

## TABLA DE CONTENIDO

- 1.OBJETIVO
- 2.ALCANCE
- 3.GLOSARIO
- 4.NORMATIVIDAD LEGAL
- 5.GENERALIDADES
  - 5.1. TIEMPOS DE RESPUESTA
  - 5.2. CONTENIDO DE LA PQRSDF
  - 5.3. CANALES DE ATENCIÓN
  - 5.4. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
  - 5.5. AMV
  - 5.6. PQRSDF POR NEGOCIOS ADMINISTRADOS
- 6.DESARROLLO
  - 6.1. PROCEDIMIENTO PARA LA RADICACIÓN DE PQRSDF ANTE LA FIDUCIARIA
- 7.DIAGRAMA
- 8.DOCUMENTOS ASOCIADOS
- 9.CONTROL DE DOCUMENTOS

### 1. OBJETIVO

Establecer los pasos requeridos para gestión de las actividades frente a la atención de las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) radicadas para la Fiduciaria y sus negocios administrados.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de una PQRSDF por cualquiera de los canales establecidos para ello, 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 PQRSDF relacionados directa o indirectamente con la Fiduciaria y sus negocios administrados que sean radicados ante 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 Superintendencia Financiera de Colombia.
- **SFC:** Superintendencia Financiera de Colombia
- **AMV:** El Autorregulador del Mercado de Valores 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

. Constitución Política de Colombia, Artículo 23. Derecho de petición; Artículo 74. Acceso a Documentos Públicos; Artículo 209. De la función Administrativa.

. Título I de la Ley 1328 de 2009, Congreso de la República, Establece el régimen de protección al consumidor financiero.

. 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 015 de 2010, Superintendencia Financiera de Colombia, Imparte instrucciones relacionadas con el funcionamiento e implementación del sistema de atención al Consumidor Financiero.

. Circular Externa 023 de 2021, Superintendencia Financiera de Colombia, Instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

. Circular Externa 013 de 2022, Superintendencia Financiera de Colombia, Modifica los subnumerales 2.2 al 2.5 del Capítulo II del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica "Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas" SEGUNDA.

. Carta Circular No. 131 de 2024, AMV, Modifica a la Carta Circular Única de Autorregulación en Valores: Quejas.

#### 5. GENERALIDADES

1. Toda PQRSDf independientemente del canal por el cual hubiese sido elevada por el consumidor financiero, tercero o relacionado, ente de control, entre otros, debe ser radicada en el aplicativo de gestión de PQRSDf que tenga destinado la Fiduciaria, de tal forma, que el área de Servicio al Cliente pueda realizar el seguimiento y control a las solicitudes.

2. El Analista de Información Clientes 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 vía correo electrónico, telefónico o teams para solicitar la respuesta por el responsable de manera oportuna del caso 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.

3. Cuando la PQRSDf se haya realizado por el Consumidor Financiero mediante correo, teléfono o de manera presencial, el funcionario que hubiese recibido la solicitud debe radicar la solicitud y dar al Consumidor Financiero el número de radicado para posteriores consultas. Asimismo, 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 PQRSDf.

4. El área responsable de preparar la respuesta al PQRSDf, revisará la información y los soportes para determinar la solución que corresponda y emite la respuesta al Consumidor Financiero, o Ente de Control [según corresponda], en los plazos estipulados y a través de/los aplicativos webs y/o en formato físico [según la instrucción del solicitante].

5. En la respuesta a una PQRSDf al área responsable, puede solicitar visto bueno o acompañamiento de la Dirección Jurídica para la elaboración de la respuesta que se remite al consumidor financiero y/o titular del dato personal.

6. El derecho fundamental a presentar peticiones ante autoridades se extiende a los particulares. La ley establece términos y plazos máximos de atención. De no respetarse, el consumidor financiero puede ejercer acción de tutela y la omisión puede constituir una falta.

#### 5.1. TIEMPOS DE RESPUESTA

1. La Fiduciaria ha determinado un plazo máximo de ocho (8) días hábiles para efectuar su respuesta ante una queja, reclamo, sugerencia y felicitación, para la respuesta de peticiones [Derechos de Petición o peticiones concretas sobre un negocio, producto o servicio directamente ofrecido por la fiduciaria] y denuncias [incluye las anónimas] es de quince (15) días hábiles, en ambos casos, contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud. En caso de requerir más tiempo para su solución o para una respuesta definitiva, la Fiduciaria deberá dar una primera respuesta en el plazo estipulado, indicando el estado en que se encuentra y las fechas próximas de respuesta, las cuales no pueden ser superior al plazo del periodo inicial.

