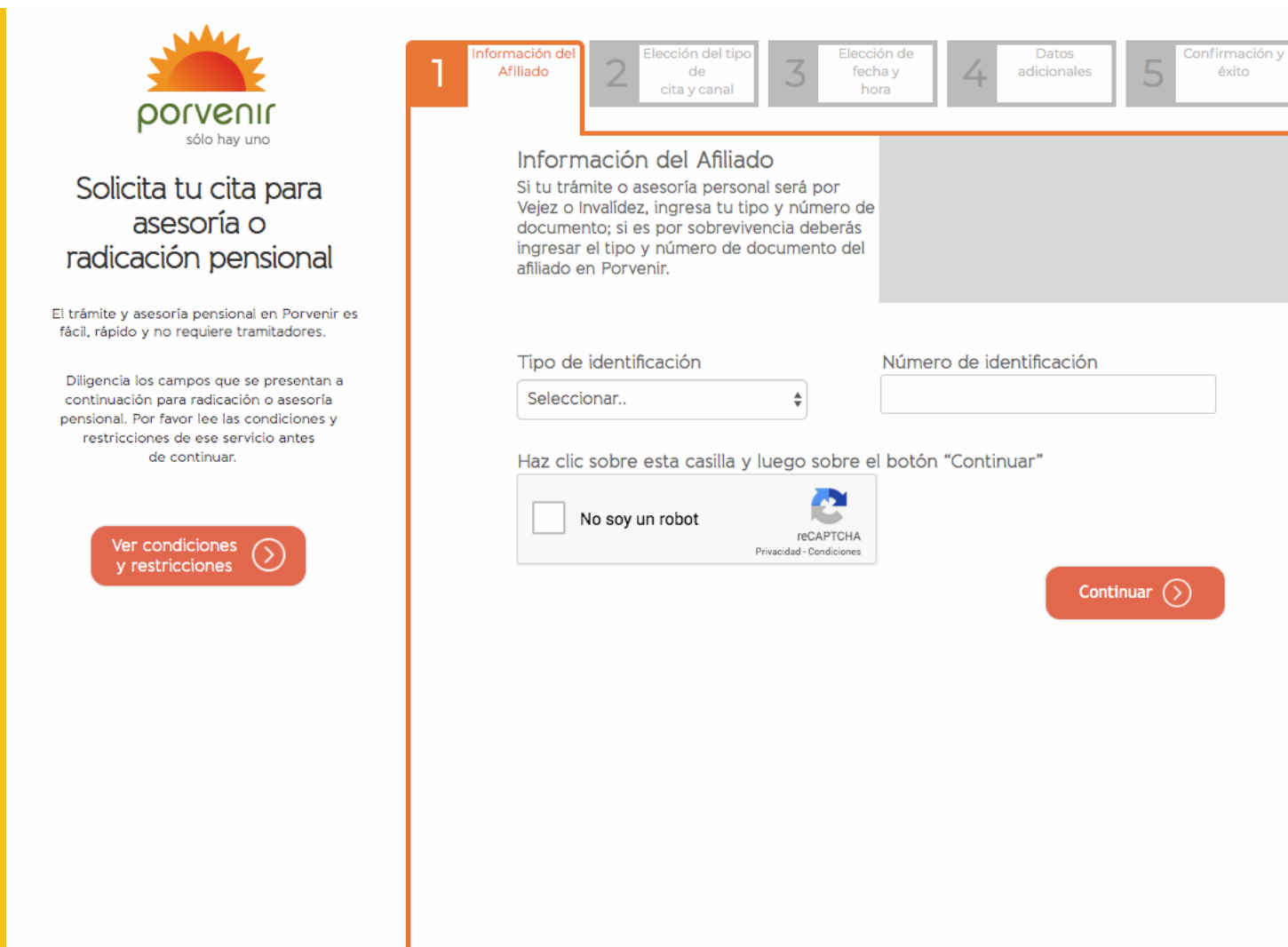
Opción 3 – 2

Más canales, para los trámites que tengas que hacer:

3. Trámite Pensional:

Si estás a la edad de pensión y vas a solicitar tu Beneficio Pensional (57 años mujeres y 62 años hombres) recuerda que puedes hacerlo ingresando a Porvenir web

<https://citas.porvenir.com.co/Modulos/AgendarCitas/AgendarCitas.jsp>



O comunícate a la Línea de Servicio al Cliente:

Opción 3 – 2 – 1

4. Consultas de saldos, extractos, certificados de afiliación e historia laboral:

-  Te invitamos a ingresar a través de **Facebook Messenger**, al **Chatbot Andrea Asistente Virtual**.

5. Peticiones, quejas y reclamos:

puedes escribirnos al correo porvenir@en-contacto.co



Recuerda que en todas nuestras sucursales y oficinas, estamos siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, como medidas de prevención, higiene y seguridad, para minimizar todo riesgo de contagio.

Avancemos Juntos es procurar en el bienestar de todos