

## PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PRSAC01

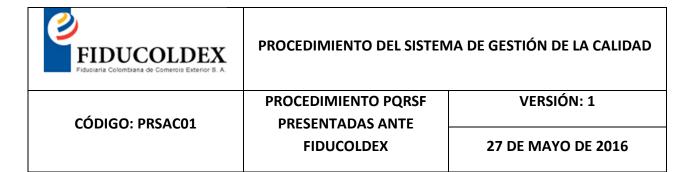
PROCEDIMIENTO PQRSF
PRESENTADAS ANTE
FIDUCOLDEX

**27 DE MAYO DE 2016** 

**VERSIÓN: 1** 

## Tabla de contenido

	1.	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO	. 2
	2.	DEFINICIÓN DE PRQSF	. 2
	3.	MEDIOS DISPONIBLES PARA PRESENTACIÓN DE PQRSF	. 3
	4.	CONTENIDO DE LA QUEJA O RECLAMO	. 4
	5.	PROCESO	. 4
	6.	INDICADORES	. 6
	7.	INFORMACIÓN PARA LA GERENCIA DE RIESGOS	. 6
	8.	INFORMACIÓN PARA LA GERENCIA DE CONTRALORÍA INTERNA	. 6
	9.	INFORME SEMESTRAL	. 6
	10.	TRANSMISIÓN A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	. 7
	11.	PQRSF FONTUR / PROCOLOMBIA / IFI	. 8
COI	NTR	OL DE DOCUMENTOS	. 9



## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

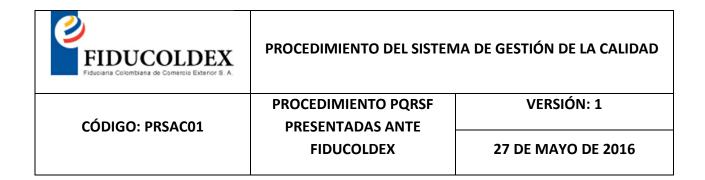
La atención eficaz de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que formulen los Consumidores Financieros ante la Fiduciaria, establece un plazo de respuesta razonable, responsabilidad de las personas o áreas para atender los PQRSF y la forma y contenido como deben presentarse los mismos. La respuesta que se brinde a los Consumidores Financieros deberá ser concreta, clara, suficiente y oportuna.

La Fiduciaria ha determinado un plazo máximo de ocho (8) días hábiles, para efectuar su respuesta ante una queja y/o reclamación, contados a partir del día siguiente de la recepción de la misma. En caso de que el tema requiera de más tiempo para su solución o para una respuesta definitiva, la Fiduciaria dará una primera respuesta en el plazo estipulado, indicando el estado en que se encuentra su reclamación y las fechas próximas de respuesta.

## 2. DEFINICIÓN DE PRQSF

Se entiende que cualquiera de las siguientes opciones será presentada por el Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la Fiduciaria y puesta en conocimiento de ésta o de los entes de control.

- Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta con el propósito de obtener pronta resolución de las mismas.
- Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o realizada por medios electrónicos (correo, página web), que manifieste la insatisfacción con la conducta o el actuar de los colaboradores de la organización durante la prestación de los servicios fiduciarios.
- Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o realizada por medios electrónicos (correo, página web), de insatisfacción por el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios fiduciarios prestados por la Fiduciaria.
- **Sugerencia**: Cualquier expresión verbal, escrita o manifestada por medios electrónicos (correo, página web), de recomendación entregada por los clientes, que tiene por objeto mejorar la prestación de los servicios de la Fiduciaria.
- Felicitación: Cualquier expresión verbal, escrita o manifestada por medios electrónicos (correo, página web), de satisfacción con la prestación de los servicios de la Fiduciaria.



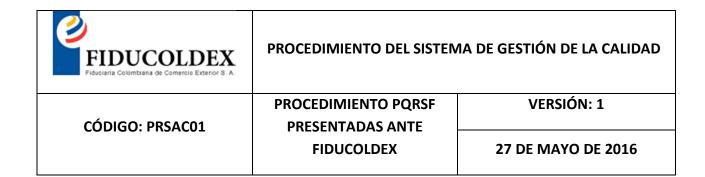
## 3. MEDIOS DISPONIBLES PARA PRESENTACIÓN DE PQRSF

FIDUCOLDEX dispone de cinco (5) medios por los cuales el Consumidor Financiero puede presentar su PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones) ante la Fiduciaria, los cuales son: Página web, correspondencia, teléfono, correo electrónico y presencial.

 PÁGINA WEB: A través de nuestra página web <u>www.fiducoldex.com.co</u>, el Consumidor Financiero podrá presentar su PQRSF, ingresando a la sección <u>Contáctenos</u>, apartado <u>Servicio al Cliente</u> y entrando al punto <u>Peticiones, Quejas,</u> <u>Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones</u>; allí encontrará el formulario que podrá diligenciar para la presentación de su PQRSF.



