

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR  
FINANCIERO**

# Procedimiento de

# Atención de peticiones, quejas/reclamos y sugerencias

**2024**

Del 30 de Mayo

**SAC\_PRO\_001**

Versión **16**



# Contenido



<b>PROCESO 1,2,3</b> .....	<b>4</b>
<b>1. DATOS GENERALES DEL PROCESO</b> .....	<b>6</b>
<b>2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>6</b>
<b>3. CONDICIONES GENERALES</b> .....	<b>6</b>
3.1 GUÍA DE CRITERIOS PARA CLASIFICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS / RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES Y/O FELICITACIONES.....	7
3.2 PUBLICACIÓN SET DE PREGUNTAS FRECUENTES EN LA PÁGINA WEB.....	9
3.3 RECIBIR LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O SOLICITUD – PQR.....	9
3.3.1 ASIGNACIÓN DE LA PQR.....	10
3.3.2 ANALIZAR LA PQR Y PROYECTAR LA RESPUESTA.....	11
3.3.3 INCLUIR LA PQR EN LA BASE DE DATOS.....	11
3.4 ATENCIÓN DE CONSUMIDORES FINANCIEROS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD – CFSD...12	
3.4.1. CANALES PARA LA ATENCIÓN DE CONSUMIDORES FINANCIEROS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD – CFSD.....	12
3.5. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQR:.....	12
3.6 PQRS RADICADAS EN TUTASK POR EL PUNTO DE RECEPCIÓN SIRI SFC.....	13
3.7 PQRS RADICADAS EN TUTASK POR EL PUNTO DE RECEPCIÓN DEFENSOR DEL CONSUMIDOR .13	
3.8 ANALIZAR LA RECURRENCIA DE LAS PQR.....	13
3.9 CARGOS RESPONSABLES DE ATENDER O REASIGNAR LAS SOLICITUDES, QUEJAS/RECLAMOS..14	
3.10 VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN.....	14
3.11 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	15
<b>4. ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>16</b>
4.1 PARAMETRIZACIÓN USUARIOS.....	16
4.2 ACTUALIZACIÓN SET DE PREGUNTAS FRECUENTES.....	16
4.3 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQR'S – GENERAL.....	17
4.4 PETICIONES RECIBIDAS POR LA PÁGINA DE LA SFC (TRÁMITE 490).....	20

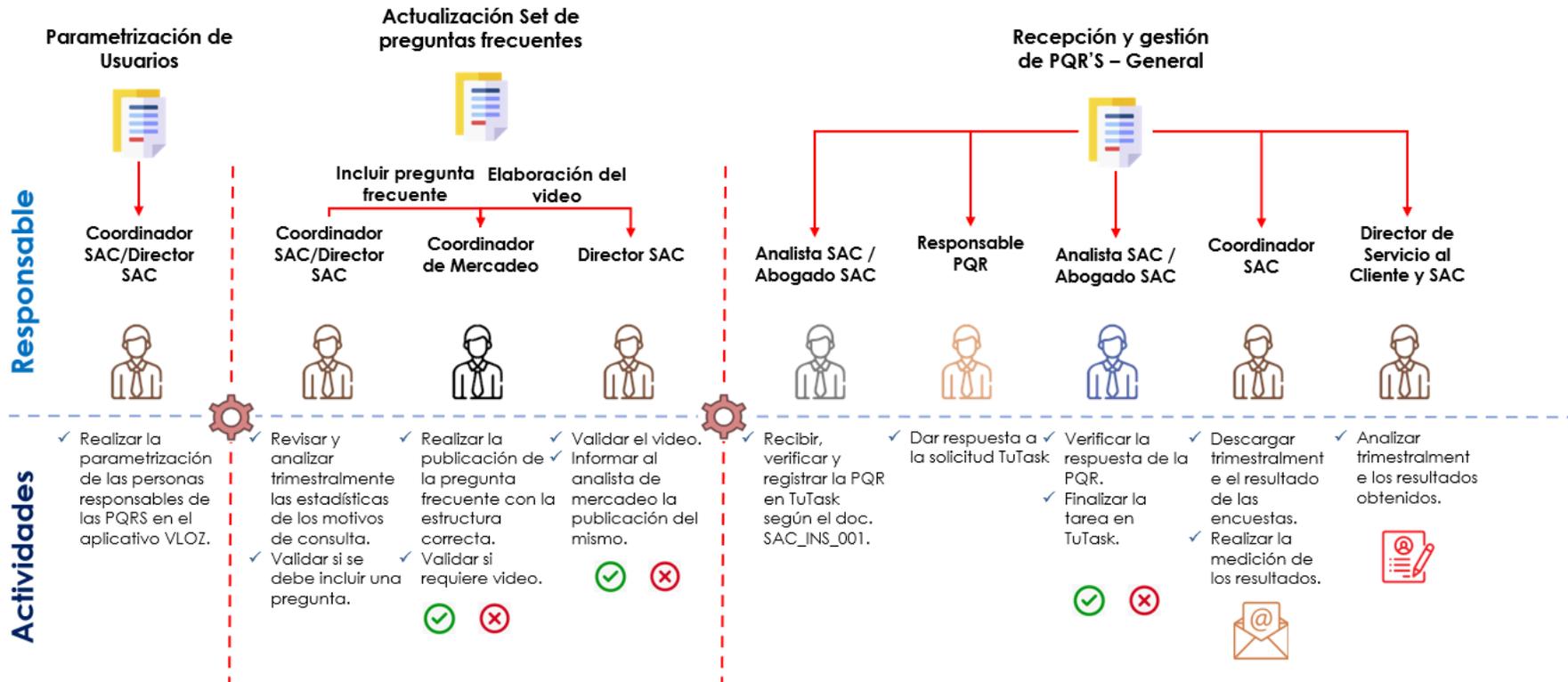
<b>4.5 PETICIONES Y/O SOLICITUDES RECIBIDAS POR LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. ....</b>	<b>25</b>
<b>4.5.1. RECEPCIÓN DE RÉPLICAS POR INCONFORMIDAD EN LA RESPUESTA DADA. ....</b>	<b>27</b>
<b>4.6. QUEJAS RECIBIDAS POR EL PUNTO DE RECEPCIÓN 'SIRI SFC' – MOMENTO 1 SMARTSUPERVISION. ....</b>	<b>31</b>
<b>4.7. QUEJAS RECIBIDAS POR PUNTOS DE RECEPCIÓN DIFERENTES A 'SIRI SFC' – MOMENTO 2 SMARTSUPERVISION. ....</b>	<b>35</b>
<b>4.8 SEGUIMIENTO PQR'S .....</b>	<b>37</b>
4.8.1 SEGUIMIENTO DIARIO A PQRS RECIBIDAS POR LOS PUNTOS DE RECEPCIÓN 'PÁGINA WEB', 'CENTRO DE NEGOCIOS VIRTUAL' , SFC Y DCF .....	37
4.8.2 SEGUIMIENTO A CASOS NO ATENDIDOS OPORTUNAMENTE.....	38
4.8.3 SEGUIMIENTO DIARIO .....	39
<b>4.9 INFORMES .....</b>	<b>39</b>
4.9.1 INFORME CONSOLIDADO DE PQR's .....	39
4.9.4 INFORME SEGUIMIENTO REGISTRO DE LLAMADAS .....	40
4.9.5 INFORME DE CAPACITACIÓN PERIÓDICA A OFICINAS.....	41
<b><u>5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....</u></b>	<b><u>42</u></b>
<b><u>6. VERSIONAMIENTO .....</u></b>	<b><u>42</u></b>



