

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 1 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	2
2.	DEFINICIONES.....	2
3.	NORMATIVIDAD	5
4.	POLÍTICAS.....	5
5.	CONDICIONES GENERALES DEL DERECHO DE PETICIÓN.....	7
5.1.	¿CON QUÉ FINALIDAD PUEDEN PRESENTARSE LAS PETICIONES?	9
5.2.	¿QUÉ TÉRMINOS SE TIENEN PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMACIONES O QUEJAS?	9
5.2.1.	DIEZ DÍAS (10) HÁBILES	9
5.2.2.	QUINCE DÍAS (15) HÁBILES.....	10
5.2.3.	TREINTA DÍAS (30) HÁBILES	10
5.3.	REPORTE DE QUEJAS SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA – APLICATIVO SMARTSUPERVISION.....	11
5.4.	¿QUÉ CONSECUENCIAS TRAE PARA LAS AUTORIDADES EL RETARDO INJUSTIFICADO EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES?	11
5.5.	¿CUÁLES SON LAS CAUSALES PARA RECHAZAR LAS PETICIONES?.....	12
5.6.	¿POR QUÉ PUEDEN PRESENTARSE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN?	12
5.7.	¿CÓMO PODRÁN PRESENTARSE LAS PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS O RECLAMOS?.....	12
5.8.	¿QUÉ DEBERÁ CONTENER COMO MÍNIMO LA PETICIÓN O SOLICITUD DE INFORMACIÓN?	13
5.9.	¿CUÁL DEBE SER EL CONTENIDO DE LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA?	13
5.10.	RECURSOS DEL SOLICITANTE FRENTE A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.....	14
6.	INFORMACIÓN RESERVADA.	14
7.	DEFENSOR DEL CONSUMIDOR.....	15
8.	PRINCIPIO DE GRATUIDAD Y COSTOS DE REPRODUCCIÓN.....	18
9.	DESCRIPCIÓN	19
10.	ANEXOS.....	19

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 2 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

1. OBJETIVO

Brindar las pautas necesarias para garantizar que los derechos de petición, las quejas, reclamos o solicitudes de información presentados por los consumidores financieros o los ciudadanos a través de los diferentes canales implementados por el Banco y/o por traslado de otras entidades, sean atendidos de forma clara y oportuna, con el fin de suministrar la información requerida, mejorar los procesos y asegurar la eliminación de las causas que produjeron la queja o reclamo, en consonancia con las normas, políticas y procedimientos que para ello apliquen.

2. DEFINICIONES

- **Canales:** Para la recepción de derechos de petición, 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 018000180710 o en Bogotá (601)7420281 y presentar directamente sus peticiones quejas, reclamos o sugerencias. Para tal efecto, el funcionario que reciba las diferentes solicitudes deberá hacer uso del Formato General de Peticiones. Adicionalmente, se cuenta con el correo contactenos@bancoldex.com, para la recepción de estas solicitudes de forma electrónica.

- **Ventanilla de Correspondencia:**

Ubicada en el piso 39 del Banco para la recepción de las peticiones, quejas o reclamos en forma escrita.

- **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 regionales ubicadas en diferentes ciudades del país. Su objetivo es que estos puedan solicitar información o manifestar en forma escrita, la queja o reclamo correspondiente.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 3 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

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

Es la herramienta tecnológica con que cuenta el Banco para que el consumidor financiero y el ciudadano puedan solicitar información o presentar en forma escrita, la queja o reclamo correspondiente a través del formulario ubicado en la página web <https://www.bancoldex.com/es/contactenos>.

- **A través de cualquier funcionario del Banco en las instalaciones de este, por correo electrónico o vía telefónica:**

El consumidor financiero o ciudadano podrá presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de manera verbal o escrita a cualquier funcionario del Banco dentro de las instalaciones del mismo, por correo electrónico o vía telefónica. Para tal efecto, el funcionario que reciba la petición, queja, reclamo o sugerencia deberá hacer uso del Formato General de Peticiones (Anexo 3). Una vez recibida la petición, queja, reclamo o sugerencia por el funcionario del Banco, éste enviará el formato debidamente diligenciado o el correo electrónico a la Vicepresidencia Jurídica, la cual asignará el número de seguimiento y dará respuesta al consumidor financiero o ciudadano dentro del término legal.

