

ESTAMOS AQUÍ PARA ESCUCHARTE



CANALES DE ATENCIÓN



Presencial

Carrera 9 #69-70, Bogotá, Colombia
De Lunes a Viernes (9h - 14h y 15h - 18h)



Portal Web

<https://anf.com.co/quejas-y-reclamaciones/>



Correo Electrónico

pqrs@anf.com.co

TIEMPOS DE ATENCIÓN

Consultas e Información

10 días hábiles

Reclamos y datos personales

15 días hábiles

Revocación de Certificados

Inmediata

DEFINICIONES

Petición: Solicitud o requerimiento de acción, información o cualquier tipo de respuesta

Queja: Expresión de insatisfacción presentada por un usuario con respecto a los servicios ofrecidos por ANF AC

Reclamo: Expresión de insatisfacción presentada por un usuario con respecto a los servicios ofrecidos por ANF AC y que pretende algún tipo de compensación, o la corrección, actualización o supresión de datos personales.

Solicitud: Petición formal en la que una persona busca obtener o solicitar un servicio ofrecido por ANF AC como Entidad de Certificación Digital (ECD).



Se **notificará** formalmente al interesado, mediante los canales de comunicación propuesto por él, de la finalización del