**Página XXX**

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA:** | **Smartsupervision - Gestión** |
|  |  |
| **NOMBRE DE PROFORMA** | Gestión de la queja o reclamo |
| **NUMERO DE PROFORMA:** | F. 0000-XXX |
| **NUMERO DE FORMATO:** | XXX |
| **OBJETIVO:** | Intercambiar la información derivada del proceso de gestión de quejas por parte de las entidades vigiladas |
| **TIPO DE ENTIDAD A LA QUE APLICA:** | Entidades vigiladas |
| **PERIODICIDAD:** | Por transacción |
| **FECHA DE CORTE DE LA INFORMACION:** | Por transacción |
| **FECHA DE REPORTE:** | Por transacción |
| **DOCUMENTO TECNICO:** | XX-XX-XXX |
| **TIPO Y NUMERO DEL INFORME** | XXX – Área 13 |
| **MEDIO DE RECEPCION:** | API REST |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** | Delegatura para el Consumidor Financiero |
| **DEPENDENCIA USUARIA:** | Delegatura para el Consumidor Financiero, Dirección de Investigación, Innovación y Desarrollo |

**INSTRUCTIVO**

**GENERALIDADES**

Teniendo en cuenta la definición dada a “queja o reclamo” contemplada en el artículo 2 de la Ley 1328 de 2009, que establece que es “la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de ésta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda”, todas las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros directamente ante ellas o sus defensores del consumidor financiero, deben ser registradas en esta proforma.

En esta proforma se deberá diligenciar la información derivada de la gestión llevada a cabo por las entidades financieras y sus defensores del consumidor financiero de las quejas interpuestas por los consumidores financieros y que fueron puestas en conocimiento de esta Superintendencia a través del Formato XXX “Smartsupervision-Interposición”. Se aclara que una vez la queja o reclamo inicie su proceso de gestión, deberá ser reportada únicamente a través de esta proforma.

Para el reporte de la información, se tendrá en cuenta la codificación disponible en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia (<https://www.superfinanciera.gov.co>).

La información deberá ser actualizada en el API REST por cada nuevo evento: ante el cambio en el estado de una queja, cuando la entidad vigilada haya solicitado una prórroga al consumidor financiero o ante la generación de un requerimiento por parte de algún ente de control sobre una queja o reclamo.

Cuando tras recibir respuesta final por parte de la entidad vigilada o el defensor del consumidor financiero, y este decide replicar la queja, debe mantenerse el mismo código asignado inicialmente y los tiempos de respuesta se reinician.

En caso en que la información solicitada no aplique para la queja o consumidor financiero reportado, el campó deberá ser reportado vacío.

No se aceptan valores negativos.

**ENCABEZADO**

**Tipo y código de entidad:** Registre el código y tipo de entidad asignado por la SFC.

**Nombre entidad:** Registre el nombre o sigla de la entidad.

**Página XXX**

**CUERPO DEL FORMATO**

**UNIDAD DE CAPTURA 01 – GESTIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS**

En esta unidad de captura se registra la información de la gestión llevada a cabo por las entidades vigiladas de las quejas o reclamos, ya sean recibidas por ellas, los defensores del consumidor financiero o la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Columna 1 - Código de la queja**: Registre el número de código asignado a la queja en el momento de interposición.

Los códigos asignados deben incluir el tipo y el código de la entidad vigilada previo al que seleccione la entidad vigilada, de la siguiente manera:

“tipo de entidad\_código de entidad\_XXXXXXXX”

Cuando las quejas sean interpuestas en la Superintendencia Financiera de Colombia y puestas en conocimiento de la entidad vigilada para su atención y resolución, deberá conservarse el código asignado por la Superintendencia en el proceso de gestión.

**Columna 2 - Estado de la queja:** Registre el código del estado actual dentro del proceso de gestión de la queja de acuerdo con la codificación de estado, publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 3 - Fecha de actualización**: Digite la fecha en la que se está generando un cambio del estado de la queja.

**Columna 4 - Producto:** Registre el código del producto asociado a las quejas de acuerdo con la tabla “Productos”, publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 5 - Motivo:** Registre el código del motivo asociado a las quejas, de acuerdo con las tablas “Motivos generales de quejas” y “Motivos de quejas”, publicadas en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 6 – Producto digital:** Registre 1 si el producto asociado a la queja es digital. Los productos digitales son aquellos en los cuales no existe interacción directa del consumidor financiero con un funcionario de la entidad, ya que son autogestionado 100% por el cliente tanto en la adquisición/vinculación como en el ciclo de vida. Los procesos Front to Backend asociados a la gestión de productos de pago, crédito, inversión, y ahorro son digitales y se procesan a través de canales no presenciales. Registre cero (0) en caso contrario.

**Columna 7 - Favorabilidad:** Registre el código del tipo de favorabilidad dada en la respuesta de la queja, de acuerdo con la codificación de favorabilidad publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 8 - Aceptación**: Registre el código de la aceptación dada a la respuesta de la queja por parte de la entidad vigilada, de acuerdo con la codificación de aceptación publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 9 - Rectificación**: Registre el código de la rectificación dada por la entidad vigilada a la queja, de acuerdo con la codificación de rectificación publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Página XXX**

**Columna 10 - Desistimiento:** Digite el número 1 si la queja fue finalizada al ser desistida por el consumidor financiero. Registre cero (0) en caso contrario.

**Columna 11 - Prórroga:** Digite el número de prórrogas solicitadas al consumidor financiero para dar respuesta a la queja.

**Columna 12 - Documentación de respuesta final**: Proporcione la respuesta final dada a la queja del consumidor financiero.

**Columna 13 - Anexos a la respuesta final:** Proporcione los adjuntos a la respuesta dada al consumidor financiero, teniendo en cuenta todas las iteraciones entre la entidad vigilada y el consumidor financiero.

**Columna 14 - Fecha de cierre:** Registre la fecha en que se dio respuesta final a la queja, siguiendo el formato HH:MM/DD/MM/AAAA.

**Columna 15 - Tutela**: En caso en que aplique, registre 1 si la queja derivó en una acción de tutela. Registre cero (0) en caso contrario.

**Columna 16 - Ente de control:** En caso en que aplique, registre el código del ente de control que solicite informe de la gestión de la queja, de acuerdo con la codificación de otras medidas publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia. Registre cero (0) en caso contrario.