- **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.
- **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:** Solicitud que se dirige a las entidades 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.
- **Defensor del consumidor financiero:** Persona Natural o Jurídica orientada a la protección de los consumidores financieros.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 4 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

- **Derecho de Petición:** De acuerdo con lo preceptuado en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, es el derecho que tiene “toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.
- **Información:** Es toda información que el Banco genere, obtenga, adquiera, o controle.
- **Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder o custodia del Banco en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi-privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados.
- **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.
- **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.
- **Queja Exprés:** 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 susceptible de ser atendido en un tiempo menor al establecido según criterios definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Solicitud de información:** Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información o documentos de una entidad pública.
- **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.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 5 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

3. **NORMATIVIDAD**

- Artículo 23 Constitución Política Nacional.
- Artículos 13° y siguientes de la Ley 1755 de 2015.
- Ley 190 de 1995 y sus decretos reglamentarios.
- Ley 1328 de 2009.
- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y Circulares reglamentarias emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011).
- Ley 1712 de 2014.
- Decreto 103 de 2015.
- Decreto 3993 de 2010.
- Demás normativa correspondiente y que aplique al proceso de atención de peticiones, quejas o reclamos.

4. **POLÍTICAS**

- Dada la naturaleza de entidad pública del Banco, definida como tal en la Ley 489 de 1998 y por ser una institución que desarrolla una actividad financiera, conforme el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, el Banco atenderá dentro de los tiempos establecidos en la ley los derechos de petición, quejas, reclamos o solicitudes de información presentados por los Consumidores Financieros o los Ciudadanos.
- A cargo del sistema de atención de derechos de petición, quejas o reclamos estará toda solicitud de información relacionada con la prestación de los productos y servicios ofrecidos por el Banco, los requerimientos de información presentados por la ciudadanía en general respecto de las actuaciones administrativas del Banco como entidad de naturaleza pública y las quejas o reclamos dirigidos contra algún funcionario del Banco.
- La Defensoría del Consumidor Financiero será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá hacerlo con autonomía e independencia.

No obstante lo anterior y sin perjuicio de la presentación de quejas, reclamos o solicitudes de información que se haga a través de los canales disponibles, todos los Consumidores Financieros del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – BANCÓLDEX-, podrán dirigir sus quejas o reclamos directamente a la Superintendencia Financiera de Colombia en uso del derecho de petición en interés particular consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de conformidad con lo establecido en la Circular Externa 029 de 2014.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 6 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

En todo caso en el evento de que la queja o reclamo tenga lugar por causa de una operación de redescuento, el Consumidor Financiero deberá presentarlo a través de la entidad financiera con la cual tramitó el respectivo crédito, de presentarse la queja o reclamo directamente a Bancóldex, se procederá a correr traslado de la petición, queja, reclamo o solicitud a la entidad competente.

- Los derechos de petición relacionados con el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades administrado por el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – BANCÓLDEX de conformidad con el Decreto 3078 de 2006 (hoy incorporado en el Decreto 2555 de 2010), serán tramitados directamente por la Dirección del programa. Lo anterior sin perjuicio del procedimiento que se establezca en el presente manual para su atención y trámite.
- La Vicepresidencia Jurídica - Secretaría General del Banco / Departamento Jurídico / Oficina de Gestión de Contratos y Oficina Jurídica Pyme, es la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver los derechos de petición, quejas, reclamos o solicitudes de información presentados por los consumidores financieros y los ciudadanos en general, incluyendo los instaurados ante el Defensor del Consumidor Financiero, salvo la excepción realizada al Programa de Inversión Banca de las Oportunidades, tal como se menciona en el inciso anterior.
- La Vicepresidencia Jurídica -Secretaría General / Departamento Jurídico deberá presentar a la Presidencia del Banco un informe trimestral de las quejas o reclamos recibidos.
- La Vicepresidencia Jurídica -Secretaría General del Banco / Departamento Jurídico, será el área encargada de dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia respecto de la atención, gestión y seguimiento de las quejas a través de Smartsupervision y de supervisar el funcionamiento de dicha herramienta en sus cuatro momentos. Al respecto, se aclara que con la expedición de la Circular Externa 023 de 2021, quedaron derogados los formatos “Informe estadístico de reclamaciones-entidades – Defensor de Consumidor Financiero” (Informe No. 54, proforma F.0000-098, formato 378) y el “Informe estadístico de reclamaciones-entidades” (Informe No. 54, proforma F.0000-116, formato 379) a partir del 21 de enero de 2023.
- La Contraloría Interna deberá presentar un informe semestral a la Presidencia del Banco sobre la eficacia del sistema de “Quejas o Reclamos”.
- El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 indica que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas,

