

## SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

# Procedimiento de **Atención de peticiones, quejas/reclamos y sugerencias**

2025

Del 19 de mayo

**SAC\_PRO\_001**

Versión **18**



## 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.....	8
3.2 PUBLICACIÓN SET DE PREGUNTAS FRECUENTES EN LA PÁGINA WEB .....	9
3.3 RECIBIR LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O SOLICITUD – PQRS .....	9
3.3.1 ASIGNACIÓN DE LA PQRS .....	11
3.3.2 ANALIZAR LA PQRS Y PROYECTAR LA RESPUESTA .....	11
3.3.3 INCLUIR LA PQRS EN LA BASE DE DATOS.....	12
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 PQRS .....	13
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 .	14
3.8. CARGOS RESPONSABLES DE ATENDER O REASIGNAR LAS SOLICITUDES, QUEJAS/RECLAMOS.	14
3.10 REGISTRO 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 PQRS – GENERAL.....	17
4.4 PETICIONES RECIBIDAS POR LA PÁGINA DE LA SFC (TRÁMITE 490) .....	21

<b>4.5 PETICIONES Y/O SOLICITUDES RECIBIDAS POR LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. ....</b>	<b>24</b>
<b>4.5.1. RECEPCIÓN DE RÉPLICAS POR INCONFORMIDAD EN LA RESPUESTA DADA. ....</b>	<b>26</b>
<b>4.6. QUEJAS RECIBIDAS POR EL PUNTO DE RECEPCIÓN 'SIRI SFC' – MOMENTO 1 SMARTSUPERVISION. ....</b>	<b>28</b>
<b>4.7. QUEJAS RECIBIDAS POR PUNTOS DE RECEPCIÓN DIFERENTES A 'SIRI SFC' – MOMENTO 2 SMARTSUPERVISION. ....</b>	<b>32</b>
<b>4.8 SEGUIMIENTO PQR'S ....</b>	<b>35</b>
4.8.1 SEGUIMIENTO DIARIO A PQRS RECIBIDAS POR LOS PUNTOS DE RECEPCIÓN 'PÁGINA WEB', 'CENTRO DE NEGOCIOS VIRTUAL, SFC Y DCF. ....	35
4.8.2 SEGUIMIENTO A CASOS NO ATENDIDOS OPORTUNAMENTE .....	36
4.8.3 SEGUIMIENTO DIARIO .....	37
<b>4.9 INFORMES .....</b>	<b>37</b>
4.9.1 INFORME CONSOLIDADO DE PQR's .....	37
4.9.4 INFORME SEGUIMIENTO REGISTRO DE LLAMADAS .....	37
4.9.5 INFORME DE CAPACITACIÓN PERIÓDICA A OFICINAS .....	38
<b><u>6. VERSIONAMIENTO .....</u></b>	<b><u>40</u></b>



## Proceso en 1,2,3



## Atención a PQRS

Actividades	Responsable												
	Coordinador SAC / Director SAC	Coordinador SAC / Director SAC	Coordinador de Mercadeo	Director SAC	Analista SAC / Abogado SAC	Responsable PQRS	Analista SAC / Abogado SAC	Coordinador SAC	Director SAC	Asistente Administrativo	Recepción Polo	Analista SAC / Abogado SAC	Responsable PQRS
<b>Parametrización de Usuarios</b> ✓ Realizar la parametrización de las personas responsables de las PQRS en el aplicativo VLOZ.													
<b>Actualización de preguntas frecuentes</b> ✓ Revisar y analizar trimestralmente las estadísticas de los motivos de consulta. ✓ Validar si se debe incluir una pregunta.			✓ Realizar la publicación de la pregunta frecuente con la estructura correcta. ✓ Validar si requiere video.	✓ Validar el video. ✓ Informar al analista de mercadeo la publicación del mismo.									
				✓									
				✗									
<b>Recepción y gestión de PQRS - General</b> ✓ @Verificar y registrar la PQR en TuTask según el doc. SAC_INS_001													
✓ Dar respuesta a la solicitud TuTask													
✓ Verificar la respuesta de la PQR. Finalizar la tarea en TuTask.													
✓ Descargar trimestralmente el resultado de las encuestas. ✓ Realizar la medición de los resultados.													
✓ Analizar los resultados obtenidos. ✓ Definir mejoras si aplica.													
<b>Peticiones recibidas por la página de la SFC (Trámite 490)</b> ✓ Descargar del casillero virtual documentos tramite 490 ✓ Remitir requerimiento													
✓ Realizar entrada en Orfeo DOC_INS_002													
✓ @Verificar y registrar la PQR en TuTask según el doc. SAC_INS_001													
✓ Proyectar respuesta a la solicitud TuTask													



[Regresar al menú](#)

## Responsable

## Actividades

Abogado  
SAC /  
Abogado  
Oficina /  
Director  
Jurídico



- ✓ @Recibir y validar la respuesta de la PQR.
- ✓ Dar el visto bueno por medio de TuTask.



