

¿CÓMO RADICAR UNA PQRS ANTE NUESTRA ENTIDAD?

DEFINICIONES

- **Área SAC**

Responsables de reconocer y reducir las asimetrías económicas, educativas, de información, entre otras, así como fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.

- **Asociado**

Es la persona jurídica, que ha suscrito el acta de constitución de Coopcentral o que, habiendo cumplido los requisitos establecidos en los estatutos, se ha adherido posteriormente a ella, siendo uno de estos requisitos, constituir y mantener aportes sociales en Coopcentral. Los asociados también pueden adquirir y mantener productos y servicios con Coopcentral, caso en el cual serán considerados, además de asociados, clientes.

- **Atención de la PQRS**

Labor desarrollada por los funcionarios de Coopcentral, destinada a responder PQRS presentadas por los peticionarios.

- **Base de Datos**

Es el conjunto organizado de información de datos personales que sea objeto de tratamiento.

- **Cliente**

Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social. (Ley 1328 de 2009)

- **Cliente Potencial**

Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta. (Ley 1328 de 2009).

- **Consumidor Financiero**

Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas. (Ley 1328 de 2009)

- **Contact center**

El servicio de Contact Center ofrece a la Entidad la oportunidad de asesorar al consumidor financiero (persona natural - jurídica) de una manera no presencial. En el Banco Cooperativo Coopcentral, el Contact Center se encuentra coordinado por la Vicepresidencia Jurídica y Administrativa, toda vez que se quiere brindar una

atención integral que abarque la información, educación y protección, en el mismo instante del contacto telefónico.

- **Dato personal**

Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados.

- **Defensoría del Consumidor Financiero**

Es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros. Es un canal de atención independiente, objetivo y gratuito, de las solicitudes, observaciones, sugerencias y /o reclamaciones que presenten los consumidores financieros de cualquier entidad financiera acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas que rijan el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrecen, presenten o ejecuten y que afecten directamente al cliente o usuario, así como las relativas a la calidad en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad. (Decreto 690 del 19 de marzo de 2003/Ley 1328 de 2009).

- **Derecho de Petición**

Es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23, ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades y particulares, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

- **Descripción de la PQRS**

Es una herramienta para el control y mejoramiento continuo ya que permite visualizar e informar de una manera detallada la situación o insatisfacción del consumidor financiero respecto a su percepción del producto o servicio.

- **Medio de contacto**

Vía o canal de comunicación a través del cual el peticionario hace llegar las PQRS.

- **Pregunta**

Es un requerimiento de información del consumidor financiero o un tercero, en el cual manifiesta inquietud acerca de un producto, tema o servicio específico, que debe ser respondido por la entidad a la mayor brevedad posible (dentro de esta categoría se incluyen las peticiones).

- **Protección de Datos Personales**

Tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías

constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

- **PQRS**

Pregunta (petición), Queja, Reclamo, solicitud, Sugerencia y/o felicitación.

- **Queja**

Manifestación de insatisfacción, por parte del consumidor financiero o un tercero con respecto a la atención y servicio recibido por parte de los funcionarios del Banco y/o proveedores.

- **Quejas Exprés**

Es un mecanismo de clasificación y atención de quejas o reclamos denominadas “Quejas Exprés” 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.

- **Reclamo**

Manifestación de insatisfacción de los productos y/o servicios adquiridos por el consumidor financiero o un tercero, sobre asuntos que directa e indirectamente le corresponda atender a Coopcentral.

- **Responsable del Tratamiento**

Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los mismos, el Encargado es el que realice el tratamiento de los datos personales por cuenta del Responsable.

- **Solicitud**

Peticiones que deben ser elevadas ante un tercero o comité conformado al interior de la entidad (por ej. Autoridades, aseguradoras, proveedores, etc.) para que éstos manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y con la petición expresa del consumidor financiero.

- **Sugerencia y/o felicitación**

Formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio, de la misma entidad o a expresar la satisfacción por el producto y/o servicio recibido.

- **Tratamiento**

Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión (Ley 1581 de 2012).

- **Smartsupervision:**

Desarrollo tecnológico que permite a la SFC contar con información oportuna y actualizada sobre la gestión de las quejas o reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas.

- **Tiempo total de atención de PQRS**

Es el tiempo estimado de atención de la PQRS desde el momento de su recepción hasta la respuesta.

- **TMS-PQR**

Es un sistema de información desarrollado con tecnología 100% Web, construido bajo el concepto de Arquitectura Multinivel, al cual puede accederse desde los navegadores. Es un producto especializado que ofrece funciones, interfaces y formatos, e integra consultas y reportes en línea para analizar la gestión del día a día. Es el software utilizado por el Banco para el registro, gestión, elaboración de respuesta, aprobación y firma de las PQRS radicadas ante la entidad, Defensoría del Consumidor Financiero o la Superintendencia. Este software consume los servicios de Smartsupervision y cumple con las directrices establecidas en la circular 023 de 2021 expedida por el ente de control.