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 7 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un *link* de quejas, sugerencias, reclamos y solicitud de información de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

- Las solicitudes presentadas por los consumidores financieros o ciudadanos, que no constituyan por su naturaleza una reclamación o una petición formal de información, como los comentarios o sugerencias, actuaciones relacionadas con el servicio posventa /convocatorias, servicios no financieros, serán tramitadas por la Vicepresidencia Comercial, dentro del marco del Sistema de Atención al Consumidor – SAC.
- El Banco tramitará la queja anónima que se presente a través de cualquiera de los canales habilitados por la entidad.
- De conformidad con los términos previstos en el subnumeral 8.2.2 del Capítulo II del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia “las entidades vigiladas tienen un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, para atender y resolver las quejas o reclamos de los consumidores financieros, independientemente del canal o instancia de formulación. Cuando no fuere posible atenderlas dentro de dicho término, la entidad vigilada debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando, la fecha que se dará respuesta a la misma.”
- La queja exprés de acuerdo con lo previsto en el numeral 8.5 del Capítulo II del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia “es un mecanismo de clasificación y atención de quejas 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 al establecido en el subnumeral 8.3. del presente Capítulo.” Por lo tanto, el término para la atención de este tipo de quejas será de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción por parte del Banco, enviando respuesta al consumidor financiero y a la Superintendencia Financiera de Colombia.

5. CONDICIONES GENERALES DEL DERECHO DE PETICIÓN

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política Nacional "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)"

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 8 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

El Derecho de Petición es un derecho fundamental, es decir que hace parte de los derechos inherentes a la persona humana. Su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela.

El alcance del Derecho de Petición se encuentra reglamentado en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1755 de 2015), el cual establece lo siguiente:

Artículo 13. Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Así mismo, el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, frente a particulares contempla lo siguiente:

Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo Primero de este Título.

Las organizaciones privadas sólo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se registrarán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 9 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

5.1. ¿CON QUÉ FINALIDAD PUEDEN PRESENTARSE LAS PETICIONES?

- Para que, por motivo de interés general o particular, se inicie por parte de las autoridades o particulares una actuación.
- Para que, por motivo de interés general o particular, las autoridades o particulares brinden o permitan el acceso a la información sobre las acciones por ellas desarrolladas.
- Para que, por motivo de interés general o particular, las autoridades o particulares permitan conocer documentos no reservados u obtener copias de los mismos.
- Para que por motivo de interés general o particular se den por las autoridades o particulares dictámenes o conceptos sobre asuntos de su competencia.

5.2. ¿QUÉ TÉRMINOS SE TIENEN PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMACIONES O QUEJAS?

Por regla general se tienen los siguientes términos:

5.2.1. DIEZ DÍAS (10) HÁBILES

Las peticiones de solicitud de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes (artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 10 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

5.2.2. QUINCE DÍAS (15) HÁBILES

Para contestar las peticiones que no involucren la solicitud de documentos o el planteamiento de consultas se contará con un término de quince días (15) hábiles (artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).

5.2.3. TREINTA DÍAS (30) HÁBILES

Para resolver consultas, en relación con las materias a cargo de la entidad, se contará con un término de treinta (30) días hábiles (artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).

5.2.4. CINCO (5) DÍAS HÁBILES

Para resolver las quejas clasificadas como quejas exprés por parte de la Superintendencia Financiera, el término será de cinco (5) días hábiles y son aquellas que estén relacionadas con: **i.** Temas recurrentes sobre hechos o supuestos fácticos reiterado; **ii.** Quejas interpuestas por personas en situación de especial protección cuando así lo advierta la Superintendencia Financiera de Colombia o que el quejoso anexe las pruebas pertinentes; **iii.** Cuando se trate de una persona que se encuentre dentro de las situaciones previstas en el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015; **iv.** Tipologías o motivos de pequeñas causas o de fácil atención; **v.** posible vulneración del derecho constitucional de habeas data de los consumidores financieros, en los términos de la Ley 1266 de 2008.