2. El Analista de Información Clientes o el Coordinador Administrativo SAC y Servicio al Cliente, como responsables de la gestión del SAC, tienen un (1) día hábil para revisar la información suministrada y de ser necesario, solicitar aclaraciones al Consumidor Financiero para luego remitir el PQRSDf a las áreas o responsables para la elaboración de la respuesta y la definición de las soluciones o acciones que consideren necesarias.

3. En caso que el cliente, cliente potencial o usuario no remita la información adicional requerida por la entidad en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, el caso será cerrado informando la razón por la cual no pudo ser tramitado. Lo anterior, sin perjuicio que el

consumidor pueda radicar de nuevo su comunicación allegando la información completa, en cuyo caso, será tomada como una nueva solicitud.

4. 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 cinco (5) días adicionales, previa notificación al solicitante por medio del canal por el cual se esté tramitando el caso.

Reclamación: Para las reclamaciones son quince (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 ocho (8) días adicionales, previa notificación al reclamante por medio del canal por el cual se esté tramitando el caso.

Nota: Toda petición asociada con el manejo de datos personales se deberá responder al Titular del dato personal con copia de la respuesta al Oficial de Protección de Datos [Director de Seguridad de la Información, Ciberseguridad, PCN y Protección de Datos].

5. Si una vez asignado el PQRSDf el equipo que recibe la solicitud identifican que no es competencia del área, puede realizar el traslado de la solicitud al equipo correspondiente en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles a través del gestor de PQRSDf como nota interna, indicando claramente el motivo del traslado.

6. Asimismo, si el área de Servicio al Cliente o el equipo responsable de la solicitud identifican que la PQRSDf no es competencia de la Fiduciaria, deberá realizar traslado por competencia en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles dando respuesta al solicitante.

7. Las peticiones que sean remitidas por el Congreso de la República de Colombia deberán ser atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días calendario siguientes al recibo de la petición de información conforme al plazo de respuesta establecido en la ley.

## 5.2. CONTENIDO DE LAPQRSDf

1. El Consumidor Financiero debe presentar su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación informando claramente los siguientes datos:

a. Datos Personales: Nombres y apellidos completos, tipo y número de identificación, dirección de notificación incluyendo email o teléfono de contacto y especificar si la respuesta deberá ser notificada por correo electrónico, por correspondencia o ambas opciones.

b. Descripción de los hechos: Debe indicar de forma clara los hechos y pretensiones de su solicitud [incluyendo anexos si los menciona], 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, la identificación del producto o servicio ofrecido por la Fiduciaria, y si actúa a nombre de un tercero [debe acreditar poder debidamente otorgado].

c. 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.

## 5.3. 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 PQRSDf (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones) ante la Fiduciaria, los cuales son: Página web, correspondencia, teléfono, correo electrónico y Defensor del Consumidor

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 PQRSDf, ingresando a la sección Servicio al Cliente y accediendo al link de PQRSDf donde puede radicar nuevas solicitudes o consultar el estado actual.

2. 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.

3. TELÉFONO: El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal puede presentar su PQRSDf a través de nuestro teléfono corporativo (601) 7470909 ext. 1147, 1340 y 1388, y la nuestra línea gratuita nacional 018000124211 y/o ante cualquier funcionario de la entidad.

4. POR CORREO ELECTRÓNICO: El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal puede presentar su PQRSDf 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. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR: El Consumidor Financiero puede presentar su solicitud ante la oficina del Defensor ante los siguientes medios:

. Ubicación: Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval en la ciudad de Bogotá D.C.

. PBX: (601) 4898285

. Correo electrónico: [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com)

. Horario de atención: 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes

## 5.4. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. Toda solicitud escalada por el Defensor del Consumidor Financiero se debe responder al mismo, y este será quién notifique el concepto al Consumidor Financiero en un término máximo de 8 días hábiles, quién también podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas en defensa de los derechos que cree tener.

2. El procedimiento, funciones, políticas, asuntos excluidos de la competencia del Defensor y demás aspectos relacionados 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.

3. 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 Coordinador Administrativo 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 la Oficina Asesora de Comunicaciones.

