

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC03</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA</b>	<b>VERSIÓN: 1</b> <b>28 DE JUNIO DE 2016</b>

Tabla de contenido

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO .....	2
2. GLOSARIO.....	5
3. REFERENCIAS .....	5
CONTROL DE DOCUMENTOS.....	6

 <b>FIDUCOLDEX</b> <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC03</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>  <b>28 DE JUNIO DE 2016</b>

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

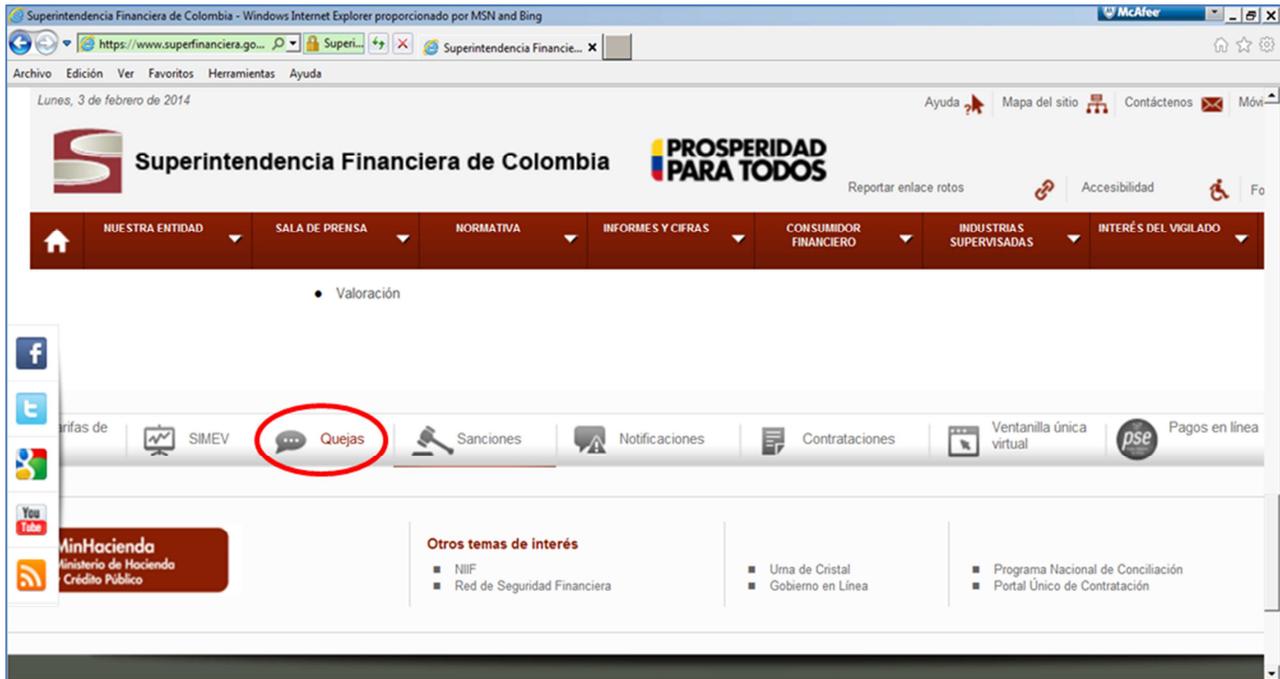
Como Consumidor Financiero, un usuario, cliente o potencial cliente de una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, SFC, que tenga una inconformidad respecto de algún producto o servicio prestado por una entidad vigilada, puede acudir a distintos entes según la naturaleza de la situación presentada. Ahora, es claro que son las entidades vigiladas las primeras llamadas a dar respuesta a las inconformidades de los Consumidores Financieros, como sus interlocutoras naturales dada la relación contractual existente o el servicio prestado, pues son éstas las que cuentan con todos los antecedentes del caso y el conocimiento de los hechos, lo cual garantiza de un lado una respuesta integral y de otro, la retroalimentación debida para la corrección de las posibles fallas presentadas, tras el diseño e implementación de las medidas que correspondan por parte de tales instituciones.

