

## TABLA DE CONTENIDO

- 1.OBJETIVO
- 2.ALCANCE
- 3.GLOSARIO
- 4.NORMATIVIDAD LEGAL
- 5.DIRECTRICES
  - 5.1. GENERALES
  - 5.2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
  - 5.3. CANALES DE ATENCIÓN
  - 5.4. CONTENIDO DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO
  - 5.5. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
  - 5.6. RESPUESTA A PQRSF POR ENTES DE CONTROL
  - 5.7. PQRSF A FONTUR, PROCOLOMBIA, IFI, COLOMBIA PRODUCTIVA E INNPULSA
- 6.DESARROLLO
  - 6.1. GESTIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES
  - 6.2. SEGUIMIENTO Y ACCIONES DE MEJORA
    - 6.2.1. Respuesta a favor del consumidor financiero
  - 6.3. INFORMES
    - 6.3.1. Información para la gerencia de Auditoría Interna
    - 6.3.2. Informe semestral alta dirección
  - 6.4. TRANSMISIÓN A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
    - 6.4.1. Proforma f.0000-116 (formato 379)
    - 6.4.2. Proforma f.0000-98 (formato 378)
    - 6.4.3. Periodicidad de envío
    - 6.4.4. Notificaciones y control dual
- 7.DIAGRAMA
- 8.PUNTOS DE CONTROL
- 9.DOCUMENTOS ASOCIADOS

### 1. OBJETIVO

Definir las actividades frente a la atención de las PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) radicadas ante Fiducoldex y sus negocios Administrados.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de un PQRSF por cualquiera de los canales establecidos para ello: correo electrónico, página web, correspondencia, teléfono y presencial; el trámite interno que se debe realizar y finaliza con la respuesta enviada al solicitante y el cierre del caso en Fiducoldex.

Este procedimiento tiene alcance a los PQRSF relacionados directa o indirectamente con la fiduciaria y los Patrimonios Autónomos Especiales de la Vicepresidencia de Negocios y que sean radicados en Fiducoldex.

### 3. GLOSARIO

- **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:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la Fiduciaria y puesta en conocimiento de esta, del defensor del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o las demás instituciones competentes, según corresponda.
- **RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por un Consumidor Financiero sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Fiduciaria.
- **REQUERIMIENTO:** Para efectos del presente documento, se define el acto de conminar que realiza alguna autoridad regulatoria o de supervisión y control para que la entidad destinataria cumpla con alguna obligación, reporte el cumplimiento o brinde información relacionada con la implementación de una norma.
- **SUGERENCIA:** Es la manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad.
- **FELICITACIÓN:** Cualquier expresión verbal, escrita o manifestada por medios electrónicos (correo, página web), de satisfacción con la prestación de los servicios de la Fiduciaria.
- **QUEJA EXPRES:** Aquellas quejas que, por sus características, son susceptibles de ser atendidas por las entidades vigiladas en un tiempo menor al establecido, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta. Son determinadas por la

- **SFC:** Superintendencia Financiera de Colombia

- **AMV:** Es una organización de carácter privado, sin ánimo de lucro, que regula, monitorea, disciplina, y profesionaliza el mercado de valores colombiano. de carácter nacional, regida por la Ley 964 de 2005 y el Decreto 2555 de 2010.

- **PNV:** Personas Naturales Vinculadas

- **CONSUMIDOR FINANCIERO:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de la Fiduciaria

- **DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (SFC):** La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las funciones que la ley le ha otorgado. La Defensoría del Consumidor Financiero no tiene el carácter de función pública. Los Defensores del Consumidor Financiero deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma que establezca el Gobierno Nacional. La Superintendencia Financiera podrá revocar la inscripción en el registro de Defensores del Consumidor Financiero, cuando establezca que la persona a la cual se le concedió, ha perdido alguno de los requisitos exigidos para tal efecto, en la forma y condiciones que señale el Gobierno Nacional.

- **PRODUCTOS Y SERVICIOS:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la Ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Consumidores Financieros

- **CANALES DE ATENCIÓN:** Medios disponibles para la radicación de solicitudes, consultas o PQRs dispuestos por la entidad para sus clientes o consumidores financieros.