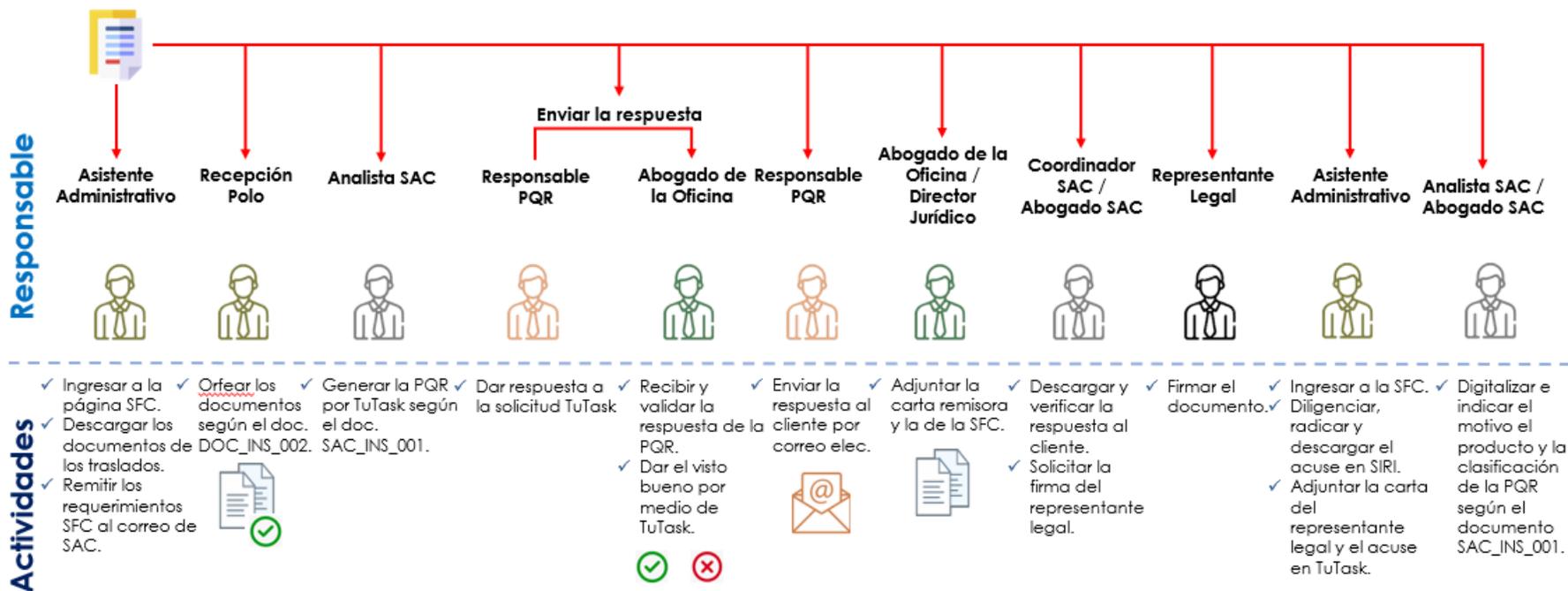
## Proceso en 1,2,3



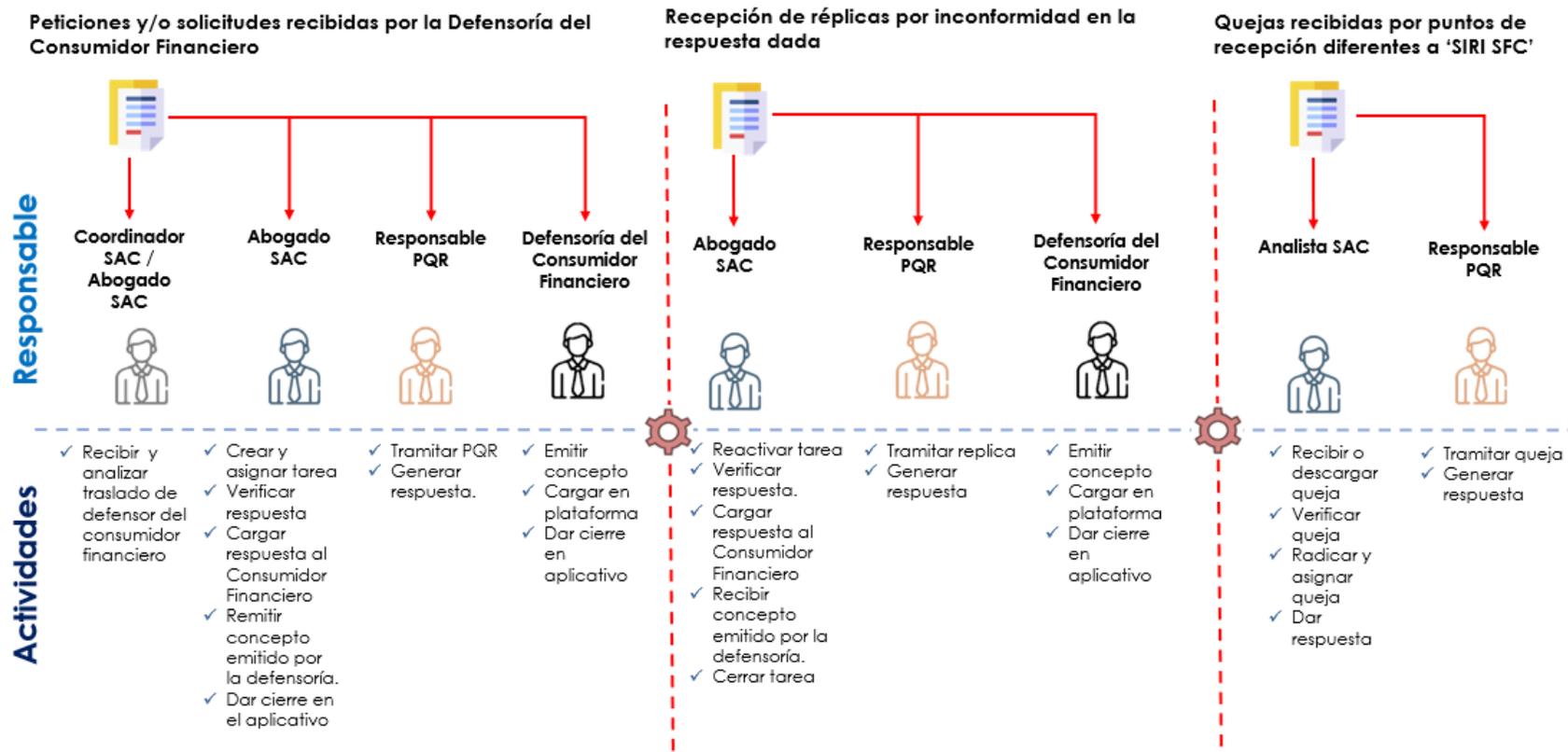
## Atención a PQRS



Peticiones recibidas por la página de la SFC (Trámite 490)



 [Regresar al menú](#)





## 1. Datos generales del proceso

<b>Macroproceso</b>	Misional
<b>Línea de negocio</b>	Conocimiento del Cliente
<b>Proceso</b>	Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC
<b>Dueño del proceso</b>	Director de Servicio al Cliente y SAC



## 2. Objetivo del procedimiento

Determinar los lineamientos a seguir para la atención de las peticiones, quejas/ reclamos, sugerencias, solicitudes y/o felicitaciones, realizadas por los consumidores financieros de Accion Fiduciaria.



## 3. Condiciones generales

- La recepción y gestión de una PQR puede darse por cualquier funcionario de la fiduciaria, dependiendo el tema a revisar y/o gestionar.
- Todas las llamadas recibidas de clientes por el analista SAC y/o abogado SAC deben ser registradas en Tutask por el punto de recepción "Llamada Telefónica". La misma debe ser registrada de acuerdo con el tipo de solicitud efectuada por el cliente (Solicitud, queja, petición, sugerencia o felicitación).
- El registro de las llamadas debe ser realizado el mismo día en que son recibidas y en la PQR debe quedar la siguiente información: hora de recepción de la llamada, número de teléfono del cual se recibe la llamada y número de extensión desde dónde es atendida.
- ©El analista SAC y/o Abogado SAC encargado de la gestión de la PQR debe establecer contacto telefónico o por correo electrónico con los clientes en las siguientes situaciones :
  - Cuando se evidencie que la PQR es una solicitud de actualización de datos , el asesor SAC debe comunicarse con el cliente y brindar el acompañamiento para realizar dicha solicitud por el CNV , si se maneja como excepción se solicitara la actualización de manera física y se asignara al area de cumplimiento , el analista/abogado SAC debera garantizar que el contacto es con el titular.
  - Cuando las PQR excedan el tiempo de respuesta, el analista/ abogado SAC debera contactarse con el cliente para informar el estado de la PQR y trabajar en la gestion de la respuesta.

En ambos casos la gestión que se realice debe quedar registrada en Tutask.

- Los casos deben ser finalizados únicamente cuando exista constancia de haber atendido la totalidad de las solicitudes realizadas por el cliente. Los documentos que se envíen al cliente deben quedar adjuntos en Tutask.
- Para la gestión de las PQR's, se debe parametrizar los usuarios y los tiempos de respuesta por tipología en el aplicativo VLOZ, según lo estipulado en el documento **SAC\_INS\_003** – *Instructivo VLOZ*.
- El paso a paso para el trámite de las quejas se encuentra documentado en el **SAC\_INS\_001** *Instructivo para Registro de Solicitudes PQR en Tutask*, dónde se especifican los campos requeridos por el desarrollo tecnológico de la SFC llamado SmartSupervisión, mediante el cuál el ente regulador podrá supervisar el trámite de las mismas y el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor financiero.

- El trámite de quejas ante la SFC se encuentra diferenciado en 3 momentos:

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

**Momento 2:** que corresponde a las quejas interpuestas por el consumidor a través de los puntos de recepción establecidos por la entidad para ese fin.

**Momento 3:** que corresponde a la gestión que se realiza a las quejas de M1 y M2.

- Acción Fiduciaria tendrá 24 horas hábiles para notificar la queja de momento 2 a la SFC, contados a partir de la hora de interposición del consumidor financiero.
- Si durante el proceso de recepción, gestión y atención a una queja mediante SmartSupervision se identifica que la misma tiene una gestión por notificar a la SFC para la correcta clasificación de quejas y medición de estadísticas, el SAC deberá seleccionar la opción idónea en el menú 'Notificar gestión' antes de dar respuesta al consumidor conforme al **SAC\_INS\_001**- *Instructivo para Registro de Solicitudes PQR en Tutask*.

### **3.1 Guía de criterios para clasificación de peticiones, quejas / reclamos, sugerencias, solicitudes y/o felicitaciones.**

- Con el propósito de orientar de forma clara y concreta a las áreas de la fiduciaria sobre el manejo de las peticiones, quejas/reclamos, sugerencias, solicitudes y/o felicitaciones dentro de los lineamientos de la SFC y el marco jurídico aplicable, se establece la siguiente guía de criterios de clasificación.

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>PETICIÓN</b>	Es un derecho fundamental amparado por el artículo 23 de la Constitución Política Nacional, que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado, teniendo en cuenta los términos fundamentados en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad vigente en caso de contingencia.
<b>QUEJA O RECLAMO</b>	Es la manifestación de descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular durante el desarrollo de las funciones a cargo de ACCION Fiduciaria, entre estas la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
<b>QUEJA EXPRESS</b>	<p>Es un mecanismo de clasificación y atención de quejas establecido por la SFC, por medio del cual se busca optimizar los tiempos de respuesta hacia los consumidores financieros, en aquellas quejas que por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor al establecido por norma.</p> <p>Considerando lo anterior, una vez la SFC reciba la queja contra una entidad vigilada, esta última la clasificará como – “Quejas Exprés” siempre que la misma sea recurrente, sea interpuesta por personas en situación de especial protección, la queja sea considerada dentro de los motivos de fácil atención, sea presentada por una posible vulneración del derecho constitucional de habeas data de los consumidores financieros, aquellas que se consideren de impacto objetivo para el consumidor financiero por circunstancias de fuerza mayor, calamidad, orden público, emergencias sanitarias o ambientales o las demás que indica la Circular básica jurídica P1 Tit IV Cap. II, numeral 8.2.4.</p>
<b>SOLICITUD</b>	<p>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.</p> <p><b>Nota:</b> ACCION Fiduciaria se abstiene de brindar información a personas que no acrediten su titularidad en productos puntuales al estar protegidos bajo la Ley de Protección de Datos Personales y la Ley de Reserva Bancaria.</p>
<b>SUGERENCIA</b>	Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción por un producto o servicio brindado por la entidad y/o la atención recibida por algún colaborador de ACCION Fiduciaria.

### 3.2 Publicación Set de preguntas frecuentes en la Página Web

A partir de la medición de estadísticas referentes a las peticiones, quejas y/o solicitudes y posterior a la identificación de los principales motivos de consulta, la Fiduciaria tiene implementado en la página web una sección llamada “preguntas frecuentes”, en dicho espacio se busca que todo aquel que desee contactar a la entidad para realizar esas consultas que resultan tan usuales, pueda aclarar su inquietud de manera fácil y rápida.

Las preguntas frecuentes allí plasmadas se alimentan en la medida que las estadísticas del SAC van indicando cuáles son las más reiterativas, cuál es el lenguaje más claro para el entendimiento de los consumidores y si es posible realizar un video explicativo que haga aún más fácil el acceso a instructivos de los servicios que presta la Fiduciaria, por tanto, no tendrá una periodicidad definida y se actualizará cada vez que sea necesario.

La actualización del Set de preguntas frecuentes estará a cargo de la Dirección del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, al contar con el insumo de la información que debe reposar allí, y será responsabilidad de la Coordinador de mercadeo gestionar su publicación en la página web.

El set de preguntas frecuentes reposa en la URL <https://www.accion.co/contactenos>, pues el cliente al buscar soporte de la fiduciaria y con la intención de presentar una PQR, podrá aclarar sus inquietudes incluso antes de su radicación.

### 3.3 Recibir la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o solicitud – PQR

Acción Fiduciaria recibe la petición, queja/reclamo, sugerencia y/o solicitud a través de los diferentes canales establecidos para tal fin:

- Página web: <http://www.accion.co/contactenos>
- Teléfono: (1) 6915090 (opción 3)
- Oficinas a nivel nacional
- Superintendencia Financiera de Colombia
- Autorregulador del Mercado de Valores (AMV)
- Revisoría Fiscal
- Defensor del Consumidor Financiero
- Centro de Negocios Virtual (CNV)

El funcionario de la fiduciaria que recibe la PQR directamente en su correo electrónico, deberá direccionarla al área de SAC con el objetivo de que se realice el procedimiento de registro correspondiente en el aplicativo Tutask por parte del Analista SAC, además indicarle al petitionario los canales correctos para la radicación de su solicitud. El envío de la PQR debe realizarse al correo [servicioalcliente@accion.com.co](mailto:servicioalcliente@accion.com.co) o mediante notificación en el aplicativo Orfeo si es que la misma fue recibida físicamente en la oficina.

