1 OBJETIVO 2
2 ALCANCE 2
3 GLOSARIO 2
4 NORMATIVIDAD APLICABLE 4
5 GENERALIDADES 4
5.1 TIEMPOS DE RESPUESTA 6
5.2 CONTENIDO DE LA PQRSDF 7
5.3 CANALES DE ATENCIÓN 7
5.4 DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 8
5.4.1 ATENCIÓN DE QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 9
5.4.1.2 PRONUNCIAMIENTO DE FONDO Y CONTENIDO 12
5.4.1.3 CONCEPTOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 12
5.4.1.4 EFECTOS DEL CONCEPTO PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO 13
5.4.1.5 TRÁMITE DE RÉPLICAS 13
5.4.1.6 TERMINACIÓN DEL TRÁMITE DEL REQUERIMIENTO 14
5.4.1.7 ASUNTOS EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DCF 14
5.4.1.6 TERMINACIÓN DEL TRÁMITE DEL REQUERIMIENTO 16
5.4.2 INFORME DE GESTIÓN DEL DCF 16
5.4.2.1 DE LA FUNCIÓN DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS 17
5.4.2.2 DE LA FUNCIÓN DE VOCERÍA 17
5.4.2.3 DE LA FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN 18
5.4.2.4 INFORMACIÓN ADICIONAL 18
5.4.2.5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - DCF 18
5.5 RIESGO DE CONDUCTAS 19
5.6 SMARTSUPERVISION - SFC 19
5.5.1 INTERPOSICIÓN DE QUEJA 19
5.5.2 GESTIÓN DE QUEJA 20
5.7 AMV20
5.8 PQRSDF POR NEGOCIOS EMPRESARIALES ADMINISTRADOS 20
5.9 CONSOLIDACIÓN, VALIDACIÓN Y MONITOREO DE PQRSDF 21
6 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 22
6.1 PROCEDIMIENTO PARA LA RADICACIÓN DE PQRSDF ANTE LA FIDUCIARIA 22
7 DIAGRAMA 28
8 DOCUMENTOS ASOCIADOS 28
9 CONTROL DE DOCUMENTOS 28

1 OBJETIVO

Establecer el proceso para recibir, clasificar, tramitar, responder y cerrar las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) de los consumidores financieros radicadas a la Fiduciaria y sus negocios administrados, incorporando la gestión del riesgo de conductas para prevenir su recurrencia y mejorar el sistema de atención.

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

• **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.

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

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

• **CONDUCTAS:** Comportamientos y prácticas llevadas a cabo por las Entidades Supervisadas, que impacten materialmente o puedan afectar a los consumidores financieros o la integridad y transparencia del mercado.

• **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.

• **FELICITACIÓN:** Cualquier expresión verbal, escrita o manifestada por medios electrónicos (correo, página web), de satisfacción con la prestación de los servicios de la Fiduciaria.

• **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.

• **PNV:** Personas Naturales Vinculadas

• **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

• **QUEJAEXPRÉS:** 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.

• **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.

• **RIESGO DE CONDUCTAS:** Consiste en la posibilidad de afectación a los derechos del consumidor financiero[1] o al mercado[2], derivada de una práctica[3] de la Fiduciaria. Dicha posibilidad de afectación puede surgir por factores como el diseño del producto, las ventas y mercadeo, y la postventa, así como por la inobservancia por parte de la ES de la regulación que les aplica.

[1] Definidos en la Ley 1328 de 2009.
[2] Para efectos de esta definición, el término "mercado" se entiende como el sistema Financiero en general.
3 Acción, omisión o inhabilidad de cumplir con la promesa de valor a los consumidores financieros, entre otros.

• **SUGERENCIA:** Es la manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

• **SOLICITUD:** Actuación por medio de la cual un usuario desea adquirir información general, copia de documentos, información de productos o servicios y/o información relativa a las funciones a cargo de la entidad.

• **SFC:** Abreviación de Superintendencia Financiera de Colombia

4 NORMATIVIDAD APLICABLE

- 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.
- Ley 1755 de 2025, Derecho Fundamental de Petición.
- 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.
- Circular Externa 019 de 2024 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

5 GENERALIDADES

1. La atención de las PQRSDF, junto con el análisis de causas, riesgos y no conformidades, deberá desarrollarse con el propósito de prevenir conductas que puedan afectar el trato justo, la adecuada atención y oportuna, así como, la protección de los consumidores financieros, incluyendo a quienes se encuentren en situación de discapacidad.

2. Toda PQRSDF dirigida a FIDUCOLDEX e independientemente del canal por el cual hubiese sido elevada por el consumidor financiero, tercero o relacionado, entre otros, debe ser radicada en el aplicativo de gestión de PQRSDF que tenga destinado la Fiduciaria, con el fin de garantizar su trazabilidad, control y seguimiento.

   Para aquellas PQRSDF gestionadas a través de los canales definidos por los Negocios Empresariales Administrados, en los cuales la Fiduciaria actúa como vocera y administradora, estos deberán propender por el reporte periódico de la información, conforme a los formatos y periodicidad establecidos, con el fin de permitir su integración, consolidación y monitoreo.

3. 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 vías 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.

4. 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.

5. 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].

6. 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.

7. 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.

8. El aplicativo PQRSDF ProGesDoc genera y asigna automáticamente un número de radicado único para cada solicitud, garantizando la identificación, trazabilidad, control y seguimiento de cada caso. Las especificaciones de este control se

encuentran documentadas en el Manual Técnico del Aplicativo PQRS ProGesDoc ubicado en la intranet con la siguiente ruta Aplicaciones > Manuales de Aplicativos.

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 de 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 siguientes al recibo de la petición de información conforme al plazo de respuesta establecido en la ley, estas solicitudes tendrán una asignación inmediata a la Dirección Jurídica Corporativa para su trámite y respuesta.

