**Página 603**

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA:** | **Smartsupervision - Gestión** |
| **NOMBRE DE PROFORMA** | Smartsupervision - Gestión de la queja o reclamo. |
| **NUMERO DE PROFORMA:** | F. 0000-166 |
| **NUMERO DE FORMATO:** | 411 |
| **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:** | Diario |
| **FECHA DE CORTE DE LA INFORMACION:** | Diario hasta las 23:59:59 |
| **FECHA DE REPORTE:** | Diario |
| **DOCUMENTO TECNICO:** | a\_dt\_gti\_009-ConstrucciónWebService-Smartsupervision |
| **TIPO Y NUMERO DEL INFORME** | 03 Área 13 – Gestión |
| **MEDIO DE RECEPCION:** | Web Service |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** | Delegatura para el Consumidor Financiero |
| **DEPENDENCIA USUARIA:** | Dirección de Investigación, Innovación y Desarrollo. |

**INSTRUCTIVO**

**GENERALIDADES**

Teniendo en cuenta la definición de “queja o reclamo” contemplada en el artículo 2 de la Ley 1328 de 2009, todas las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros directamente ante las entidades vigiladas o ante los 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 vigiladas y sus defensores del consumidor financiero de las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y que fueron puestas en conocimiento de esta Superintendencia a través del Formato 410 “Smartsupervision – Interposición de queja o reclamo”. Igualmente, la información de la gestión de las quejas o reclamos interpuestos directamente ante la SFC y compartidas a las entidades vigiladas a través de Smartsupervision se debe incluir en esta proforma.

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 Industrias Supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Tablas anexas 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 en los siguientes eventos: i) cuando la entidad vigilada informe al consumidor financiero sobre la necesidad de prorrogar el plazo para atender la queja o reclamo ii) cuando la queja o reclamo derive en una tutela, iii) cuando la queja o reclamo sea objeto de requerimiento por parte de un ente de control, iv) cuando se haya realizado un cambio en el estado de la misma y v) cuando se haya reclasificado el producto, canal o motivo. Dicha actualización se llevará a cabo de ser posible en tiempo real o a más tardar a las 23:59:59 (hh:mm:ss) con la gestión de las quejas o reclamos llevada a cabo entre las 00:00:00 y las 23:59:59 de ese día. En el caso de los fines de semana y festivos, la información debe ser actualizada durante el día hábil siguiente antes de las 23:59:59.

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

Todos los campos deberán ser diligenciados, salvo aquellos que no aplique para la queja o reclamo.

Las columnas 5, 6 y 7 de este formato pueden diligenciarse con lo reportado en las columnas 5, 6 y 7 del formato Smartsupervision - Interposición de queja o reclamo, o asignarse una nueva clasificación, siempre y cuando la queja o reclamo se encuentre en estado “abierta”. Una vez la queja o reclamo se haya cerrado, no podrán realizarse cambios a la información remitida.

No se aceptan valores negativos.

En caso en el que el proceso de la gestión de las inconformidades se generen documentos anexos, estos deberán estar a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Página 604**

**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.

**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 recibidas por ellas, los defensores del consumidor financiero o la Superintendencia Financiera de Colombia.

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

Cuando las quejas o reclamos sean interpuestos 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 -** **Sexo:** Registre el código del sexo del consumidor financiero de acuerdo con la codificación de sexo, publicada en la sección Industrias Supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Tablas anexas para el reporte de información / Tabla Sexo, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna** **3 -** **LGBTIQ+:** Indique si el consumidor financiero se identifica dentro de esta comunidad LGBTIQ+, 1 = SI 2 = NO.

**Columna** **4 -** **Condición especial:** Registre el código de una condición de especial protección al consumidor financiero de acuerdo con la codificación de condición especial de protección publicada en la sección Industrias Supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Tablas anexas para el reporte de información / Tabla Condición especial, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna** **5 -** **Canal**: En el caso de que la queja o reclamo se haya originado en el uso de un canal, se debe incluir el código del canal a través del cual éste se presentó de acuerdo con la codificación publicada en la sección Industrias Supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Tablas anexas para el reporte de información / Tabla Canal, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna** **6 -** **Producto:** Registre el código del producto que generó la queja o reclamo, de acuerdo con la codificación “Productos” publicada en la sección Industrias Supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Tablas anexas para el reporte de información / Tabla Anexo quejas, hoja Producto, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna** **7 -** **Motivo:** Registre el código del motivo que generó la queja o reclamo, de acuerdo con la codificación de los “Motivos generales de quejas” o “Motivos de quejas” publicada en la sección Industrias Supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Tablas anexas para el reporte de información / Tabla Anexo quejas, hoja Motivo de la queja, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 8 - Estado de la queja o reclamo:** Registre el código del estado actual dentro del proceso de gestión de la queja o reclamo de acuerdo con la codificación de estado de la queja o reclamo publicada en la sección Industrias Supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Tablas anexas para el reporte de información / Tabla Anexo quejas, hoja Estado de la queja o reclamo, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 9 - Fecha de actualización**: Digite la fecha en la que se está generando un cambio del estado de la queja o reclamo, siguiendo la norma ISO 8601 para la representación de fechas y horas conjuntas en formato extendido YYYY-MM-DDTHH:MM:SS. Por ejemplo: 2020-11-03T23:12:03, representa la fecha tres de noviembre de dos mil veinte y la hora once de la noche con doce minutos y tres segundos.

