	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 11
		CÓDIGO: SC-SCC-S-008
SUBPROCESO ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERES A TRAVÉS DE CANALES		PÁGINA 1 DE 3
		FECHA PUBLICACIÓN: 11/02/2021

1. OBJETIVO

Definir los diferentes canales de atención para atender los requerimientos, solicitudes y/o consultas presentadas por los Clientes, ciudadanos, consumidor financiero y grupos de interés.

2. ALCANCE

Comprende todos los grupos de interés que se contacten a través de todos los canales de atención habilitados por el Banco para la recepción de solicitudes.

3. DEFINICIONES

CLIENTE: Es la persona natural o jurídica con quien el Banco establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

CLIENTE POTENCIAL: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con el Banco, respecto de los productos o servicios ofrecidos por este.

USUARIO: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser Cliente, utiliza los servicios del Banco.

CONSULTA: Petición que se dirige a las autoridades en forma escrita o verbal, en relación con las materias a su cargo para obtener de éstas un parecer, dictamen o consejo. Las respuestas en estos casos no comprometen la responsabilidad de las entidades que las atienden, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución.

CONSUMIDOR FINANCIERO: Es todo Cliente, usuario o Cliente potencial del Banco.

DERECHO DE PETICIÓN: Facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, con el fin de solicitar la resolución de un asunto de carácter social o de un interés del solicitante, es un derecho que dota a los individuos de un poder de interlocución con las autoridades y los particulares que prestan servicios públicos. Los derechos de petición se clasifican en: Derecho de petición en interés particular, derecho de petición en interés general, derecho de petición de información y consulta.


QUEJA O RECLAMO: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero o un ciudadano respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por el Banco y puesta en conocimiento de este, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

SUGERENCIA: Insinuación o propuesta formulada con el objeto de mejorar el servicio.

PRIMER NIVEL: Es la atención inmediata que se le brinda al consumidor financiero a su requerimiento.

SEGUNDO NIVEL: Corresponde a las consultas o requerimientos que hace el consumidor financiero que deben ser remitidas a otra instancia responsable de analizar y dar solución al mismo.

APLICATIVO CRM: Herramienta que permite incluir todo el relacionamiento con los diferente Grupos de Interés.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 11
		CÓDIGO: SC-SCC-S-008
SUBPROCESO ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERES A TRAVÉS DE CANALES		PÁGINA 2 DE 3
		FECHA PUBLICACIÓN: 11/02/2021

4. CONDICIONES GENERALES

CANALES: El Banco dispone de los siguientes canales de atención a través de los cuales el consumidor financiero podrá consultar todas las condiciones de los productos y servicios financieros del Banco, así mismo, son canales idóneos y seguros para la debida atención al consumidor financiero y atención al Cliente:


- **Línea de servicio al Cliente “Multicontacto” Bancóldex:** A través de este canal, el consumidor financiero o ciudadano podrá comunicarse a la línea nacional 018000180710 o en Bogotá 7420281 o las líneas virtuales regionales. (Lunes a Viernes de 8am a 6pm).
- **Formulario Página WEB:** A través de los formularios de la página Web, los consumidores financieros y los ciudadanos pueden solicitar información y/o manifestar en forma escrita, las sugerencias quejas o reclamos correspondientes.
- **Chat (Pagina Web):** Es un canal disponible en la página web del Banco para la atención inmediata a consultas de los consumidores financieros en los horarios de atención definidos. (Lunes a Viernes de 8am a 6pm).
- **Ventanilla de Correspondencia:** Recepción de las peticiones y quejas o reclamos en forma escrita. Ubicada en el piso 39 del Banco. (Lunes a Viernes de 8:30am a 4:30pm).
- **Buzón de quejas o reclamos:** Es uno de los medios que Bancóldex tiene a disposición del consumidor financiero y del ciudadano, se encuentran ubicados en los pisos 39 y 40, y en las oficinas regionales localizadas en diferentes ciudades del país, y su objetivo es que estos puedan solicitar información y manifestar en forma escrita, la queja o reclamo correspondiente. (Lunes a Viernes de 8am a 5pm).

Otros Canales No Presenciales:

- Correo institucional: contactenos@bancoldex.com
- Buzón telefónico: Aplica únicamente cuando no están disponibles las líneas de atención por temas de horario.
- Formulario agende su llamada: Aplica únicamente para campañas específicas según directrices de la VCO y el DME.
- Videollamada

Canales Presenciales:

- Visitas comerciales
- Eventos
- Concejos regionales
- Gremios, asociaciones y otros actores del ecosistema empresarial
- En el Protocolo de Atención al consumidor financiero se definen las políticas de atención que se deben observar dentro de la Gestión Comercial del Banco a través de las diferentes actividades de preventa, venta y posventa de productos y servicios, para satisfacer las necesidades y requerimientos del Cliente y el ciudadano.
- La atención de PQR's debe observar las directrices determinadas en el Manual para Atención de Derechos de Petición y Quejas o Reclamos el cual está bajo la responsabilidad de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 11
		CÓDIGO: SC-SCC-S-008
SUBPROCESO ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERES A TRAVÉS DE CANALES		PÁGINA 3 DE 3
		FECHA PUBLICACIÓN: 11/02/2021

5. DESCRIPCIÓN

[Ver diagrama de flujo](#)

6. ANEXOS

No Aplica