Esto, de conformidad con el subnumeral 8.2.4.1 y ss. del Capítulo II, Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica. El objetivo de las quejas exprés es 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 al establecido en el subnumeral 8.2.2 del capítulo II, título IV, parte 1 de la Circular Básica Jurídica.

5.2.5. OCHO (8) DÍAS HÁBILES

Dentro de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, como se indica en el punto 7 de este Manual, se encuentra la atención a los consumidores financieros, quienes pueden acudir a esta figura para la presentación de quejas relacionadas con los productos o servicios que presta Bancóldex. Las quejas que sean radicadas y admitidas por los consumidores financieros ante el Defensor del Consumidor Financiero de Bancóldex, deberán ser resueltas dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a su notificación, este término podrá ser ampliado a solicitud de Bancóldex y/o del Defensor del Consumidor Financiero por un término igual al inicialmente establecido, indicando las razones de la extensión del plazo.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 11 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

5.2.6. TÉRMINOS ESPECIALES – HABEAS DATA

De conformidad con el título V de la Ley 1266 de 2008, los consumidores financieros o sus causahabientes pueden presentar peticiones, consultas y reclamos relacionada con los datos que reposen en cualquier banco de datos y deben ser atendidas en los siguientes términos:

- **PETICIONES O CONSULTAS DE INFORMACIÓN:** Deben ser atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la petición o solicitud.
- **RECLAMOS:** Deben ser atendidas en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la reclamación.
- **DE LOS CASOS DE SUPLANTACIÓN:** En los casos en que los consumidores presenten peticiones o reclamos en los que manifiesten haber sido víctimas del delito de falsedad personal y les sea exigido el pago de obligaciones como resultado de la conducta punible de la que es víctima, se deberán resolver dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

5.3. REPORTE DE QUEJAS SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA – APLICATIVO SMARTSUPERVISION

La Superintendencia Financiera de Colombia, por medio de la Circular Externa 023 de 2021 implementó un desarrollo tecnológico denominado Smartsupervision, por medio del cual se deben reportar todas las quejas o reclamaciones interpuestas por los Consumidores Financieros ante el Banco, el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia. Por lo tanto, la gestión de las quejas deberá ser reportada a la Superintendencia Financiera de Colombia por medio de este aplicativo en el menor tiempo posible.

5.4. ¿QUÉ CONSECUENCIAS TRAE PARA LAS AUTORIDADES EL RETARDO INJUSTIFICADO EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES?

Si el peticionario no recibe respuesta en el término indicado en la ley, podrá interponer la acción de tutela establecida en el ordenamiento constitucional, por violación al derecho fundamental de petición contemplado en el art. 23 de la Carta Política. Adicionalmente, la omisión en la atención del derecho de petición por parte del funcionario encargado de ello constituirá falta gravísima y dará lugar a sanciones.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 12 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

5.5. ¿CUÁLES SON LAS CAUSALES PARA RECHAZAR LAS PETICIONES?

La decisión que rechace la petición de información o documentos debe ser motivada y debe indicar en forma clara y precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y debe adicionalmente notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos no procede ningún recurso, exceptuando el caso en que se argumente el rechazo de los documentos por motivos de reserva legal, sobre este último se puede interponer el recurso de insistencia en los términos del numeral 5.8 del presente manual.

5.6. ¿POR QUÉ PUEDEN PRESENTARSE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN?

Las solicitudes de información se pueden presentar para acceder a información pública que reposa en los archivos del Banco, en los términos de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

5.7. ¿CÓMO PODRÁN PRESENTARSE LAS PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS O RECLAMOS?

Las peticiones, solicitudes de información, quejas o reclamos podrán ser presentadas a través de los siguientes medios:

- 1) Personalmente, por escrito o verbalmente, en los espacios físicos destinados por el Banco para la recepción de solicitudes de información pública.
- 2) Telefónicamente, a través de la línea gratuita nacional multicontacto – Bancóldex al 01 8000 18 0710 o en Bogotá al número telefónico 601 7420281.
- 3) Correo físico o postal en la dirección Calle 28 No. 13 A 15, Piso 39.
- 4) Correo electrónico institucional destinado por Bancóldex para la recepción de solicitudes de información: contactenos@bancoldex.com.
- 5) Formulario electrónico dispuesto en la página web <https://www.bancoldex.com/es/contactenos>, cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el funcionario deberá indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 13 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

5.8. ¿QUÉ DEBERÁ CONTENER COMO MÍNIMO LA PETICIÓN O SOLICITUD DE INFORMACIÓN?