5.2 CONTENIDO DE LA PQRSDF

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 sí 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 PQRSF (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, 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 dónde 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 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
. 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 QualityRisk.

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.

5.4.1 ATENCIÓN DE QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Defensoría del Consumidor Financiero es la institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros, y como tal ejerce sus funciones con autonomía e independencia.

5.4.1.1 PRESENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

El Consumidor Financiero o Cliente de la Fiduciaria presentará su requerimiento ante el Defensor del Consumidor Financiero, mediante documento en el que consigne nombre, identificación, domicilio, teléfono(s) y correo electrónico; la descripción clara de los hechos y los derechos que considere vulnerados; y la información que permita identificar la entidad contra la cual se queja y el lugar donde sucedieron los hechos, poder para actuar en nombre y en representación de ora persona (en caso que aplique). Adicionalmente, si la hubiere, deberá anexar copia del requerimiento presentado en la Fiduciaria y la copia de la respuesta dada por FIDUCOLDEX al requerimiento que el Consumidor Financiero considera adversa a sus intereses. En el evento de que no se cumpla con alguno de los requisitos no taxativos antes señalados así lo expresará el despacho del defensor mediante comunicación motivada, con el objeto de que se subsane la queja o complemente la información que se requiere dentro del plazo legal establecido.

La queja podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del DCF o podrá ser presentada en los canales de la Fiduciaria. En este último caso, FIDUCOLDEX tiene la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financieros de manera inmediata, con el fin de que inicie el trámite que corresponda. En consecuencia, y que el DFC reciba de manera oportuna los requerimientos presentados en FIDUCOLDEX, la Fiduciaria deberá disponer de los medios necesarios para realizar su envío al DCF.

En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta que el requerimiento interpuesto corresponde a aquellas que contienen elementos de interés general o colectivo, deberá dar traslado de esta a la SFC o quién haga sus veces para el trámite.

Una vez recibido el requerimiento, el DCF decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es negará su admisión y le comunicará lo resuelto a la Fiduciaria y al Consumidor Financiero, dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día hábil siguiente en que haya recibido la queja.

Inadmitida una Reclamación, el Consumidor Financiero, podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y ésta no podrá ser presentada de nuevo ante el Defensor del Consumidor Financiero mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá un plazo de tres (3) días para solicitar al Consumidor Financiero, toda la información o pruebas que le permitan determinar

si admitirá o no la reclamación. En este evento, la Fiduciaria o el Consumidor Financiero deberán dar respuesta dentro un término de ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente en que se les remita la solicitud de información.

Transcurrido el lapso anteriormente indicado, sin que el Consumidor Financiero suministre la información requerida, se entenderá desistido el trámite del Requerimiento. Si posteriormente el Consumidor Financiero completa la información solicitada, así sea fuera del plazo indicado, el Defensor del Consumidor Financiero radicará el Requerimiento e iniciará su trámite.

Una vez admitido el Requerimiento, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la Fiduciaria, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.

La Fiduciaria deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de FIDUCOLDEX y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la Fiduciaria deberá informar al Consumidor Financiero las razones en las que sustenta la prórroga. El DCF informará a la Fiduciaria sobre los requerimientos no contestados dentro del plazo legal, con el objeto de que al interior de la misma adelante las gestiones que considere oportunas tendientes a brindar las respuestas solicitadas.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la Fiduciaria se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la Fiduciaria para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la SFC la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva de la Fiduciaria, quién deberá adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la Fiduciaria y al Consumidor Financiero.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver el requerimiento en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término en el que FIDUCOLDEX brindó respuesta al Defensor del Consumidor Financiero.

En caso de que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

La Fiduciaria podrá rectificar total o parcialmente su posición frente un requerimiento con el Consumidor Financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la Fiduciaria informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de Fiducoldex, consultará al Consumidor Financiero que formuló el Requerimiento, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El Consumidor Financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el Defensor del Consumidor Financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el Defensor del Consumidor Financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará el Requerimiento.

Si la rectificación fue parcial o el Defensor del Consumidor Financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación.

El Consumidor Financiero podrá desistir de su requerimiento en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y comunicar a la entidad, tal decisión.

En ningún evento, se entenderá desistido el requerimiento por falta de información o de respuesta de la Fiduciaria. Sin embargo, FIDUCOLDEX podrá entender que el Consumidor Financiero ha desistido de su requerimiento si no aporta la información requerida por el Defensor del Consumidor Financiero dentro del término mencionado en el numeral anterior, sin perjuicio que posteriormente pueda tramitar su requerimiento con la información completa.

5.4.1.2 PRONUNCIAMIENTO DE FONDO Y CONTENIDO

De forma específica, el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero deberá contener la siguiente información:

a. Identificación de las partes interesadas, con su nombre completo, dirección informada y la calidad jurídica en que actúan.
b. Trascripción del Requerimiento presentado por el Consumidor Financiero.
c. Trascripción de la respuesta enviada por FIDUCOLDEX y de la copia de la comunicación enviada al Consumidor Financiero, si es del caso.
d. Los motivos que fundamentan la decisión del Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual deberá tener en cuenta las normas legales aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, la jurisprudencia, la doctrina, las costumbres comerciales y las sanas prácticas financieras.
e. La decisión del Defensor del Consumidor Financiero que atienda de manera clara y suficiente la petición del Consumidor Financiero.
f. La advertencia de que la decisión del Defensor del Consumidor Financiero no obliga al Consumidor Financiero ni a FIDUCOLDEX, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario. Los conceptos del Defensor del Consumidor Financiero no obligan a las partes.
g. Los conceptos serán firmados por el Defensor del Consumidor Financiero principal o suplente.

