

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 2</b> <b>31 DE MARZO DE 2017</b>

## Tabla de contenido

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO .....	2
2. DEFINICIÓN DE PRQSF .....	2
3. CANALES DISPONIBLES PARA PRESENTACIÓN DE PQRSF .....	3
4. CONTENIDO DE LA QUEJA O RECLAMO .....	5
5. PROCESO.....	5
6. INDICADORES.....	7
7. INFORMACIÓN PARA LA GERENCIA DE RIESGOS.....	7
8. INFORMACIÓN PARA LA GERENCIA DE CONTRALORÍA INTERNA .....	7
9. INFORME SEMESTRAL.....	7
10. TRANSMISIÓN A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA...	8
11. PQRSF FONTUR / PROCOLOMBIA / IFI.....	9
<b>CONTROL DE DOCUMENTOS .....</b>	<b>10</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>  <b>31 DE MARZO DE 2017</b>
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>		

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

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

La Fiduciaria ha determinado un plazo máximo de ocho (8) días hábiles, para efectuar su respuesta ante una queja y/o reclamación, contados a partir del día siguiente de la recepción de la misma. En caso de que el tema requiera de más tiempo para su solución o para una respuesta definitiva, la Fiduciaria dará una primera respuesta en el plazo estipulado, indicando el estado en que se encuentra su reclamación y las fechas próximas de respuesta.

Para temas relacionados con el tratamiento de datos personales, los tiempos para su atención y tramitación de las solicitudes y/o reclamaciones son los siguientes:

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

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

En caso de requerirlo, la Fiduciaria podrá solicitar al titular de los datos información adicional o los soportes que sean requeridos, los cuales deberán ser suministrados en los tiempos estipulados. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que el interesado fue requerido para subsanar su petición, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo y por lo tanto el caso será cerrado.

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

## 2. DEFINICIÓN DE PRQSF

Se entiende que cualquiera de las siguientes opciones será presentada por el Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la Fiduciaria y puesta en conocimiento de ésta o de los entes de control, o presentado por el titular de la información respecto al tratamiento de sus datos personales.

- **Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, por razones de interés general o interés particular,

 <p><b>FIDUCOLDEX</b> Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</p>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
		<b>31 DE MARZO DE 2017</b>

para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta con el propósito de obtener pronta resolución de las mismas.

- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o realizada por medios electrónicos (correo, página web), que manifieste la insatisfacción con la conducta o el actuar de los colaboradores de la organización durante la prestación de los servicios fiduciarios.
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o realizada por medios electrónicos (correo, página web), de insatisfacción por el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios fiduciarios prestados por la Fiduciaria.
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o manifestada por medios electrónicos (correo, página web), de recomendación entregada por los clientes, que tiene por objeto mejorar la prestación de los servicios de la Fiduciaria.
- **Felicitación:** Cualquier expresión verbal, escrita o manifestada por medios electrónicos (correo, página web), de satisfacción con la prestación de los servicios de la Fiduciaria.

### 3. CANALES DISPONIBLES PARA PRESENTACIÓN DE PQRSF

FIDUCOLDEX dispone de cinco (5) canales por los cuales el Consumidor Financiero o el titular de los datos personales puede presentar su PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones) ante la Fiduciaria, los cuales son: Página web, correspondencia, teléfono, correo electrónico y presencial.

- **PÁGINA WEB:** A través de nuestra página web [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co), el Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal podrá presentar su PQRSF, ingresando a la sección Contáctenos, apartado Servicio al Cliente y entrando al punto Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; allí encontrará el formulario que podrá diligenciar para la presentación de su PQRSF.

 <b>FIDUCOLDEX</b> <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 2</b> <b>31 DE MARZO DE 2017</b>



The screenshot shows the FIDUCOLDEX website interface. At the top, there is a navigation menu with items: Inicio, Quiénes Somos, Experiencia, Productos y Servicios, Gestión de Riesgos, Denuncias, and Contáctenos (highlighted with a red box). Below the navigation, there is a 'Servicio al Cliente' section with a sub-menu where 'SERVICIO AL CLIENTE' is highlighted in red. A dropdown menu is open, showing options: Defensor del Consumidor Financiero, Peticiónes Quejas Reclamos Sugerencias Felicitaciones (highlighted in red), Actualización de datos, Entidades de Control, Glosario, Denuncias, and Formularios. On the left side, contact information is provided, including phone numbers, email addresses, and service hours.

