



PROCESO: Gestión de la Experiencia con el Cliente y el Ciudadano

GUÍA DE ATENCIÓN DE PQRSD ENFOCADA AL CLIENTE Y CIUDADANO

Bogotá D.C. 22 de Noviembre de 2021

1. OBJETIVO

Dar a conocer a los clientes y ciudadanía, las directrices para la recepción, trámite y seguimiento de las PQRSD, los diferentes canales de comunicación, infraestructura y personal, para atender y gestionar oportunamente los requerimientos presentados por ellos, de conformidad con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) interpuestos ante la FDN debido a la misión desarrollada.

3. RESPONSABILIDAD

La Gerencia de Talento Humano y Administrativa tiene a cargo el proceso de recepción y seguimiento en la atención de las diferentes PQRSD radicadas por los canales de atención dispuestos por la Financiera de Desarrollo Nacional.

Es de aclarar que el proceso realiza un seguimiento efectivo de estas solicitudes para que se cumplan los términos y exigencias normativas, sin embargo, quien se encarga del contenido de la respuesta de cada documento son las áreas responsables de la información.

En cumplimiento del Capítulo IV, Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, la recepción, seguimiento y atención de Denuncias es a cargo de la Gerencia de Integridad, Transparencia y Cumplimiento.

4. DEFINICIONES

4.1. Petición/Derecho de petición

Es aquel que tiene toda persona para solicitar información o efectuar reclamaciones, por razones de interés general o particular. Las peticiones dentro de la FDN se clasifican de la siguiente manera:

- **Solicitud de Información y/o documentos:** Es el requerimiento que demanda información acerca de los proyectos, los trámites y/o servicios que ofrece la entidad, de acuerdo con el siguiente enunciado: *“Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.”*
- **Consulta general:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos relacionados con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la

Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

- **Felicitación:** Cualquier expresión verbal, escrita o manifestada por medios electrónicos (correo, página web), de satisfacción con la prestación de los servicios de la FDN.

4.2. Queja

Cualquier expresión verbal, escrita o realizada por medios electrónicos (correo, página web), que manifieste la insatisfacción con la conducta o el actuar de los colaboradores de la organización durante la prestación de servicios.

4.3. Reclamo

Cualquier expresión verbal, escrita o realizada por medios electrónicos (correo, página web), de insatisfacción por el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios prestados por la FDN.

4.4. Sugerencia

Cualquier expresión verbal, escrita o manifestada por medios electrónicos (correo, página web), de recomendación entregada por la ciudadanía, que tiene por objeto mejorar la prestación de los servicios de la FDN.

4.5. Denuncia

Puesta en conocimiento de posibles conductas irregulares, ilegales, inmorales, antiéticas o inapropiadas; así como asuntos relacionados con posibles o potenciales conflictos por personas internas o externas a la FDN.

4.6. Consulta de uso y tratamientos de datos personales:

Solicitud por medio de la cual el Titular o sus Causahabientes puede consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de la FDN.

4.7. Reclamo de uso y tratamientos de datos personales:

Solicitud de un Titular o sus Causahabientes, cuando éste considere que la información contenida en una base de datos de la FDN deba ser sometida a corrección, actualización o supresión, o cuando perciba el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de la FDN con relación al uso y tratamiento de datos personales.

5. MARCO LEGAL

5.1. Constitución Política de Colombia: Artículo 23

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

5.2. Ley 1474 de 2011 Artículo 78

Es el Estatuto Anticorrupción, en la cual se dicta la normatividad referente a la prevención de actos de corrupción y correcta gestión pública.

5.3. Decreto 103 de 2015 Artículo 52

Por el cual se regula de manera parcial la Ley 1712 de 2014, donde se indica que los sujetos obligados publicarán informes de todas las PQRS con sus respectivos tiempos de respuesta.

5.4. Ley 1755 de 2015

Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5.5. Ley 1437 de 2011

Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5.6. Ley 5 de 1995 art. 258

Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes. Específicamente sobre los términos para dar respuesta a la solicitud de informes a congresistas.

5.7. Ley 1712 de 2014

Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, aunado a la publicación de informes con las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta.