5.4.1.3 CONCEPTOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Las situaciones que pueden presentarse con respecto a los conceptos que profiera el Defensor del Consumidor Financiero son las siguientes:

- Los conceptos que emita el Defensor del Consumidor Financiero que sean aceptados expresamente por la Fiduciaria, deberán surtir el trámite de notificación de la decisión al Consumidor Financiero, con copia al Defensor del Consumidor Financiero, indicando la cuantía que reconoce, modo, tiempo y lugar en que cumplirá las obligaciones a que se compromete. El caso concluye como "04 – A favor del Consumidor Financiero aceptado por la entidad".

  En estos casos, el concepto será de obligatorio cumplimiento por la Fiduciaria.

- Los conceptos que emita el Defensor del Consumidor Financiero que no sean aceptados por la Fiduciaria, deberán ser justificados por parte de FIDUCOLDEX al Defensor del Consumidor Financiero, indicando expresamente las razones por las cuales no se adhiere a su concepto.

En este sentido, es obligación de la Fiduciaria pronunciarse sobre todos los conceptos del Defensor del Consumidor Financiero concluidos a favor del Consumidor Financiero.

Todos los Requerimientos en donde se profiera concepto en contra de FIDUCOLDEX

por suponer algún tipo de carga u obligación para la Fiduciaria, en principio se clasificarán como no aceptadas.

De igual forma, todos los Requerimientos contestados en forma incompleta por la Fiduciaria, esto es, donde no se refieran a todos los hechos objeto del requerimiento, no remitan los documentos solicitados expresamente por el Defensor del Consumidor Financiero, así como cuando no remitan las pruebas que sirvan de soporte a las afirmaciones que realicen, se calificará a favor del Consumidor Financiero y como no aceptada por la Fiduciaria y se requerirá el envío de la información o documentación faltante.

En el evento en el que la Fiduciaria remita dentro del plazo señalado el documento no enviado inicialmente, adjunte la(s) prueba(s) faltante(s) o complemente la respuesta en forma completa, el requerimiento será analizado en su totalidad y se modificará su conclusión según el concepto del Defensor del Consumidor Financiero.

Con todo, una vez la Fiduciaria informe al Consumidor Financiero, así como también al Defensor del Consumidor Financiero que el concepto ha sido aceptado, con las indicaciones de la cuantía que reconoce, modo, tiempo y lugar en que cumplirá las obligaciones a que se compromete, clasificará el requerimiento como aceptado, realizando los ajustes y cambios necesarios para el efecto y por sobre todo para los fines estadísticos de la autoridad de control y vigilancia antes citada.

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor del Consumidor Financiero no podrá establecer perjuicios o sanciones, salvo aquellas que estén determinados por la ley aplicable o el acuerdo de las partes.

En este caso se le considerará como requerimiento desistido para los efectos estadísticos y demás controles que ejerza la SFC. El Requerimiento se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial o arbitral, o si solicita la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador.

5.4.1.4 EFECTOS DEL CONCEPTO PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO

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

5.4.1.5 TRÁMITE DE RÉPLICAS

- **Por parte de FIDUCOLDEX:** En el evento que la Fiduciaria no esté de acuerdo con el pronunciamiento emitido por el Defensor del Consumidor Financiero, podrá enviar su inconformidad por escrito expresando los motivos de hecho y de derecho en que fundamenta su posición y, adjuntando las pruebas que sirvan de soporte a sus afirmaciones.

Recibida la comunicación respectiva, el Defensor del Consumidor Financiero procederá al análisis de la reclamación, adelantará los trámites que estime oportunos y emitirá el concepto motivado que corresponda.

- **Por parte del Consumidor Financiero:** Recibida la comunicación dentro de los dos meses después de emitido el concepto el DCF, mediante la cual el Consumidor Financiero expresa su desacuerdo con el concepto emitido o la respuesta enviada por la Fiduciaria o el Defensor del Consumidor Financiero, dará traslado de la misma a FIDUCOLDEX con copia al Consumidor Financiero, solicitando el pronunciamiento completo sobre las afirmaciones del Consumidor Financiero adjuntando las pruebas que le soporten.

Una vez se reciba la información solicitada, procederá a efectuar un nuevo análisis y/o estudio jurídico, procediéndose a emitir el concepto motivado que corresponda y el cual se enviará al Consumidor Financiero y con copia a la Fiduciaria.
Una vez concluido este trámite de la réplica, se procederá al archivo del Requerimiento y el Defensor del Consumidor Financiero ya no será competente para manifestarse sobre el asunto en los términos del artículo 14 de la Ley 1328.

5.4.1.6 TERMINACIÓN DEL TRÁMITE DEL REQUERIMIENTO

Cuando el Consumidor Financiero o FIDUCOLDEX opten por acudir a la vía judicial o arbitral para reclamar sobre el mismo asunto que conoce el Defensor del Consumidor Financiero, se terminará de inmediato el trámite del requerimiento, toda vez que se trata de un asunto excluido de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero al tratarse de un hecho sobreviniente, archivándose la actuación mediante decisión motivada que comunicará al reclamante y enviándole copia a la Fiduciaria.

5.4.1.7 ASUNTOS EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DCF

La decisión del Defensor del Consumidor Financiero de declararse no competente para conocer del trámite de un requerimiento, o para no continuar con el procedimiento de la misma, podrá presentarse en cualquier etapa del trámite del requerimiento, en cuyo caso así lo expresará al Consumidor Financiero mediante comunicación escrita motivada y con copia a FIDUCOLDEX. En cuanto a las comunicaciones dirigidas al Defensor del Consumidor Financiero en las cuales los Consumidores Financieros únicamente realicen solicitudes de información a la Fiduciaria, no se les dará el trámite de requerimiento toda vez que no constituyen Queja o reclamación. En este sentido estas solicitudes de información se trasladarán a la Fiduciaria para que les dé respuesta a sus Consumidores Financieros de manera directa y sin que sea necesario remitir copia al Defensor del Consumidor Financiero.