Responsable  
PQRS



- ✓ Enviar la respuesta al cliente por correo elec.

Abogado  
Oficina /  
Director  
Jurídico



- ✓ Adjuntar la carta remitora y la de la SFC.



- ✓ Descargar y verificar la respuesta al cliente.
- ✓ Solicitar la firma del representante legal.
- ✓ Remitir aprobación

Analista  
SAC /  
Abogado  
SAC



- ✓ Enviar la respuesta al cliente por correo elec.
- ✓ Adjuntar por TuTask respuesta



Responsable  
PQRS



- ✓ Ingresar a la SFC.
- ✓ Diligenciar, radicar y descargar el acuse en SIRI.
- ✓ Adjuntar la carta del representante legal y el acuse en TuTask.

Asistente  
Administrativo



Analista  
SAC /  
Abogado  
SAC



- ✓ Digitalizar e indicar el motivo el producto y la clasificación de la PQRS según el documento SAC\_INS\_001.

- ✓ Recibir y analizar traslado de defensor del consumidor financiero

Coordinador  
SAC



Abogado  
SAC



- ✓ Crear y asignar tarea
- ✓ Verificar respuesta
- ✓ Cargar respuesta al Consumidor Financiero
- ✓ Remitir concepto emitido por la defensoría.
- ✓ Dar cierre en el aplicativo

Responsable  
PQRS



- ✓ Tramitar PQRS
- ✓ Generar respuesta.

Abogado  
SAC /  
Abogado  
Oficina /  
Director  
Jurídico



- ✓ @Recibir y validar la respuesta de la PQR.
- ✓ Dar el visto bueno por medio de TuTask.



Analista  
SAC /  
Abogado  
SAC



- ✓ Registrar concepto en Tutask y completar campos de Smart supervisión

Analista  
SAC



- ✓ Quejas recibidas diferentes a 'SIRI SFC'
- ✓ Recibir o descargar queja
- ✓ Verificar queja
- ✓ Radicar y asignar queja
- ✓ Dar respuesta

Responsable  
PQR



- ✓ Tramitar queja
- ✓ Generar respuesta



## 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 PQRS puede darse por cualquier funcionario de la fiduciaria, dependiendo el tema a revisar y/o gestionar.
- Todo consumidor financiero (titular y/o tercero) puede radicar Peticiones , Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencia a través de los canales habilitados por acción fiduciaria para este propósito.
- Todas las llamadas recibidas de los consumidores financieros 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). Para la recepción y radicación de una PQR no se hace obligatorio que la llamada sea recibida desde teléfonos registrados en la BUC de Accion.
- Todas las llamadas recibidas por parte de los consumidores financieros deben ser atendidas de acuerdo al **Anexo 1- Protocolo en la atención de llamadas**.
- El registro de las llamadas debe ser realizado el mismo día en que son recibidas y en la PQRS 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.
- Si la llamada recibida es para información de un caso ya radicado , abierto y en gestión, se debe dejar comentario de la llamada dentro de la PQRS registrada

inicialmente; si, por el contrario, ya se encuentra finalizada se debe radicar una nueva PQRS.

- 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 PQRS 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 solicitará la actualización de manera física y se asignará al área de cumplimiento; el analista/abogado SAC debe garantizar el primer contacto para el acompañamiento en la actualización de datos.
  - Cuando las PQRS excedan el tiempo de respuesta, el analista/ abogado SAC deben solicitar una prórroga por el aplicativo Tutask , con el fin de informar al cliente el estado de la PQRS y trabajar en la gestión 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 PQRS, 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 cual 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.

- 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 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>	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.  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.
<b>SOLICITUD</b>	Actuación por medio de la cual un usuario desea adquirir información general, copia de documentos, información



CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
	de productos o servicios y/o información relativa a las funciones a cargo de la entidad.  <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.
<b>SUGERENCIA</b>	Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
<b>FELICITACIÓN</b>	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 PQRS, podrá aclarar sus inquietudes incluso antes de su radicación.

