

## Tabla de contenido

1.	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO .....	2
2.	DEFINICIÓN DE PRQSF.....	3
3.	CANALES DISPONIBLES PARA PRESENTACIÓN DE PQRSF .....	3
4.	CONTENIDO DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO .....	5
5.	PROCESO .....	6
6.	INDICADORES .....	6
7.	INFORMACIÓN PARA LA GERENCIA DE RIESGOS .....	7
8.	INFORMACIÓN PARA LA GERENCIA DE CONTRALORÍA INTERNA .....	7
9.	INFORME SEMESTRAL .....	7
10.	TRANSMISIÓN A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.....	7
10.1	PERIODICIDAD DE ENVÍO.....	8
11.	PQRSF FONTUR / PROCOLOMBIA / IFI / PTP / INNPULSA.....	8
12.	DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	9
13.	Anexos .....	9
13.1	Anexo 1: Procedimiento del Defensor del Consumidor Financiero .....	9
	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS .....</b>	<b>16</b>

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

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 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, 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 dará una primera respuesta en el plazo estipulado, indicando el estado en que se encuentra su reclamación y las fechas próximas de respuesta.

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.

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

**Solicitud:** Serán 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recibida y en caso de complejidad en el trámite se podrá contar con 5 días adicionales, previa notificación al solicitante.

**Reclamación:** Para las reclamaciones serán 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recibida y en caso de complejidad en el trámite se podrá contar con 8 días adicionales, previa notificación al reclamante.

En caso de requerirlo, la Fiduciaria podrá solicitar al titular de los datos información adicional o los soportes que sean requeridos, los cuales deberán 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 entenderá que ha desistido del reclamo y por lo tanto el caso será cerrado.

Para mayor información, se debe consultar el Manual 'Protección Datos Personales'.

## 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, o presentado por el titular de la información respecto al tratamiento de sus datos personales.

- **Petición (Derechos de 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 entidad.
- **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 los productos y/o la prestación de los servicios de la Fiduciaria.

## 3. CANALES DISPONIBLES PARA PRESENTACIÓN DE PQRSF

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.

- **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 podrá presentar su PQRSF, ingresando a la sección Contáctenos, apartado Servicio al Cliente y accediendo al link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, ingresará a la página donde podrá radicar nuevas solicitudes o consultar el estado actual de solicitudes ya remitidas a la entidad.



**FIDUCOLDEX**  
GRUPO BANCOLDEX

Inicio Quiénes Somos Experiencia Productos y Servicios Gestión de Riesgos Denuncias **Contáctenos** ZONA TRANSACCIONAL

**SERVICIO AL CLIENTE**

**Servicio al Cliente**  
En esta sección encontrará información de interés para usted.

ATENCIÓN TELEFÓNICA, ESCRITA Y PRESENCIAL

Lunes a viernes de 8:30am a 5:00pm

Correspondencia:  
Lunes a viernes de 8:30am a 4:00pm

Tesorería:  
8:00am a 4:00pm

Teléfonos:  
3275500 ext. 1156-1377  
Línea Gratuita Nacional: 018000124211

Systema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

**Peticiónes Quejas Reclamos Sugerencias Felicitaciones**

[Ingrese a este link para diligenciar sus Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones. Clic aquí.](#)

Defensor del Consumidor Financiero



**FIDUCOLDEX**  
GRUPO BANCOLDEX

Inicio **Abrir una nueva solicitud** Consultar solicitud Volver a: [www.fiducoldex.com](http://www.fiducoldex.com)

**Bienvenido al Sistema de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) de Fiducoldex**

Con el fin de agilizar las solicitudes de PQRSF y brindarle un mejor servicio, utilizamos este sistema que una vez diligenciada la información y remitida a la entidad, le asigna un número de caso único que le permitirá realizar en línea las consultas del estado, progreso y respuesta a sus requerimientos.

- **POR CORRESPONDENCIA:** El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal 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 petición, queja, reclamo, sugereancia o felicitación y toda la información referente a la misma.

En caso de un PQR relacionado con el tratamiento de datos personales y en caso de no contar con autorización expresa del titular, se contactara al mismo para remitir el documento y que éste lo diligencie y remita en original a la entidad.