#### 4. NORMATIVIDAD LEGAL

- Título I de la Ley 1328 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia
- Constitución Política de Colombia, Artículo 23. Derecho de petición; Artículo 74. Acceso a Documentos Públicos; Artículo 209. De la función Administrativa.
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Circular Externa 045 de 2006
- Circular Externa 015 del 2010, Superintendencia Financiera de Colombia, Imparte instrucciones relacionadas con el funcionamiento e implementación del sistema de atención al Consumidor Financiero

#### 5. DIRECTRICES

##### 5.1. GENERALES

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

5.1.2. La Fiduciaria ha determinado un plazo máximo de ocho (8) días hábiles para efectuar su respuesta ante una Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación, contados a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud. En caso de que el tema requiera de más tiempo para su solución o para una respuesta definitiva, la Fiduciaria da una primera respuesta en el plazo estipulado, indicando el estado en que se encuentra su reclamación y las fechas próximas de respuesta el cual no puede ser superior al periodo inicial

5.1.3. El tiempo estipulado para remitir una respuesta a Peticiones (Derechos de Petición o peticiones concretas sobre un negocio, producto o servicio directamente ofrecido por la fiduciaria) es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la petición.

5.1.4. El Profesional SAC y Servicio al Cliente diariamente realiza seguimiento a los casos o requerimientos de entes de control que se encuentran asignados y dependiendo de la cercanía del vencimiento envía recordatorio al equipo encargado de dar trámite a través de la plataforma. En caso de no dar trámite a la solicitud antes del tiempo establecido se realiza contacto telefónico o vía teams para solicitar la respuesta por el responsable de manera oportuna del caso. Esto con la finalidad de que las áreas envíen una respuesta oportunamente (quejas y reclamos 8 días hábiles, peticiones 15 días hábiles), dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y a las políticas del SAC consignadas en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.

5.1.5. Cuando la atención del PQRSF se haya realizado por teléfono o de manera presencial, una vez el funcionario haya radicado el PQRSF en el aplicativo a través de la página web o con el usuario que tengan asignado en el área, este debe dar al Consumidor Financiero el número de radicado de la solicitud para posteriores consultas. Así mismo le debe informar que la confirmación de la radicación del caso llega al correo electrónico que el solicitante haya indicado al momento de registrar su PQRSF.

5.1.6. El Profesional SAC y Servicio al Cliente, como responsable de la gestión del SAC, tiene un (1) día hábil para revisar la información suministrada y de ser necesario, solicita más información o aclaraciones adicionales al Consumidor Financiero para luego remitir el PQRSF a los Vicepresidentes, Gerentes, Directores, Jefes del área o responsables para que preparen su respuesta y determinen las soluciones y acciones que consideren necesarias.

5.1.7. En el caso de que el peticionario no remita la información adicional requerida por el Profesional SAC y Servicio al Cliente, luego de cumplido el plazo (quejas y reclamos 8 días, peticiones 15 días) el caso es cerrado informado la razón por la cual no pudo ser tramitado.

5.1.8. El área responsable de preparar la respuesta al PQRSF, revisará la información y los soportes para determinar la solución que corresponda y emite la respuesta al Ente de Control, Consumidor Financiero y/o al Titular del dato personal en los plazos estipulados y a través del aplicativo web y en formato físico, según la instrucción del solicitante. Adicionalmente, es remitida una copia de la respuesta al Oficial de Protección de Datos, de ser una PQRSF de esta naturaleza. Así mismo, si evidencia que la respuesta está incompleta o no está acorde al requerimiento realiza la devolución a la persona que la elaboró para su corrección.

5.1.9. Si una vez asignado el PQRSF los funcionarios que la reciben identifican que no es de su competencia, deben informar al administrador del aplicativo a través de la herramienta en una nota interna o por correo electrónico, indicando claramente a qué número de caso hacen referencia y las personas o áreas que pueden atenderlo, en caso de que esto sea de su conocimiento. El administrador verifica la información nuevamente y reasigna el caso.