### 5.5. AMV

Cualquier Consumidor Financiero [usuario, cliente potencial o cliente] de la Fiduciaria, que tenga tal calidad en virtud de la suscripción de un contrato o el ofrecimiento de un producto o servicio en relación con las actividades autorreguladas, puede presentar una queja, petición, reclamo o denuncia ante el Autorregulador del Mercado de Valores - AMV, para esto, los mecanismos adoptados para el efecto se encuentran establecidos en la Carta Circular de Autorregulación en Valores, Título 4 QUEJAS, DENUNCIAS, PETICIONES, Y RECLAMOS ANTE AMV

### 5.6. PQRSDF POR NEGOCIOS ADMINISTRADOS

1. FIDUCOLDEX debe incluir en su proceso y gestión de PQRSDF, aquellos que se refieran a los negocios administrados incluyendo los especiales y realizar el seguimiento pertinente, 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 por FIDUCOLDEX.

2. Tener en cuenta que el proceso de PQRSDF de FONTUR, PROCOLOMBIA, IFI, COLOMBIA PRODUCTIVA e INNPULSA, aplica a las peticiones, quejas o reclamos de proveedores, contratistas, beneficiarios o terceros relacionados con los patrimonios autónomos, tanto si el PQRSDF 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. PROCEDIMIENTO PARALARADICACIÓN DE PQRSDF ANTE LAFIDUCIARIA

#	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Recibir solicitud por parte del consumidor financiero	<p>Recibe la solicitud del consumidor financiero y valida tipo de solicitud</p> <p>¿Corresponde a una PQRSDF radicado por página web?</p> <p>Si: Continúa con la actividad 6</p> <p>No: ¿Corresponde a una petición, queja o reclamo remitida por SmartSupervision?</p> <p>Si: Continúa con la actividad 6</p> <p>No: ¿Corresponde a una PQRSDF por correspondencia?</p> <p>Si: Continúa con la actividad 3</p> <p>No: ¿Corresponde a una petición, queja o reclamo interpuesta ante la AMV?</p> <p>Si: Continúa con la actividad 4</p> <p>No: ¿Corresponde a una PQRSDF interpuesta por medio de correo electrónico o llamada telefónica?</p> <p>Si: Continúa con la actividad 4.</p> <p>No: Continúa con actividad 2.</p>	Analista de Información Clientes	<p>Página web</p> <p>Os-ticket</p> <p>SmartSupervision</p> <p>Correspondencia</p> <p>Llamada telefónica</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Os-ticket</p>
2	Recibir solicitud elevada por la Defensor del Consumidor	<p>Hace referencia a la Queja o Reclamo que son interpuestas ante el Defensor del Consumidor Financiero por el Consumidor Financiero y que esté admite y envía a la Fiduciaria a través de correo electrónico y la plataforma dispuesta por el DFC para su trámite y respuesta.</p> <p>Continuar con actividad 6.</p>	Analista de Información Clientes o Coordinador SAC y Servicio al Cliente	<p>Os-ticket</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Plataforma del DCF</p>
3	Radicar solicitud en el gestor documental	<p>Radica la solicitud que se recibió en físico en el gestor documental y asigna el radicado al funcionario del área que deberá dar respuesta a la solicitud con copia a Servicio al Cliente.</p> <p>Continuar con actividad 6.</p>	Técnico Administrativo Radicación	<p>PGD</p> <p>Correo electrónico</p>