- **POR TELÉFONO:** El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal podrá presentar su PQRSF a través de nuestro teléfono corporativo (1) 3275500 ext. 1343 - 1156, a nuestra línea gratuita nacional 018000124211 y/o ante cualquier funcionario de la entidad.

En caso de un PQR relacionado con el tratamiento de datos personales y en caso de no contar con autorización expresa del titular, se debe registrar el medio por el cual el cliente está brindando la autorización expresa.

- **POR CORREO ELECTRÓNICO:** El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal podrá presentar su PQRSF enviando un correo electrónico a *fiducoldex@fiducoldex.com.co* o dirigiéndose al correo electrónico de cualquier funcionario de la entidad.

En caso de un PQR relacionado con el tratamiento de datos personales y en caso de no contar con autorización expresa del titular, se debe registrar el medio por el cual el cliente está brindando la autorización expresa.

- **PRESENCIAL:** El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal 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.

En caso de un PQR relacionado con el tratamiento de datos personales y en caso de no contar con autorización expresa del titular, se debe solicitar al cliente la autorización expresa.

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

El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal deberá presentar su petición, queja o reclamo, informando claramente los siguientes datos:

- **Datos Personales:** Nombres y apellidos completos, tipo y número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, 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 petición, queja o reclamo, indicando la fecha en la que sucedieron, las posibles personas o áreas involucradas, los derechos que considere vulnerados y/o lo documentos o información que solicita.
- **Adicionalmente,** deberá 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.

## 5. PROCESO

Proceso para la gestión interna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones:

- El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal iniciará el proceso de su PQRSF a través de los canales mencionados e indicando la información pertinente como se describió en el párrafo anterior.
- Si el PQRSF es atendido por un funcionadrio de la entidad, él mismo deberá radicarlo a través de la página web de la Fiduciaria siguiendo las instrucciones impartidas en el presente procedimiento. Una vez radicado el PQRSF, el funcionario le dará al Consumidor Financiero el número de radicado de la solicitud para posteriores consultas.
- El Analista Comercial, como responsable de la gestión del SAC, revisará la información suministrada y de ser necesario, solicitará mayor información o aclaraciones adicionales al Consumidor Financiero para luego remitir el PQRSF a los vicepresidentes, Gerentes, Directores y/o Jefes del área involucrada para que preparen su respuesta y determinen las soluciones y acciones que consideren necesarias. En caso de un PQR relacionado con tratamiento de datos personales se informará al Oficial de Protección de Datos.
- El área responsable de preparar la respuesta al PQRSF, revisará la información y los soportes para determinar la solución que corresponda y emitirá la respuesta al Consumidor Financiero y/o al Titular del dato personal en los plazos estipulados y a través del aplicativo web (acceso interno) y en formato físico, según la instrucción del solicitante. La respuesta remitida al Consumidor Financiero será verificada por la Vicepresidencia Comercial para el seguimiento que ésta debe realizar. Adicionalmente, será remitida una copia de la respuesta al Oficial de Protección de Datos, en caso de un PQR de ésta naturaleza.
- En el caso de las Peticiones o Derechos de Petición, el analista comercial realizará un primer filtro; 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 y/o al Titular del dato personal.
- En el caso de las Sugerencias y Felicitaciones, los funcionarios las radicarán también a través del aplicativo web y deberán dar una respuesta a través del mismo según corresponda; una vez recibidas la Vicepresidencia Comercial las incluirá en las estadísticas de medición del servicio al cliente.

## 6. INDICADORES

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

<b>ÍNDICE 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 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 quejas recibidas 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 PQRSF recibidos durante el semestre anterior, para su presentación ante la Junta Directiva y Comité de Presidencia si se requiere.

## 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 en un archivo plano.

### **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.

## **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.

## **11. PQRSF FONTUR / PROCOLOMBIA / IFI / PTP / INNPULSA**

FIDUCOLDEX debe incluir en su proceso y gestión de PQRSF, aquellos que se refieran a los fideicomisos FONTUR, PROCOLOMBIA, IFI, PTP e INNPULSA 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, IFI, PTP e INNPULSA, 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.



## **12. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El procedimiento, funciones, políticas y demás aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero se encuentra en el anexo 1.

