

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE P. Q. R.

1. Generalidades

Dentro de los principios de la entidad, GESTION FIDUCIARIA S.A. plantea su filosofía en la prestación de un buen servicio, encaminado a orientar, servir y satisfacer las necesidades del cliente; por lo tanto, ha establecido los siguientes mecanismos para soportar este buen servicio y tener más oportunidades de mejora.

Los Requerimientos pueden ser presentados directamente por los Consumidores Financieros o por quien acredite su condición de representante del Consumidor Financiero.

Cualquier Funcionario de la Fiduciaria tiene el deber de atender un requerimiento de un Consumidor Financiero y tomar la determinación de radicarlo cuando no se le pueda brindar una solución en el primer contacto.

La gestión y respuesta la realiza la Fiduciaria en los plazos estipulados y comunicados al Consumidor Financiero en el momento de la radicación del requerimiento.

La relación del Cliente o Consumidor Financiero con la Fiduciaria es confidencial y consecuentemente la Fiduciaria le dará el tratamiento y protección que corresponda.

2. Objetivo

Definir las actividades y controles que permitan dar respuesta oportuna y satisfactoria a las PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) que surjan a partir de las obligaciones legales y contractuales.

3. Canales para la Recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos

El Consumidor Financiero debe remitir su queja por medio de los siguientes canales:

✓ **Vía telefónica**
(092) 4856868 Ext. 219 - 254

✓ **Requerimiento por escrito**
Oficio enviado a las instalaciones de la Entidad, dirigido a la Fiduciaria: Calle 10 No. 4-40 Oficina 703 Edificio Bolsa de Occidente a nombre de la Asesora Comercial.

✓ **Personalmente**

Debe dirigirse a las instalaciones de la entidad y diligenciar el formato PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.

✓ **Correo electrónico**

Enviar un correo electrónico a contacto@gestionfiduciaria.com.co indicando la siguiente información: nombres y apellidos completos, documento de identificación, dirección y ciudad de domicilio, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas.

✓ **Página web**

Ingresando al link Servicio al cliente.

✓ **Superintendencia Financiera de Colombia**

✓ **Defensor del Consumidor Financiero**

4. Empleados que radican las Peticiones, Quejas y Reclamos

✓ **Asesoras comerciales**

5. Encargados de responder las Peticiones, Quejas y Reclamos

✓ **Asesoras comerciales**

✓ **Empleado a quien corresponda la petición**

6. Etapas del proceso de atención de requerimientos

6.1. Etapa de Recepción

Es la etapa en la que se reciben las Peticiones, Quejas y Reclamos a través de los diferentes canales dispuestos por GESTION FIDUCIARIA.

El personal encargado recibe las Peticiones, Quejas y Reclamos, los radican y proceden a ingresar el documento P.Q.R. al sistema; entre el administrador del SAC y a quien corresponda la P.Q.R evalúan si puede darse una respuesta inmediata o de lo contrario le indican la fecha en la cual podría dársele solución o respuesta.

6.2. Etapa de Gestión

Es la etapa en la que se investiga lo relacionado a la Petición, Queja o Reclamo.

La parte Comercial junto con el área involucrada analiza el reclamo, investiga y reúne la información suficiente y necesaria que le sirva de apoyo para la toma de decisiones y dar una respuesta acertada al Consumidor.

Si el resultado arrojado indica que fue error de la entidad, procede a tomar los correctivos internos necesarios y emite una respuesta al consumidor ofreciendo

disculpas y procede a corregir la situación a favor del Consumidor con el fin de subsanar de manera inmediata la situación presentada.

Si el reclamo se radica como “Derecho de Petición”, se realiza el mismo procedimiento, pero éste obliga a dar respuesta en el plazo estipulado por la Ley para su gestión.

6.3. Etapa de Respuesta

Es la etapa en la que se informa el resultado de su Petición, Queja o Reclamo.

La respuesta se realiza en el tiempo estipulado por la Ley (15 días calendario contados a partir de su fecha de recepción). Si el caso es solucionable el mismo día, se dará una respuesta inmediata.

Este documento de respuesta será anexado a la carta enviada o al formato diligenciado por el Consumidor Financiero y archivado en la carpeta de P.Q.R. del mes al que corresponde.