4	Radical la solicitud en el gestor de PQRSDF	Radical la solicitud que recibió a través del gestor documental, correo electrónico o llamada telefónica en el gestor de PQRSDF en el tiempo máximo de un (1) hábil siguiente de la recepción de la solicitud.  ¿La solicitud fue recibida en Servicio al Cliente?  Si: continuar con actividad 5.  No: continuar con actividad 6.	Analista de Información Clientes	Os-ticket  PGD
5	Radical la solicitud en el gestor de PQRSDF	El Colaborador de la Fiduciaria que recibió la PQRSDF de manera directa por el Consumidor Financiero radical la solicitud en el gestor de PQRSDF en el tiempo máximo de un (1) hábil siguiente de la recepción de la solicitud.	Colaborador Fiducoldex	Os-ticket  PGD
6	Revisar PQRSD	Revisa que la PQRSDF contenga la totalidad de los datos mencionados en el numeral 5.2. CONTENIDO DE LA PQRSDF.  ¿La solicitud contiene la totalidad de la información mencionada?  Si: continuar con actividad 9.  No: continuar con actividad 7.  <b>Control</b>	Analista de Información Clientes o Coordinador SAC y Servicio al Cliente	Os-ticket
7	Solicitar información adicional	Contacta mediante llamada telefónica al solicitante para complementar los datos requeridos dejando la trazabilidad en el gestor de PQRSDF para dar curso a la solicitud.  ¿Logró contactar al solicitante y ampliar información?  Si: continuar con actividad 9.  No: continuar con actividad 8.  <b>Control</b>	Analista de Información Clientes o Coordinador SAC y Servicio al Cliente	Llamada telefónica grabada  Os-ticket
8	Solicitar información por la plataforma de gestión de PQRSDF	Solicita a través de la plataforma de gestión la información requerida para complementar la solicitud.  ¿Se recibe respuesta del CF?  Si: continuar con actividad 9  No: Generar comunicación de respuesta y cierra el caso en el gestor de PQRSDF. Fin de procedimiento	Analista de Información Clientes	Os-ticket
9	Validar la competencia de la Fiduciaria	Valida si la solicitud es competencia de la Fiduciaria,  ¿es competencia de la fiduciaria?  Si: continua con la actividad 10,  No: Genera comunicación de traslado para responder la solicitud y dar cierre a través del gestor de PQRSDF en un plazo no mayor a 5 días hábiles. Fin de procedimiento	Analista de Información Clientes	Os-ticket
	Confirmar recepción del			

10	caso por la plataforma de gestión de PQRSDf	Confirma al petionario la recepción de la solicitud mediante el gestor de PQRSDf.	Analista de Información Clientes	Os-ticket
11	Asignar tiempos y responsables	Asigna la fecha de vencimiento y el equipo responsable de la solicitud mediante el gestor de PQRSDf.  Nota: Deberá realizar seguimiento hasta lograr la respuesta a la solicitud, en caso de que el área responsable a la fecha de vencimiento no hubiese dado respuesta, deberá realizar solicitud de prórroga, la cual, no puede ser superior al tiempo inicial de atención y dejará trazabilidad a través del gestor de PQRSDf.	Analista de Información Clientes	Os-ticket
12	Revisar solicitudes	Diariamente, realiza seguimiento a la atención y cierre de las PQRSDf ingresando a la plataforma os-ticket y revisa si existen requerimientos próximos a vencer.  ¿hay requerimientos con vencimientos cercanos (durante los 5 días siguientes)?  Si: hay requerimientos cercanos al vencimiento (durante los 5 días siguientes) 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 a través de correo electrónico solicitando la respuesta. Como evidencia queda el log con la trazabilidad de la gestión en la herramienta y el correo electrónico. Continúa con actividad 13.  No: Continúa con actividad 13  <b>Control</b>	Analista de Información Clientes o Coordinador SAC y Servicio al Cliente	Os-ticket
13	Revisar PQRSDf	El equipo del área que recibe la solicitud realiza la validación del caso, junto con sus anexos.  ¿Es competencia de la Fiduciaria?  Si: continuar con actividad 15  No: continuar con actividad 14	Área responsable	Os-ticket
14	Dar respuesta indicando traslado	El equipo del área responsable al identificar que la solicitud no es competencia de la Fiduciaria elabora comunicación de respuesta y genera cierre del caso en el gestor de PQRSDf en un plazo no mayor a 5 días.	Área responsable	Os-ticket
15	Elaborar respuesta	El equipo del área responsable elabora la comunicación de respuesta [y anexa soportes, de ser necesario].  Nota 1: Las solicitudes que se reciban a través del Gestor Documental deberán respondidas tanto por PGD como por Os-ticket.  Nota 2: Las solicitudes que se reciban a través del DCF por réplica se deben responder en el aplicativo Os-ticket conforme a la nota de asignación donde	Área responsable	Os-ticket PGD