- **POR CORRESPONDENCIA:** El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal podrá enviar un escrito por correspondencia a las instalaciones de la Fiduciaria en la ciudad de Bogotá D.C. a la *Calle 28 N° 13a – 24 Piso 6*, indicando el tema de su queja o reclamo y toda la información referente a la misma.

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

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

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

- **POR CORREO ELECTRÓNICO:** El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal podrá presentar su PQRSF enviando un correo electrónico a

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
		<b>31 DE MARZO DE 2017</b>

*fiducoldex@fiducoldex.com.co* o dirigiéndose al correo electrónico de cualquier funcionario de la entidad.

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

- **PRESENCIAL:** El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal podrá presentar su PQRSF acercándose directamente a las instalaciones de la Fiduciaria en la Ciudad de Bogotá D.C. *Calle 28 N° 13a – 24 Piso 6.*, en el horario de atención establecido y podrá radicarlo en la recepción de la entidad o solicitando la atención de un funcionario concreto.

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

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

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

- Datos Personales: Nombres y apellidos completos, tipo y número de identificación, teléfono de contacto, dirección del domicilio o dirección a la cual solicita recibir la respuesta y especificar si dicha respuesta debe ser enviada por correo electrónico, por correspondencia o ambas opciones.
- Descripción de los hechos: Deberá indicar de forma clara los hechos y pretensiones de su queja o reclamo, indicando la fecha en la que sucedieron, las posibles personas o áreas involucradas y los derechos que considere vulnerados.
- Adicionalmente, deberá indicar si la queja o reclamo se encuentra actualmente por vía judicial, arbitral o administrativa, o en su defecto si ya ha sido resuelta por dichas instancias.

#### **5. PROCESO**

Proceso para la gestión interna de las Peticiones, Quejas y Reclamos:

- El Consumidor Financiero y/o el Titular del dato personal iniciará el proceso de su reclamación a través de los canales mencionados e indicando la información pertinente como se describió en el párrafo anterior.

 <p><b>FIDUCOLDEX</b> Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</p>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
		<b>31 DE MARZO DE 2017</b>

- Una vez recibido el PQR en la Fiduciaria, la persona que lo recibe deberá remitir la información a la Vicepresidencia Comercial utilizando el formato *FTSAC01 Registro de Quejas y Reclamos*, debidamente diligenciado.
- El Analista Comercial, como responsable de la gestión del SAC, revisará la información suministrada y si es necesario, solicitará los soportes correspondientes para luego remitir el PQR a los Vicepresidentes, Gerentes, Directores y/o Jefes del área involucrada para que ésta prepare su respuesta y determine las soluciones y acciones que consideren necesarias. En caso de un PQR relacionado con tratamiento de datos personales se informará al Oficial de Protección de Datos.
- El área responsable de preparar la respuesta al PQR, revisará la información y los soportes para determinar la solución que corresponda y emitirá la respuesta al Consumidor Financiero y/o al Titular del dato personal en el plazo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la misma o en los tiempos estipulados para los casos de tratamiento de datos personales. Así mismo emitirá copia de la respuesta a la Vicepresidencia Comercial para su custodia y seguimiento y al Oficial de Protección de Datos (en caso de PQR de ésta naturaleza).
- En el caso de las Peticiones o Derechos de Petición, el analista comercial realizará un primer filtro; se remitirá la información recibida al área correspondiente y según el caso, se solicitará visto bueno o acompañamiento de la Vicepresidencia Jurídica para la elaboración de la respuesta que se remitirá al cliente y/o al Titular del dato personal.
- En el caso de las Sugerencias y Felicidades, una vez recibidas se remitirá a la Vicepresidencia Comercial para que sea registrada e incluida en las estadísticas de medición del servicio al cliente.

 <b>FIDUCOLDEX</b> <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>31 DE MARZO DE 2017</b>	

## 6. INDICADORES

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

<b>INDICE DE GESTIÓN</b>	Atención de Quejas y Reclamos		
<b>VARIABLE DE CONTROL</b>	Respuesta oportuna a las quejas y reclamos de los Consumidores Financieros		
<b>INDICADOR:</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>META</b>
# total de quejas atendidas oportunamente / # de quejas recibidas * 100 = %	Vicepresidencia Comercial	Mensual	100%

## 7. INFORMACIÓN PARA LA GERENCIA DE RIESGOS

Una vez revisada, atendida y cerrada la queja o reclamo recibida, si se determina que ésta es a favor del Consumidor Financiero, la Vicepresidencia Comercial deberá remitirla a la Gerencia de Riesgos de la Fiduciaria para ser evaluada y analizada para su reporte en el informe SARO.