## **13. Anexos**

### **13.1 Anexo 1: Procedimiento del Defensor del Consumidor Financiero**



---

**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO FIDUCIARIA COLOMBIANA DE  
COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX GRUPO BANCOLDEX**

Defensor Principal: Liliana Otero Álvarez

Defensor Suplente: Sara Mercedes Garcés Rodríguez

Dirección de la oficina de la Defensoría del Consumidor Financiero: Calle  
62No. 9 A -80 Oficina 817.

Teléfono fijo: 9260801

Teléfono celular: 316-3325249 / 320-3718220

Email: defensorfiducoldex@umoabogados.com

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada  
continua.

**1. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución regulada por la  
Ley 1328 de 2009 y el Decreto Reglamentario 2555 de 2010, orientada a la  
protección especial de los consumidores financieros, y como tal ejerce sus  
funciones con autonomía e independencia.

**2. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

a. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de  
Fiducoldex Grupo Bancoldex.

b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las  
quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que  
se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de Fiducoldex

---

Calle 62 # 9 A -80 Oficina 817, Bogotá, Colombia.



Grupo Bancoldex de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

c. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Fiducoldex Grupo Bancoldex en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y Fiducoldex Grupo Bancoldex podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

d. Ser vocero de los consumidores financieros ante Fiducoldex Grupo Bancoldex

e. Efectuar recomendaciones a Fiducoldex Grupo Bancoldex relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

f. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

g. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

### **3. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR**

EL DEFENSOR tiene las siguientes obligaciones:

1. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y de Decretos que rigen su actividad y/o procedimientos para el trámite de las reclamaciones. Para estos efectos, será el mismo contenido en este documento.

---

Calle 62 # 9 A -80 Oficina 817, Bogotá, Colombia.



2. Solicitar a Fiducoldex Grupo Bancoldex así como al cliente y/o usuario la información que sea necesaria para el análisis, estudio y decisión final sobre la queja.
3. Proferir las decisiones que le correspondan dentro de los términos señalados en el presente Reglamento, de acuerdo con las normas legales vigentes.
4. Presentar un informe a Fiducoldex Grupo Bancoldex dentro del primer trimestre de cada año, en el cual refiera al desarrollo de su función durante el lapso precedente.
5. Diligenciar el informe estadístico en la pro-forma establecida con la periodicidad trimestral o que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y enviarlo a Fiducoldex Grupo Bancoldex, para que lo remita su representante legal con firma digital a la Superintendencia Financiera de Colombia dentro del plazo establecido en las normas jurídicas respectivas.
6. Mantener un registro de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo digital de las mismas, según medidas adoptadas y los casos que reciba.
7. Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia, en los temas de competencia de ésta.

#### **4. LAS RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE**

El consumidor deberá enviar una comunicación describiendo los hechos y derechos afectados, así como sus datos personales y de contacto completos, que incluyan la dirección (física y/o electrónica) y teléfono y será enviada al correo de la defensoría, o radicada en la oficina de la Defensoría o en las oficinas de Fiducoldex Grupo Bancoldex, en este último evento, siempre se entenderá como radicada en la DEFENSORÍA en la fecha de recibo por parte de ésta. En este caso, Fiducoldex Grupo Bancoldex deberá enviar la

---

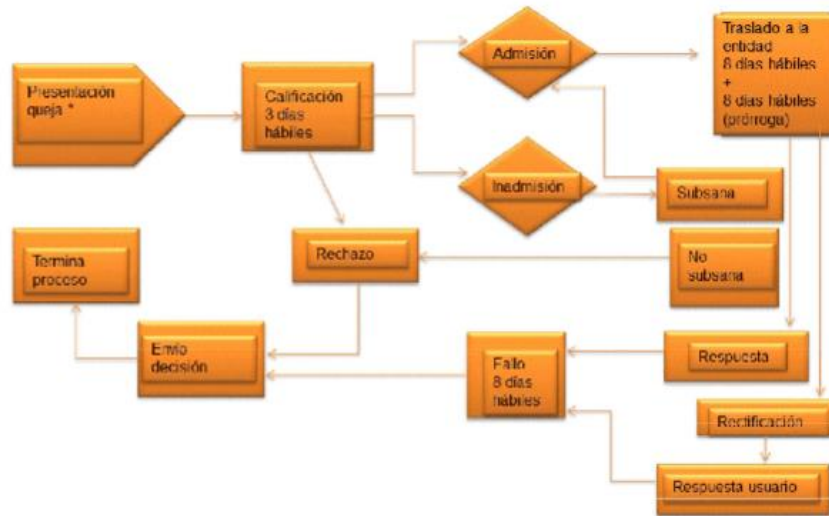
Calle 62 # 9 A -80 Oficina 817, Bogotá, Colombia.



reclamación a las oficinas del DEFENSOR de manera inmediata, con el fin de iniciar el trámite que corresponda.