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

a. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro

ordinario de las operaciones autorizadas a la Fiduciaria.

b. Los concernientes al vínculo laboral entre la Fiduciaria y sus empleados o respecto de sus contratistas.
c. Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la Fiduciaria.
d. Los relativo 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.
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 del Consumidor Financiero.
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 del Consumidor Financiero.
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.

Los Requerimientos enviados al Defensor del Consumidor Financiero que hayan sido o estén siendo tramitados por la SFC, serán tramitadas por el Defensor del Consumidor Financiero.

Ahora bien, en aquellos eventos en que el requerimiento presentado ante el Defensor del Consumidor Financiero esté siendo resuelto por vía judicial o arbitral, la cual se constituye en causal de incompetencia del Defensor del Consumidor Financiero para conocer del Requerimiento, el DCF no emitirá concepto alguno sobre aspectos que tengan relación directa con el respectivo proceso. Sin embargo, el Defensor del Consumidor Financiero admitirá, dará trámite y emitirá concepto en aquellos casos en que el requerimiento, a pesar de estar siendo sujeto a un proceso judicial o arbitral, verse sobre hechos que no hagan referencia al proceso, tales como la atención al Cliente por parte de la entidad, solicitud de documentos, etc., o cuando resuelva actuar en su calidad de "vocero".

Dichos requerimientos serán tramitados, cuando incluyan otros temas o asuntos que estén sometidos a la competencia del Defensor del Consumidor Financiero, en su criterio jurídico. El Defensor del Consumidor Financiero admitirá, dará trámite y emitirá concepto en aquellos casos en que deba analizarse si la Fiduciaria, a pesar de su libertad, independencia y autonomía contractual de que goza, de acuerdo con la ley, para no aprobar un producto o servicio, se fundamentó en una causal objetiva, de acuerdo con los parámetros jurisprudenciales expuestos por la Corte Constitucional, la Ley 1328, e instrucciones impartidas por la SFC, la cual en todos los casos debe ser informada por cualquier medio verbal o escrito al Consumidor Financiero.

Tampoco es competente el Defensor del Consumidor Financiero para conocer de los requerimientos que, en su opinión, correspondan a aquellas que se instauren en

interés general o colectivo, en cuyo caso deberá dar traslado de la misma a la SFC para su trámite.

Así mismo, el Defensor del Consumidor Financiero perderá competencia para pronunciarse sobre un determinado requerimiento cuando:

a. El Consumidor Financiero opte por la vía judicial, caso en el cual se suspenderá de inmediato el trámite de la reclamación mediante decisión motivada que comunicará al Consumidor Financiero y enviará copia a la Fiduciaria.
b. Cuando el Consumidor Financiero solicite al Defensor del Consumidor Financiero actuar como conciliador.
c. El Consumidor Financiero desista del Requerimiento en forma expresa o tácita.
d. Cuando FIDUCOLDEX rectifique su proceder frente al Consumidor Financiero, a satisfacción de éste, en cuyo caso una vez enterado el Defensor del Consumidor Financiero, terminará y archivará el trámite del requerimiento, mediante decisión motivada que comunicará al Consumidor Financiero y enviará copia a la Fiduciaria.
e. En todo caso, corresponde única y exclusivamente al Defensor del Consumidor Financiero 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.

5.4.1.6 TERMINACIÓN DEL TRÁMITE DEL REQUERIMIENTO

En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328.

En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 2220 de 2022 y en el Centro de Conciliación al cual se encuentran vinculados los Defensores del Consumidor Financiero como conciliadores.

El acuerdo al que lleguen las partes prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada.

Las actas de conciliación de todos los documentos que conformen el expediente serán registrados y archivados ante el Centro de Conciliación.

5.4.2 INFORME DE GESTIÓN DEL DCF

La Fiduciaria debe solicitar al DCF un informe de gestión que debe presentarse a la asamblea general de accionistas, contentivo de aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de las funciones previstas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

Dicho informe debe estar a disposición de la asamblea general de accionistas con una antelación, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria,

y contener por lo menos los siguientes aspectos:

5.4.2.1 DE LA FUNCIÓN DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

- Información sobre la función de atención y resolución de quejas.

- Estadística de las quejas atendidas por el DCF que incluya, por lo menos:

  - La descripción de los principales motivos de quejas y reclamos.
  - Los productos sobre los cuales se presentaron.
  - Las formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, inadmisión, etc.

- Dichas estadísticas deben atender la estructura establecida en los formatos para el reporte y gestión de las quejas a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y la "Tabla anexo quejas" publicada en la página web de la SFC.

- Análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la Corporación en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora.

- Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.

- Relación y descripción de los casos en los que la entidad consideró que el DCF carecía de competencia, no colaboró con el DCF, no suministró la información y no aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.

- Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF, a su juicio, considere de interés general.

Dada la doble función de los DCF, relativas a ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad y dar trámite a las quejas, cabe advertir que la obligación de presentación del informe anual de actividades existe independientemente de la interposición o no de quejas durante el año precedente en contra de la entidad.

5.4.2.2 DE LA FUNCIÓN DE VOCERÍA

- Descripción de los casos en los que la DCF ejerció la función de vocería, las recomendaciones y propuestas formuladas a la entidad.

- Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.

- Relación y descripción de las prácticas indebidas - ilegales, no autorizadas o

inseguras - que haya detectado dentro del periodo respectivo.

5.4.2.3 DE LA FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN

- La relación del número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo.

- Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la Corporación que, a juicio del DCF, sean relevantes

5.4.2.4 INFORMACIÓN ADICIONAL

- Conclusiones de las reuniones realizadas en el periodo.