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

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 (SmartSupervision)
- \*Revisoría Fiscal\*
- Defensor del Consumidor Financiero
- Centro de Negocios Virtual (CNV)

**Nota:** Las PQRS que son recibidas a través de los entes de control son enviadas a los correos corporativos correspondientes, para que el área de Sistema de Atención al Consumidor (SAC) pueda gestionarlas de manera adecuada.

El funcionario de la fiduciaria que recibe una PQRS directamente en su correo electrónico, debe 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 peticionario los canales correctos para la radicación de su solicitud. El envío de la PQRS 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 PQRS 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 PQRS 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/abogado 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 PQRS, el tiempo de radicación del analista SAC dependerá del volumen de PQRS recibidas.

Las PQRS 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 en el **SAC\_INS\_001** – *Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask* 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 PQRS 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 PQRS

El gerente de cada oficina debe designar el o los responsables de gestionar la atención a las PQRS, para que de esta forma SAC pueda parametrizar en el aplicativo Vloz a dichos funcionarios. Una vez hecho esto, las PQRS 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 **SAC\_INS\_001 – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask**.

### 3.3.2 Analizar la PQRS 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 área SAC realiza y remite 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 PQRS debe plasmarse mediante comentarios en TuTask y el encargado de atender la solicitud debe dar respuesta al consumidor financiero mediante el botón de "responder al cliente" del aplicativo TuTask como lo indica el **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 debe realizarse mediante correo electrónico y el soporte debe reposar en TuTask.

Si la fecha establecida para el fin de la actividad se supera, se debe 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 PQRS 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 **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 PQRS en la base de datos**

El Director de servicio al cliente y SAC y/o Coordinador SAC deben realizar seguimiento del informe consolidado de PQRS, 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, debe 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 debe direccionarlo de forma ágil y oportuna con el coordinador SAC/ 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
- \*Revisoría Fiscal\*
- Defensor del Consumidor Financiero
- Centro de Negocios Virtual (CNV)

**Nota:** Las PQRS que son recibidas a través de los entes de control deben ser enviadas a los correos corporativos correspondientes, para que el área de

Sistema de Atención al consumidor (SAC) pueda gestionarlas de manera adecuada.

### 3.5. Tiempos de respuesta de las PQRS

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 **SAC\_INS\_001 – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask**, en todo caso, se debe 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 expresas es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción.

- El indicador 'KRI008 – Eficacia en la atención de PQRS será medible conforme a los parámetros de tiempo establecidos en la Ley 1755 de 2015, Artículo 14, que dispone que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Es importante aclarar que este plazo se aplica exclusivamente a los indicadores dentro del área y no afecta el tiempo de atención de las PQRS por parte de los funcionarios responsables.

### 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 prorroga 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 **SAC\_INS\_001 Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask**, 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 **SAC\_INS\_001 -Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask**.

### 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 mitigar casos de respuestas entregadas fuera de tiempo, se establece que el plazo máximo en el aplicativo TUTASK será de 6 días hábiles. Esto permitirá realizar las validaciones previas y cargar las respuestas en los aplicativos externos que maneja la DCF.

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, debe 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. 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 sí, **durante** la validación realizada por el área de SAC, se identifica la necesidad de que el área jurídica revise las respuestas a derechos de petición, requerimientos SFC o vocerías/quejas DFC, será necesario obtener el visto bueno del abogado o director jurídico de la oficina, cuando así corresponda.

Aunque es deber y responsabilidad de todos los colaboradores de la compañía responder a las solicitudes y/o quejas/reclamos presentados por los consumidores financieros, cada administrador es el único responsable de atender oportunamente las PQRS asignadas dentro del ámbito de los negocios que administra."

### 3.10 Registro de Información

Cada vez que se recibe una PQR a través del formulario de contacto de la página web, la PQRS 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, si la solicitud radicada por el consumidor relaciona un correo electrónico diferente; se indicará al solicitante que a) debe tramitar una actualización de datos, b) **En caso de actuar como apoderado, deberá adjuntar el poder debidamente autorizado**; de otro modo la respuesta será enviada al correo registrado. **y posteriormente se informará al solicitante que la respuesta fue enviada a los correos registrados.**

### 3.11 Encuesta de satisfacción

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

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

El coordinador SAC envía 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.





