

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR  
FINANCIERO**

# Procedimiento de

# Atención de peticiones, quejas/reclamos y sugerencias

2022

DEL 19 DE 09 DE 2022

SAC\_PRO\_001

Version 13



# 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>
<b>3.1 GUÍA DE CRITERIOS PARA CLASIFICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS / RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES Y/O FELICITACIONES</b> .....	<b>7</b>
<b>3.2 PUBLICACIÓN SET DE PREGUNTAS FRECUENTES EN LA PÁGINA WEB</b> .....	<b>8</b>
<b>3.3 RECIBIR LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O SOLICITUD – PQR</b> .....	<b>9</b>
3.3.1 ASIGNACIÓN DE LA PQR .....	10
3.3.2 ANALIZAR LA PQR Y PROYECTAR LA RESPUESTA .....	10
3.3.3 INCLUIR LA PQR EN LA BASE DE DATOS .....	11
<b>3.4 ATENCIÓN DE CONSUMIDORES FINANCIEROS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD – CFSD</b> .....	<b>11</b>
3.4.1. CANALES PARA LA ATENCIÓN DE CONSUMIDORES FINANCIEROS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD – CFSD .....	11
<b>3.5. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQR:</b> .....	<b>12</b>
<b>3.6 PQRS RADICADAS EN TUTASK POR EL PUNTO DE RECEPCIÓN SIRI SFC</b> .....	<b>12</b>
<b>3.7 PQRS RADICADAS EN TUTASK POR EL PUNTO DE RECEPCIÓN DEFENSOR DEL CONSUMIDOR</b> .....	<b>13</b>
<b>3.8 ANALIZAR LA RECURRENCIA DE LAS PQR</b> .....	<b>13</b>
<b>3.9 CARGOS RESPONSABLES DE ATENDER O REASIGNAR LAS SOLICITUDES QUEJAS/RECLAMOS</b> .....	<b>13</b>
<b>3.10 VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>14</b>
<b>3.11 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b> .....	<b>14</b>
<b>4. ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>15</b>
<b>4.1 PARAMETRIZACIÓN USUARIOS</b> .....	<b>15</b>
<b>4.2 ACTUALIZACIÓN SET DE PREGUNTAS FRECUENTES</b> .....	<b>15</b>
<b>4.3 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQR'S – GENERAL.</b> .....	<b>16</b>
<b>4.4 PETICIONES RECIBIDAS POR LA PÁGINA DE LA SFC (TRÁMITE 490)</b> .....	<b>19</b>
<b>4.5 PETICIONES Y/O SOLICITUDES RECIBIDAS POR LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b> .....	<b>23</b>
<b>4.6. QUEJAS RECIBIDAS POR EL PUNTO DE RECEPCIÓN 'SIRI SFC' – MOMENTO 1 SMARTSUPERVISION</b> .....	<b>24</b>
<b>4.7. QUEJAS RECIBIDAS POR PUNTOS DE RECEPCIÓN DIFERENTES A 'SIRI SFC' – MOMENTO 2 SMARTSUPERVISION.</b> .....	<b>27</b>

