	<b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 7</b>
		<b>CÓDIGO: SC-SCC-S-002</b>
<b>SUBPROCESO GESTIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN</b>		<b>PÁGINA 1 DE 2</b>
		<b>FECHA PUBLICACIÓN: 17/05/2022</b>

## 1. OBJETIVO

Responder en forma oportuna y adecuada las quejas o reclamos y derechos de petición recibidas por el Banco, y evaluar las oportunidades de mejoramiento.

## 2. ALCANCE

Desde clasificar la queja o reclamo y/o derecho de petición, hasta la determinación de las acciones a seguir con el fin de dar respuesta clara y oportuna al Consumidor Financiero por parte del área encargada y brindar la respectiva información al Presidente del Banco.

## 3. DEFINICIONES

**Canales:** Para la recepción de derechos de petición y de las quejas o reclamos, el Banco tiene implementados los siguientes canales:

- **Línea de servicio al cliente “Multicontacto” Bancóldex:**

A través de este canal, el consumidor financiero o ciudadano podrá comunicarse a la línea nacional 018000915300 o en Bogotá 6497100 y presentar directamente su queja o reclamo y sugerencias.

- **Ventanilla de Correspondencia:**

Recepción de las peticiones, quejas o reclamos y Derechos de Petición en forma escrita. Ubicada en el piso 39 del Banco.


- **Buzón de quejas o reclamos:**

Es uno de los medios que Bancóldex tiene a disposición del consumidor financiero y del ciudadano, se encuentra ubicado en el piso 39 y en las oficinas comerciales localizadas en las diferentes ciudades del país, y su objetivo es que estos puedan solicitar información y manifestar en forma escrita, la queja o reclamo correspondiente.

- **Página Web buzón de derechos de petición, quejas o reclamos:**

Es la herramienta tecnológica con que cuenta el Banco para que el consumidor financiero y el ciudadano puedan solicitar información y manifestar en forma escrita, la queja o reclamo correspondiente.

**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.

	<b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 7</b>
		<b>CÓDIGO: SC-SCC-S-002</b>
<b>SUBPROCESO</b> <b>GESTIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN</b>		<b>PÁGINA 2 DE 2</b>
		<b>FECHA PUBLICACIÓN: 17/05/2022</b>

**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.

**Consulta o Petición:** 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.

**Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios del Banco

#### 4. CONDICIONES GENERALES

[Ver Manual JU-QRD-D-004 MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN Y QUEJAS O RECLAMOS.](#)

#### 5. DESCRIPCIÓN

[Ver diagrama de flujo](#)

#### 6. ANEXOS

N/A