6.4. Etapa de Seguimiento

Es la etapa en la que se genera estadísticas respecto de las diferentes tipologías de Quejas o Reclamos para su análisis y determinación de planes de mejora.

Con el compendio de Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos durante el mes, se realiza un análisis del tipo de reclamo, los motivos que ocasionaron la queja y el tiempo utilizado para la solución y respuesta, con el fin de identificar áreas y procesos críticos y realizar acciones de mejora inmediata.

En evento que la petición, queja o reclamo no haya sido solucionado, el Consumidor Financiero puede remitirse ante el **Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad**, cumpliendo con los requisitos requeridos para instaurar su queja.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Es el vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, encargado de conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas o reclamos que los Consumidores Financieros presenten contra alguna de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, conforme con lo estipulado y consagrado por la legislación al respecto.

FUNCIONES

- a) **Atender** de manera oportuna y efectiva las quejas o sugerencias que se puedan resolver de inmediato y entregar las que no sean de su competencia para que se resuelvan de manera correspondiente.

Nit. 900.322.339-8

Calle 10 No. 4 - 40 Oficina 605 - Edif. Bolsa de Occidente

PBX. 485 68 68

www.gestionfiduciaria.com.co

Cali, Colombia

- b) **Conocer y Resolver** de manera gratuita las quejas o sugerencias en los términos y procedimientos establecidos en la Ley. Estas deben presentarse por escrito.
- c) **Actuar como conciliador** entre la entidad y el consumidor financiero. Para ello los términos de la conciliación, se registran en un documento firmado por el consumidor financiero, la entidad y el defensor. En el evento de que una de las partes incumpla con los términos de la conciliación, permitirá a la otra parte que cumplió, acudir a vías legales para exigir su cumplimiento.
- d) **Ser vocero** ante la Entidad y el consumidor financiero. Para ello los términos de la conciliación, se registran en un documento firmado por el consumidor financiero, la entidad y el defensor. En el evento de que una de las partes incumpla con los términos de la conciliación, permitirá a la otra parte que cumplió, acudir a vías legales para exigir su cumplimiento.
- e) **Dar recomendaciones** a la Entidad financiera relacionada con el servicio y la atención que deben prestarle.
- f) **Proponer** a las autoridades competentes la modificación de normas que sean convenientes para una mejor protección de los derechos del consumidor financiero.
- g) Y las demás que el Gobierno Nacional le asigne.

Ante el Defensor del Consumidor Financiero

El proceso de resolución de requerimientos ante el Defensor del consumidor financiero está dado por el Decreto 2555 de 2010, el cual reglamenta la Ley 1328/2009.

El Consumidor Financiero debe remitir su queja de la siguiente manera:

- Por escrito o por correo electrónico
- Debe especificar nombres y Apellidos Completos, documento de identificación, dirección, teléfono fijo y móvil, y ciudad de domicilio
- La descripción de los hechos y las pretensiones en forma concreta.

Asuntos que asesora el Defensor del Consumidor Financiero

El defensor puede conocer asuntos que involucren lo siguiente:

- a) Un posible incumplimiento de la entidad en normas legales, contractuales o procedimientos internos en la ejecución de los servicios productos que ofrecen o presten.
- b) La calidad de los servicios y productos que ofrece o presta la entidad y,
- c) Realizar sugerencias y recomendaciones para el mejoramiento de los servicios y productos, y sobre la atención.

Los Defensores del Consumidor Financiero designados por Gestión Fiduciaria son el **Doctor Darío Laguado Monsalve** quien actúa como Defensor principal y el **Doctor Nicolás Castro Castro**, como Defensor suplente.

Consumidor Financiero LAGUADO GIRALDO LTDA.

Los datos para su contacto son:

Dirección: Calle 70ª No. 11 - 83 Bogota D.C.

Horario de atención: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua.

Teléfonos: 235 1604 / 543 9850

Fax: 543 9855

Defensor Principal: **Darío Laguado Monsalve**

Email: reclamaciones@defensorialg.com.co

Defensor Suplente: **Nicolás Castro Castro**

Email: nicolas.castro@defensorialg.com.co

CAMBIOS REALIZADOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO
Julio 2014	1	Creación del documento
Diciembre 2014	2	Modificaciones
Marzo 2015	3	Se hace modificación al canal de recepción de P. Q. R. por escrito