		se indica si la solicitud se debe responder por "Nota Interna" o "Responder caso".		
16	Documentar y cerrar	El equipo del área responsable realiza el cargue del comunicado de respuesta y realiza el cierre del caso en el gestor de PQRSDF.  Sí la queja o reclamo fue recibida o enviada a través de SmartSupervision continua con actividad 20.	Área responsable	Os-ticket PGD Plataforma DCF
17	Dar respuesta al DCF	Se deberá responder directamente al DCF a través de la plataforma dispuesta por este, quien tendrá 8 días hábiles para dar respuesta al consumidor financiero y notificar a la fiduciaria su decisión.	Analista de Información Clientes	Plataforma DCF
18	Réplica por parte del consumidor financiero	En el evento que el consumidor financiero realice réplica a la respuesta a través del DCF en el término de los dos meses siguientes a la fecha de respuesta, el DCF realiza la revisión de la réplica; de ser de su competencia, realiza traslado a la fiduciaria, quien tendrá 8 días hábiles a partir del día siguiente para dar respuesta.	DFC	Correo electrónico  Plataforma DFC
19	Cargar documentos por réplica	Valida el correo electrónico y la plataforma del DCF para realizar el cargue de la información al aplicativo Os-ticket, para proceder a asignar el caso nuevamente al equipo de la Fiduciaria responsable de la solicitud donde deberá indicar según lo informado por el DCF a quién se debe remitir la carta de respuesta.  Continua en actividad 15	Analista de Información Clientes	Os-ticket
20	Modificar campos	Sí la queja o reclamo fue recibida o enviada a través de SmartSupervision modifica los campos de momento 3.	Analista de Información Clientes	Os-ticket
21	Dar respuesta a SFC	Los archivos cargados por el equipo del área responsable de brindar respuesta deberán ser descargados y guardados en la carpeta <i>Cambio_nombre_pdf</i> que se encuentra alojada en SharePoint de la Dirección Administrativa con el fin de ejecutar el archivo Macro_CAMBIAR_NOMBRES para que los renombre los archivos conforme a las características que recibe SmartSupervision y realiza el cierre de caso en este aplicativo.	Analista de Información Clientes	Os-ticket Macro_CAMBIAR_NOMBRES
22	Notificar fallas al proveedor	Cada vez que identifique fallas en el aplicativo os-ticket a través de la notificación electrónica o por la misma herramienta y estas estén asociadas con la interposición o cierre de una queja o reclamo ante la plataforma de SmartSupervision que pueda generar incumplimiento de reporte de información al ente de control, reporta la falla identificándola como un problema grave de prioridad urgente a través del aplicativo Mantis y realiza seguimiento, si no evidencia respuesta deja la observación en el caso para solicitar la priorización de la solución y monitorea la solución hasta el cierre de la misma; en caso de generar una transmisión extemporánea deberá registrar el Evento de Riesgo Operacional en la plataforma	Analista de Información Clientes o Coordinador SAC y Servicio al Cliente	Mantis

		dispuesta para tall fin. Una vez solucionado el inconveniente por el proveedor revisa que la solución hubiese generado la interposición o cierre en la plataforma de SmartSupervision de la SFC. Como evidencia queda la trazabilidad en el aplicativo mantis.		
		<b>Control</b>		
23	Realizar Seguimiento en SmartSupervision	Semanalmente, realiza validación en la plataforma de SmartSupervision de la Superfinanciera a fin de identificar si existen nuevas solicitudes que no hubiesen llegado a la plataforma o-ticket de la Fiduciaria y envía correo electrónico al buzón de servicio al cliente con la gestión, en caso de identificar inconsistencias realiza la radicación de un caso Mantis identificándola como un problema grave de prioridad urgente para la validación y ajuste por parte del proveedor en el tiempo establecido contractualmente. Como evidencia queda el correo electrónico de la consulta y la trazabilidad del mantis cuando aplique.	Analista de Información Clientes o Coordinador SAC y Servicio al Cliente	SmartSupervision
		<b>Control</b>		

## 7. DIAGRAMA

[Diagrama de Flujo](#)

## 8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

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

## 9. CONTROL DE DOCUMENTOS

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.
3	26/Sep/2024	Actualización del procedimiento de acuerdo con la intervención de procesos, inclusión de denuncias, ajuste de cargos y responsables e inclusión del numeral 5.5 AMV.
4	13/May/2025	Actualización del numeral 5.3. Canales de Atención e inclusión en el numeral 6.1. Procedimiento para la radicación de la PQRSDf ante la Fiduciaria respecto al uso del archivo macro para renombrar los anexos a enviar a Smartsupervision previo al cierre de la queja o reclamo, así como, el proceso de gestión de las quejas y reclamos trasladados desde el DCF.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Administrador del sistema <b>Cargo:</b> Ninguno <b>Fecha:</b> 13/May/2025	<b>Nombre:</b> Edna Brigitte Ariza Rojas <b>Cargo:</b> Coordinador Administrativo SAC y Servicio al Cliente <b>Fecha:</b> 13/May/2025	<b>Nombre:</b> Sharon Jessica Gamboa Lozano <b>Cargo:</b> DIRECTOR ADMINISTRATIVO <b>Fecha:</b> 13/May/2025