## 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 PQRS</b></p> <p>Ingresar al aplicativo VLOZ con usuario y contraseña</p> <p>Realizar parametrización de las personas responsables de gestionar las PQRS, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_003 – Instructivo VLOZ</b>.</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	<p>© Realizar la revisión y actualización de las FAQ's ( si hay lugar) semestralmente, el rol incluirá la revisión, aprobación de cambios y envío para la publicación de las FAQs en el CVN.</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>Solicitar por correo electrónico al coordinador de mercadeo la inclusión de la pregunta frecuente indicando tanto el texto del título de la pregunta, así como el contenido de la respuesta.</p>



		<p>Se llevará un formato de excel para documentar y aprobar los cambios con un registro de versiones para trazabilidad y se enviará correo electrónico a la Dirección de Servicio al Cliente y Mercadeo para visto bueno.</p> <p><b>Nota:</b> Validar si es necesario generar video explicativo u otro medio audiovisual al realizar la solicitud.</p>
2	Coordinador 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 por correo electrónico al director de servicio al cliente y SAC para revisión y aprobación del contenido del video.</p>
3	Director de Servicio al Cliente y SAC	<p>Validar el contenido del video recibido.</p> <p><b>Si se requieren ajustes</b></p> <p>Informar por correo electrónico al coordinador de mercadeo los ajustes a realizar.</p> <p><b>Si está correcto</b></p> <p>Aprobar por correo electrónico el contenido del video.</p>
4	Coordinador de Mercadeo	<p>Publicar pregunta frecuente con el respectivo video, si aplica.</p>

#### 4.3 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS – GENERAL.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Funcionario que recibe la PQRS	<p>Recibir PQRS del cliente directamente en su correo electrónico o físicamente en la oficina.</p> <p>Direccionar la PQRS 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>
2	Analista SAC / Abogado SAC	<p>©Verificar cada vez que se reciba una PQRS la información del cliente mediante el reporte de clientes ubicado en la Intranet o contra los aplicativos CORE (Acción Back, SIFI, accionar y Orfeo), esto con el fin de identificar si existe una relación contractual o si se trata de un tercero</p> <p><b>En caso de detectar que el usuario no tiene ninguna relación contractual</b></p>

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		<p>Solicitar al consumidor el envío del poder <b>debidamente autorizado</b> al correo de SAC: <a href="mailto:servicioalcliente@accion.com.co">servicioalcliente@accion.com.co</a> para poder iniciar la debida gestión de la solicitud.</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 – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></p> <p><b>Nota:</b> Si dentro de los siguientes 5 días hábiles después de la radicación de la llamada no se recibe dicho poder la PQRS se dará por finalizada por falta de documentación.</p> <p><b>Si el usuario si tiene relación contractual</b></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 – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></p> <p>Asegurar que los datos de correspondencia suministrada por el cliente en la PQRS coincidan con la información registrada en los aplicativos CORE de la fiduciaria, de no ser así, solicitar la respectiva actualización de datos.</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,</p> <p><b>En caso de que se evidencie que es un caso excepcional</b></p> <p>Atender la solicitud del cliente por medio de la radicación de una PQRS.</p> <p><b>Nota:</b> 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 y adultos mayores)</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>

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		©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.
3	Responsable de gestión de la PQRS	Recibir PQRS asignada por Tutask para su gestión.
4	Responsable de gestión de la PQRS/ Analista SAC	<p><b>Si la asignación de la PQRS en Tutask no es correcta</b></p> <p>Reasignar la PQRS 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 PQRS.</p> <p><b>Si la asignación es correcta</b></p> <p>Validar la petición del cliente y/o usuario.</p> <p><b>Si es cliente, pero la PQRS no es clara o no ofrece suficiente información para dar respuesta</b></p> <p>Solicitar por correo electrónico al cliente ampliación de información.</p> <p>Actualizar la solicitud en Tutask.</p> <p><b>Si es cliente y la solicitud está o no 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>
5	Responsable de gestión de la PQRS	<p><b>Si la fecha establecida en el aplicativo Tutask para finalizar la tarea se supera</b></p> <p>Registrar en la tarea de Tutask 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 PQRS.</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 PQRS.</p>

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
6	Analista SAC / Abogado SAC	<p>©Verificar cada vez que se dé respuesta a la PQRS 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 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>
7	Responsable de gestión de la PQRS	<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>
8	Analista SAC / Abogado SAC.	<p>Validar la respuesta dada por el responsable de la gestión de la PQRS.</p> <p><b>Si es precisa, completa y oportuna.</b></p> <p>Indicar dentro del aplicativo Tutask, el motivo, el producto y el tipo de PQRS 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 PQRS.</p>
9	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>
10	Coordinador SAC	<p>© Realizar un análisis semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recopiladas en los últimos seis meses, con el objetivo de identificar patrones de recurrencia y niveles de criticidad que permitan detectar áreas de mejora.</p> <p>Este análisis incluye la recopilación y clasificación de las solicitudes, así como la evaluación de la frecuencia de los problemas recurrentes y la gravedad de las situaciones presentadas. Posteriormente, los casos identificados son revisados en conjunto con el director de cada oficina, con el fin de definir y adoptar las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias. El proceso queda documentado mediante</p>

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		el envío de un informe detallado a las partes interesadas a través de correo electrónico.