- Indicación y descripción de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la Fiduciaria.

- Recomendaciones formuladas a la entidad para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos; situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero; planes de acción adoptados por la entidad, derivados de las recomendaciones realizadas y; seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados por la entidad.

- Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.

Cualquier otro dato o información que el DCF considere de público interés o que solicite la Superintendencia Financiera de Colombia.

5.4.2.5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - DCF

La Fiduciaria realizará la evaluación de la gestión del Defensor del Consumidor Financiero – DCF, con el fin de identificar el cumplimiento de sus funciones, la calidad de los servicios prestados y su contribución al fortalecimiento al SAC.

Para tal efecto, se tomarán como insumo los informes periódicos remitidos por el DCF y los reportes consolidados de las PQRSDF, sobre los cuales se analizarán los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de términos legales en la respuesta.
- Tiempo promedio de resolución.
- Capacitaciones realizadas.

Los resultados de esta evaluación permitirán identificar oportunidades de mejora en

la relación con el DCF, así como en los mecanismos de atención al consumidor financiero, y servirán como insumo para la toma de decisiones y el fortalecimiento del SAC.

5.5 RIESGO DE CONDUCTAS

Con el fin de cumplir con la normativa vigente sobre trato justo, debida atención y protección al Consumidor Financiero, la Entidad, a lo largo de las etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), y en el marco de la Gestión de Riesgo Operacional, implementará procesos de identificación, medición, monitoreo y control con los siguientes objetivos:

- Detectar conductas inadecuadas, negligentes o contrarias a la ética que puedan impactar negativamente a los consumidores financieros.
- Establecer controles preventivos, detectivos y correctivos para mitigar dichos riesgos y proteger la integridad del consumidor.
- Incorporar los hallazgos de PQRSDF en la matriz de riesgo operacional y garantizar su seguimiento por los comités correspondientes.
- Promover ajustes continuos en políticas, procesos, capacitación e incentivos para prevenir la recurrencia de conductas inadecuadas.
- Asegurar la inclusión, priorizando la atención para consumidores financieros en situación de discapacidad, con medidas específicas y ajustes razonables.
- Estos mecanismos garantizan una gestión efectiva de los riesgos de conducta, promoviendo una atención transparente, ética y respetuosa hacia todos los consumidores financieros.

5.6 SMARTSUPERVISION - SFC

El trámite de quejas o reclamos ante la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC se encuentran diferenciados en 3 momentos:

Momento 1: Corresponde a las quejas interpuestas por los consumidores financieros directamente en la página web del ente regulador (SFC).

Momento 2: Corresponde a las quejas o reclamos interpuestas por el consumidor financiero a través de los puntos de recepción establecidos por la entidad para ese fin.

Momento 3: Corresponde a la gestión que se realiza a las quejas M1 y M2.

5.5.1 INTERPOSICIÓN DE QUEJA

De acuerdo con la Circular Externa 023 de 2021, todas las quejas interpuestas por los Consumidores Financieros directamente ante la Fiduciaria o ante el Defensor del Consumidor Financiero, deben ser registradas en la proforma “Smartsupervision - Interposición de la queja o reclamo” (F. 0000-165) (formato que se incluye en la Circular Externa 023 de 2021).

Las Quejas interpuestas simultáneamente por el Consumidor Financiero ante FIDUCOLDEX y ante el Defensor del Consumidor Financiero deberán reportarse por una sola vez.

Los trámites que no constituyan por su naturaleza una queja no deben relacionarse en dicha proforma.

La información deberá ser actualizada en el API REST, de ser posible en tiempo real o a más tardar a las 23:59:59 (hh:mm:ss) con las quejas o reclamos interpuestos entre las 00:00:00 y las 23:59:59 de ese día. En el caso de los fines de semana y festivos, la información debe ser actualizada durante el día hábil siguiente antes de las 23:59:59.

5.5.2 GESTIÓN DE QUEJA

De acuerdo con la Circular Externa 023 del 2021, todas las quejas interpuestas por los Consumidores Financieros directamente ante la Fiduciaria o ante el Defensor del Consumidor Financiero, deben ser registradas en la proforma "Smartsupervision - Gestión de la queja o reclamo" (F. 0000-166) (formato que se incluye en la Circular Externa 023 del 2021).

En esta proforma se deberá diligenciar la información derivada de la gestión llevada a cabo por FIDUCOLDEX o su Defensor del Consumidor Financiero de las quejas interpuestas por los Consumidores Financieros.

La información reportada deberá ser actualizada en el API REST en los siguientes eventos: (i) cuando la Fiduciaria informe al Consumidor Financiero sobre la necesidad de prorrogar el plazo para atender la queja; (ii) cuando la queja derive en una tutela; (iii) cuando la queja sea objeto de requerimiento por parte de un ente de control; (iv) cuando se haya realizado un cambio en el estado de la misma; y (v) cuando se haya reclasificado el producto, canal o motivo. Dicha actualización se llevará a cabo de ser posible en tiempo real o a más tardar a las 23:59:59 (hh:mm:ss) con la gestión de las quejas o reclamos llevada a cabo entre las 00:00:00 y las 23:59:59 de ese día. En el caso de los fines de semana y festivos, la información debe ser actualizada durante el día hábil siguiente antes de las 23:59:59.

5.7 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 encuentra establecidos en la Carta Circular de Autorregulación en Valores, Titulo 4 QUEJAS, DENUNCIAS, PETICIONES, Y RECLAMOS ANTE AMV.

