

## PROCESO PARA ATENDER PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS - PQR DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

### 1. Generalidades

Las PQR pueden ser presentadas directamente por los Consumidores Financieros o por quien acredite su condición de representante del Consumidor Financiero. Los Funcionarios de Acción Fiduciaria tienen el deber de atender la PQR realizada por un Consumidor Financiero y tomar la determinación de radicarlo cuando no se le pueda brindar una solución en el primer contacto. La gestión y respuesta la realiza Acción Fiduciaria en los plazos estipulados y comunicados al Consumidor Financiero en el momento de la radicación de la PQR. La atención a los requerimientos de Consumidores Financieros es de carácter gratuito. La relación del Cliente o Consumidor Financiero con la Fiduciaria es confidencial y consecuentemente se le dará a la información el tratamiento y protección que corresponda.

### 2. Objetivo del proceso

Recibir, gestionar y responder las PQR de los clientes/usuarios garantizando la calidad y oportunidad en la solución, teniendo en cuenta las políticas internas y la normatividad vigente, buscando su satisfacción.

### 3. Canales para la recepción de requerimientos

- **Página web**

[http://www.accion.com.co/#/Seccion/comuniquese\\_con\\_nosotros](http://www.accion.com.co/#/Seccion/comuniquese_con_nosotros)

- **Sucursales a nivel nacional**

#### Centros de Negocios

- **Bogotá Calle 93**  
Carrera 11# 93ª- 82  
6915090- 3796920

- **Barranquilla**  
Carrera 51B # 76-49  
3605077

- **Negocios Colectivos**  
Calle 85 # 9-65  
6915090
- **Patrimonios personales**  
Calle 85 # 9- 65  
6915090
- **Cali**  
Calle 25N # 7N – 10  
6601382
- **Bucaramanga**  
Calle 47 No 29-46  
6917170

- **Bogotá calle 85**  
Calle 85 #9-65  
6915090-3796920

- **Popayan**  
Calle 5 #5-68 of105  
8220637

- **Medellin**  
Carrera 43 C #7D- 72  
4443848

- **Superintendencia financiera de Colombia**

- **AMV**

- **Defensor del consumidor financiero**

Eduardo González Dávila

**Defensor Suplente**

José Antonio Mojica

**Dirección**

Calle 93 No. 14 - 71 Oficina 402, Bogotá (Colombia)

**Teléfono**

(571) 6214418 – 6214378

**Fax**

(571) 6214378

**Correo electrónico**

[defensoriadelconsumidor@heritage.com.co](mailto:defensoriadelconsumidor@heritage.com.co)

**Horario de atención**

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

#### **4. Etapas del proceso de atención de requerimientos**

##### **Radicación**

Es la etapa en la que se reciben los requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por Acción Fiduciaria.

##### **Gestión**

Es la etapa en la que se revisa lo relacionado con la PQR y se realizan los ajustes respectivos.

##### **Respuesta**

Es la etapa en la que se le informa el resultado de la solicitud al Consumidor Financiero.

#### **5 Para tener en cuenta:**

En la radicación de una comunicación, se debe garantizar la siguiente información:

**Nombre Completo, Tipo y Número de documento**

**Datos de Contacto (Celular y/o Fijo)**

**Descripción detallada del evento o necesidad**

**Documentos soportes**