Todas las PQR's deben relacionarse en el aplicativo Tutask para que sean consideradas dentro de las estadísticas formales de peticiones, quejas/reclamos que se reportan en la compañía, tanto a la Junta Directiva como a los órganos de control internos o externos, en la medida que la base formal y única de registro consolidado será a través de dicho aplicativo.

La radicación de las PQR's que correspondan a derechos de petición, así como las peticiones, quejas/reclamos o solicitudes que se reciban por medio de la Superintendencia Financiera o aquellas que sean allegadas por medio del Defensor del Consumidor financiero, tendrán prelación tanto en la radicación como en la atención, y todas aquellas solicitudes que se reciban vía email por parte de algún funcionario, (que no correspondan a derechos de petición), serán radicadas en TuTask en orden de llegada. El tiempo que el Analista SAC tarde en radicar será de un día hábil contado desde la fecha de recepción de la solicitud. Tener en cuenta, que si se presenta un evento extraordinario por el cual aumenten las PQR's, el tiempo de radicación del analista SAC dependerá del volumen de PQR's recibidas.

Las PQR's recibidas por los puntos de recepción: 'SFC – Smartsupervision', 'Centro de Negocios Virtual' y 'Página web' serán interpuestas por los consumidores directamente en dichos canales y quedarán radicadas automáticamente en TuTask tal como lo establece el documento **SAC\_INS\_001**, y serán asignadas a los analistas SAC por medio de balanceo de cargas.

En caso de identificarse que un funcionario de la fiduciaria no direccionó la PQR a SAC, de acuerdo con los lineamientos establecidos anteriormente, el líder del área a donde pertenezca el funcionario debe realizar la retroalimentación respectiva. Si se detectan inconsistencias reiteradas por parte del mismo funcionario será aplicable el numeral 4.2. "SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC" del **SAC\_MAN\_001 Manual de Atención al Consumidor Financiero**.

### **3.3.1 Asignación de la PQR**

El gerente de cada oficina debe designar el o los responsables de gestionar la atención a las PQR's, para que de esta forma SAC pueda parametrizar en el aplicativo Vloz a dichos funcionarios. Una vez hecho esto, las PQR's que se reciben por medio de la página web se direccionan de manera automática a los responsables de la oficina seleccionada por el consumidor financiero.

En caso de que el consumidor financiero realice una selección errónea de oficina, el funcionario que recibió la solicitud de la página web tendrá la facultad de reasignar la PQR al funcionario correspondiente y oficina que corresponda, según lo estipulado en el documento **SAC\_INS\_001 – Instructivo para Registro de Solicitudes PQR en Tutask**.

### 3.3.2 Analizar la PQR y proyectar la respuesta

El responsable de la gestión de la PQR analiza el contenido de esta y proyecta la respuesta soportado en el cumplimiento de la normatividad vigente, utilizando lenguaje claro y brindando información completa para que el peticionario se sienta satisfecho con la diligencia en la atención y mitigando la posibilidad de una reiteración por parte del consumidor o una posible queja

El area SAC realizará y remitirá la respuesta a aquellas PQRS que hagan referencia a : certificados de aportes , estados de cuentas , extractos , rendición de cuentas ( cuando se haya emitido el envío masivo ) consignaciones erradas de titular , identificación de pagos (solicitando los soportes ) , asesoría en canales digitales ( NO ordenes de giro , NO vinculación electrónica ) ; lo demás que involucre información específica de su vínculo con acción fiduciaria es de exclusivo manejo del responsable o administrador del negocio.

La gestión realizada para la atención de la PQR debe plasmarse mediante comentarios en TuTask y el encargado de atender la solicitud deberá dar respuesta al consumidor financiero mediante el botón de "responder al cliente" del aplicativo TuTask como lo indica el *instructivo SAC\_INS\_001 – Instructivo para Registro de Solicitudes PQR en Tutask*. La capacidad de cada adjunto podrá ser de hasta 10 MB y la suma de ellos no podrá superar los 30MB, en caso de que los adjuntos superen dicho límite, el envío de la respuesta deberá realizarse mediante correo electrónico y el soporte deberá reposar en TuTask.

Si la fecha establecida para el fin de la actividad se supera, se deberá registrar en la tarea el motivo de la demora y la gestión realizada, con el fin de que en los reportes que se generen quede constancia de dicho hecho.

En caso de que la PQR no ofrezca suficiente información para dar respuesta, se podrá solicitar al peticionario ampliar la información para dar respuesta de fondo, clara y congruente a la solicitud; y, si en un término de 5 días hábiles no se recibe la información requerida, se podrá dar por finalizada la misma, dejando constancia de la comunicación con el cliente reiterándole la necesidad de contar con la información solicitada.

En todos los casos, el responsable de la gestión de las PQRs debe garantizar la atención de las mismas de manera íntegra y oportuna, según lo estipulado en el documento **SAC\_MAN\_001 – Manual SAC**.

**Nota:** Los archivos adjuntos a la respuesta de las PQR's no podrá superar los 10MB por cada archivo y los 30MB la suma de ellos. Si los archivos de respuesta superan el tamaño máximo de megas, las respuesta podrá ser enviada por correo electrónico al correo electrónico registrado en las bases de datos de la fiduciaria y se debe dejar evidencia en el aplicativo TUTASK.

### 3.3.3 Incluir la PQR en la base de datos

El Director de Servicio al Cliente y SAC y/o Coordinador SAC deberán realizar seguimiento del informe consolidado de PQR's, con el fin de determinar que el mismo contemple la gestión realizada en cada una de ellas.

### **3.4 Atención de Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad – CFSD**

Con el fin de brindar un servicio que favorezca el trato justo a todos sus clientes y usuarios, Acción Fiduciaria ha establecido políticas para la atención de personas en situación de discapacidad, a través de las cuales busca ofrecer una atención basada en el respeto, la amabilidad y el trato digno.

Cualquier persona en situación de discapacidad que ingrese a una oficina de la compañía, deberá recibir atención prioritaria; para ello, el personal de servicio al cliente está capacitado para brindar la atención que sea necesaria y que requiera la persona. En caso excepcional el funcionario de servicio al cliente deberá direccionarlo de forma ágil y oportuna con el coordinador / subdirector administrativo, Gerente de Oficina o quien haga sus veces, para que este funcionario se encargue de dar solución a la necesidad del CFSD.

En los casos en que la situación de discapacidad dificulte el desplazamiento de las personas a alguna de las oficinas, Acción Fiduciaria, designará un funcionario que brindará al usuario o cliente la orientación y herramientas necesarias para solucionar su necesidad.

#### **3.4.1. Canales para la atención de Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad – CFSD**

- Página web: <http://www.accion.co/contactenos>
- Teléfono: (1) 6915090 (opción 3)
- Oficinas a nivel nacional
- Superintendencia Financiera de Colombia
- Autorregulador del Mercado de Valores (AMV)
- Revisoría Fiscal
- Defensor del Consumidor Financiero
- Centro de Negocios Virtual (CNV)

#### **3.5. Tiempos de respuesta de las PQR:**

Se entenderá como tiempo máximo de respuesta a todas las solicitudes, quejas/reclamos, quince (15) días hábiles, prorrogables conforme a cada situación específica, los cuales se podrán parametrizar según lo estipulado en el documento **SAC\_INS\_001 – Instructivo para Registro de Solicitudes PQR en Tutask**, en todo caso, se deberá dejar constancia de la gestión realizada y el contacto con el cliente según la Ley 1755 de 2015, Artículo 14. En caso de contingencia se aplicará la norma que esté vigente.

- El tiempo estipulado para atender las quejas de Momento 1 SmartSupervision es el establecido en la Ley 1755 de 2015 o la normativa vigente en caso de contingencia.
- El término establecido para la atención y resolución de quejas exprés es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción.

### 3.6 PQRS radicadas en Tutask por el punto de recepción SIRI SFC

La Superintendencia Financiera de Colombia podrá radicar ante la entidad peticiones clasificadas con el código de trámite 490 y el tiempo de atención será el indicado por el ente regulador en su misiva de traslado. Dicho término no podrá ser excedido; sin embargo, para casos excepcionales, en donde no sea posible suministrar la respuesta en el plazo establecido por dicha entidad, la fiduciaria podrá solicitar la ampliación del tiempo de respuesta con mínimo un día hábil de anterioridad a la fecha indicada en el traslado.

Adicionalmente, la SFC mediante el desarrollo denominado SmartSupervision realizará el envío de quejas interpuestas por los consumidores financieros directamente desde su página web (momento 1); dichas quejas son transferidas en tiempo real a la entidad y deben ser tramitadas dentro del término estipulado en la ley 1755 de 2015. En caso de requerirse prórroga se hará la modificación en el aplicativo TuTask de la fecha de vencimiento y esta información será entregada a la SFC inmediatamente tal como lo establece el instructivo **SAC\_INS\_001**, además es importante comunicar al petionario el motivo de la demora y la fecha en que se dará atención dejando el soporte en TuTask para verificación del ente regulador.

En el caso de las quejas allegadas por el punto de recepción SIRI SFC que el ente regulador clasifique como "queja express", tendrán un tiempo máximo de atención de 5 días hábiles los cuales se encuentran parametrizados en TuTask y no requerirán la modificación manual del personal de SAC tal como lo estipula el instructivo para Registro de Solicitudes PQR en Tutask – **SAC\_INS\_001**.

### 3.7 PQRS radicadas en Tutask por el punto de recepción Defensor del Consumidor

De acuerdo con el Decreto 2281 de 2010 Artículo 5° numeral 6, el tiempo de atención a las quejas o solicitudes trasladados por la Defensoría del Consumidor Financiero es de 8 días hábiles contados desde el día hábil siguiente del traslado a la fiduciaria. Dicho término no podrá ser excedido; sin embargo, [con el fin de mitigar casos respondidos fuera de tiempo el plazo máximo en el aplicativo TUTASK será de 6 días hábiles , lo anterior teniendo en cuenta que el Defensor del Consumidor Financiero, maneja tiempos particulares de respuesta, se deben hacer validaciones previas de las respuestas y posteriormente cargar en el aplicativo del Defensor del Consumidor](#) ; para casos excepcionales, en donde no sea posible suministrar la respuesta en el plazo establecido por dicha entidad, la fiduciaria podrá solicitar la ampliación del tiempo de respuesta con mínimo un día hábil de anterioridad a la fecha indicada en el traslado.

Cuando se trate de una queja, deberá informarse a la SFC mediante el desarrollo SmartSupervision en TuTask, si la misma fue admitida, si la entidad presentó rectificación de su posición frente a la queja y si el trámite dado fue aceptado, tal como lo establece el **SAC\_INS\_001** *instructivo para Registro de Solicitudes PQR en Tutask* .

### 3.8 Analizar la recurrencia de las PQR

©El Director de Servicio al Cliente y SAC y/o Coordinador SAC mensualmente deberá analizar las PQR recibidas identificando recurrencia y criticidad de

acuerdo con los siguientes criterios. Dejando como evidencia informe y correo electrónico.

- Si la PQR registrada ha incumplido un requisito del cliente o un requisito legal.
- Si la PQR se ha presentado más de 3 veces por el mismo cliente.
- Si la PQR no fue atendida de forma oportuna dentro de los tiempos establecidos.

En el caso de que la PQR clasifique en los criterios detallados anteriormente, se deberá revisar con los dueños de proceso según aplique con el fin de adoptar las acciones correctivas, preventivas y de mejora que sean necesarias a fin de cubrir las oportunidades de mejora identificadas.