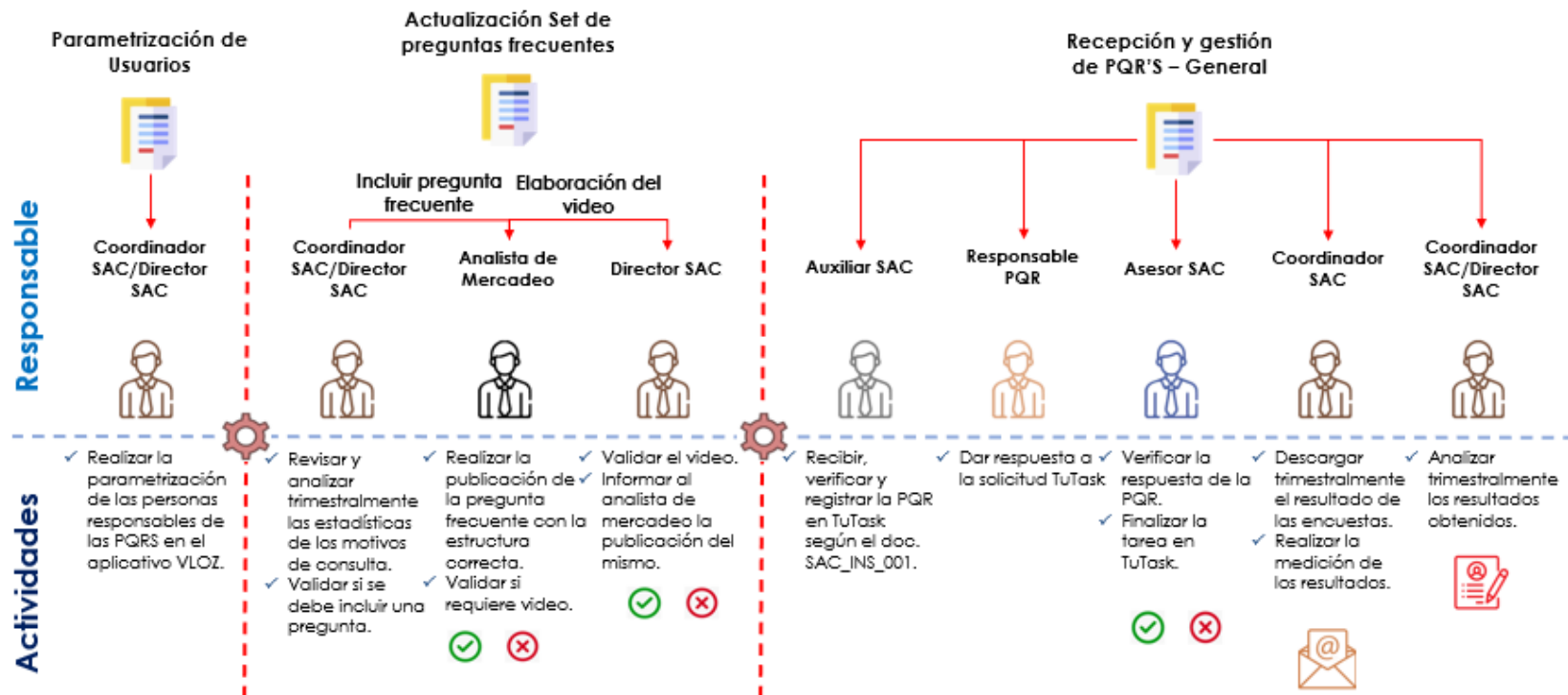
<b>4.8 SEGUIMIENTO PQR'S.....</b>	<b>29</b>
4.8.1 SEGUIMIENTO DIARIO A PQRS RECIBIDAS POR LOS PUNTOS DE RECEPCIÓN 'PÁGINA WEB' Y 'CENTRO DE NEGOCIOS VIRTUAL' .....	29
4.8.2 SEGUIMIENTO A CASOS NO ATENDIDOS OPORTUNAMENTE.....	30
4.8.3 SEGUIMIENTO DIARIO .....	31
<b>4.9 INFORMES.....</b>	<b>31</b>
4.9.1 INFORME CONSOLIDADO DE PQR'S .....	31
4.9.4 INFORME SEGUIMIENTO REGISTRO DE LLAMADAS .....	32
4.9.5 INFORME DE CAPACITACIÓN PERIÓDICA A OFICINAS .....	32
<b><u>5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....</u></b>	<b><u>33</u></b>
<b><u>6. VERSIONAMIENTO.....</u></b>	<b><u>33</u></b>