**Página 605**

**Columna 10 - Producto digital:** Registre uno (1) si el producto asociado a la queja o reclamo es digital o dos (2) en caso contrario. Los productos digitales son aquellos en los cuales no existe interacción directa del consumidor financiero con un funcionario de la entidad ya que son autogestionados 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, se procesan a través de canales no presenciales y tienen una disponibilidad 7x24.

**Columna 11 - Favorabilidad:** Registre el código del tipo de favorabilidad dada en la respuesta de la queja o reclamo, de acuerdo con la codificación de favorabilidad publicada en la sección Industrias Supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Tablas anexas para el reporte de información / Tabla Anexo quejas, hoja Favorabilidad, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 12 - Aceptación**: Registre el código de aceptación o no de la queja o reclamo resuelta o atendida por el defensor del consumidor de acuerdo con la codificación de aceptación publicada en la sección Industrias Supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Tablas anexas para el reporte de información / Tabla Anexo quejas, hoja Aceptación, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 13 - Rectificación**: Registre el código de la rectificación dada por la entidad vigilada a la queja o reclamo, de acuerdo con la codificación de rectificación publicada en la sección Industrias Supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Tablas anexas para el reporte de información / Tabla Anexo quejas, hoja Rectificación, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 14 - Desistimiento:** Registre el código del desistimiento dado por el consumidor financiero, de acuerdo con la codificación de desistimiento publicada en la sección Industrias Supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Tablas anexas para el reporte de información / Tabla Anexo quejas, hoja Desistimiento, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 15 - Prórroga:** Digite el número de prórrogas para dar respuesta final a la queja o reclamo del consumidor financiero.

**Columna** **16 -** **Admisión:** Registre el código de la admisión dada a la queja o reclamo por el defensor del consumidor financiero, de acuerdo con la codificación de admisión publicada en la sección Industrias Supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Tablas anexas para el reporte de información / Tabla Anexo quejas, hoja Admisión, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 17 - Documentación de respuesta final**: Proporcione la respuesta final dada a la queja o reclamo del consumidor financiero.

**Columna 18 - Anexos a la respuesta final:** Indique si la respuesta de la queja o reclamo tiene anexos, 1 = SI 2 = NO, teniendo en cuenta todas las interacciones entre la entidad vigilada y el consumidor financiero.

**Columna 19 - Fecha de cierre:** Registre la fecha en que se dio respuesta final a la queja o reclamo, siguiendo la norma ISO 8601 para la representación de fechas y horas conjuntas en formato extendido YYYY-MM-DDTHH:MM:SS. Por ejemplo 2020-11-03T23:12:03, representa la fecha tres de noviembre de dos mil veinte y la hora once de la noche con doce minutos y tres segundos.

**Columna 20 - Tutela**: Este campo se podrá diligenciar cuando la queja o reclamo se encuentre en estado abierto o cerrado. Se registra uno (1) si la queja o reclamo tiene asociada una acción de tutela. Registre dos (2) en caso contrario.

**Columna 21 - Ente de control:** En caso en que aplique, registre el código del ente de control que solicite informe de la gestión de la queja o reclamo de acuerdo con la codificación de entes de control publicada en la sección Industrias Supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Tablas anexas para el reporte de información / Tabla Ente de control, de la página web de esta Superintendencia.

**Página 606**

**Columna 22 - Marcación**: En caso en que aplique, registre el código marcación de acuerdo con la codificación de la marcación publicada en la sección Industrias Supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Tablas anexas para el reporte de información / Tabla Anexo quejas, hoja Marcación, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 23 - Quejas exprés:** Marcar uno (1) si la queja o reclamo cumple con alguno de los presupuestos establecidos en el numeral 8.2.4 del Capítulo II, Título IV, de la Parte I de la CBJ y por consiguiente debe tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción o dos (2) en caso contrario.