### **3.9 Cargos responsables de atender o reasignar las solicitudes, quejas/reclamos**

Cada oficina debe tener una persona responsable de gestionar la atención a las peticiones, quejas/reclamos, sugerencias o solicitudes, allegadas por los consumidores financieros.

Tener en cuenta que las respuestas a todos los Derechos de Petición, requerimientos SFC o vocerías/quejas DFC deben contar con el visto bueno del abogado o director jurídico de la oficina.

Aunque es responsabilidad de todos los colaboradores de la compañía responder las solicitudes y/o quejas/reclamos allegados por los consumidores financieros, cada administrador es el responsable en cada uno de sus negocios y las diferentes áreas lo son en las materias que les corresponden.

### **3.10 Validación de Información**

©Cada vez que el analista o abogado SAC gestione una PQR, deberá constatar la información del cliente en los aplicativos Core de la fiduciaria (Acción Back, inveraccion, accionar y Orfeo), con el fin de identificar la relación contractual y garantizar la idoneidad de los datos de contacto y productos asociados. Cuando un Consumidor financiero contacta la fiduciaria vía telefónica, el analista SAC debe realizar preguntas de seguridad toda vez que este desee acceder a información confidencial o actualizar datos personales.

Las preguntas de seguridad son: Número de identificación del cliente, dirección, correo electrónico, número celular, fecha de expedición de la cédula, ciudad de nacimiento, etc. En caso de que el analista SAC / abogado SAC tenga dudas sobre la información recibida por parte del peticionario podrá solicitar información adicional.

Si la validación es exitosa, se asigna el caso al responsable de gestionar la PQRS; en caso de detectar que el usuario no tiene ninguna relación comercial y/o en caso de que la validación no sea efectiva, el caso se radica y se asigna a la oficina correspondiente para que mediante una respuesta corporativa se indique si es necesario adjuntar un poder, si no se puede brindar información por reserva bancaria o en su defecto, brindar asesoría en productos, según sea el caso.

Cada vez que se recibe una PQR a través del formulario de contacto de la página web, la PQR debe quedar radicada en TuTask con el email registrado en la base de datos de la fiduciaria. Así mismo, la respuesta será brindada al correo registrado y no a otro, aun cuando la solicitud radicada por el consumidor relacione un correo electrónico diferente; en cuyo caso, se indicará al solicitante que la respuesta será enviada al correo registrado y que en caso de que el correo haya cambiado debe realizar proceso de actualización de datos.

### **3.11 Encuesta de satisfacción**

La encuesta de satisfacción nos permitirá medir el nivel de servicio en la atención de PQR, la cual nos ayudará a identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio brindado.

$$\begin{aligned} & \text{CSAT(Porcentaje)} \\ & = \frac{\text{Número de valoraciones positivas}}{\text{Total de valoraciones obtenidas}} \times 100 \end{aligned}$$

El Coordinador SAC enviara por medio de correo electrónico el análisis del indicador al Director de Servicio al Cliente y SAC, el cual a su vez evalua las acciones y define oportunidades de mejora en caso de requerirse con el fin de brindar un servicio de calidad. Como evidencia queda el correo electrónico enviado al Director.



## 4. Actividades del procedimiento

### 4.1 PARAMETRIZACIÓN USUARIOS

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador SAC/Director de Servicio al Cliente y SAC	<p><b>Parametrización usuarios gestión PQR</b></p> <p>Ingresar al aplicativo VLOZ con usuario y contraseña</p> <p>Realizar parametrización de las personas responsables de gestionar las PQR, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_003</b> – <i>Instructivo VLOZ</i>.</p> <p><b>Si al momento de la parametrización seleccionó un usuario que no era</b></p> <p>Ingresar al aplicativo VLOZ con usuario y contraseña</p> <p>Desmarcar el usuario que se parametrizó erróneamente y seleccionar el usuario correcto.</p> <p><b>Si la parametrización fue correcta</b></p> <p>Continuar con el proceso.</p>

### 4.2 ACTUALIZACIÓN SET DE PREGUNTAS FRECUENTES

N	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador SAC / Director de Servicio al Cliente y SAC	<p>©Revisar trimestralmente las estadísticas correspondientes a los principales motivos de consulta, como evidencia queda la presentación realizada a presidencia con la gestión del SAC.</p> <p>Analizar si es necesario incluir una nueva pregunta frecuente en este espacio.</p> <p>Analizar el texto aclaratorio de la inquietud del posible peticionario que visita nuestra página web.</p> <p><b>Si no se requiere incluir la pregunta frecuente</b></p> <p>Evaluar otras alternativas para reducir el volumen de consultas por el motivo identificado.</p> <p><b>Si se requiere incluir la pregunta frecuente.</b></p> <p>Realizar solicitud via email al coordinador de mercadeo de inclusión de la pregunta frecuente indicando tanto el texto del título de la pregunta así como el contenido de la respuesta.</p> <p><b>Nota:</b> Validar si es necesario generar video explicativo u otro medio audiovisual y realizar solicitud.</p>

2	Coordinador de Mercadeo	Realizar la publicación de la pregunta frecuente con el texto indicado en el set dispuesto para este fin.  <b>Si se requiere medio audiovisual</b>  Tramitar la generación del video con el proveedor encargado de esta labor.  Enviar a la Dirección del SAC para revisión y aprobación del contenido del video.
3	Director de Servicio al Cliente y SAC	Validar contenido del video.  <b>Si se requieren ajustes</b>  Indicar los ajustes necesarios.
4	Coordinador de Mercadeo	Gestionar el ajuste requerido con el proveedor encargado de esta labor.  Enviar a la Dirección del SAC para revisión y aprobación del contenido del video.
5	Director de Servicio al Cliente y SAC	Validar nuevamente contenido del video  <b>Si no se requieren ajustes</b>  Aprobar el contenido del video.
6	Coordinador de Mercadeo	Publicar pregunta frecuente con el respectivo video.

#### 4.3 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQR'S – GENERAL.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Funcionario que recibe la PQR	Recibir PQR del cliente directamente en su correo electrónico o físicamente en la oficina.  Direccionar la PQR al área de SAC mediante el aplicativo Orfeo o por medio del correo electrónico <a href="mailto:servicioalcliente@accion.com.co">servicioalcliente@accion.com.co</a> .
2	Analista SAC / Abogado SAC	©Verificar cada vez que se reciba una PQR la información del cliente mediante el reporte de clientes ubicado en la Intranet o contra los aplicativos CORE (Acción Back, inveraccion accionar y Orfeo), esto con el fin de identificar la relación contractual y garantizar la idoneidad de los datos de contacto y productos asociados.  <b>En caso de detectar que el usuario no tiene ninguna relación contractual y/o en caso de que la validación no sea efectiva</b>  Asignar Tutask a la oficina correspondiente para que mediante una respuesta corporativa se indique si es necesario adjuntar un poder, si no se puede brindar

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		<p>información por reserva bancaria o en su defecto, brindar asesoría en productos, según sea el caso.</p> <p><b>En caso de detectar que el usuario si tiene relación contractual y/o en caso de que la validación sea efectiva</b></p> <p>Asegurar que la información del cliente se conserve como él la presentó mediante su vinculación o actualización de datos si aplica.</p> <p>Registrar la tarea y asignar a través del aplicativo, Tutask al responsable de gestionar la PQRS según lo estipulado en el <b>SAC_INS_001</b> – <i>Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask</i></p> <p><b>En caso de detectar que la PQRS tiene relación con el proceso de actualización de datos</b></p> <p>Brindar al cliente el acompañamiento para realizar la gestión en el CNV, en caso de que se evidencie que es un caso excepcional (son casos excepcionales: PN y /o PJ extranjera, PN que tuvo cambio de tipo de identificación, clientes que no tengan acceso al correo o número celular inicialmente registrados, personas que no pasen la validación de identidad) se solicitara que ingresen por la opción de contáctenos en el portal web.</p> <p>Registrar la tarea y asignar a través del aplicativo, Tutask al área de SARLAFT quien será el único responsable de ejecutar la actualización de datos del cliente.</p> <p><b>Cuando reciba la respuesta en Tutask por el área de Cumplimiento Sarlaft,</b></p> <p>© Validar que los cambios en la actualización de datos se vean reflejados en Accion Back Web y /o Reportes, con el fin de notificar por teléfono o correo electrónico al cliente el estado final de la actualización.</p>
4	Responsable de gestión de la PQR	Recibir PQR asignada por Tutask.

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
5	Responsable de gestión de la PQR/ Analista SAC	<p><b>Si la asignación de la PQR en Tutask no es correcta</b></p> <p>Reasignar la PQR a la persona correspondiente, por medio del aplicativo Tutask, según lo estipulado en el <b>SAC_INS_001 – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></p> <p><b>Nota:</b> El área de SAC debe garantizar la reasignación correcta de la PQR y quedará plasmado en la tarea de TuTask como evidencia de la gestión realizada.</p> <p><b>Si la asignación es correcta</b></p> <p>Recibir la PQR y validar la petición del cliente y/o usuario.</p> <p><b>Si es cliente, pero la PQR no es clara o no ofrece suficiente información para dar respuesta</b></p> <p>Verificar la PQR y solicitar al cliente ampliación de información.</p> <p>Actualizar la solicitud en Tutask.</p> <p><b>Si es cliente y la solicitud está completa</b></p> <p>Dar respuesta a la solicitud por medio de correo electrónico, mediante el botón de respuesta dispuesto en el aplicativo TuTask o a la dirección física registrada en los aplicativos de la fiduciaria, según aplique.</p>
6	Responsable de gestión de la PQR	<p><b>Si la fecha establecida en el aplicativo Tutask para finalizar la tarea se supera</b></p> <p>Registrar en la tarea el motivo de la demora e informar al cliente la situación presentada, con el fin de que en los reportes que se generen quede constancia de dicho hecho.</p> <p><b>Cuando concluyan las validaciones que hayan impedido atender oportunamente la PQR</b></p> <p>Dar respuesta a la solicitud por medio de correo electrónico, mediante el botón de respuesta dispuesto en el aplicativo TuTask o a la dirección física registrada en los aplicativos de la fiduciaria, según aplique, atendiendo las observaciones contenidas en la PQR.</p>
7	Analista SAC / Abogado SAC	<p>©Verificar cada vez que se dé respuesta a la PQR que este conforme a la solicitud del consumidor financiero, que los adjuntos estén completos y que la respuesta se haya enviado al correo registrado y/o al</p>

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		<p>que el cliente desee e indique en su petición.</p> <p><b>En caso de que la respuesta no esté acorde</b></p> <p>Devolver por medio de TuTask al responsable de gestión de la PQR con las observaciones pertinentes.</p>
8	Responsable de gestión de la PQR	<p>Validar los ajustes indicados por el analista SAC / abogado SAC.</p> <p>Realizar los respectivos ajustes según indicaciones dadas.</p> <p>Enviar nuevamente la respuesta ajustada.</p>
9	Analista SAC / Abogado SAC.	<p>Validar la respuesta dada por el responsable de la gestión de la PQR.</p> <p><b>Si es precisa, completa y oportuna</b></p> <p>Indicar el motivo, el producto y la clasificación de queja idóneo según aplique.</p> <p>Finalizar la tarea en el aplicativo Tutask, el cual enviará una encuesta de satisfacción de manera automática, que nos permitirá medir el nivel de la calidad del servicio en la atención a su PQR.</p>
10	Coordinador SAC	<p>Descargar trimestralmente de Microsoft FORMS el archivo en Excel con el resultado de las encuestas.</p> <p>Realizar la medición de los resultados del indicador, a partir del archivo descargado de Microsoft FORMS.</p> <p>Enviar por correo electrónico a la dirección de servicio al cliente y SAC, el resultado y el análisis arrojado por el indicador.</p>
11	Director de Servicio al Cliente y SAC/ Coordinador SAC	<p>©Analizar trimestralmente los resultados obtenidos. Evaluar las acciones, y definir oportunidades de mejora en caso de requerirse con el fin de brindar un servicio de calidad.</p>