5.1.10. En el caso de las Peticiones o Derechos de Petición, se remite la información recibida al área correspondiente y según el caso, las áreas responsables de atender el caso pueden solicitar visto bueno o acompañamiento de la Dirección Jurídica para la elaboración de la respuesta que se remite al cliente y/o al Titular del dato personal.

5.1.11. En el caso de las Sugerencias y Felicitaciones, los funcionarios que las reciban las radican también a través del aplicativo web y deben dar una respuesta a través de este según corresponda; una vez recibidas Servicio al Cliente las incluye en las estadísticas de medición.

## 5.2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

5.2.1. Para temas relacionados con el tratamiento de datos personales, los tiempos para la atención y tramitación de solicitudes y reclamaciones son los siguientes:

- Solicitud: Son diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de radicación y en caso de complejidad en el trámite se puede contar con 5 días adicionales, previa notificación al solicitante por medio del canal por el cual se esté tramitando el caso.

- Reclamación: Para las reclamaciones son 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recibida y en caso de complejidad en el trámite se puede contar con 8 días adicionales, previa notificación al reclamante por medio del canal por el cual se esté tramitando el caso.

5.2.2. El Profesional SAC y Servicio al Cliente cada vez que se reciba una solicitud relacionada con datos personales, verifica la información (datos de identificación, contacto, y descripción) con el fin de garantizar que se encuentre completa y pueda ser gestionada correctamente. En caso de requerirlo, la Fiduciaria puede solicitar por medio del canal por el cual se esté tramitando el caso al titular de los datos, información adicional o los soportes que sean requeridos, los cuales deben ser suministrados en los tiempos estipulados. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que el interesado fue requerido para subsanar su reclamación, sin que el solicitante presente la información requerida, se entiende que ha desistido del reclamo y por lo tanto el caso es cerrado. Se conserva como evidencia log acciones en el aplicativo con la respuesta de trámite al peticionario.

5.2.3. En caso de un PQRSF relacionado con tratamiento de datos personales se informará al Oficial de Protección de Datos.

5.2.4. El Funcionario asignado para la respuesta a la solicitud de datos personales, valida que el trámite del caso si sea de su competencia, con el fin de atenderlo en los tiempos establecidos. En caso de que no deba atenderlo, lo devuelve al Profesional SAC y Servicio al Cliente para que sea redireccionado al área correspondiente. Se conserva como evidencia correo electrónico con la notificación.

## 5.3. CANALES DE ATENCIÓN

FIDUCOLDEX dispone de cinco (5) canales por los cuales el Consumidor Financiero o el titular de los datos personales 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.

5.3.1. PÁGINA WEB: A través de nuestra página web [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co), el Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal puede presentar su PQRSF, ingresando a la sección Contáctenos, apartado Servicio al Cliente y accediendo al link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, ingresar a la página donde puede radicar nuevas solicitudes o consultar el estado actual de solicitudes ya remitidas a la entidad.

5.3.2. POR CORRESPONDENCIA : El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal puede enviar o radicar una comunicación por escrito a las instalaciones de la Fiduciaria ubicada Bogotá en la Calle 28 N° 13a – 24 Piso 6, indicando el tema de su petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación y toda la información referente a la misma.

5.3.3. POR TELÉFONO: El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal puede presentar su PQRSF a través de nuestro teléfono corporativo (601) 3275500 ext. 1343, a nuestra línea gratuita nacional 018000124211 y/o ante cualquier funcionario de la entidad.

5.3.4. POR CORREO ELECTRÓNICO: El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal puede presentar su PQRSF enviando un correo electrónico a [fiducoldex@fiducoldex.com.co](mailto:fiducoldex@fiducoldex.com.co) o dirigiéndose al correo electrónico de cualquier funcionario de la entidad.

5.3.5. PRESENCIAL: El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal puede 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.