- **Tutela**

Es un mecanismo judicial, preferente y sumario, para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, establecida por la Constitución de 1991, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad y particulares.

- **Usuario**

Es la persona natural o jurídica, quien sin ser cliente utiliza los servicios de una entidad vigilada, (Ley 1328 de 2009) por ejemplo, los proveedores, las personas que cancelen servicios públicos en los puntos de atención, entre otros.

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS

a) Oficinas - Formato INT-F-35 “Registro PQRS”

A través del diligenciamiento del Formato INT-F-35 disponible en nuestros buzones de sugerencias o con cualquier asesor en nuestras oficinas, estas se pueden consultar en www.coopcentral.com.co / servicio al cliente / puntos de atención /Nuestras oficinas.

b) Contact Center

Comunicándose con nuestras líneas de atención relacionadas en nuestra página web www.coopcentral.com.co / servicio al cliente / nuestros canales / contact center

c) Formulario PQRS - Página web

Diligenciando los datos solicitados en nuestro formulario que se encuentra en nuestra página web www.coopcentral.com.co servicio al cliente/ contáctenos, radique su PQRS.

d) Correo electrónico

Pueden escribirnos a los correos sac@coopcentral.com.co o informacion@coopcentral.com.co

TRÁMITE

3.1.

PQRS radicadas directamente ante la Entidad

1. Se recibe del peticionario la PQRS a través de cualquier canal de atención mencionados anteriormente.
2. La oficina o el área que la recibe, según criterio, determina si la PQRS debe ser remitida a SAC.
3. Una vez recibida la PQRS por SAC, se registrará en el software TMS-PQR todos los datos solicitados en el formulario. Si el peticionario ya cuenta con un registro con las mismas pretensiones, se anexan los nuevos documentos a PQRS ya radicada. Si son diferentes pretensiones se registra de manera independiente.
4. SAC definirá la tipología de la PQRS. Los códigos se asignan teniendo en cuenta lo dispuesto en la circular externa 023/2021, la Ley 1581 de 2012 o de acuerdo con los códigos de la tipología interna establecida por el Banco.
5. El software TMS-PQRS remitirá una vez radicada la PQRS, un correo electrónico al Consumidor Financiero, para informarle el número consecutivo de la PQRS. El tiempo estimado de respuesta: para los casos en los cuales se trate de preguntas, quejas o reclamos, se informará que la fecha probable de respuesta será de 2 a 15 días hábiles. Para las solicitudes se comunicará que la atención al requerimiento tendrá una duración de hasta 30 días hábiles.
6. El software TMS-PQRS asigna al usuario responsable la PQRS para que sea gestionada.
7. El gestor de PQRS encargado de la gestión, envía por correo electrónico o a través de TMS-PQR la descripción de la PQRS a la oficina y/o área responsable de remitir información, autorizaciones, aprobaciones o comentarios, y le indicará que la remisión de información deberá hacerse dentro de un término menor al establecido para contestar al peticionario.

8. Una vez la oficina y/o área responsable haya remitido la información o aprobaciones pertinentes, SAC proyecta la respuesta y la envía al peticionario a través de TMS-PQR.
9. Se conservarán archivos digitales en la carpeta compartida de SAC, de la solicitud de información y/o autorizaciones y aprobaciones recibidas de otras áreas. La demás información quedará almacenada en el software TMS-PQRS
10. Si en la entidad se recibe una PQRS o derecho de petición, y no se es competente para dar respuesta, se informará de inmediato al peticionario.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Los tiempos de respuesta para las PQRS serán los siguientes:

- **Pregunta:** Cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la pregunta (petición) en la entidad. Si se trata de una solicitud, el término máximo de respuesta será de treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibo en la entidad.
- **Queja:** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la queja en la entidad.
- **Reclamo:** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del reclamo en la entidad.
- **Sugerencia:** Aunque no es obligatoria una respuesta formal, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la sugerencia (felicitación) en la entidad, SAC se comunicará con el remitente para hacer una retroalimentación verbal o escrita y agradecer la sugerencia recibida.