#### 4.4 PETICIONES RECIBIDAS POR LA PÁGINA DE LA SFC (TRÁMITE 490)

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Asistente administrativo	<p>Ingresar diariamente al casillero virtual de la Superintendencia Financiera de Colombia en la ruta <a href="https://wl.superfinanciera.gov.co/SiriWeb/">https://wl.superfinanciera.gov.co/SiriWeb/..</a></p> <p>Ingresar el usuario y la clave.</p> <p>Ingresar al casillero virtual – respuesta a requerimientos para consultar los trámites trasladados del día.</p>

		<p>Diariamente debe consultar si le fueron asignados tramites 490.</p> <p>Descargar los documentos de los traslados (documento, adjunto principal y anexos).</p> <p>Remitir el requerimiento SFC y todos sus anexos al correo <a href="mailto:servicioalcliente@accion.com.co">servicioalcliente@accion.com.co</a> con copia a <a href="#">al coordinador SAC</a>.</p>
2	Recepción Polo	Realizar la entrada en Orfeo de los documentos de acuerdo con el <b>DOC_INS_002</b> – <i>Instructivo de radicación</i> . (documento, adjunto principal y anexos)
3	Analista SAC	<p>Generar tarea PQR a través del aplicativo Tutask, según lo estipulado en el <b>SAC_INS_001</b> – <i>Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask</i>.</p> <p>Adjuntar los documentos correspondientes en el aplicativo Tutask.</p> <p><b>Nota:</b> La fecha de vencimiento de la tarea dependerá del término otorgado por la Superfinanciera para su gestión y trámite.</p>
4	Responsable de gestión de la PQR	<p>Recibir por medio del aplicativo Tutask la solicitud de PQR'S para su gestión.</p> <p><b>Si la asignación de la tarea PQR en Tutask no es correcta</b></p> <p>Reasignar la PQR al responsable de gestión de la PQR, dejando constancia de la asignación por medio de Tutask, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001</b> – <i>Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask</i>.</p> <p><b>Nota:</b> El área de SAC debe garantizar la reasignación correcta de la PQR.</p>

5	Responsable de gestión de la PQR	<p><b>Si la asignación de la tarea PQR en Tutask es correcta</b></p> <p>©Validar cada vez que se gestione la PQRS que quien realiza la solicitud tenga una relación contractual con la fiduciaria o sea el titular del producto.</p> <p><b>En caso de ser presentada por un tercero,</b></p> <p>Validar que haya sido legalmente autorizado por el cliente de la fiduciaria, mediante un poder debidamente <u>autenticado</u>.</p> <p><b>En caso de detectar que el usuario no tiene ninguna relación contractual y/o en caso de que la validación no sea efectiva</b></p> <p>Dar respuesta a la solicitud según corresponda. De acuerdo con lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001 – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></p> <p><b>Si es cliente, pero la solicitud no es clara o no ofrezca suficiente información para dar respuesta</b></p> <p>Informar a quien presentó la PQR mediante el botón de respuesta dispuesto en el aplicativo TuTask y/o correo electrónico que es necesario ampliar o aclarar la información para dar trámite al caso.</p>
6	Responsable de gestión de la PQR	<p><b>Si es cliente y la solicitud corresponde</b></p> <p>Proyectar la respuesta de acuerdo con la normatividad vigente y con las políticas internas.</p> <p>Enviar por medio del aplicativo Tutask la proyección de la respuesta al abogado de la oficina correspondiente.</p>
7	Abogado Oficina	<p>Recibir la proyección de la respuesta de la PQR.</p> <p>©Validar cada vez que reciba la proyección de la respuesta PQRS, que esté conforme a las disposiciones legales vigentes, con el fin de evitar responder de forma errada o incompleta los requerimientos de los entes de control y supervisión.</p> <p><b>En caso de detectar inconsistencias</b></p> <p>Devolver al responsable de gestión de la PQR la respuesta proyectada con las observaciones encontradas.</p>

8	Responsable de gestión de la PQR	<p>Ajustar la respuesta de acuerdo con lo solicitado por el abogado de la oficina.</p> <p>Enviar nuevamente por medio de TuTask la respuesta de la PQR al Abogado Oficina para su revisión.</p>
9	Abogado Oficina /Director Jurídico	<p>Verificar que las modificaciones u observaciones realizadas hayan sido tenidas en cuenta en la proyección de la respuesta.</p> <p><b>Si no se presentan inconsistencias</b></p> <p>Dar el visto bueno a la respuesta Por medio de TuTask.</p>
10	Responsable de gestión de la PQR	<p>Orfear el documento de salida con la respuesta que se va a brindar al consumidor financiero.</p> <p>Enviar la respuesta al cliente por correo electrónico, correo certificado o mediante el botón de respuesta dispuesto en el aplicativo TuTask, dicha respuesta debe ser enviada al correo electrónico registrado en las bases de datos de la fiduciaria, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001</b> – <i>Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</i></p>
11	Responsable de gestión de la PQR	<p>Adjuntar en Tutask la copia de la respuesta enviada al cliente con la guía o soporte de envío correspondiente, si aplica.</p>
12	Abogado Oficina /Director Jurídico	<p>Adjuntar en Tutask la carta remisoría dirigida a la Superintendencia Financiera de Colombia debidamente orfeada, garantizando que la respuesta y soportes enviados al peticionario estén completos.</p>
13	Coordinador SAC / Abogado SAC	<p>Descargar de TuTask la copia de la respuesta enviada al cliente, así como los anexos y la carta dirigida a la Superintendencia</p> <p>©Verificar cada vez que reciba por Tutask la respuesta de PQR, que este conforme a la solicitud del consumidor financiero, que los adjuntos estén completos y que la respuesta se haya enviado al correo registrado en los aplicativos y/o al que el cliente desee según indique en el derecho de petición o el estipulado en el requerimiento de la SFC, cumpliendo con los tiempos establecidos.</p> <p><b>Si presenta inconsistencias</b></p> <p>Devolver por medio de TuTask al responsable de gestión de la PQR con las observaciones pertinentes.</p> <p><b>Si no se presentan inconsistencias</b></p> <p>Solicitar la aprobación por medio de firma al representante legal de la fiduciaria.</p>

14	Asistente Administrativo	<p><b>Si no se alcanza a cumplir con el tiempo establecido</b></p> <p>Solicitar por medio de la página WEB SIRI prórroga para dar respuesta al mismo.</p>
15	Representante Legal	<p>Aprobar la respuesta por medio de la firma.</p> <p><b>NOTA:</b> Alineados con el programa "cero papel" de la Fiduciaria, el único documento que se imprime es la carta remisoria para la correspondiente firma del representante legal.</p> <p>Se entiende que SAC da el VoBo a la respuesta emitida en el momento en que solicita la firma del representante legal de dicho documento.</p>
16	Asistente Administrativo	<p>Ingresar al casillero virtual de la Superintendencia Financiera de Colombia en la ruta <a href="https://wl.superfinanciera.gov.co/SiriWeb/">https://wl.superfinanciera.gov.co/SiriWeb/</a>.</p> <p>Ingresar el usuario y la clave.</p> <p>Ingresar al casillero virtual – respuesta a requerimientos.</p> <p>Ingresar el número de radicado.</p>
17	Asistente Administrativo	<p>Diligenciar los campos requeridos por el portal SIRI. Adjuntar la carta de presentación, la respuesta enviada al cliente y anexos (si son necesarios).</p> <p>Radicar en el casillero virtual.</p> <p>Descargar el acuse de radicación generado en SIRI.</p> <p>Adjuntar la carta firmada por el Representante Legal y el acuse de radicación generado por SIRI en Tutask.</p>
18	Analista SAC / Abogado SAC	<p>Indicar el motivo, el producto y la clasificación de PQR idóneo según aplique, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001</b> – <i>Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask</i>.</p> <p>Finalizar la tarea en el aplicativo Tutask</p>

#### 4.5 PETICIONES Y/O SOLICITUDES RECIBIDAS POR LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador SAC / Abogado SAC	<p>Recibir por correo electrónico el traslado del Defensor del Consumidor Financiero y/o mediante el aplicativo dispuesto por la Defensoría para este fin</p> <p>Analizar el contenido de la solicitud y sus anexos para determinar si corresponde a una queja y si la misma es admitida en la entidad.</p>
2	Abogado SAC	<p>Crear y asignar la tarea en TuTask al responsable de dar respuesta a la PQR, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001 – instructivo para Registro de Solicitudes PQR en Tutask.</b></p> <p><b>Nota:</b> La tarea contará con una fecha máxima de respuesta de 6 días hábiles a partir de su recepción.</p>
3	Responsable de gestión de la PQR	<p>Recibir PQR asignada por Tutask.</p> <p>Tramitar la PQR de acuerdo con lo definido en el numeral <b>4.1</b> del presente documento, desde que el responsable de tramitar recibe la PQR hasta que se entrega respuesta al cliente.</p>
4	Analista SAC / Abogado SAC	<p>©Verificar cada vez que se dé respuesta a la PQR que esté conforme a la solicitud del consumidor financiero, que los adjuntos estén completos y que la respuesta se haya enviado al correo registrado y/o al que el cliente desee e indique en su petición.</p> <p><b>En caso de que la respuesta no esté acorde</b></p> <p>Devolver por medio de TuTask al responsable de gestión de la PQR con las observaciones pertinentes.</p>
5	Responsable de gestión de la PQR	<p>Ajustar la respuesta.</p> <p>Remitir por medio de TuTask.</p>
6	Analista SAC / Abogado SAC	<p>Verificar la respuesta remitida al cliente teniendo en cuenta las observaciones realizadas.</p> <p><b>En caso de que la respuesta este acorde</b></p> <p>Cargar la respuesta dada al Consumidor Financiero en la plataforma de la Defensoría dejando constancia de dicha actividad en Tutask.</p> <p>Indicar en el header de la tarea PQR de TuTask el motivo, el producto y la clasificación de queja idóneo según aplique.</p>
7	Defensoría del Consumidor Financiero	Emitir concepto relativo a la respuesta dada por la entidad al consumidor financiero.

