
	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>27 DE MAYO DE 2016</b>

### 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
<b>CONTROL DE DOCUMENTOS .....</b>	<b>9</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>27 DE MAYO DE 2016</b>

## 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.

 <b>FIDUCOLDEX</b> <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>27 DE MAYO DE 2016</b>

### 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 [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co), el Consumidor Financiero podrá presentar su PQRSF, ingresando a la sección *Contáctenos*, apartado *Servicio al Cliente* y entrando al punto *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones*; allí encontrará el formulario que podrá diligenciar para la presentación de su PQRSF.



The screenshot shows the FIDUCOLDEX website interface. At the top, there are logos for FIDUCOLDEX, MINCOMERCIO, and TODOS POR UN NUEVO PAÍS. A navigation menu includes 'Inicio', 'Quiénes Somos', 'Experiencia', 'Productos y Servicios', 'Gestión de Riesgos', 'Denuncias', and 'Contáctenos' (highlighted with a red box). Below the menu, the 'Servicio al Cliente' section is active, with a sub-menu 'SERVICIO AL CLIENTE' also highlighted in red. A dropdown menu is open, showing options: 'Defensor del Consumidor Financiero', 'Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Felicitaciones' (highlighted in red), 'Actualización de datos', 'Entidades de Control', 'Glosario', 'Denuncias', and 'Formularios'.

- 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.

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>27 DE MAYO DE 2016</b>

- **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.

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>27 DE MAYO DE 2016</b>

- Una vez recibido el PQR en la Fiduciaria, la persona que lo recibe deberá remitir la información a la Vicepresidencia Comercial utilizando el formato *FTSAC01 Registro de Quejas y Reclamos*, 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 *FTSAC01 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.

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>27 DE MAYO DE 2016</b>

## 6. INDICADORES

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

<b>INDICE DE GESTIÓN</b>	Atención de Quejas y Reclamos		
<b>VARIABLE DE CONTROL</b>	Respuesta oportuna a las quejas y reclamos de los Consumidores Financieros		
<b>INDICADOR:</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>META</b>
# 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.

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>27 DE MAYO DE 2016</b>

## **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 establece 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.

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>27 DE MAYO DE 2016</b>

### **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.



 <p><b>FIDUCOLDEX</b> Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</p>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>27 DE MAYO DE 2016</b>

<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		
<b>NRO. VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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