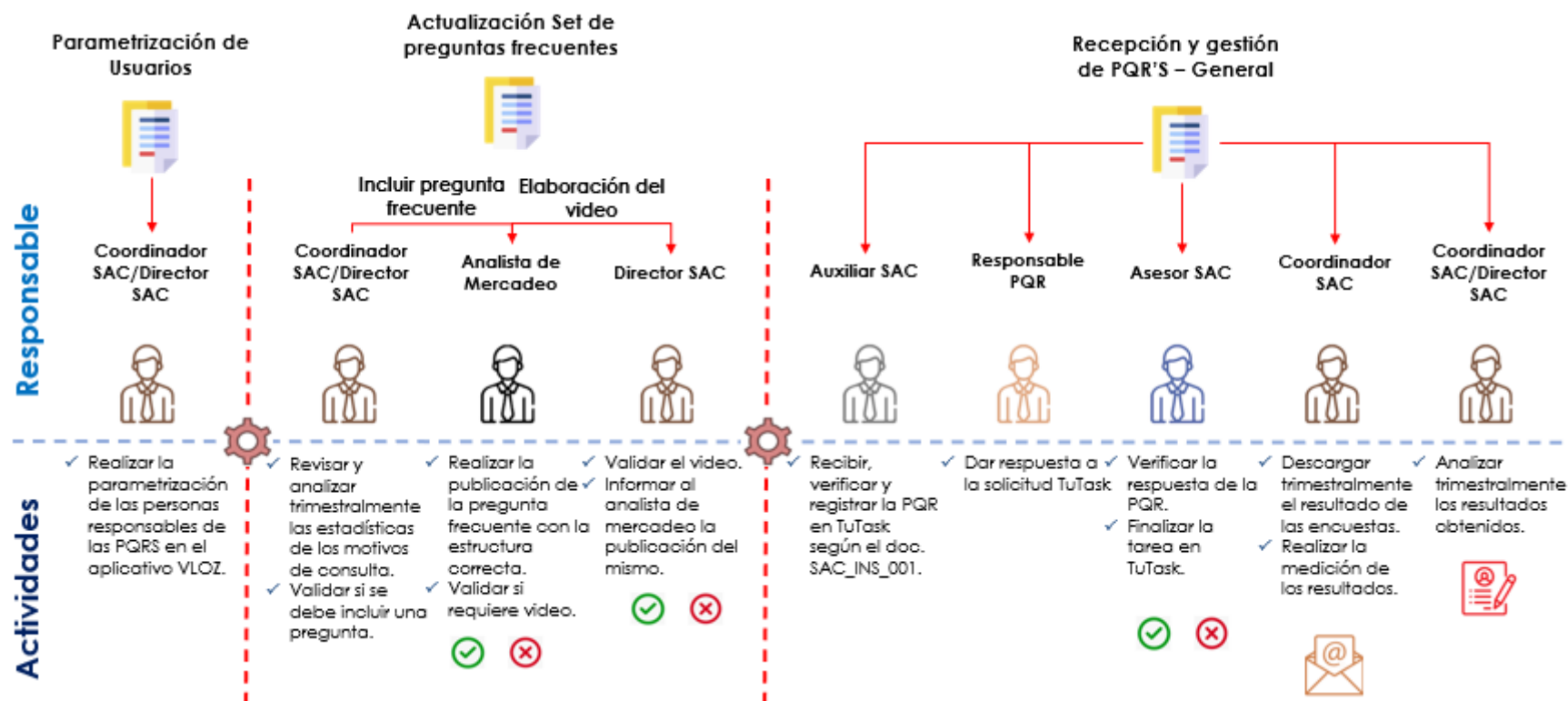
## Proceso en 1,2,3



## Atención a PQRS



[Regresar al menú](#)



 [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 Auxiliar 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 defectuada 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 Auxiliar SAC o el responsable de la gestión de la PQR debe establecer contacto telefónico o por correo electrónico con los clientes cuando los casos excedan el tiempo de respuesta. 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.

**Momento 2:** que corresponde a las quejas interpuestas por el consumidor a través de los diferentes puntos de recepción.

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

- Accion 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 (Ver **SAC\_INS\_001**).

### **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 realiza la guía de criterios de clasificación.

<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<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.