Nota: Recuerde que en caso de un PQRSF relacionado con el tratamiento de datos personales radicado por teléfono, presencialmente, por correspondencia o correo electrónico, se entiende que la autorización está dada por conducta inequívoca, dado que la persona está directamente solicitando que se atienda y se dé respuesta a su requerimiento.

Cuando se trata de la radicación de un caso nuevo radicado a través de la página web, el sistema solo le permite realizar la creación del caso siempre y cuando la persona autorice el tratamiento de datos personales, seleccionando la casilla correspondiente. Lo anterior, dado que es indispensable para el trámite y el manejo de los datos para establecer contacto con el peticionario.

#### **5.4. CONTENIDO DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO**

El Consumidor Financiero debe presentar su petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación 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: Debe indicar de forma clara los hechos y pretensiones de su petición, queja o reclamo, indicando la fecha en la que sucedieron, las posibles personas o áreas involucradas, los derechos que considere vulnerados y/o los documentos o información que solicita.
- Adicionalmente, debe indicar en el caso de queja o reclamo, si se encuentra actualmente por vía judicial, arbitral o administrativa, o en su defecto si ya ha sido resuelta por dichas instancias.

Nota: Para más información respecto a solicitudes de datos personales por favor consulte el Manual Protección Datos Personales.

#### **5.5. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

5.5.1. El procedimiento, funciones, políticas y demás aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero se encuentra en el documento externo el cual puede ser consultado en la página web de la fiduciaria en el apartado Defensor del Consumidor Financiero o a través de Isolución.

5.5.2. En el caso de actualización de la información de contacto o datos del Defensor del Consumidor Financiero, esto es modificado en los canales correspondientes una vez la Defensoría haya notificado a la Fiduciaria. Los cambios por realizar serán validados por el Director Administrativo y los aprobará mediante correo electrónico para que el Profesional SAC y Servicio al Cliente realice el cambio o solicite la actualización en la página web y los formatos internos o externos de la entidad en coordinación con el proceso de comunicaciones, lo cual está a cargo del área de comunicaciones.

5.5.3. En el caso de un PQRSF por el Defensor del Consumidor Financiero, el Jefe del área encargada de la respuesta debe revisar si la información contenida está acorde a la solicitud recibida y se encuentre dentro del plazo establecido para posterior aprobación y firma del Representante Legal. Si evidencia que la respuesta está incompleta o no está acorde al requerimiento devuelve el comunicado mediante correo electrónico al funcionario encargado para ajustar la información y procede nuevamente a revisar y solicitar firma para responder a través del aplicativo web y por los canales que corresponda.

#### **5.6. RESPUESTA A PQRSF POR ENTES DE CONTROL**

En el caso de un PQRSF de un Ente de Control, el Jefe del área encargada de la respuesta debe revisar si la información contenida está acorde a la solicitud recibida y se encuentre dentro del plazo establecido para posterior aprobación y firma del Representante Legal. Si evidencia que la respuesta está incompleta o no está acorde al requerimiento devuelve el comunicado mediante correo electrónico al funcionario encargado para ajustar la información y procede nuevamente a revisar y solicitar firma para responder a través del aplicativo web y por los canales que corresponda.

#### **5.7. PQRSF A FONTUR, PROCOLOMBIA, IFI, COLOMBIA PRODUCTIVA E INNPULSA**

FIDUCOLDEX debe incluir en su proceso y gestión de PQRSF, aquellos que se refieran a los fideicomisos FONTUR, PROCOLOMBIA, IFI, COLOMBIA PRODUCTIVA e INNPULSA y debe realizar el seguimiento pertinente y registro de estos, siempre y cuando estos hayan sido radicados directamente en la Fiduciaria. Así mismo, el trámite se manejará bajo los lineamientos del Manual SAC y los tiempos estipulados en la entidad.

El contenido de la queja es el mismo explicado anteriormente.

Tener en cuenta que: El proceso de PQRSF de FONTUR, PROCOLOMBIA, IFI, COLOMBIA PRODUCTIVA e INNPULSA, aplica a las peticiones, quejas o reclamos de los funcionarios del Ministerio de Comercio Industria y Turismo o de proveedores, contratistas, beneficiarios o terceros relacionados con los patrimonios autónomos, tanto si el PQRSF es sobre el producto o servicio fiduciario o propiamente sobre la actividad misional del Patrimonio Autónomo, en cuanto a esta última, se atenderá por debida diligencia.