#### 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>, consultando los tramites trasladados del día y 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 la Coordinación SAC.</p>
2	Recepcionista Polo	Realizar la entrada en Orfeo de los documentos de acuerdo con el <b>DOC_INS_002 – Instructivo de radicación.</b> (documento, adjunto principal y anexos).
3	Analista SAC / Abogado SAC	<p>Generar tarea PQRS a través del aplicativo Tutask, según lo estipulado en el <b>SAC_INS_001 – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></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 PQRS	<p>Recibir por medio del aplicativo Tutask la solicitud de PQRS para su gestión.</p> <p><b>Si la asignación de la tarea PQRS en Tutask no es correcta</b></p> <p>Reasignar la PQRS al responsable de gestión de la PQRS, dejando constancia de la asignación por medio de 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 PQRS.</p>
5	Responsable de gestión de la PQRS	<p><b>Si la asignación es correcta</b></p> <p>©Validar cada vez que se gestione la PQRS si existe una relación contractual o si se trata de un tercero</p> <p><b>En caso de ser presentada por un tercero,</b></p>

		Validar que haya sido legalmente autorizado por el cliente de la fiduciaria, mediante un poder debidamente <a href="#">autorizado</a> .
6	Responsable de gestión de la PQRS	<p><b>En caso de detectar que el usuario no tiene ninguna relación contractual</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 PQRS 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>
7	Responsable de gestión de la PQRS	<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>
8	Abogado SAC / Abogado Oficina / Director Jurídico	<p>Recibir la proyección de la respuesta de la PQRS.</p> <p>©Verificar cada vez que reciba por Tutask la proyección de PQRS, que este conforme a la solicitud del consumidor financiero y disposiciones legales vigentes, así mismo que los adjuntos estén completos, si aplica, y que la respuesta se envíe al correo registrado en los aplicativos y/o al que el cliente indique en el derecho de petición o el estipulado en el requerimiento de la SFC, cumpliendo con los tiempos establecidos.</p> <p><b>En caso de detectar inconsistencias</b></p> <p>Devolver al responsable de gestión de la PQRS la respuesta proyectada con las observaciones encontradas.</p>
9	Responsable de gestión de la PQRS	<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 PQRS al abogado oficina para su revisión.</p>

10	Abogado SAC / 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 con invitación al coordinador de SAC / Abogado SAC.</p>
11	Analista SAC / Abogado SAC	<p>Descargar de TuTask la copia de la respuesta que va a ser enviada al cliente, así como los anexos y la carta dirigida a la Superintendencia.</p> <p>Solicitar la aprobación por medio de firma al representante legal de la fiduciaria.</p> <p><b>Nota:</b> La aprobación de la respuesta se realiza mediante la firma física en la carta remisoría dirigida a la Superintendencia Financiera de Colombia. 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> <p>Informar por el aplicativo Tutask al responsable de la gestión de la PQRS con invitación a los intervinientes, que la carta remisoría ya se encuentra firmada por el representante legal, adjuntando la evidencia de la misma.</p>
12	Responsable de gestión de la PQRS	<p><b>Una vez obtenido el VoBo por el representante legal</b></p> <p>Ingresar en Orfeo 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 – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></p>
13	Responsable de gestión de la PQRS	<p>Adjuntar en Tutask la copia de la respuesta enviada al cliente con la guía o soporte de envío correspondiente, si aplica.</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	Asistente Administrativo	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> e ingresar el número de radicado en respuesta a requerimientos.
16	Asistente Administrativo	Diligenciar los campos requeridos por el portal SIRI. Adjuntar la carta de presentación, la respuesta enviada al cliente y anexos (si son necesarios).  Radicar en el casillero virtual.  Descargar el acuse de radicación generado en SIRI.  Adjuntar la carta firmada por el representante legal y el acuse de radicación generado por SIRI en Tutask.
17	Analista SAC / Abogado SAC	Indicar el motivo, el producto y la clasificación de PQRS idóneo según aplique, según lo estipulado en el <b>SAC_INS_001 – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask</b> .  Finalizar la tarea en el aplicativo Tutask