5.8 PQRSDF POR NEGOCIOS EMPRESARIALES ADMINISTRADOS

1. Las solicitudes recibidas directamente por los canales establecidos por los Negocios Empresariales administrados, en los cuales la Fiduciaria actúa como vocera y administradora, y que sean diferentes a los canales de la Fiduciaria, deberán ser atendidos conforme a los procesos establecidos por las unidades misionales, quienes serán responsables de su gestión integral.

2. Sin perjuicio de lo anterior, los Negocios Empresariales administrados que cuenten con canales independientes para la recepción de PQRSDF deberán reportar periódicamente a la Fiduciaria la totalidad de las solicitudes recibidas y gestionadas a través de dichos canales, bajo los lineamientos, formatos, estructura de datos y periodicidad definidos por la Fiduciaria, con el fin de garantizar su consolidación, validación y monitoreo.

3. El reporte de PQRSDF proveniente de los Negocios Empresariales Administrados, en los cuales la Fiduciaria actúa como vocera y administradora, deberán incluir como mínimo la información necesaria para su identificación, clasificación, estado, tiempos de respuesta y cierre, asegurando su trazabilidad y consistencia con los lineamientos definidos por la Fiduciaria.

4. La Coordinación SAC y Servicio al Cliente de la Dirección Administrativa realizará la consolidación y monitoreo de la información reportada por los Negocios Empresariales Administrados, en los cuales la Fiduciaria actúa como vocera y administradora, identificando posibles incumplimientos en tiempos de respuesta, las cuales serán informadas a los responsables correspondientes de los negocios administrados para su gestión.

5. La información consolidada de PQRSDF provenientes de los Negocios Empresariales Administrados, en los cuales la Fiduciaria actúa como vocera y administradora, constituirá un insumo para la generación de reportes, identificación de no conformidades o eventos de riesgo que deberán ser gestionados por los dueños de los procesos.

5.9 CONSOLIDACIÓN, VALIDACIÓN Y MONITOREO DE PQRSDF

La Coordinación SAC y Servicio al Cliente realizará la consolidación, validación y monitoreo de la información de las PQRSDF, incluyendo tanto las gestionadas por la Fiduciaria y aquellas reportadas por los Negocios Empresariales Administrados, en los cuales la Fiduciaria actúa como vocera y administradora.

Para tal efecto, se deberán contemplar las siguientes actividades:

- **Recepción de la información:**

  Recibir la información de los PQRSDF gestionadas por la Fiduciaria, así como los reportes periódicos remitidos por los Negocios Empresariales Administrados, en los cuales la Fiduciaria actúa como vocera y administradora, correspondientes a los casos gestionados a través de sus canales, conforme a los lineamientos, formatos, estructura de datos y periodicidad definidos por la

Fiduciaria.

- **Validación de la información:**

  Verificar la integridad, calidad, consistencia y completitud de la información reportada, incluyendo aspectos como clasificación, fechas, estados de tiempos de respuesta. En caso de identificar inconsistencias en los reportes remitidos por los Negocios Empresariales Administrados, en los cuales la Fiduciaria actúa como vocera y administradora, se notificará a la Unidad Misional correspondiente para que realice los ajustes necesarios.

- **Consolidación de la información:**

  Consolidar la información recibida para tal fin, garantizando la trazabilidad, disponibilidad y homogeneidad de los datos para su análisis y seguimiento.

- **Monitoreo y seguimiento:**

  Realizar el seguimiento, gestión y control periódico a las PQRSDF recibidas por la Fiduciaria, con el fin de asegurar el cumplimiento de los tiempos de atención y niveles de servicio establecidos, mediante la identificación oportuna de casos próximos a vencerse y la ejecución de acciones de carácter preventivo que permitan su atención dentro de los plazos definidos; incluyendo la medición de la satisfacción asociada a la atención de las PQRSDF, conforme a los mecanismos definidos para tal fin, así como la remisión y análisis de la información relevante a la Coordinacion de Riesgo Operacional y la Coordinación de Estrategia y Sostenibilidad para la evaluación de los motivos de las solicitudes y la determinación de posibles eventos de riesgo operacional, riesgos de conducta o no conformidades.

  Asimismo, efectuar el monitoreo posterior a la información consolidada de los casos reportados por los negocios empresariales administrados, con el propósito de verificar, con base en la información suministrada por estos, la atención de estos dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente e identificar desviaciones en el cumplimiento de los plazos.

  Nota: Las actividades de consolidación, validación y monitoreo realizadas por el área de Servicio al Cliente no implica la responsabilidad sobre la gestión individual de las PQRSDF, la cual continúa siendo responsabilidad de las áreas de la Fiduciaria o de las unidades misionales de los negocios administrados, según corresponda.

6 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

6.1 PROCEDIMIENTO PARA LA RADICACIÓN DE PQRSDF ANTE LA FIDUCIARIA

#	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Recibir solicitud por parte del consumidor financiero	Recibe la solicitud del consumidor financiero y valida tipo de solicitud ¿Corresponde a una PQRSDF radicado por página web? Si: Continua con la actividad 6 No: ¿Corresponde a una petición, queja o reclamo remitida por SmartSupervision? Si: Continua con la actividad 6 No: ¿Corresponde a una PQRSDF por correspondencia? Si: Continua con la actividad 3 No: ¿Corresponde a una petición, queja o reclamo interpuesta ante la AMV? Si: Continua con la actividad 4 No: ¿Corresponde a una PQRSDF interpuesta por medio de correo electrónico o llamada telefónica? Si: Continua con la actividad 4. No: Continua con actividad 2.	Analista de Información Clientes	Página web PQRSDF Progesdoc SmartSupervision Correspondencia Llamada telefónica Correo electrónico PQRSDF Progesdoc
2	Recibir solicitud elevada por la Defensor del Consumidor	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. Continuar con actividad 6.	Analista de Información Clientes o Coordinador SAC y Servicio al Cliente	PQRSDF Progesdoc Correo electrónico Plataforma del DCF
3	Radicar solicitud en el gestor documental	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. Continuar con actividad 6.	Técnico Administrativo Radicación	PGD Correo electrónico
4	Radicar la solicitud en el gestor de PQRSDF	Radica 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	PQRSDF Progesdoc PGD
5	Radicar la solicitud en el gestor de PQRSDF	El Colaborador de la Fiduciaria que recibió la PQRSDF de manera directa por el Consumidor Financiero radica la solicitud en el gestor de PQRSDF en el tiempo máximo de un (1) hábil siguiente de la recepción de la solicitud.	Colaborador Fiducoldex	PQRSDF ProgesdocPGD