## 8. INFORMACIÓN PARA LA GERENCIA DE CONTRALORÍA INTERNA

La Vicepresidencia Comercial deberá remitir semestralmente a la Gerencia de Contraloría Interna, el reporte de los PQR's recibidos durante el semestre anterior.

La Gerencia de Contraloría Interna será responsable de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC, con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas. Así mismo, deberá elaborar un informe semestral dirigido a la Junta Directiva, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

## 9. INFORME SEMESTRAL

La Vicepresidencia Comercial realizará un informe semestral con la información correspondiente a los PQR's recibidos durante el semestre anterior, para su presentación ante el Comité de Presidencia y/o Junta Directiva, según se requiera.

 <b>FIDUCOLDEX</b> <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>  <b>31 DE MARZO DE 2017</b>
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>		

## **10. TRANSMISIÓN A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

La Superintendencia Financiera de Colombia, según se indica en la *Circular Externa 045 de 2006*, considera necesario contar con información estadística integral de las reclamaciones presentadas por los Consumidores Financieros ante las entidades vigiladas o ante los Defensores de los Consumidores Financieros y es de obligatorio cumplimiento.

Para tal efecto, se unifica y complementa la clasificación de los productos/servicios y motivos de las reclamaciones en los siguientes informes.

- Informe Estadístico de Reclamaciones – Entidades (N°54, Proforma F.0000-116, Formato 379).
- Informe Estadístico de Reclamaciones – Defensores del Cliente (N°41, Proforma F.0000-98, Formato 378)

### **Proforma F.0000-116 (Formato 379)**

Esta proforma debe ser diligenciada por la Fiduciaria con la información estadística correspondiente a las reclamaciones presentadas por los Consumidores Financieros ante ésta y remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia con la firma digital del Representante Legal.

### **Proforma F.0000-98 (Formato 378)**

Esta proforma debe ser diligenciada por el Defensor del Consumidor Financiero con la información estadística correspondiente a las reclamaciones presentadas por los Consumidores Financieros ante dicha defensoría. Dicha proforma debe ser remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia por parte de la Fiduciaria y también con la firma digital del Representante Legal de la entidad.

### **10.1 PERIODICIDAD DE ENVÍO**

Se establece que la periodicidad del envío de los informes será trimestral con corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año; así mismo el plazo máximo para la transmisión a través de la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia será de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de corte.

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
		<b>31 DE MARZO DE 2017</b>

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

FIDUCOLDEX debe incluir en su proceso y gestión de PQRSF, aquellos que se refieran a los fideicomisos FONTUR, PROCOLOMBIA e IFI y deberá realizar el seguimiento pertinente y registro de los mismos.

El contenido de la queja será el mismo explicado anteriormente.

#### **Tener en cuenta que:**

El proceso de PQRS de FONTUR, PROCOLOMBIA E IFI, aplicará a las quejas o reclamos de los funcionarios del Ministerio de Comercio industria y Turismo, o de proveedores, contratistas o terceros distintos a FIDUCOLDEX, en cuanto se refieran al producto o servicio fiduciario.

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO PQRSF PRESENTADAS ANTE FIDUCOLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
<b>CÓDIGO: PRSAC01</b>	<b>31 DE MARZO DE 2017</b>	

<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		
<b>NRO. VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	27 de mayo de 2016	Versión inicial
2	31 de marzo de 2017	Inclusión de información en general para la gestión de PQRs relacionados con el tratamiento de datos personales. Actualización de cargo del responsable de la gestión SAC Se realizaron las actualizaciones, debido al cambio en el cargo del responsable de la gestión del SAC y la inclusión de la información para la gestión a realizar con los PQRs relacionados con el tratamiento de datos personales

**ELABORÓ:**

**APROBÓ:**

**DIANA PAMELA NOVOA**  
Analista Comercial

**RICARDO ANDRÉS GASTELBONDO**  
Vicepresidente Comercial