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
<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>	<p>Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.</p>
<b>FELICITACIÓN</b>	<p>Manifestación de satisfacción por un producto o servicio brindado por la entidad y/o la atención recibida por algún colaborador de ACCION Fiduciaria.</p>

### 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 al contar con el insumo de la información que debe reposar allí, y será responsabilidad de la analista 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 Auxiliar SAC, además indicarle al peticionario 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 el 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 Auxiliar SAC tarde en radicar será de un día hábil contando desde que llegue la solicitud. Tener en cuenta, que si se presenta un evento extraordinario por el cual aumenten las PQR's, el tiempo de radicación del auxiliar SAC dependerá del volumen de PQR's recibidas.

Las PQR's recibidas por los puntos de recepción: 'Centro de Negocios Virtual' y 'Página web' serán interpuestas por los consumidores directamente en dichos puntos y quedarán radicadas automáticamente en TuTask tal como lo establece el documento **SAC\_INS\_001**, y serán asignadas a los asesores 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 Manual de Atención al Consumidor Financiero **SAC\_MAN\_001**.

### **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 queja.

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 suficiente y oportuna 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 equitativo 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 SIFI 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 peticionario 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 SIFI 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, 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 instructivo para Registro de Solicitudes PQR en Tutask – **SAC\_INS\_001**.

### **3.8 Analizar la recurrencia de las PQR**

©El Director de Servicio al Cliente y SAC y/o Coordinador SAC mensualmente deberán 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 auxiliar SAC recibe una PQR, verifica la información del cliente mediante el reporte ubicado en la ruta: Intranet > Reportes > Informes SAC > Reporte de Clientes, o contra los aplicativos CORE (acción back, Inveracción, 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 auxiliar 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 y número celular, si el auxiliar SAC tiene 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.

### 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 evalúa 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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
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> – Instructivo VLOZ.</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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Coordinador SAC / Director 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 analista 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>



Analista de mercadeo	<p>Realizar la publicación de la pregunta frecuente con el texto indicado en el set dispuesto para este fin.</p> <p><b>Si se requiere medio audiovisual</b></p> <p>Tramitar la generación del video con el proveedor encargado de esta labor.</p> <p>Enviar a la Dirección del SAC para revisión y aprobación del contenido del video.</p>
Director SAC	<p>Validar contenido del video.</p> <p><b>Si se requieren ajustes</b></p> <p>Indicar por medio de correo electrónico los ajustes necesarios.</p>
Analista de mercadeo	<p>Gestionar el ajuste requerido con el proveedor encargado de esta labor.</p> <p>Enviar a la Dirección del SAC para revisión y aprobación del contenido del video.</p>
Director SAC	<p>Validar nuevamente contenido del video</p> <p><b>Si no se requieren ajustes</b></p> <p>Aprobar el contenido del video.</p>
Analista de mercadeo	<p>Publicar pregunta frecuente con el respectivo video.</p>

#### 4.3 Recepción y gestión de PQR's – General.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Funcionario que recibe la PQR	<p>Recibir PQR del cliente directamente en su correo electrónico o físicamente en la oficina.</p> <p>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>.</p>
Auxiliar SAC	<p>©Verificar cada vez que se reciba una PQR la información del cliente mediante el reporte de clientes ubicado en la ruta: Intranet &gt; Reportes &gt; Informes SAC &gt; Reporte de Clientes, o contra los aplicativos CORE (acción back, Inveracción, 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>Registrar la tarea a través del aplicativo Tutask, según lo estipulado en el <b>SAC_INS_001</b> – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask el cual quedará como evidencia.</p>



RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Auxiliar 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 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>Realizar la asignación por medio de la herramienta Tutask al responsable de gestionar la PQRS, según lo estipulado en el <b>SAC_INS_001</b> – Instructivo para Registro de solicitudes PQR en Tutask.</p>
Responsable de gestión de la PQR	Recibir PQR asignada por Tutask.
Responsable de gestión de la PQR/ Auxiliar 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</b> – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</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 telefónicamente o por correo electrónico 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>

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
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>
Asesor 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 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>
Responsable de gestión de la PQR	<p>Validar los ajustes indicados por el asesor SAC.</p> <p>Realizar los respectivos ajustes según indicaciones dadas por el asesor SAC.</p> <p>Enviar nuevamente la respuesta ajustada.</p>
Asesor 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>
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 a la dirección de servicio al cliente y SAC, el resultado y el análisis arrojado por el indicador.</p>

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Director de Servicio al Cliente y SAC	©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. Como evidencia queda el correo electrónico enviado por el coordinador SAC.