5.8. Decreto 491 de 2020

Por el cual se dictan medidas especiales en razón a la pandemia de COVID-19, para garantizar la atención y la prestación de servicios por parte de las autoridades públicas y particulares que cumplan funciones públicas.

6. TÉRMINOS DE RESPUESTA.

Tipo	Término en días hábiles
Derecho de petición de solicitud de información y/o documentos	10
Derecho de petición general	15
Derecho de petición de consulta	30
Derecho de petición entre autoridades	10
Consulta de uso y tratamientos de datos personales	10
Felicitaciones	15
Queja	15
Reclamo	15
Reclamo de uso y tratamientos de datos personales	15
Sugerencia	15

7. CANALES DE ATENCIÓN.

Los clientes y ciudadanos pueden radicar sus diferentes PQRSD a través de los diferentes canales de atención presentados a continuación:

7.1. Atención presencial:

Canal	Dirección	Horario de Atención
Atención Personal	Carrera 7 # 71-52 TORRE B PISO 6	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm
Atención por correspondencia	Carrera 7 # 71-52 TORRE B PISO 6	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm.

7.2. Atención Telefónica:

Canal	Línea Telefónica	Horario de Atención
Línea gratuita Nacional	01 8000 111 424 Opción 9 para PQRS, para denuncias Opción 2	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm, por fuera de este horario podrá radicarla por Buzón de Voz.
Línea fija desde Bogotá	PBX: 601 326 49 99 Opción 9, para denuncias Opción 2	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm, por fuera de este horario podrá radicarla por Buzón de Voz.

7.3. Atención Virtual:

Canal	Dirección	Horario de Atención
Superintendencia Financiera	www.superfinanciera.gov.co/fo rmulesuqueja/faces/registro/registro.xhtml	De acuerdo con lo estipulado por la Superintendencia Financiera.
Página WEB FDN	https://www.fdn.com.co/es/ate ncion-al-publico/solicitud	Se encuentra activa las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán dentro de días hábiles.
Correo Electrónico	Para PQRS: PQRS@fdn.com.co Para Denuncias: denuncias@fdn.com.co	Se encuentran activos las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán dentro de días hábiles
Redes Sociales	Facebook: Financiera de Desarrollo Nacional FDN Twitter: @FDNcolombia	Estará disponible las 24 horas, No obstante, se responderá con el siguiente aviso: “Gracias por contactarnos, para formular una PQRS, por favor ingresar al siguiente link:

	https://www.fdn.com.co/es/atencion-al-publico/solicitud o comunicarse al siguiente número telefónico: 601 326 4999".
--	--

7.4. Defensor del Consumidor Financiero:

Canal	Medio	Horario de Atención
Atención personal	Uribe Martínez Otero Abogados S.A.S Carrera 13 # 73-34 Oficina 202	De acuerdo con lo estipulado por el Defensor del Consumidor Financiero.
Atención telefónica	Teléfono: 6019260801	De acuerdo con lo estipulado por el Defensor del Consumidor Financiero.
Atención por correspondencia	Uribe Martínez Otero Abogados S.A.S Carrera 13 # 73-34 Oficina 202	De acuerdo con lo estipulado por el Defensor del Consumidor Financiero.
Atención Virtual	Principal: Liliana Otero Álvarez Correo electrónico: liliana.otero@umoabogados.com Suplente: Sara Mercedes Garcés Rodríguez Correo electrónico: sara.garces@umoabogados.com	De acuerdo con lo estipulado por el Defensor del Consumidor Financiero.

Una vez se reciba por parte de la FDN una PQRSD, el sistema le generará un número de radicado con el cual el ciudadano puede consultar el estado de su PQRS en la sección Atención al Público/PQRSD/Consulta, en la siguiente ruta: <https://www.fdn.com.co/es/consulta/pqrs>

La respuesta será enviada a la dirección de notificación brindada por el Peticionario, bien sea de forma física o Electrónica.

Cualquier duda será atendida a través del correo electrónico pqrs@fdn.com.co o por la línea telefónica PBX: 601 326 49 99 Opción 9 dentro de los horarios indicados anteriormente.