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

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador SAC	Recibir por correo electrónico el traslado del Defensor del Consumidor Financiero y/o mediante el aplicativo dispuesto por la Defensoría para este fin  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.  <b>Nota:</b> En caso de no ser admitida, esta no se registrará como queja y se tramitará como una PQRS normal. No obstante, se mantendrá el punto de recepción DCF.
2	Abogado SAC / Analista SAC	Crear y asignar la tarea en TuTask al responsable de dar respuesta a la PQRS, según lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001 – instructivo para Registro de Solicitudes PQR en Tutask</b> .  <b>Nota:</b> La tarea contará con una fecha máxima de respuesta de 6 días hábiles a partir de su recepción.
3	Responsable de gestión de la PQRS	Recibir PQRS asignada por Tutask.  Tramitar la PQRS de acuerdo con lo definido en el numeral <b>4.2</b> del presente documento, desde que el responsable de tramitar la PQRS recibe, hasta que se entrega respuesta al cliente.



4	Analista SAC /Abogado SAC	<p>©Verificar cada vez que se dé respuesta a la PQRS 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 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 PQRS con las observaciones pertinentes.</p>
5	Responsable de gestión de la PQRS	<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 PQRS de TuTask el motivo, el producto y la clasificación de queja idóneo según aplique.</p>
7	Defensoría del Consumidor Financiero	<p>Emitir concepto relativo a la respuesta dada por la entidad al consumidor financiero.</p> <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 por Tutask al responsable de la gestión de la PQRS para que genere respuesta al concepto según corresponda indicando la fecha máxima para realizar esta actividad.</p>
9	Responsable de gestión de la PQRS	<p>Generar respuesta objetiva al concepto emitido por el Defensor.</p> <p>Agregar comentario en la tarea PQRS 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 con usuario asignado previamente, los soportes y respuesta generada.</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 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.

Nº	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 PQRS 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 6 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 PQRS 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 PQRS siempre y cuando la misma no haya superado los <u>dos meses</u> desde su radicación inicial, en caso contrario tendrá que crear una nueva PQRS.</p>
2	Responsable de gestión de la PQRS	<p>Recibir réplica mediante la tarea PQRS en Tutask.</p> <p>Tramitar la réplica de acuerdo con lo definido en el numeral <b>4.5.</b> del presente documento, desde que el responsable de tramitar recibe la PQRS 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 PQRS	<p>Ajustar la respuesta.</p> <p>Remitir por medio de TuTask.</p>
5	Abogado SAC/Analista 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 responsable de la gestión de la PQRS 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 PQRS	<p>Generar respuesta objetiva al concepto emitido por el Defensor.</p> <p>Agregar comentario en la tarea PQRS 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>Registrar el concepto en el aplicativo TuTask, completar los campos de Smartsupervision según aplique.</p> <p>Dar cierre a la tarea PQRS en el aplicativo de la Defensoría y Tutask.</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>

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

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Analista SAC / Abogado SAC	<p>Recibir en TuTask de manera automática la queja generada por el consumidor financiero en la plataforma de la SFC.</p> <p><b>Nota:</b> El consumidor podrá anexar nuevos archivos a su queja tiempo después de su radicación inicial. Dicho</p>

		<p>proceso quedará evidenciado en la tarea PQRS del aplicativo TuTask.</p> <p>©Verificar datos del consumidor para identificar si tiene o no una relación contractual o si se trata de un tercero,</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 <a href="#">autorizado</a>.</p> <p><b>En caso de detectar que el usuario no tiene ninguna relación contractual</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>
2	Abogado 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 queja 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>
3	Abogado 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 PQRS dicha novedad de manera que la atención sea precisa, completa y oportuna.</p>
5	Responsable de gestión de la PQRS	<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,</p>

		<p>según lo estipulado en el <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 asignación correcta de la queja.</p>
6	Responsable de gestión de la PQRS	<p><b>Si la asignación de la queja en Tutask es correcta</b></p> <p>©Validar si existe una relación contractual o si se trata de un tercero.</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 <a href="#">autorizado</a>.</p> <p><b>En caso de detectar que el usuario no tiene ninguna relación contractual</b></p> <p>Dar respuesta a la queja según corresponda, de acuerdo con lo estipulado en el documento <b>SAC_INS_001</b> <i>instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask</i>.</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>
7	Abogado SAC / <a href="#">Analista SAC</a>	<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 las quejas que se reciben por parte del consumidor financiero a través del aplicativo dispuesto por la SFC (<a href="#">Smartsupervision</a>)</p> <p><b>En caso de detectar inconsistencias</b></p> <p>Devolver al responsable de gestión de la PQRS la respuesta proyectada con las observaciones encontradas.</p>