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
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 para consultar los trámites trasladados del día.</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></p>
Recepción Polo	Realizar la entrada en Orfeo de los documentos de acuerdo con el <b>DOC_INS_002</b> – Instructivo de radicación. (documento, adjunto principal y anexos)
Auxiliar SAC /Coordinador SAC	<p>Generar tarea PQR a través del aplicativo Tutask, según lo estipulado en el <b>SAC_INS_001</b> – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</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>
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> – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</p> <p><b>Nota:</b> El área de SAC debe garantizar la reasignación correcta de la PQR.</p>

<p>Responsable de gestión de la PQR</p>	<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 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 solicitud según corresponda. De acuerdo con lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001</b> – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</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>
<p>Responsable de gestión de la PQR</p>	<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 respuesta al abogado de la oficina correspondiente.</p>
<p>Abogado Oficina</p>	<p>Recibir la respuesta de la PQR.</p> <p>©Validar cada vez que reciba 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>
<p>Responsable de gestión de la PQR</p>	<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>

<p>Abogado Oficina /Dirección Jurídico</p>	<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>
<p>Responsable de gestión de la PQR</p>	<p>Orfear la 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 al correo electrónico registrado en las bases de datos de la fiduciaria, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001</b> – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</p>
<p>Responsable de gestión de la PQR</p>	<p>Adjuntar en Tutask la copia de la respuesta enviada al cliente con la guía o soporte de envío correspondiente.</p>
<p>Abogado Oficina /Dirección Jurídico</p>	<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>
<p>Coordinador SAC / Auxiliar SAC</p>	<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>
<p>Asistente Administrativo</p>	<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>

Representante Legal	<p>Aprobar la respuesta por medio de la firma.</p> <p><b>NOTA:</b> Alineados con el programa “cero papeles” 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>
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>
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>
Auxiliar SAC	<p>Digitalizar en el aplicativo Orfeo la 'salida' con todos los documentos (Carta remisoria, copia de respuesta enviada al cliente, guía de envío o prueba de envío del correo electrónico) incluyendo los anexos y el acuse de radicación.</p> <p>Indicar el motivo, el producto y la clasificación de queja idóneo según aplique, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001</b> – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</p> <p>Finalizar la tarea en el aplicativo Tutask</p>

#### 4.5 Peticiones y/o solicitudes recibidas por la Defensoría del Consumidor Financiero

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<p>Coordinador SAC / Auxiliar SAC</p>	<p>Recibir por correo electrónico el traslado del Defensor del Consumidor Financiero.</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> <p>Notificar al Defensor el resultado del análisis y la recepción de la queja / solicitud.</p> <p>Enviar por correo electrónico a <a href="mailto:servicioalcliente@accion.com.co">servicioalcliente@accion.com.co</a> para el registro correspondiente en Tutask.</p>
<p>Auxiliar SAC</p>	<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</b> – instructivo para Registro de Solicitudes PQR en Tutask.</p> <p><b>Nota:</b> La tarea contará con una fecha máxima de respuesta de 8 días hábiles a partir de su recepción.</p>
<p>Responsable de gestión de la PQR</p>	<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>
<p>Auxiliar SAC</p>	<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 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>
<p>Responsable de gestión de la PQR</p>	<p>Ajustar la respuesta.</p> <p>Remitir por medio de TuTask.</p>
<p>Auxiliar SAC</p>	<p>Verificar la respuesta remitida a cliente teniendo en cuenta las observaciones realizadas.</p> <p><b>En caso de que la respuesta este acorde</b></p> <p>Enviar por correo electrónico la respuesta al Defensor del Consumidor Financiero dejando constancia de dicha actividad en Tutask.</p> <p>Indicar el motivo, el producto y la clasificación de queja idóneo según aplique.</p> <p>Finalizar la tarea en el aplicativo Tutask</p>