### **6. DESARROLLO**

#### **6.1. GESTIÓN INTERNA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES**

Para Mayor detalle sobre la gestión de trámite y respuesta sobre los PQRSF puede consultar el Instructivo Aplicativo PQRSF Web para Funcionarios.

## 6.2. SEGUIMIENTO Y ACCIONES DE MEJORA

### 6.2.1. Respuesta a favor del consumidor financiero

Una vez la queja o reclamo sale a favor del cliente, las actividades a realizarse son de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Salidas No Conformes y Acciones Correctivas.

## 6.3. INFORMES

### 6.3.1. Información para la gerencia de Auditoría Interna

El Profesional SAC y Servicio al Cliente debe remitir semestralmente lo solicitado por la Gerencia de Auditoría Interna, así como el reporte de las quejas recibidas durante el semestre anterior.

La Gerencia de Auditoría Interna es responsable de evaluar semestralmente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC, con el fin de determinar las deficiencias y el origen de estas.

### 6.3.2. Informe semestral alta dirección

El área de Servicio al Cliente realiza un informe semestral con la información correspondiente a los PQRSF recibidos durante el semestre anterior, para su presentación ante la Junta Directiva y Comité de Presidencia si se requiere. La presentación del informe es realizada por el Vicepresidente Corporativo.

## 6.4. 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)

### 6.4.1. 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 en un archivo plano.

### 6.4.2. 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 información debe ser remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia por parte de la Fiduciaria en archivo plano y con la firma digital del Representante Legal de la entidad.

### 6.4.3. Periodicidad de envío

Conforme con la Circular Externa la periodicidad del envío de los informes es 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 es de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de corte.

### 6.4.4. Notificaciones y control dual

6.4.4.1. Anualmente el Profesional SAC y Servicio al Cliente programa a través de correo electrónico las alertas de las fechas en las que deben ser transmitidos los planos a la SFC relacionados con las quejas y los reclamos recibidos en el periodo, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones de manera oportuna. En caso de que fallen las alertas se cuenta con un calendario físico con las fechas señaladas. Se conserva como evidencia programación a través de Outlook.

6.4.4.2. Trimestralmente el Profesional SAC y Servicio al Cliente junto con el Analista de Información Clientes deben realizar la validación de la información de quejas y reclamos que contienen los planos para transmisión a la SFC, con el fin de minimizar errores en el reporte de la información al ente de control. En caso de que no se pueda transmitir se utilizará el canal alternativo designado. Se conserva como evidencia radicado en la carpeta "Transmisión Superfinanciera" y correo electrónico del área de contabilidad encargada de transmitir.

## 7. DIAGRAMA

☐ ATENCIÓN A PQRSF

## 8. PUNTOS DE CONTROL

- 5.1.4.
- 5.1.8.
- 5.1.9.
- 5.2.2.
- 5.2.4.

5.5.3.  
5.6.  
6.4.4.1.  
6.4.4.2.

## 9. DOCUMENTOS ASOCIADOS

• [MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC](#)

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	31/May/2021	Actualización de procedimiento
2	14/Dic/2021	Se ajustan los cargos de acuerdo a la estructura organizacional actual y se actualiza documento de acuerdo al proceso actual.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> EDNA BRIGITTE ARIZA ROJAS <b>Cargo:</b> PROFESIONAL DE GESTION HUMANA <b>Fecha:</b> 14/Dic/2021	<b>Nombre:</b> Alejandro Rodriguez Uribe <b>Cargo:</b> DIRECTOR ADMINISTRATIVO <b>Fecha:</b> 28/Dic/2021	<b>Nombre:</b> Alejandro Rodriguez Uribe <b>Cargo:</b> DIRECTOR ADMINISTRATIVO <b>Fecha:</b> 28/Dic/2021

COPIA CONTROLADA