Las respuestas definitivas solo podrán aplazarse por una sola vez, por el mismo término inicial y por una segunda vez, únicamente por el doble del término inicialmente asignado. No obstante, los términos anteriormente establecidos, se deben tener en cuenta los siguientes términos específicos según sea el caso y la Ley aplicable:

- **Quejas exprés:** son clasificadas directamente por la SFC, que en caso de recibirla puede clasificarla bajo el código de actividad 150 – “Quejas Exprés” siempre que la misma atienda alguno de los siguientes criterios:
 - a) *Recurrente: Esto es, que verse sobre hechos o supuestos fácticos reiterados respecto de la misma entidad vigilada.*
 - b) *Interpuesta por personas en situación de especial protección, cuando así lo pueda advertir la SFC o lo manifieste el quejoso anexando las pruebas pertinentes, o cuando se trate de una persona que se encuentre dentro de las*

situaciones previstas en el art. 20 de la Ley 1437 de 2011 o en las normas que lo modifiquen.

- c) *Considerada dentro de las tipologías o motivos de pequeñas causas o de fácil atención, dependiendo de la naturaleza de la entidad vigilada, la complejidad del asunto, la antigüedad de la información o el número de entidades involucradas en la atención de la queja.*
- d) *Presentada por una posible vulneración del derecho constitucional de habeas data de los consumidores financieros, en los términos de la Ley 1266 de 2008. Esto es, cuando se presenten inconsistencias en el reporte ante los operadores de bancos de datos derivadas de errores de las entidades vigiladas, tales como información desactualizada, suplantación personal, errores en la liquidación de productos, falta de los documentos que soportan la obligación, autorización para realizar el reporte negativo o comunicación previa al titular de la información, entre otros.*

El término establecido para la atención de las quejas tramitadas bajo este procedimiento será de **5 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción por parte de la entidad vigilada**, enviando respuesta al consumidor financiero y a la SFC.

- **PQRS por información o reporte en operadores de datos**

- a) **Se clasificarán como reclamos:** (cuando se considere que la información debe ser sujeto de corrección o modificación) el tiempo de respuesta será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recibo y se debe informar al Operador de Datos dentro de los dos (2) días hábiles después de recibo, solo se puede aplazar la respuesta por ocho (8) días hábiles más.
- b) **Reclamo remitido por el operador de datos:** Diez (10) días hábiles para darle respuesta a CFIN- TRANSUNION y quince (15) días hábiles a Datacrédito a través de la plataforma Novedat.
- c) **PQRS por información o corrección de calificación en Operadores de datos:** Diez (10) días hábiles siguientes después de haberla recibo, solo se aplazará por cinco (5) días hábiles más. (Circular Básica Contable y Financiera)

- **Protección de Datos Personales**

- a) **Consultas:** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal que repose en Coopcentral, previa validación y acreditación de su identidad, la consulta podrá ser interpuesta verbalmente o

por escrito a través de cualquier canal de comunicación y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

b) **Reclamos:** El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581, podrán presentar un reclamo, el cual será tramitado bajo los siguientes términos:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Coopcentral, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección física y electrónica, teléfono, acompañando los documentos que se quiera hacer valer por medio de los canales establecidos.
- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibo el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- c) **REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD.** El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

- **Derechos de petición**

Se dividen en:

- a) **De información y de documentos:** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo en la entidad.
- b) **De queja o reclamación:** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo en la entidad.
- c) **De consultas:** Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibo en la entidad.

En caso tal de no poder dar respuesta clara al derecho de petición dentro del término inicialmente prometido, se deberá informar al interesado antes del vencimiento del término señalado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente establecido para los derechos de petición.

- **Acciones de tutela**

Dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes o dos días calendario siguientes al recibo de la notificación de la misma en la entidad, y en todo caso según se indique en el oficio de notificación remitido por la Autoridad Judicial.

- **Víctima de falsedad personal**

- a) El cliente debe presentar petición comentando su caso y solicitando la corrección de su información. Así mismo, debe adjuntar los soportes que certifiquen la veracidad de lo manifestado en su carta.
- b) Una vez recibida la reclamación, el Banco cuenta con 10 días para efectuar la radicación y remitir la información a la Dirección Riesgos – Unidad de Fraude, para cotejar los documentos que fueron utilizados para adquirir la obligación con lo enviado por el titular.
- c) El Banco tomará la decisión de denunciar el delito de estafa, si aplica.
- d) El Banco solicitará ante los Operadores de información la modificación del dato negativo record (scoring – score) y cualquier otro dato que refleje el comportamiento informando que la víctima de falsedad no adquirió la obligación.
- e) Ante Transunion se solicitará por carta que se incluya la leyenda víctima de falsedad personal en la obligación del consumidor financiero y ante

Datacrédito, radicaremos la reclamación por Novedat (plataforma habilitada por el Operador).

- f) Se realizarán las investigaciones pertinentes y en caso de tratarse de suplantación, se realizarán los ajustes eliminando la obligación y reportes que se hubiesen generado.