8	Responsable de gestión de la PQRS	<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/director jurídico 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 presentan inconsistencias</b></p> <p>Solicitar por Tutask los respectivos ajustes al responsable de la gestión de la PQRS.</p> <p><b>Si no se presentan inconsistencias</b></p> <p>Dar el visto bueno al responsable de la gestión de la PQRS por medio de TuTask.</p>
10	Analista SAC / Abogado 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>
11	Responsable de gestión de la PQRS	<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>
12	Analista SAC / Abogado 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 y el consumidor financiero recibirán simultáneamente una notificación de prórroga en la que se indica la fecha prevista para brindar respuesta.</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><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> <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> – <i>instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask</i>.</p> <p>Finalizar tarea en TuTask.</p>
--	--	---

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

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Analista SAC / Abogado 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 Intranet o contra los aplicativos CORE (acción back, SIFI, accionar y Orfeo), esto con el fin de identificar si existe una relación contractual o si se trata de un tercero</p> <p>Radicar queja en aplicativo TuTask como Tarea PQRS activando el Check de 'queja' y completando los campos obligatorios para el momento 2 de acuerdo con 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> 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 de acuerdo al <b>SAC_INS_001</b>- <i>instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask</i>.</p>
2	Analista SAC / Abogado SAC	<p><b>En caso de detectar que el usuario no tiene ninguna relación contractual</b></p> <p>Solicitar al consumidor el envío del poder <a href="#">autorizado</a> al correo de SAC: <a href="mailto:servicioalcliente@accion.com.co">servicioalcliente@accion.com.co</a> para poder iniciar la debida gestión de la solicitud.</p> <p>Registrar la tarea y asignar a través del aplicativo Tutask al responsable de gestionar la queja según lo estipulado en el <b>SAC_INS_001</b> – <i>Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask</i>.</p> <p><b>Nota:</b> Si dentro de los siguientes 5 días hábiles después de la radicación de la llamada no se recibe dicho</p>



		<p>poder la PQRS se dará por finalizada por falta de documentación.</p> <p><b>Si el usuario si tiene relación contractual</b></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 – Instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask.</b></p> <p>Asegurar que los datos de correspondencia suministrada por el cliente en la PQRS coincidan con la información registrada en los aplicativos CORE de la fiduciaria, de no ser así, solicitar la respectiva actualización de datos.</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 queja/ 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	Abogado SAC / 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 queja	<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> <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>
7	Responsable de gestión de la queja	<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>
8	Analista SAC / Abogado SAC	<p>Modificar la fecha de vencimiento en el aplicativo TuTask como lo establece el <b>SAC_INS_001</b> <i>instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask</i>.</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 debe 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> <i>instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask</i>.</p> <p>Enviar la respuesta a la SFC mediante el botón de dispuesto en el aplicativo TuTask, según lo estipulado en el <b>SAC_INS_001</b> <i>instructivo para registro de solicitudes PQR en Tutask</i>.</p>
9	Analista SAC / Abogado 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</p>

		consumidor: Admisión, rectificación y aceptación de acuerdo con la decisión de la Defensoría, tal como lo establece el <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', 'Centro de Negocios Virtual, SFC y DCF.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Analista SAC / Abogado SAC	<p>Descargar de Vloz el reporte "Todas" filtrando el rango de fecha requerido para asignar las PQRS recibidas y el asesor SAC correspondiente.</p> <p>Verificar en TuTask que las PQRS recibidas estén asignadas al responsable de la gestión de la PQRS 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 PQRS se realice oportunamente y dentro de los plazos establecidos.</p> <p>Analizar si la PQRS 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 / Abogado SAC	<p><b>En caso de detectar inconsistencias</b></p> <p>Realizar la oportuna asignación de la PQRS, 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 / Abogado 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 PQRS.</p>