**4.6. Quejas recibidas por el punto de recepción 'SIRI SFC' – Momento 1 SmartSupervision.**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Usuario / cliente	<p>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.</p> <p><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.</p>
Coordinador SAC / Asesor SAC	<p>Recibir en TuTask de manera automática la queja generada por el consumidor financiero en la plataforma de la SFC.</p> <p>©Verificar datos del consumidor y su respectiva titularidad.</p> <p>Bautizar la PQR con nombre de Proyecto, modificar oficina y responsables de atender la solicitud, según lo estipulado en el <b>SAC_INS_001</b> instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</p>
Coordinador SAC / Asesor 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>
Coordinador SAC / Asesor 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>
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</b> – instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</p> <p><b>Nota:</b> El área de SAC debe garantizar la asignación correcta de la queja.</p>



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>
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</b> instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</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>
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>
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>
Abogado Oficina /Director Jurídico	<p>Verificar que las modificaciones u observaciones realizadas hayan sido tenidas en cuenta en la proyección de la respuesta.</p>

Abogado Oficina /Director Jurídico	<p><b>Si no se presentan inconsistencias</b></p> <p>Dar el visto bueno a la respuesta Por medio de TuTask.</p>
Responsable de gestión de la PQR	<p><b>Si el cliente indicó una dirección física en el portal de la Superintendencia en lugar de un correo electrónico</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 a la queja y sus respectivos adjuntos.</p>
Auxiliar SAC	<p>©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.</p> <p><b>Si presenta inconsistencias</b></p> <p>Devolver por medio de TuTask al responsable de gestión de la queja con las observaciones pertinentes.</p>
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>
Asesor SAC	<p>Modificar la fecha de vencimiento en el aplicativo TuTask como lo establece el documento <b>SAC_INS_001</b> instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</p> <p><b>Nota:</b> Si la fecha supera los 15 días hábiles que estipula la Ley 1755 de 2015, la SFC recibirá una notificación de prórroga automáticamente 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</b> - instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</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</b> – instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</p> <p>Finalizar tarea en TuTask.</p>

**4.7. Quejas recibidas por puntos de recepción diferentes a 'SIRI SFC' – Momento 2 SmartSupervision.**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Auxiliar 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 ruta: Intranet &gt; Reportes &gt; Informes SAC &gt; Reporte de Clientes, o contra los aplicativos CORE (acción back, Inveracción, 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</b> instructivo para Registro de Solicitudes PQR en Tutask.</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</b>-instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.)</p>
Auxiliar 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>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</b> – instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</p>
Responsable de gestión de la queja/ Auxiliar 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</b> – instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</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>
Responsable de gestión de la PQR / Auxiliar 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 en TuTask con sus respectivos anexos para validación del SAC.</p>
Asesor 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>
Responsable de gestión de la PQR	<p>Validar los ajustes indicados por el asesor SAC.</p> <p>Realizar los respectivos ajustes según indicaciones dadas por el asesor SAC.</p> <p>Enviar nuevamente la respuesta ajustada.</p>
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>
Responsable de gestión de la PQR	<p><b>Sino 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>
Asesor SAC	<p>Modificar la fecha de vencimiento en el aplicativo TuTask como lo establece el documento <b>SAC_INS_001</b> instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</p> <p><b>Nota:</b> Si la fecha supera los 15 días hábiles que estipula la Ley 1755 de 2015, la SFC recibirá una notificación de prórroga automáticamente 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</b> instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</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</b> .
Asesor SAC	<b>Si la queja es recibida por el punto de recepción 'Defensor del consumidor financiero'</b>  Analizar los 3 campos obligatorios requeridos en momento 3 antes del envío de la respuesta al consumidor: Admisión, rectificación y aceptación tal como lo establece el documento <b>SAC_INS_001</b> instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.

