Santiago de Cali, marzo 13 de 2026

Señores:
SECRETARIA BIENESTAR SOCIAL
Santiago de Cali, Valle del Cauca

REFERENCIA: **TIEMPO DE REPOSICIÓN POR PÉRDIDA/BLOQUEO Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO - CALIDAD TECNICA – CONDICIONES ADICIONALES DE FUNCIONAMIENTO**

Yo, **EDWYN ARTURO POLANIA GONZALES**, identificado como aparece al pie de mi firma, obrando en calidad de Representante Legal, por medio del presente documento la **INTERNATIONAL ESD FOUNDATION**, me comprometo a generar una mejor oportunidad en la entrega de bonos, me permito manifestar que LA FUNDACIÓN ofrecerá el menor tiempo (5 días) de reposición o reexpedición del bono, y garantía de continuidad operativa (atención a novedades).

PROCEDIMIENTO DE REPOSICIÓN, TIEMPOS DE RESPUESTA, CANALES DE ATENCIÓN Y PLAN DE CONTINGENCIA

1. Procedimiento de reposición de bonos

En caso de pérdida, extravío, hurto o deterioro del bono por parte del beneficiario, se aplicará el siguiente procedimiento:

1. El beneficiario deberá informar la situación a través de los canales de atención habilitados por la secretaria de Bienestar Social.
2. Se realizará la verificación de la identidad del beneficiario mediante documento de identificación.
3. Se procederá a validar en el sistema el estado del bono reportado.
4. El bono reportado será bloqueado en el sistema para evitar su redención.
5. Posteriormente se realizará la emisión de un nuevo bono con código único, el cual reemplazará al bono reportado.

Este procedimiento garantiza la continuidad del servicio y evita posibles usos indebidos del bono.

2. Tiempos de respuesta

La entidad garantizará los siguientes tiempos de atención y reposición:

Actividad	**Tiempo de respuesta**
Recepción y registro de la solicitud	1 día hábil
Verificación del beneficiario y del estado del bono	1 día hábil
Bloqueo del bono reportado	Inmediato una vez validada la información
Emisión y entrega del bono de reposición	Hasta 5 días hábiles

3. Canales de atención

La entidad dispondrá de diferentes canales de atención para que los beneficiarios puedan reportar novedades o solicitar reposición de bonos:

- **Atención telefónica**
- **Correo electrónico**
- **Atención presencial en la sede de la Secretaria de Bienestar Social.**

Estos canales estarán disponibles en horarios laborales y permitirán brindar acompañamiento y respuesta oportuna a los beneficiarios.

4. Plan de contingencia

Con el fin de garantizar la continuidad del servicio y la adecuada gestión del programa, la entidad implementará el siguiente plan de contingencia:

- Mantenimiento de **registro digital y respaldo de la base de datos de bonos.**
- Control permanente del estado de los bonos emitidos.
- Disponibilidad de **bonos adicionales para reposición.**
- Procedimientos de bloqueo inmediato en caso de pérdida o uso indebido.
- Personal responsable para atender situaciones extraordinarias.

Estas medidas permitirán asegurar la correcta administración del programa y la atención oportuna de cualquier eventualidad que se presente.

LA FUNDACIÓN, garantiza la continuidad del servicio y la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los beneficiarios, asegurando la reposición de los bonos dentro de los tiempos establecidos y el adecuado control del sistema de bonos.

EDWYN ARTURO POLANIA GONZALES
CC. 1.144.054.338
INTERNATIONAL ESD FOUNDATION