#### 4.8.2 Seguimiento A Casos No Atendidos Oportunamente

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador SAC	<p>Identificar en el informe consolidado de PQRS 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 PQRS	Dar respuesta a la PQRS por correo electrónico al consumidor.
4	Coordinador SAC	<p>©Realizar un análisis semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recopiladas en los últimos seis meses, con el objetivo de identificar patrones de recurrencia y niveles de criticidad que permitan detectar áreas de mejora.</p> <p>Este análisis incluye la recopilación y clasificación de las solicitudes, así como la evaluación de la frecuencia de los problemas recurrentes y la gravedad de las situaciones presentadas.</p> <p>Posteriormente, los casos identificados son revisados en conjunto con el director o gerente de cada oficina, con el fin de definir y adoptar las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias.</p> <p><b>En caso de que la PQRS 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 / Abogado 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.</p> <p><b>Nota:</b> Si por algún motivo el funcionario al que se le asigno la PQRS 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	Coordinador SAC	<p>Exportar todos los reportes de Vloz, reemplazando en la carpeta compartida del área, año correspondiente el documento 'archivo diario'.</p> <p>Abrir y actualizar archivo administrado por el coordinador SAC.</p> <p>Verificar el estado de las PQRS.</p> <p>Guardar en la carpeta compartida del área.</p>
2	Coordinador SAC	<p>©Validar semanalmente en el informe consolidado, 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

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador SAC	<p><u><b>Semanalmente</b></u></p> <p>©Tomar una muestra aleatoria de 3 llamadas telefónicas recibidas en las extensiones del Analista/Abogado SAC del reporte de grabaciones de llamadas por extensión y rangos de fechas de Webmin.</p>

		<p>Revisar si las llamadas telefónicas de los consumidores se registraron en Tutask dejando el registro en el <b>SAC_FOR_006</b> -Formato monitoreo registro de llamadas</p> <p><b>Nota:</b> Si la llamada recibida es para información de un caso ya radicado, abierto y en gestión, se debe estar el comentario de la llamada dentro de la PQRS registrada inicialmente; si por el contrario ya se encuentra finalizada debe estar radicada la nueva PQRS.</p> <p>Supervisar en la muestra que el analista SAC y el abogado SAC cumplan el protocolo de atención al consumidor, conforme al <b>Anexo 1. Protocolo atención de llamadas telefónicas</b>, dejando el registro en el <b>SAC_FOR_006</b> -Formato monitoreo registro de llamadas</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 la disponibilidad del informe.</p>
2	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 Manual de atención al consumidor financiero.</b></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	Coordinador SAC/Abogado SAC/ Analista SAC	<p><b>Anualmente</b></p> <p>©Realizar jornadas de capacitación a nivel nacional por canales digitales a los colaboradores que desempeñen labores de atención a Consumidores financieros por canales oficiales de acción, en esta capacitación se refuerzan los procedimientos</p>

		inherentes al Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
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 de la prueba de conocimiento de cada una de las capacitaciones para evidenciar la participación de los funcionarios de la compañía, para esto será necesario relacionar dentro de la evaluación: correo electrónico, nombre e identificación.</p> <p>Comparar la información de los datos proporcionados por los funcionarios con la base de empleados vinculados activos, la cual será solicitada previamente al área de recursos humanos.</p> <p>Guardar la evidencia de 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> <p><b>Nota:</b> No están obligados a presentar la capacitación obligatoria del SAC los siguientes grupos: los funcionarios vinculados mediante contrato de aprendizaje ('aprendices') en su etapa lectiva o productiva, los funcionarios del área administrativa con cargos de mensajería y servicios generales, y cualquier otro empleado que no tenga relación directa con la atención de consumidores financieros.</p> <p><b>Si se detectan la no participación en las capacitaciones.</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>



## 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.
- **Anexo 1**- Protocolo en la atención de llamadas



## 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 consumidor financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia. Se	Director de Servicio al Cliente y SAC



Versión	Componente estructura del documento	Fecha	Observaciones	Responsable
			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 actividades, Se actualizan controles Se actualiza numeral 3.11 de condiciones generales.	Director de Servicio al cliente y SAC
14	Procedimiento	14/11/2023	Actualización de las actividades y responsables. Se incluye actividades de la defensoría del consumidor financiero.	Director de Servicio al cliente y SAC

Versión	Componente estructura del documento	Fecha	Observaciones	Responsable
			Se agrega la descripción de la recepción de replicas por inconformidad en la respuesta dada	
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
17	Procedimiento	31/10/2024	Se actualizan actividades generales para la radicación de PQRS.  Se actualizan cargos.  Se incluye anexo 1.  Los cambios realizados se evidencian en color azul.	Director de Servicio al cliente y SAC
18	Procedimiento	19/05/2025	Se actualizan actividades de coordinación frente a revisión y actualización de las FAQ. Se actualiza las actividades de análisis semestral a las PQRS y a las capacitaciones periódicas a nivel nacional.	Director de Servicio al cliente y SAC

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