#### 4.8 Seguimiento PQR's

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Auxiliar SAC	<p>Ingresar a TuTask</p> <p>Verificar que las PQRS recibidas estén asignadas al responsable de la gestión de la PQR correcto.</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" sean asignadas a la oficina que corresponda el cliente y a un colaborador responsable del tema, con el fin de garantizar que la asignación de la PQR se gestione 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>
Auxiliar 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> – Instructivo para el registro de solicitudes PQR en Tutask</p>
Auxiliar SAC	<p><b>Si es un error tecnológico</b></p> <p>Crear tarea por Tutask a soporte aplicaciones 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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<p>Director de servicio al cliente y SAC / Coordinador SAC / Auxiliar SAC</p>	<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>
<p>Gerente de Oficina</p>	<p>Realizar llamado de atención al funcionario encargado de atender la solicitud.</p>
<p>Responsable de gestión de la PQR</p>	<p>Dar respuesta a la PQR.</p> <p>Informar por correo electrónico al gerente de oficina que ya se dio respuesta a la PQR.</p>
<p>Director de Servicio al Cliente y SAC y/o Coordinador SAC</p>	<p>©Analizar 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>
<p>Director de Servicio al Cliente y SAC y/o Coordinador SAC</p>	<p><b>En el 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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Auxiliar 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 mal 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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Auxiliar 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 'reporte de PQR's y actualizar.</p> <p>Verificar el estado de las PQR.</p> <p>Guardar en la carpeta compartida del área.</p>
Director de Servicio al Cliente y SAC / Coordinador SAC	<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</b>-Manual SAC para presentar a junta directiva</p>

#### 4.9.4 Informe seguimiento registro de llamadas

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Coordinador SAC	<p><b>Los 5 primeros días hábiles del mes</b></p> <p>©Tomar una muestra aleatoria de 14 llamadas telefónicas recibidas en las extensiones del auxiliar SAC del reporte de grabaciones de llamadas por extensión y rango de fechas de Webmin.</p> <p>Validar si dichos contactos telefónicos se registraron en Tutask.</p> <p>Diligenciar el formato <b>SAC_FOR_006</b> – Formato monitoreo registro de llamadas.</p> <p>Guardar la evidencia de la ejecución del monitoreo en la siguiente ruta:  <a href="\\172.25.8.13\users\SAC_Servidor\SAC\CARPETA SAC\23. MONITOREO">\\172.25.8.13\users\SAC_Servidor\SAC\CARPETA SAC\23. MONITOREO</a></p> <p>Informar por medio de correo electrónico al Director de Servicio al Cliente y SAC que ya se encuentra disponible el informe.</p>
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 Manual de Atención al Consumidor Financiero <b>SAC_MAN_001</b>.</p>
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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
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>



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>- Registro de asistencia, a los participantes de la capacitación.</p> <p>Escanear el <b>CAP_FOR_001</b>- Registro de asistencia diligenciado.</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:  <a href="#">\\172.25.8.13\users\SAC_Servidor\SAC\CARPETA SAC\22. CAPACITACIONES SAC</a></p>
---	---



## 5. Documentos de Referencia

- **SAC\_INS\_001** Instructivo para el registro de solicitudes PQR en Tutask
- **SAC\_INS\_002** – Instructivo Formatos 378 y 379
- **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

Versión	Componente estructura del documento	Fecha	Observaciones	Responsable
				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 consumidor financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia. Se incluyen los informes de la grabación de llamadas y de las capacitaciones realizadas a oficinas.	Director de Servicio al Cliente y SAC
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,	Director de Servicio al Cliente y SAC

Versión	Componente estructura del documento	Fecha	Observaciones	Responsable
			reclamos, etc., de los clientes.	
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 trasmisión de los formatos 378 y 379, Se actualizan responsables de las actividades, Se actualizan controles Se actualiza numeral 3.11 de condiciones generales.	Director de Servicio al cliente y SAC

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Analista de Procesos	Coordinador SAC	Director de Servicio al cliente y SAC