Lo expuesto sin perjuicio de que el Consumidor Financiero decida acudir directamente a entes distintos de la misma entidad, según la competencia que corresponda a cada uno.

En efecto, el Consumidor Financiero puede presentar la queja al Defensor del Consumidor Financiero de la correspondiente entidad vigilada. A su turno, el Consumidor Financiero puede acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia. Así, si se considera presentar la queja ante SFC, por violación de normas por las que deba velar este ente de control, los consumidores financieros pueden usar cualquiera de las siguientes vías:

- **Punto de Contacto**, Oficina de Atención Personal de la SFC administrada por la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, ubicado en la *Calle 7ª N° 4 – 49* y atiende de lunes a viernes en jornada continua, de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. Por esta vía se reciben las quejas que se envíen físicamente por correo postal o aquellas que se interpongan personalmente.
- **FAX:** 3505707 o 3507999.
- **Correo electrónico:** [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co).
- **Página Web**, ícono ‘Quejas’ (parte media de la pantalla), haciendo clic el ítem “Quejas contra entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia” / *Formule su queja* y allí accederá al formulario para diligenciar y enviar. O ir directamente a este enlace: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60830>

 <p><b>FIDUCOLDEX</b> Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p>	
<p><b>CÓDIGO: PRSAC03</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 1</b></p> <hr/> <p><b>28 DE JUNIO DE 2016</b></p>



 <p><b>FIDUCOLDEX</b> Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p>	
<p><b>CÓDIGO: PRSAC03</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 1</b></p> <hr/> <p><b>28 DE JUNIO DE 2016</b></p>

[NUESTRA ENTIDAD](#)

[SALA DE PRENSA](#)

[NORMATIVA](#)

[INFORMES Y CIFRAS](#)

[CONSUMIDOR FINANCIERO](#)

[INDUSTRIAS SUPERVISADAS](#)

[INTERÉS DEL VIGILADO](#)

[INFORMACIÓN RELEVANTE](#)

## Formule su queja

**Queja:** es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta Superintendencia.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, si su queja o consulta está relacionada con el reporte ante las centrales de riesgo (Data Crédito o Cifin) por parte de una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera, es necesario que adjunte copia de la respuesta dada por la entidad o, en caso de no haber recibido contestación, anejar copia de la comunicación enviada por Ud. Antes de presentar su reclamación en la Superintendencia Financiera es requisito indispensable haberlo hecho primero ante la entidad que hizo el reporte.

**Información del trámite**

Debe suministrar los datos solicitados a continuación:

Tipo identificación \*

Número de identificación \*

Nombre o razón social \*

Email \*

Confirmación Email \*

Dirección \*

Teléfono

Pais \*

Departamento \*

Ciudad / Municipio \*

Que tipo de trámite es:  Queja  Otro (Sugerencia, consulta, petición y solicitud de información)

¿Existe ya un radicado bajo este mismo tema?  Sí  No

Si desea adjuntar archivos:

¿Existe ya un radicado bajo este mismo tema?  Sí  No

Tipo de entidad contra la cual se presenta la queja \*

Entidad contra la cual se presenta la queja \*

Motivo de la queja \*

Anexos

Genere un nuevo captcha 

Escriba el código mostrado en la imagen

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC03</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA</b>	<b>VERSIÓN: 1</b> <b>28 DE JUNIO DE 2016</b>

## 2. GLOSARIO

- **SFC:** Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Queja:** es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta Superintendencia.

## 3. REFERENCIAS

- <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10083733>
- <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60830>

 <b>FIDUCOLDEX</b> <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC03</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>28 DE JUNIO DE 2016</b>

<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		
<b>NRO. VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	28 de junio 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