		<p>Cargar en la plataforma de la Defensoría el concepto emitido.</p> <p><b>Si el concepto es a favor de la entidad.</b></p> <p>Dar cierre a la queja/solicitud en el aplicativo de la Defensoría.</p> <p><b>Si el concepto es a favor del cliente.</b></p> <p>Notificar a la entidad vía correo electrónico el concepto emitido indicando fecha máxima para que la entidad responda objetivamente.</p>
8	Analista SAC /Abogado SAC	<p>Recibir el concepto emitido por la defensoría y dejar el registro correspondiente en TuTask.</p> <p><b>Si el concepto es a favor de la entidad.</b></p> <p>Registrar el concepto en el aplicativo TuTask, completar los campos de Smartsupervision según aplique.</p> <p>Dar cierre a la tarea en el aplicativo TuTask.</p> <p><b>Si el concepto es a favor del cliente.</b></p> <p>Notificar administrador del negocio o al jurídico de la oficina, o al responsable de la gestión de la PQR para que genere respuesta al concepto según corresponda indicando la fecha máxima para realizar esta actividad. La evidencia queda registrada en TuTask.</p>
9	Responsable de gestión de la PQR / Jurídico de la oficina	<p>Generar respuesta objetiva al concepto emitido por el Defensor.</p> <p>Agregar comentario en la tarea PQR de TuTask con la respuesta generada.</p>
10	Analista SAC /Abogado SAC	<p>Verificar la respuesta generada.</p> <p>Cargar en la plataforma del Defensor actual la respuesta al concepto de la defensoría en la siguiente ruta: <a href="https://www.sernarojasasociados.com/">https://www.sernarojasasociados.com/</a> con usuario asignado previamente.</p>
11	Defensoría del Consumidor Financiero	<p>Emitir concepto final.</p> <p>Cargar en la plataforma el concepto final.</p> <p><b>Si el concepto es a favor de la entidad.</b></p> <p>Dar cierre a la queja/solicitud en el aplicativo de la</p>

		<p>Defensoría.</p> <p><b>Si el concepto es a favor del cliente.</b></p> <p>Notificar a la entidad vía correo electrónico el concepto emitido indicando fecha máxima para que la entidad responda objetivamente.</p>
12	Analista SAC /Abogado SAC	<p><b>Si el concepto es a favor de la entidad.</b></p> <p>Registrar el concepto en el aplicativo TuTask, completar los campos de Smartsupervision según aplique.</p> <p>Dar cierre a la tarea en el aplicativo TuTask.</p>

#### 4.5.1. Recepción de réplicas por inconformidad en la respuesta dada.

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Analista SAC /Abogado SAC	<p><b>Si el Defensor del Consumidor recibe y registra una Réplica</b></p> <p>Reactivar la tarea PQR en TuTask y/o el botón de 'Responder al cliente'.</p> <p>Seleccionar la opción 'Réplica por inconformidad' en el menú "Notificar gestión".</p> <p>Modificar la fecha de vencimiento contando 8 días hábiles desde la fecha de reactivación o en su defecto 16 días hábiles desde la fecha de radicación inicial.</p> <p>Notificar mediante llamada telefónica a la oficina y/o responsable de atender la PQR dicha novedad de manera que la atención sea precisa, completa y oportuna.</p> <p><b>Nota:</b> El consumidor tiene la facultad de generar réplica a una queja siempre y cuando la misma no haya superado los dos meses desde su radicación inicial, en caso contrario tendrá que crear una nueva queja.</p>
2	Responsable de gestión de la PQR	<p>Recibir réplica mediante la tarea PQR en Tutask.</p> <p>Tramitar la réplica de acuerdo con lo definido en el numeral <b>4.1</b> del presente documento, desde que el responsable de tramitar recibe la PQR hasta que se entrega respuesta al cliente.</p>

3	Analista SAC /Abogado SAC	<p>©Verificar cada vez que se dé respuesta a la réplica que este conforme a la solicitud del consumidor financiero y que los adjuntos estén completos.</p> <p><b>En caso de que la respuesta no esté acorde</b></p> <p>Devolver por medio de TuTask al responsable de gestión de la réplica con las observaciones pertinentes.</p>
4	Responsable de gestión de la PQR	<p>Ajustar la respuesta.</p> <p>Remitir por medio de TuTask.</p>
5	Abogado SAC	<p>Verificar la respuesta remitida al cliente teniendo en cuenta las observaciones realizadas.</p> <p><b>En caso de que la respuesta este acorde</b></p> <p>Cargar la respuesta dada al Consumidor Financiero en la plataforma de la Defensoría dejando constancia de dicha actividad en Tutask.</p>
6	Defensoría del Consumidor Financiero	<p>Emitir concepto relativo a la respuesta dada por la entidad al consumidor financiero.</p> <p>Cargar en la plataforma el concepto emitido.</p> <p><b>Si el concepto es a favor de la entidad.</b></p> <p>Dar cierre a la réplica en el aplicativo de la Defensoría.</p> <p><b>Si el concepto es a favor del cliente.</b></p> <p>Notificar a la entidad vía correo electrónico el concepto emitido indicando fecha máxima para que la entidad responda objetivamente.</p>
7	Analista SAC /Abogado SAC	<p>Recibir el concepto emitido por la defensoría y dejar el registro correspondiente en TuTask.</p> <p><b>Si el concepto es a favor de la entidad.</b></p> <p>Registrar el concepto en el aplicativo TuTask, completar los campos de Smartsupervision según aplique.</p> <p>Dar cierre a la tarea en el aplicativo TuTask.</p> <p><b>Si el concepto es a favor del cliente.</b></p> <p>Notificar al administrador del negocio o al jurídico de la oficina p o al responsable de la gestión de la PQR para que genere respuesta al concepto según corresponda indicando la fecha máxima para realizar esta actividad. La evidencia queda registrada en TuTask.</p>

8	Responsable de gestión de la PQR / Jurídico de la oficina	<p>Generar respuesta objetiva al concepto emitido por el Defensor.</p> <p>Agregar comentario en la tarea PQR de TuTask con la respuesta generada.</p>
9	Analista SAC / Abogado SAC	<p>Verificar la respuesta generada.</p> <p>Cargar en la plataforma del Defensor la respuesta al concepto de la defensoría.</p>
10	Defensoría del Consumidor Financiero	<p>Emitir concepto final.</p> <p>Cargar en la plataforma el concepto final.</p> <p><b>Si el concepto es a favor de la entidad.</b></p> <p>Dar cierre a la tarea PQR en el aplicativo de la Defensoría.</p> <p><b>Si el concepto es a favor del cliente.</b></p> <p>Notificar a la entidad vía correo electrónico el concepto emitido indicando fecha máxima para que la entidad responda objetivamente.</p>
11	Analista SAC / Abogado SAC	<p><b>Si el Defensor del Consumidor recibe y registra una Réplica</b></p> <p>Reactivar la tarea PQR en TuTask y/o el botón de 'Responder al cliente'.</p> <p>Seleccionar la opción 'Réplica por inconformidad' en el menú "Notificar gestión".</p> <p>Modificar la fecha de vencimiento contando 8 días hábiles desde la fecha de reactivación o en su defecto 16 días hábiles desde la fecha de radicación inicial.</p> <p>Notificar mediante llamada telefónica a la oficina y/o responsable de atender la PQR dicha novedad de manera que la atención sea precisa, completa y oportuna.</p> <p><b>Nota:</b> El consumidor tiene la facultad de generar réplica a una queja siempre y cuando la misma no haya superado los dos meses desde su radicación inicial, en caso contrario tendrá que crear una nueva queja.</p>
12	Responsable de gestión de la PQR	<p>Recibir réplica mediante la tarea PQR en Tutask.</p> <p>Tramitar la réplica de acuerdo con lo definido en el numeral <b>4.1</b> del presente documento, desde que el responsable de tramitar recibe la PQR hasta que se entrega respuesta al cliente.</p>

13	Analista SAC /Abogado SAC	<p>©Verificar cada vez que se dé respuesta a la réplica que este conforme a la solicitud del consumidor financiero y que los adjuntos estén completos.</p> <p><b>En caso de que la respuesta no esté acorde</b></p> <p>Devolver por medio de TuTask al responsable de gestión de la réplica con las observaciones pertinentes.</p>
14	Responsable de gestión de la PQR	<p>Ajustar la respuesta.</p> <p>Remitir por medio de TuTask.</p>
15	Abogado SAC	<p>Verificar la respuesta remitida al cliente teniendo en cuenta las observaciones realizadas.</p> <p><b>En caso de que la respuesta este acorde</b></p> <p>Cargar la respuesta dada al Consumidor Financiero en la plataforma de la Defensoría dejando constancia de dicha actividad en Tutask.</p>
16	Defensoría del Consumidor Financiero	<p>Emitir concepto relativo a la respuesta dada por la entidad al consumidor financiero.</p> <p>Cargar en la plataforma el concepto emitido.</p> <p><b>Si el concepto es a favor de la entidad.</b></p> <p>Dar cierre a la réplica en el aplicativo de la Defensoría.</p> <p><b>Si el concepto es a favor del cliente.</b></p> <p>Notificar a la entidad vía correo electrónico el concepto emitido indicando fecha máxima para que la entidad responda objetivamente.</p>
17	Analista SAC /Abogado SAC	<p>Recibir el concepto emitido por la defensoría y dejar el registro correspondiente en TuTask.</p> <p><b>Si el concepto es a favor de la entidad.</b></p> <p>Registrar el concepto en el aplicativo TuTask, completar los campos de Smartsupervision según aplique.</p> <p>Dar cierre a la tarea en el aplicativo TuTask.</p> <p><b>Si el concepto es a favor del cliente.</b></p> <p>Notificar al administrador del negocio o al jurídico de la oficina p o al responsable de la gestión de la PQR para que genere respuesta al concepto según corresponda indicando la fecha máxima para realizar esta actividad. La evidencia queda registrada en TuTask.</p>

18	Responsable de gestión de la PQR / Jurídico de la oficina	Generar respuesta objetiva al concepto emitido por el Defensor.  Agregar comentario en la tarea PQR de TuTask con la respuesta generada.
19	Analista SAC / Abogado SAC	Verificar la respuesta generada.  Cargar en la plataforma del Defensor la respuesta al concepto de la defensoría.
20	Defensoría del Consumidor Financiero	Emitir concepto final.  Cargar en la plataforma el concepto final.  <b>Si el concepto es a favor de la entidad.</b>  Dar cierre a la tarea PQR en el aplicativo de la Defensoría.  <b>Si el concepto es a favor del cliente.</b>  Notificar a la entidad vía correo electrónico el concepto emitido indicando fecha máxima para que la entidad responda objetivamente.
21	Analista SAC / Abogado SAC	<b>Si el concepto es a favor de la entidad.</b>  Registrar el concepto en el aplicativo TuTask, completar los campos de Smartsupervision según aplique.  Dar cierre a la tarea PQR en el aplicativo TuTask.