 POR CORRESPONDENCIA: El Consumidor Financiero podrá enviar un escrito por correspondencia a las instalaciones de la Fiduciaria en la ciudad de Bogotá D.C. a la Calle 28 N° 13a – 24 Piso 6, indicando el tema de su queja o reclamo y toda la información referente a la misma.



- **POR TELÉFONO:** El Consumidor Financiero podrá presentar su PQRSF a través de nuestro teléfono corporativo (1) 3275500 ext. 1156, nuestra línea gratuita nacional 018000124211 y/o ante cualquier funcionario de la entidad.
- POR CORREO ELECTRÓNICO: El Consumidor Financiero podrá presentar su PQRSF enviando un correo electrónico a fiducoldex@fiducoldex.com.co o dirigiéndose al correo electrónico de cualquier funcionario de la entidad.
- PRESENCIAL: El Consumidor Financiero podrá presentar su PQRSF acercándose directamente a las instalaciones de la Fiduciaria en la Ciudad de Bogotá D.C. Calle 28 N° 13a 24 Piso 6., en el horario de atención establecido y podrá radicarlo en la recepción de la entidad o solicitando la atención de un funcionario concreto.

#### 4. CONTENIDO DE LA QUEJA O RECLAMO

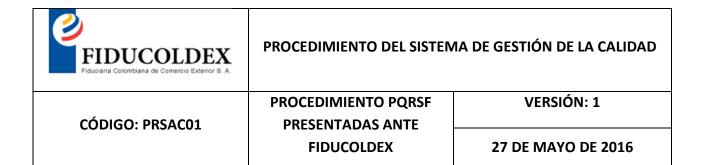
El Consumidor Financiero deberá presentar su queja o reclamo, informando claramente los siguientes datos:

- Datos Personales: Nombres y apellidos completos, tipo y número de identificación, teléfono de contacto, dirección del domicilio o dirección a la cual solicita recibir la respuesta y especificar si dicha respuesta debe ser enviada por correo electrónico, por correspondencia o ambas opciones.
- Descripción de los hechos: Deberá indicar de forma clara los hechos y pretensiones de su queja o reclamo, indicando la fecha en la que sucedieron, las posibles personas o áreas involucradas y los derechos que considere vulnerados.
- Adicionalmente, deberá indicar si la queja o reclamo se encuentra actualmente por vía judicial, arbitral o administrativa, o en su defecto si ya ha sido resuelta por dichas instancias.

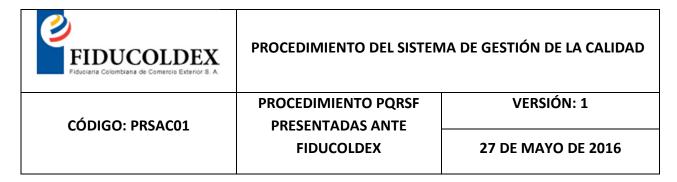
#### 5. PROCESO

Proceso para la gestión interna de las Peticiones, Quejas y Reclamos:

 El Consumidor Financiero iniciará el proceso de su reclamación a través de los medios mencionados e indicando la información pertinente como se describió en el párrafo anterior.



- Una vez recibido el PQR en la Fiduciaria, la persona que lo recibe deberá remitir la información a la Vicepresidencia Comercial utilizando el formato <u>FTSAC01</u> <u>Registro de Quejas y Reclamos</u>, debidamente diligenciado.
- El Auxiliar Comercial, como responsable de la gestión del SAC, revisará la información suministrada y si es necesario, solicitará los soportes correspondientes para luego remitir el PQR a los Vicepresidentes, Gerentes, Directores y/o Jefes del área involucrada para que ésta prepare su respuesta y determine las soluciones y acciones que consideren necesarias.
- El área responsable de preparará la respuesta al PQR, revisará la información y los soportes para determinar la solución que corresponda y emitirá la respuesta al Consumidor Financiero en el plazo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la misma. Así mismo emitirá copia de la respuesta a la Vicepresidencia Comercial para su custodia y seguimiento.
- En el caso de las Peticiones o Derechos de Petición, se realizará un primer filtro con el Vicepresidente Comercial; se remitirá la información recibida al área correspondiente y según el caso, se solicitará visto bueno o acompañamiento de la Vicepresidencia Jurídica para la elaboración de la respuesta que se remitirá al cliente.
- Una vez remitida la respuesta al Consumidor Financiero, la Vicepresidencia Comercial realizará el seguimiento correspondiente y contactará al Consumidor Financiero para verificar la recepción de la respuesta y conocer su grado de satisfacción con ella.
- Tras conocer el grado de satisfacción del Consumidor Financiero con la respuesta allegada a él, se diligenciará la casilla correspondiente en el formato <u>FTSAC01</u> Registro de Quejas y Reclamos.
- En el caso de las Sugerencias y Felicitaciones, una vez recibidas se enviará una respuesta al cliente agradeciendo la información suministrada y se remitirá a la Vicepresidencia Comercial para que sea registrada e incluida en las estadísticas de medición del servicio al cliente.