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. **Control**	Analista de Información Clientes o Coordinador SAC y Servicio al Cliente	PQRSDF Progesdoc
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. **Control**	Analista de Información Clientes o Coordinador SAC y Servicio al Cliente	Llamada telefónica grabada PQRSDF Progesdoc
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	PQRSDF Progesdoc
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	PQRSDF Progesdoc
10	Confirmar recepción del caso por la plataforma de gestión de PQRSDF	Confirma al peticionario la recepción de la solicitud mediante el gestor de PQRSDF.	Analista de Información Clientes	PQRSDF Progesdoc

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	PQRSDF Progesdoc
12	Revisar solicitudes	Diariamente, realiza seguimiento a la atención y cierre de las PQRSDF ingresando a la plataforma PQRSDF Progesdoc 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. Cómo evidencia queda el log con la trazabilidad de la gestión en la herramienta y el correo electrónico. Continua con actividad 13. No: Continua con actividad 13 **Control**	Analista de Información Clientes o Coordinador SAC y Servicio al Cliente	PQRSDF Progesdoc
13	Revisar PQRSDF	El equipo del área que recibe la solicitud realiza la validación de caso, junto con sus anexos. ¿Es competencia de la Fiduciaria? Si: continuar con actividad 15 No: continuar con actividad 14	Área responsable	PQRSDF Progesdoc
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	PQRSDF Progesdoc
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 Documenta 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 PQRSDF Progesdoc conforme a la nota de asignación donde	Área responsable	PQRSDF ProgesdocPGD
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	PQRSDF Progesdoc 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	Enviar informe de casos	Se deberá remitir los primeros 7 días hábiles de cada mes el informe de peticiones atendidas fuera del término establecido, las quejas y reclamos recibidas del mes anterior, asociados a la gestión de la Fiduciaria. Dicho informe será enviado al Analista de Riesgo Operacional y al Profesional de Procesos y Calidad, quienes realizarán el análisis de los casos radicados en la Fiduciaria.	Analista de Información Clientes	Correo electrónico
19	Analizar informe casos reportados para determinar eventos de riesgo	El Analista de Riesgo Operacional realizará el análisis de las quejas y reclamos con el fin de determinar si el proceso a cargo de la solicitud debe registrar un evento de riesgo operacional. ¿El resultado del análisis es un evento de riesgo? Si: Solicitará al líder del Proceso mediante correo electrónico el registro del evento de riesgo operacional con copia al área de Servicio al Cliente y en correo electrónico aparte notificará al área de Servicio al Cliente y al Profesional de Calidad y Procesos el resultado del análisis realizado para el mes. No: Notifica al área de Servicio al Cliente y al Profesional de Calidad y Procesos por medio de correo electrónico que durante el periodo analizado no se requirió reporte de ERO. **Continua actividad 20.**	Analista de Riesgo Operacional	Correo electrónico
20	Analizar informe de quejas y reclamos para determinar no conformidades	Una vez recibido el correo electrónico del Analista de Riesgo Operacional analiza las solicitudes que no presentaron evento de riesgo a fin de determinar si corresponde a una no conformidad. ¿El resultado del análisis es una no conformidad? Si: Informa al área de Servicio al Cliente por medio de correo electrónico los casos que se determinan como no conformidades junto con el formato de plan de acción con el fin de evaluar la información remitida. **Continua actividad 21.** No: Informa al área de Servicio al Cliente por medio de correo electrónico la confirmación donde no se determina la no conformidad. **Fin del procedimiento.**	Profesional de Procesos y Calidad	Correo electrónico
21	Determinar no conformidad	Evalúa la información recibida por el Profesional de Procesos y Calidad con el fin de determinar si los casos reportados corresponden a una no conformidad. ¿El resultado del análisis es no conformidad? Si: Solicita al líder del proceso radicar el plan de acción conforme al procedimiento PR-GPR-008. No: Fin del procedimiento.	Analista de Información Clientes o Coordinador Administrativo SAC y Servicio al Cliente	Correo electrónico

22	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
23	Cargar documentos por réplica	Valida el correo electrónico y la plataforma del DCF para realizar el cargue de la información al aplicativo PQRSDF Progesdoc 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	PQRSDF Progesdoc
24	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	PQRSDF Progesdoc
25	Notificar fallas al proveedor	Cada vez que identifique fallas en el aplicativo PQRSDF Progesdoc 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 dispuesta para tal 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 SODA. **Control**	Analista de Información Clientes o Coordinador SAC y Servicio al Cliente	SODA
26	Realizar Seguimiento en SmartSupervis ion	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 PQRSDF Progesdoc de la Fiduciaria y envía correo electrónico a 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 aplicativo SODA cuando aplique. **Control**	Analista de Información Clientes o Coordinador SAC y Servicio al Cliente	SmartSupervision