#### 4.6. QUEJAS RECIBIDAS POR EL PUNTO DE RECEPCIÓN 'SIRI SFC' – MOMENTO 1 SMARTSUPERVISION.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario / Cliente	Ingresar a <a href="https://smart.superfinanciera.gov.co/login">https://smart.superfinanciera.gov.co/login</a> , realizar el respectivo registro y radicar queja contra la entidad.  <b>Nota:</b> El consumidor podrá anexar nuevos archivos a su queja tiempo después de su radicación inicial. Dicho proceso quedará evidenciado en la tarea PQR del aplicativo TuTask.
2	Analista SAC / Coordinador SAC	Recibir en TuTask de manera automática la queja generada por el consumidor financiero en la plataforma de la SFC.  ©Verificar datos del consumidor y su respectiva titularidad.  Bautizar la PQR con nombre de Proyecto, modificar oficina y responsables de atender la queja, según lo estipulado en el <b>SAC_INS_001 instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b>

3	Coordinador SAC / Analista SAC	<p><b>Si se trata de una Réplica</b></p> <p>Revisar el check de réplica en el aplicativo de TuTask y realizar análisis al argumento de réplica indicado por el consumidor.</p> <p>Notificar mediante llamada telefónica a la oficina y/o responsable de atender la PQR dicha novedad de manera que la atención sea precisa, completa y oportuna.</p> <p><b>Nota:</b> El consumidor tiene la facultad de generar réplica a una queja siempre y cuando la misma no haya superado los dos meses desde su radicación inicial, en caso contrario tendrá que crear una nueva queja.</p>
4	Coordinador SAC / Analista SAC	<p><b>Si se trata de una Queja Express</b></p> <p>Revisar el Check de queja exprés en el aplicativo de TuTask.</p> <p>Notificar mediante llamada telefónica a la oficina y/o responsable de atender la PQR dicha novedad de manera que la atención sea precisa, completa y oportuna.</p>
5	Responsable de gestión de la PQR	<p>Recibir por medio del aplicativo Tutask la queja para su gestión.</p> <p><b>Si la asignación de la queja en Tutask no es correcta</b></p> <p>Reasignar la queja al responsable de gestión de la misma, dejando constancia por medio de Tutask, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001 – instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></p> <p><b>Nota:</b> El área de SAC debe garantizar la asignación correcta de la queja.</p>
6	Responsable de gestión de la PQR	<p><b>Si la asignación de la queja en Tutask es correcta</b></p> <p>©Validar cada vez que se gestione la queja que quien la interpone tenga una relación contractual con la fiduciaria o sea el titular del producto.</p>

7	Responsable de gestión de la PQR	<p><b>En caso de ser presentada por un tercero,</b></p> <p>Validar que haya sido legalmente autorizado por el cliente de la fiduciaria, mediante un poder debidamente autenticado.</p> <p><b>En caso de detectar que el usuario no tiene ninguna relación contractual y/o en caso de que la validación no sea efectiva</b></p> <p>Dar respuesta a la queja según corresponda. De acuerdo con lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001 instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></p> <p><b>Si es cliente, pero la queja no es clara o no ofrezca suficiente información para dar respuesta</b></p> <p>Informar a quien presentó la queja mediante el botón de respuesta dispuesto en el aplicativo TuTask y/o correo electrónico que es necesario ampliar o aclarar la información para dar trámite al caso.</p> <p><b>Si es cliente y la queja corresponde</b></p> <p>Proyectar la respuesta de acuerdo con la normatividad vigente y con las políticas internas.</p> <p>Enviar por medio del aplicativo Tutask la respuesta al abogado de la oficina correspondiente con sus respectivos anexos.</p>
8	Abogado Oficina	<p>Recibir la respuesta de la queja.</p> <p>©Validar cada vez que reciba la respuesta, que esté conforme a las disposiciones legales vigentes, con el fin de evitar responder de forma errada o incompleta los requerimientos de los entes de control y supervisión.</p> <p><b>En caso de detectar inconsistencias</b></p> <p>Devolver al responsable de gestión de la queja la respuesta proyectada con las observaciones encontradas.</p>
9	Responsable de gestión de la PQR	<p>Ajustar la respuesta de acuerdo con lo solicitado por el abogado de la oficina.</p> <p>Enviar nuevamente por medio de TuTask la respuesta de la queja y sus anexos al Abogado Oficina para su revisión.</p>
10	Abogado Oficina /Director Jurídico	<p>Verificar que las modificaciones u observaciones realizadas hayan sido tenidas en cuenta en la proyección de la respuesta.</p>

11	Abogado Oficina /Director Jurídico	<b>Si no se presentan inconsistencias</b>  Dar el visto bueno a la respuesta Por medio de TuTask.
12	Responsable de gestión de la PQR	<b>Si el cliente indicó una dirección física en el portal de la Superintendencia en lugar de un correo electrónico</b>  Realizar el envío físico de la respuesta a la queja y anexar la guía de envío en TuTask junto con la misiva de atención a la queja y sus respectivos adjuntos.
13	Analista SAC	©Verificar cada vez que reciba por Tutask la respuesta de la queja, que este conforme al requerimiento del consumidor financiero y que los adjuntos estén completos.  <b>Si presenta inconsistencias</b>  Devolver por medio de TuTask al responsable de gestión de la queja con las observaciones pertinentes.
14	Responsable de gestión de la PQR	<b>Si no se alcanza a cumplir con el tiempo establecido</b>  Notificar mediante comentario en la tarea del aplicativo TuTask los motivos por los que se requiere la prórroga justificando la demora en la atención y la fecha en la que se brindará respuesta.
15	Analista SAC	Modificar la fecha de vencimiento en el aplicativo TuTask como lo establece el documento <b>SAC_INS_001 instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b>  <b>Nota:</b> Si la fecha supera los 15 días hábiles que estipula la Ley 1755 de 2015, la SFC y el consumidor financiero recibirán simultáneamente una notificación de prórroga en la que se indica la fecha prevista para brindar respuesta.  <b>Si la atención se realiza dentro del tiempo establecido y no presenta inconsistencias</b>  Completar los campos obligatorios para momento 3 requeridos por la SFC en su aplicativo SmartSupervision como lo estipula el <b>SAC_INS_001 - instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b>  Enviar la respuesta a la SFC mediante el botón de dispuesto en el aplicativo TuTask, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001 – instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b>  Finalizar tarea en TuTask.

**4.7. QUEJAS RECIBIDAS POR PUNTOS DE RECEPCIÓN DIFERENTES A 'SIRI SFC' – MOMENTO 2 SMARTSUPERVISION.**

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Analista SAC	<p>Recibir la queja por un punto de recepción diferente a 'SIRI SFC'</p> <p>©Verificar cada vez que se reciba una queja la información del cliente mediante el reporte de clientes ubicado en la <a href="#">Intranet</a> o contra los aplicativos CORE (acción back, inveraccion accionar y Orfeo), esto con el fin de identificar la relación contractual y garantizar la idoneidad de los datos de contacto y productos asociados.</p> <p>Radicar queja en aplicativo TuTask como Tarea PQR activando el Check de 'queja' y completando los campos obligatorios para momento 2 de acuerdo con lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001 instructivo para Registro de Solicitudes PQR en Tutask.</b></p> <p><b>Nota:</b> La SFC recibirá la queja automáticamente y el SAC podrá saber si el ente regulador la recibió, está en proceso o si presentó un error mediante los colores tipo semáforo que presenta el aplicativo TuTask (ver <b>SAC_INS_001- instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b>)</p>
2	Analista SAC	<p><b>En caso de detectar que el usuario no tiene ninguna relación contractual y/o en caso de que la validación no sea efectiva</b></p> <p>Asignar Tutask a la oficina correspondiente para que mediante una respuesta corporativa se indique si es necesario adjuntar un poder, si no se puede brindar información por reserva bancaria, según sea el caso.</p> <p><b>En caso de detectar que el usuario si tiene relación contractual y/o en caso de que la validación sea efectiva.</b></p> <p>Asegurar que la información del cliente se conserve como él la presentó mediante su vinculación o actualización de datos si aplica.</p> <p>Realizar la asignación por medio de la herramienta Tutask al responsable de gestionar la queja, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001 – instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></p>

3	Responsable de gestión de la queja/ Analista SAC	<p>Recibir queja asignada por Tutask.</p> <p><b>Si la asignación de la queja en Tutask no es correcta</b></p> <p>Reasignar la queja a la persona correspondiente, por medio del aplicativo Tutask, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001 – instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></p> <p><b>Si la asignación es correcta</b></p> <p>Recibir la queja y validar la inconformidad del consumidor</p> <p><b>Nota:</b> El área de SAC debe garantizar la asignación correcta de la queja y quedará plasmado en la tarea de TuTask como evidencia de la gestión realizada.</p>
4	Responsable de gestión de la PQR / Analista SAC	<p><b>Si es cliente, pero la queja no es clara o no ofrece suficiente información para dar respuesta</b></p> <p>Verificar la queja y solicitar al consumidor telefónicamente o por correo electrónico ampliación de información.</p> <p>Actualizar la queja en Tutask.</p> <p><b>Si es cliente y la queja está completa</b></p> <p>Preparar la respuesta y adjuntarla mediante comentario en TuTask con sus respectivos anexos para validación del SAC.</p>
5	Analista SAC	<p>©Verificar cada vez que la respuesta a la queja este conforme a la solicitud del consumidor financiero y que los adjuntos estén completos.</p> <p><b>En caso de que la respuesta no esté acorde</b></p> <p>Devolver por medio de TuTask al responsable de gestión de la queja con las observaciones pertinentes.</p>
6	Responsable de gestión de la PQR	<p>Validar los ajustes indicados por el analista SAC.</p> <p>Realizar los respectivos ajustes según indicaciones dadas por el analista SAC.</p> <p>Enviar nuevamente la respuesta ajustada.</p>
7	Responsable de gestión de la PQR	<p><b>Si el cliente ha indicado a la fiduciaria recibir sus comunicaciones en medio físico a la dirección registrada en nuestras bases de datos.</b></p> <p>Realizar el envío físico de la respuesta a la queja y anexar la guía de envío en TuTask junto con la misiva de atención y sus respectivos adjuntos.</p>

8	Responsable de gestión de la PQR	<p><b>Si no se alcanza a cumplir con el tiempo establecido</b></p> <p>Notificar mediante comentario en la tarea del aplicativo TuTask los motivos por los que se requiere la prórroga justificando la demora en la atención y la fecha en la que se brindará respuesta.</p>
9	Analista SAC	<p>Modificar la fecha de vencimiento en el aplicativo TuTask como lo establece el documento <b>SAC_INS_001 instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></p> <p><b>Nota:</b> Si la fecha supera los 15 días hábiles que estipula la Ley 1755 de 2015, la SFC y el consumidor recibirán una notificación de prórroga indicando la fecha prevista para dar respuesta y se deberán diligenciar los campos obligatorios relativos a momento 3.</p> <p><b>Si la atención se realiza dentro del tiempo establecido y no presenta inconsistencias</b></p> <p>Completar los campos obligatorios para momento 3 requeridos por la SFC en su aplicativo SmartSupervision como lo estipula el <b>SAC_INS_001 instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></p> <p>Enviar la respuesta a la SFC mediante el botón de dispuesto en el aplicativo TuTask, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001_instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></p>
10	Analista SAC	<p><b>Si la queja es recibida por el punto de recepción 'Defensor del consumidor financiero'</b></p> <p>Diligenciar los 3 campos obligatorios requeridos en momento 3 antes del envío de la respuesta al consumidor: Admisión, rectificación y aceptación de acuerdo con la decisión de la Defensoría, tal como lo establece el documento <b>SAC_INS_001 instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></p>

#### 4.8 SEGUIMIENTO PQR'S

##### 4.8.1 Seguimiento diario a PQRS recibidas por los puntos de recepción 'Página Web', 'Centro de Negocios Virtual' , SFC y DCF

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Analista SAC	<p>Descargar de Vloz el reporte "Todas" filtrando el rango de fecha requerido para asignar las PQR's recibidas y el asesor SAC correspondiente.</p> <p>Verificar en TuTask que las PQRS recibidas estén asignadas al responsable de la gestión de la PQR correctamente.</p>