#### 6. INDICADORES

Para realizar la medición del cumplimiento de la atención a las peticiones, quejas y/o reclamos, contamos con el siguiente indicador:

INDICE DE GESTIÓN	Atención de Quejas y Reclamos			
VARIABLE DE CONTROL	Respuesta oportuna a las quejas y reclamos de los Consumidores Financieros			
INDICADOR:	RESPONSABLE	FRECUENCIA	META	
# total de quejas atendidas oportunamente / # de quejas recibidas * 100 = %	Vicepresidencia Comercial	Mensual	100%	

#### 7. INFORMACIÓN PARA LA GERENCIA DE RIESGOS

Una vez revisada, atendida y cerrada la queja o reclamo recibida, si se determina que ésta es a favor del Consumidor Financiero, la Vicepresidencia Comercial deberá remitirla a la Gerencia de Riesgos de la Fiduciaria para ser evaluada y analizada para su reporte en el informe SARO.

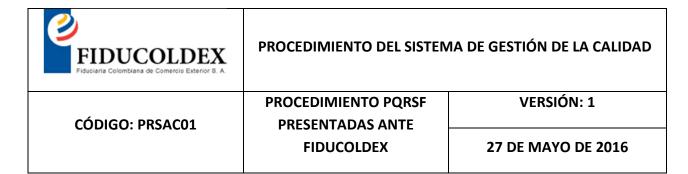
## 8. INFORMACIÓN PARA LA GERENCIA DE CONTRALORÍA INTERNA

La Vicepresidencia Comercial deberá remitir semestralmente a la Gerencia de Contraloría Interna, el reporte de los PQR's recibidos durante el semestre anterior.

La Gerencia de Contraloría Interna será responsable de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC, con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas. Así mismo, deberá elaborar un informe semestral dirigido a la Junta Directiva, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

#### 9. INFORME SEMESTRAL

La Vicepresidencia Comercial realizará un informe semestral con la información correspondiente a los PQR's recibidos durante el semestre anterior, para su presentación ante el Comité de Presidencia y/o Junta Directiva, según se requiera.



#### 10. TRANSMISIÓN A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

La Superintendencia Financiera de Colombia, según se indica en la *Circular Externa 045 de 2006*, considera necesario contar con información estadística integral de las reclamaciones presentadas por los Consumidores Financieros ante las entidades vigiladas o ante los Defensores de los Consumidores Financieros y es de obligatorio cumplimiento.

Para tal efecto, se unifica y complementa la clasificación de los productos/servicios y motivos de las reclamaciones en los siguientes informes.

- Informe Estadístico de Reclamaciones Entidades (N°54, Proforma F.0000-116, Formato 379).
- Informe Estadístico de Reclamaciones Defensores del Cliente (N°41, Proforma F.0000-98, Formato 378)

## Proforma F.0000-116 (Formato 379)

Esta proforma debe ser diligenciada por la Fiduciaria con la información estadística correspondiente a las reclamaciones presentadas por los Consumidores Financieros ante ésta y remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia con la firma digital del Representante Legal.

## **Proforma F.0000-98 (Formato 378)**

Esta proforma debe ser diligenciada por el Defensor del Consumidor Financiero con la información estadística correspondiente a las reclamaciones presentadas por los Consumidores Financieros ante dicha defensoría. Dicha proforma debe ser remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia por parte de la Fiduciaria y también con la firma digital del Representante Legal de la entidad.

#### 10.1 PERIODICIDAD DE ENVÍO

Se estable que la periodicidad del envío de los informes será trimestral con corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año; así mismo el plazo máximo para la transmisión a través de la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia será de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de corte.



#### 11. PQRSF FONTUR / PROCOLOMBIA / IFI

FIDUCOLDEX debe incluir en su proceso y gestión de PQRSF, aquellos que se refieran a los fideicomisos FONTUR, PROCOLOMBIA e IFI y deberá realizar el seguimiento pertinente y registro de los mismos.

El contenido de la queja será el mismo explicado anteriormente.

## Tener en cuenta que:

El proceso de PQRS de FONTUR, PROCOLOMBIA E IFI, aplicará a las quejas o reclamos de los funcionarios del Ministerio de Comercio industria y Turismo, o de proveedores, contratistas o terceros distintos a FIDUCOLDEX, en cuanto se refieran al producto o servicio fiduciario.



## PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**CÓDIGO: PRSAC01** 

# PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX

VERSIÓN: 1

**27 DE MAYO DE 2016** 

## **CONTROL DE DOCUMENTOS**

NRO. VERSION	FECHA	OBSERVACIONES
1	27 de mayo de 2016	Versión inicial

Espacio para uso exclusivo el Administrador del Sistema de Gestión de Calidad

ELABORÓ: APROBÓ:

DIANA PAMELA NOVOA
Auxiliar Comercial

RICARDO ANDRÉS GASTELBONDO

Vicepresidente Comercial