La reclamación se admitirá y se procederá con el trámite establecido por la Ley; en el momento en el que el DEFENSOR cuente con toda la información necesaria para el efecto, cuando se subsane o complementa la información adicional solicitada, casos en los cuales la queja se entenderá presentada en la fecha en que se reciba o el cliente envíe la información solicitada en forma completa.

**5. PROCEDIMIENTO:**



\* Canales: Oficina Defensoría, Correo Certificado, Correo electrónico, Oficina Fiducoldex Grupo BancolDEX.



- 
- a. El consumidor Financiero puede solicitar conciliación en cualquier momento del trámite.
  - b. El consumidor Financiero puede en cualquier momento del trámite desistir de la queja.
  - c. En cualquier momento Fiducoldex Grupo Bancoldex puede rectificar total o parcialmente la respuesta.

#### **6. ASUNTOS EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR**

La decisión del DEFENSOR de declararse incompetente para conocer del trámite de una queja o para no continuar con el procedimiento de la misma, podrá presentarse en cualquier etapa del trámite de la reclamación, en cuyo caso así lo expresará al peticionario mediante comunicación escrita motivada y con copia a Fiducoldex Grupo Bancoldex.

De conformidad con la legislación vigente, están excluidos de la competencia del Defensor los siguientes asuntos:

- a. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Fiducoldex Grupo Bancoldex.
- b. Los concernientes al vínculo laboral entre Fiducoldex Grupo Bancoldex y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c. Aquellos que se deriven de la condición de accionista de Fiducoldex Grupo Bancoldex.
- d. Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de éstas.

---

Calle 62 # 9 A -80 Oficina 817, Bogotá, Colombia.



- 
- e. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
  - f. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
  - g. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el DEFENSOR.
  - h. Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del DEFENSOR.
  - i. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
  - j. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

Las reclamaciones enviadas a la DEFENSORÍA que hayan sido o estén siendo tramitadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, serán tramitadas por EL DEFENSOR.

En todo caso, corresponde única y exclusivamente al DEFENSOR decidir si una queja, reclamación, petición o comunicación que se le dirija es o no de su competencia y podrá modificar su posición cuando existan fundadas razones jurídicas.

EL DEFENSOR siempre motivará sus decisiones y dejará constancia escrita sobre las razones en las cuales soporta o motiva sus conceptos jurídicos.

#### **7. EFECTOS DEL CONCEPTO PARA EL CLIENTE**

El cliente o usuario no está obligado a aceptar el concepto del DEFENSOR y en caso de no compartirlo y aún antes de conocerlo, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas en defensa de los derechos que cree tener.

---

Calle 62 # 9 A -80 Oficina 817, Bogotá, Colombia.

**CONTROL DE DOCUMENTOS**

<b>NRO. VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	27 de mayo de 2016	Versión inicial
2	31 de marzo de 2017	Inclusión de información en general para la gestión de PQRs relacionados con el tratamiento de datos personales. Actualización de cargo del responsable de la gestión SAC Se realizaron las actualizaciones, debido al cambio en el cargo del responsable de la gestión del SAC y la inclusión de la información para la gestión a realizar con los PQRs relacionados con el tratamiento de datos personales
3	17 de octubre de 2018	Se realiza la actualización del procedimiento de PQRSF, por la entrada en producción del aplicativo web para la atención de PQRSF. 1. Se modificaron los tiempos de atención para los PQRSF 2. Se actualizó la información de los canales de atención 3. Se actualizó el detalle del proceso de los PQRSF 4. se incluye anexo 1, procedimiento y reglamento del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

**ELABORÓ:**
**APROBÓ:**
**DIANA PAMELA NOVOA**  
 Analista Comercial

**RICARDO ANDRÉS GASTELBONDO**  
 Vicepresidente Comercial