		<p>©Verificar a diario a través de la asignación de tarea en Tutask que las PQRs recibidas por el punto de recepción "Página web" "CNV" y SFC sean asignadas a la oficina que corresponda el cliente y a un colaborador responsable de la atención, con el fin de garantizar que la asignación de la PQR se realice oportunamente y dentro de los plazos establecidos.</p> <p>Analizar si la PQR se refiere a una inconformidad por un producto o servicio de la fiduciaria y activar el Check de 'queja' si aplica.</p> <p><b>Nota:</b> Al activar el Check de queja automáticamente queda radicada la queja es el aplicativo Smart supervisión de la SFC.</p>
2	Analista SAC	<p><b>En caso de detectar inconsistencias</b></p> <p>Realizar la oportuna asignación de la PQR, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001</b> – <i>Instructivo para el registro de solicitudes PQR en Tutask.</i></p>
3	Analista SAC	<p><b>Si es un error tecnológico</b></p> <p>Crear una tarea en el aplicativo tutask adjuntando las evidencias correspondientes.</p> <p><b>Si no se presentan inconsistencias.</b></p> <p>Continuar con la gestión correspondiente de la PQR.</p>

#### 4.8.2 Seguimiento a casos no atendidos oportunamente

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Analista SAC / Abogado SAC / Coordinador SAC	<p>Identificar en el informe consolidado de PQR's descargado del aplicativo VLOZ aquellas solicitudes que no fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos.</p> <p>©Realizar seguimiento semanal a través del aplicativo Tutask a las solicitudes que se encuentran abiertas, sin gestión o que se encuentran vencidas con el fin de solicitar al encargado el cierre de las solicitudes pendientes.</p> <p><b>Si detecta inconsistencias</b></p> <p>Informar al gerente de la oficina para que se tomen los correctivos a que haya lugar como evidencia queda el seguimiento y soportes puestos en Tutask.</p>

2	Gerente de Oficina	Realizar llamado de atención al funcionario encargado de atender la solicitud.
3	Responsable de gestión de la PQR	Dar respuesta a la PQR.
4	Director de Servicio al Cliente y SAC y/o Coordinador SAC	<p>©Analizar mensualmente las PQR recibidas identificando recurrencia y criticidad de acuerdo con los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la PQR registrada ha incumplido un requisito del cliente o un requisito legal.</li> <li>• Si la PQR se ha presentado más de 3 veces por el mismo cliente.</li> <li>• Si la PQR no fue atendida de forma oportuna dentro de los tiempos establecidos.</li> </ul>
5	Director de Servicio al Cliente y SAC y/o Coordinador SAC	<p><b>En caso de que la PQR clasifique en los criterios detallados anteriormente</b></p> <p>Revisar a través de reuniones presenciales o por teleconferencia, o notificar por medio de correo electrónico a los dueños de los procesos las alertas identificadas, según aplique, con el fin de adoptar las acciones correctivas, preventivas y de mejora que sean necesarias.</p>

#### 4.8.3 Seguimiento diario

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Analista SAC	<p><b>Ingresar a TuTask.</b></p> <p>©Verificar a diario a través de la asignación de tarea en Tutask que las PQRS recibidas sean atendidas de manera oportuna por el responsable de gestión de la PQR, procurando en todo momento cumplir con el tiempo de respuesta. Como soporte de la gestión queda la trazabilidad en Tutask.</p> <p><b>Nota:</b> Si por algún motivo el funcionario al que se le asigno la PQR erróneamente no la reasigna, el área de SAC garantiza la reasignación correcta de la misma.</p>

#### 4.9 INFORMES

##### 4.9.1 Informe Consolidado de PQR's

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Analista SAC	<p>Exportar de Vloz &gt; reportes &gt; Todas.</p> <p>Reemplazar en la carpeta compartida del área, año correspondiente el documento 'archivo diario'.</p>

		<p>Abrir archivo administrado por la coordinación y actualizar.</p> <p>Verificar el estado de las PQR.</p> <p>Guardar en la carpeta compartida del área.</p>
2	<p>Director de Servicio al Cliente y SAC / Coordinador SAC</p>	<p>©Validar semanalmente en el informe consolidado de PQR's todas las peticiones, quejas/reclamos, sugerencias o solicitudes, recibidas por los diferentes canales con que cuenta la compañía.</p> <p>Identificar oportunidades de mejora respecto a las solicitudes recibidas.</p> <p>Construir las estadísticas e indicadores definidos en el <b>SAC_MAN_001-Manual SAC</b> para presentar a junta directiva</p>

#### 4.9.4 Informe seguimiento registro de llamadas

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador SAC	<p><b><u>Semanalmente</u></b></p> <p>©Tomar una muestra aleatoria de 3 llamadas telefónicas recibidas en las extensiones del Analista y Abogado SAC del reporte de grabaciones de llamadas por extensión y rangos de fechas de Webmin.</p> <p>Validar si dichos contactos telefónicos se registraron en Tutask,</p> <p>Supervisar en la muestra que el analista SAC y el abogado SAC cumplan el protocolo de atención al consumidor</p> <p>Diligenciar el <b>SAC_FOR_006 Formato Monitoreo Registro de Llamadas</b>.</p> <p>Guardar la evidencia de la ejecución del monitoreo en la siguiente ruta: \\172.25.8.13\users\SAC_Servidor\SAC\CARPETA SAC\20. MONITOREO</p> <p>Informar por medio de correo electrónico al Director de Servicio al Cliente y SAC que ya se encuentra disponible el informe.</p>

2	Director de Servicio al Cliente y SAC / Coordinador SAC	<p>©Verificar mensualmente las novedades registradas en el <b>SAC_FOR_006</b> -Formato monitoreo registro de llamadas, con el fin de identificar llamadas de clientes que no cuenten con el registro de PQRS</p> <p><b>Si se detectan inconsistencias reiteradas por parte del mismo colaborador</b></p> <p>Aplicar el numeral <b>4.2.</b> "SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC" del <b>SAC_MAN_001</b> Manual de Atención al Consumidor Financiero.</p>
3	Director de Servicio al Cliente y SAC / Coordinador SAC	<p><b>Si no se detectan inconsistencias reiteradas por parte del mismo colaborador</b></p> <p>Guardar la evidencia de la validación realizada.</p>

#### 4.9.5 Informe de capacitación periódica a oficinas

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Director de Servicio al Cliente y SAC / Coordinador SAC	<p><b>Anualmente</b></p> <p>©Realizar jornadas de capacitación presenciales, teleconferencia o por videoconferencia a los colaboradores que desempeñen labores de atención a Consumidores financieros vía telefónica.</p>
2	Director de Servicio al Cliente y SAC / Coordinador SAC	<p>Reforzar los procedimientos inherentes al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, así como también en cultura de servicio</p> <p><b>Una vez realizada la capacitación</b></p> <p>Solicitar el diligenciamiento del formato <b>CAP_FOR_001</b>- <i>Registro de asistencia</i>, a los participantes de la capacitación.</p> <p>Escanear el <b>CAP_FOR_001</b>- <i>Registro de asistencia diligenciado</i>.</p> <p>Enviar por medio de correo electrónico a la dirección de recursos humanos.</p> <p>Guardar la evidencia se la ejecución de dichas jornadas de capacitación en la siguiente ruta:          \\172.25.8.13\users\SAC_Servidor\SAC\CARPETA SAC\22. CAPACITACIONES SAC</p>



## 5. Documentos de Referencia

- **SAC\_INS\_001** Instructivo para el registro de solicitudes PQR en Tutask
- **SAC\_MAN\_001**-Manual SAC
- **DOC\_INS\_002** – Instructivo radicación en el aplicativo Orfeo
- **SAC\_FOR\_006** – Formato monitoreo registro de llamadas
- **SAC\_INS\_001** – Registros Solicitudes PQR en TUTASK.
- **SAC\_INS\_003** – Instructivo VLOZ.
- **CAP\_FOR\_001**\_ Registro de asistencia



## 6. Versionamiento

Versión	Componente estructura del documento	Fecha	Observaciones	Responsable
1	Procedimiento	21/02/2017	Creación	Administrador de base de datos de Clientes
2	Procedimiento	17/10/2017	Actualización	Subdirector Nacional de Negocios Fiduciarios
3	Procedimiento	07/02/2018	-Se incluyeron las actividades de control por parte del colaborador responsable al momento de recibir una PQR  -Se actualizaron las actividades de control con respecto a los riesgos.	Subdirector Nacional de Negocios Fiduciarios
4	Procedimiento	01/11/2018	Se incluyen informes y seguimiento realizados a las PQRS	Director de Servicio al Cliente y SAC
5	Procedimiento	10/09/2019	Actualización de las condiciones generales. Se incluyen PQR's recibidas por la defensoría del	Director de Servicio al Cliente y SAC

Versión	Componente estructura del documento	Fecha	Observaciones	Responsable
			consumidor financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia. Se incluyen los informes de la grabación de llamadas y de las capacitaciones realizadas a oficinas.	
6	Procedimiento	01/07/2020	Se incluyen actividades de control, se ajustan las condiciones generales.	Director de Servicio al Cliente y SAC
7	Procedimiento	05/08/2020	Se ajustan los controles y la actividad (Verificar que la respuesta que será emitida a la Superintendencia Financiera de Colombia cuente con el VoBo del Coordinador SAC / Auxiliar SAC)	Director de Servicio al Cliente y SAC
8	Procedimiento	10/06/2021	Se ajustan actividades y se incluyen controles	Director de Servicio al Cliente y SAC
9	Procedimiento	28/09/2021	Se incluye el numeral 3.1	Director de Servicio al Cliente y SAC
10	Procedimiento	03/12/2021	Se actualiza el correo por medio del cual se van a recibir las quejas, reclamos, etc., de los clientes.	Director de Servicio al Cliente y SAC
11	Procedimiento	03/03/2022	Se actualizan los cargos según la nueva estructura organizacional de la empresa.	Director de Servicio al Cliente y SAC
12	Procedimiento	15/06/2022	Inclusión manejo de preguntas en la página web, periodicidad de actualización y área responsable	Director de Servicio al cliente y SAC
13	Procedimiento	19/09/2022	Inclusión gestión de quejas SmartSupervision, Se suprime la transmisión de los formatos 378 y 379, por lo tanto, se elimina instructivo <b>SAC_INS_002</b> Instructivo Formatos 378 y 379. Se actualizan responsables de las	Director de Servicio al cliente y SAC

Versión	Componente estructura del documento	Fecha	Observaciones	Responsable
			actividades, Se actualizan controles Se actualiza numeral 3.11 de condiciones generales.	
14	Procedimiento	14/11/2023	Actualización de las actividades y responsables. Se incluye actividades de la defensoría del consumidor financiero. Se agrega la descripción de la recepción de replicas por inconformidad en la respuesta dada	Director de Servicio al cliente y SAC
15	Procedimiento	29/12/2023	Se ajusta frente al informe de las llamadas, el cual arroja incidencias que no permiten validar el reporte real de llamadas recibidas.	Director de Servicio al cliente y SAC
16	Procedimiento	30/05/2024	Se realiza actualización de cargos.  se ajustan tiempos de respuesta de PQRS de 8 a 6 días.  Los cambios realizados se evidencian en color azul.	Director de Servicio al cliente y SAC

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Coordinador SAC	Profesional de Procesos y Mejora continua	Director de Servicio al cliente y SAC