7 DIAGRAMA

Ver Anexo 1 Diagrama de Flujo

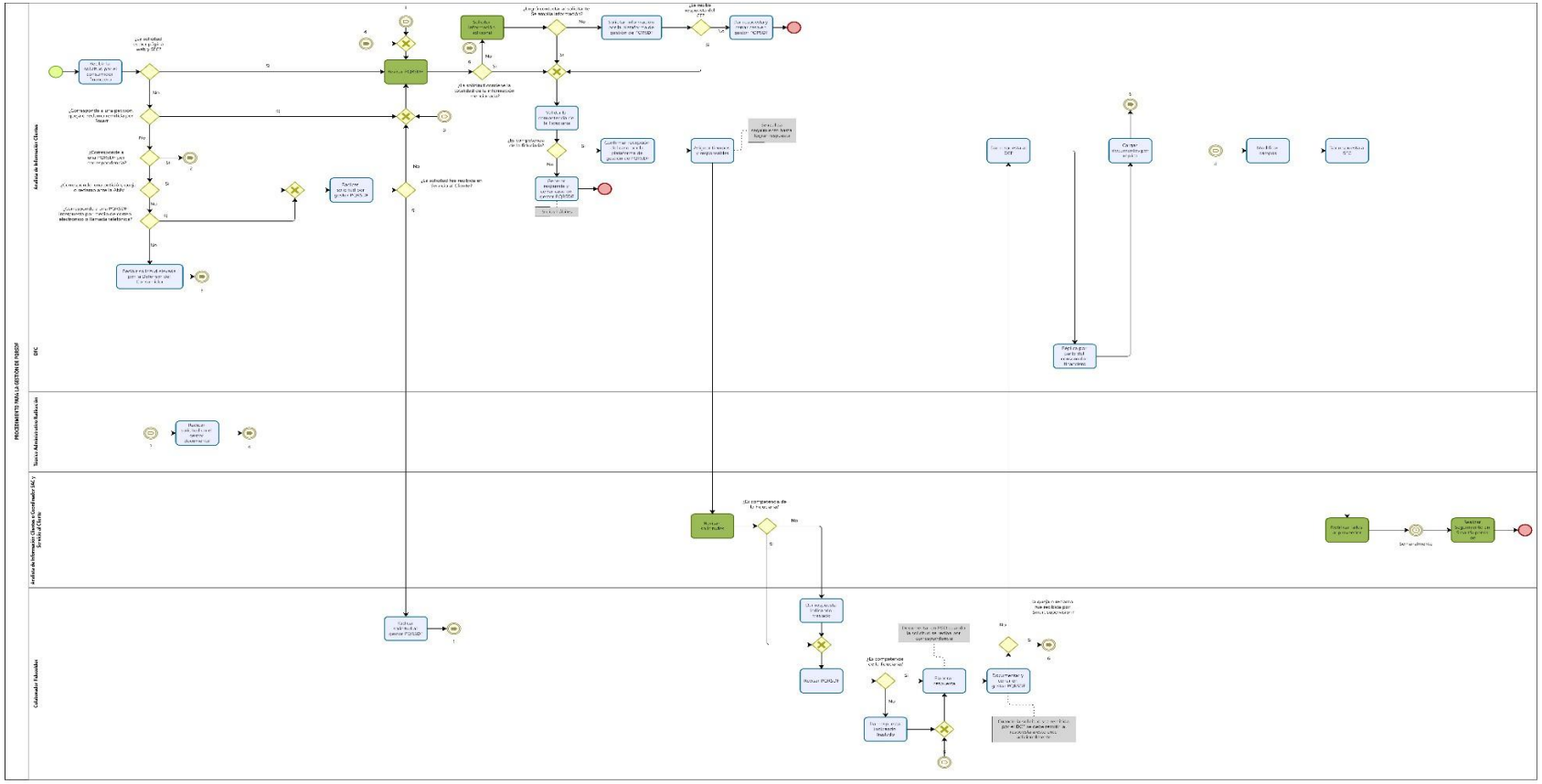
8 DOCUMENTOS ASOCIADOS

- MA-SAC-001 MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC

9 CONTROL DE DOCUMENTOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	31/05/2021	Actualización de procedimiento
2	14/12/2021	Se ajustan los cargos de acuerdo a la estructura organizacional actual y se actualiza documento de acuerdo al proceso actual.
3	26/09/2024	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	13/05/2025	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.
5	30/09/2025	Actualización del numeral 5.6. PQRSDF POR NEGOCIOS ADMINISTRADOS, donde se incluye la actividad número 3 respecto al envío del reporte de las solicitudes recibidas y gestionadas por los negocios administrados que no hacen uso de la plataforma de la fiduciaria.
6	31/12/2025	Se realizó la actualización de los numerales 1, 4, 5.4, 5.6, 6, 7 e inclusión del numeral 5.5 riesgo de conductas.
7	30/06/2026	Se realizó la actualización de los siguientes numerales o ítems: Ítem No. 2 del numeral 5. GENERALIDADES Numeral 5.8 PQRSDF POR NEGOCIOS ADMINISTRADOS Ítem 18 del numeral 6.1 PROCEDIMIENTO PARA LA RADICACIÓN DE PQRSDF ANTE LA FIDUCIARIA Inclusión de los siguientes numerales 5.9. CONSOLIDACIÓN, VALIDACIÓN Y MONITOREO DE PQRSDF 5.4.2.5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - DCF

8	31/07/2026	Se realizó la actualización del numeral 5. GENERALIDADES donde se incluye el ítem No. 8 en referencia a la asignación del consecutivo automático según lo informado en el manual técnico aportado por el proveedor.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre Yazmin Veronica Castañeda Herrera **Cargo:** Analista de Información de Clientes **Fecha:** 31/07/2026	**Nombre:** Edna Brigitte Ariza Rojas **Cargo:** Coordinador de Experiencia al Cliente **Fecha:** 31/07/2026	**Nombre:** Sharon Jessica Gamboa Lozano **Cargo:** Director de Servicios Corporativos **Fecha:** 31/07/2026

Anexo 1 Diagrama de Flujo