Toda petición escrita deberá contener por los menos los siguientes datos:

- a. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en las que fundamenta su petición.
- e. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

5.9. ¿CUÁL DEBE SER EL CONTENIDO DE LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA?

El acto de respuesta a solicitudes de información pública debe cumplir con las siguientes directrices:

- Debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia el Banco podrá responder por el mismo medio de la solicitud.
- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 14 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

5.10. RECURSOS DEL SOLICITANTE FRENTE A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De conformidad con el artículo 27 de la Ley 1712 de 2014, cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación o dentro de los tres (3) días siguientes a ella.

Negado este recurso corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo en un plazo no superior a tres (3) días. En caso de que el funcionario incumpla esta obligación el solicitante podrá hacer el respectivo envío de manera directa.

El Tribunal Administrativo decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos.

- Cuando el tribunal administrativo solicita fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requiera.
- Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal Administrativo.

Será procedente la acción de tutela para aquellos casos no contemplados en los casos anteriormente relacionados, una vez agotado el recurso de reposición.

6. INFORMACIÓN RESERVADA.

El artículo 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 establecen el alcance del carácter reservado de la información y los documentos. En virtud de lo anterior, el Banco tiene la facultad de restringir el acceso a la información en los casos en que ésta sea objeto de reserva comercial, bancaria, secreto profesional, o se encuentre protegida por la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data).

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 15 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

7. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR

En lo referente a este Manual, la Defensoría del Consumidor es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, ejerce con autonomía e independencia, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros del Banco.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca en el flujograma del subproceso de derechos de petición quejas y reclamos, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- c) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas. Además, en desarrollo de esta función y sin perjuicio de lo establecido sobre este aspecto en el informe de gestión, el DCF podrá en cualquier momento poner en conocimiento de la Junta Directiva u órgano equivalente, las recomendaciones y propuestas formuladas, así como los resultados de la revisión de los contratos de adhesión que haya realizado, en especial, lo relativo a la detección de la inclusión de cláusulas abusivas.
- d) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y, en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- e) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

El procedimiento establecido para la atención de quejas o reclamos que se dirijan al Defensor del Consumidor Financiero es el siguiente, aclarando que no se exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta:

1. El consumidor financiero podrá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante el Anexo No 2, en el cual deberá consignar sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero o podrá ser presentada

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 16 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

por cualquiera de los canales habilitados por el Banco. En este último caso, el Banco tiene la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por esta instancia es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiendo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere más información de parte del Banco o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, el Banco o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.
5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Esto, sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
6. Una vez admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a el Banco, a fin de que allegue la información y presente los

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 17 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a el Banco que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para él.

El Banco deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a el Banco para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envió tardío, en forma incompleta o en el no envió de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.
8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6.
9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a el Banco el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 18 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

El Banco podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

Lo anterior, sin perjuicio de que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2 del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

10. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.

8. PRINCIPIO DE GRATUIDAD Y COSTOS DE REPRODUCCIÓN

En concordancia con los artículos 3 y 26 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 20 de la Ley 1712 de 2014 en la gestión y respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, se aplicará el principio de gratuidad, y en consecuencia, no se cobrará costos adicionales a los de reproducción de la información. Así mismo, se permitirá al solicitante elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta a la solicitud de información, derecho de petición, queja, o reclamo.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 13
		CÓDIGO: SC-SCC-M-002
MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		PÁGINA 19 DE 19
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/04/2025

9. DESCRIPCIÓN

VICEPRESIDENCIA JURÍDICA- SECRETARÍA GENERAL:

- Teniendo en cuenta las estadísticas llevadas de las quejas o reclamos presentados y de acuerdo con la Ley 190 de 1995, presentará un informe trimestral a la Presidencia del Banco (memorando a través del Sistema OnBase) con copia a la Contraloría interna del Banco, comunicando las quejas o reclamos que se hayan presentado durante el trimestre.

El informe debe contener:

- ✓ Quejas o reclamos recibidos.
- ✓ Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas o reclamos.
- ✓ Principales recomendaciones sugeridas por los usuarios que tengan por objeto mejorar el servicio que presta el Banco, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

PRESIDENCIA:

- Recibe trimestral y semestralmente las comunicaciones enviadas por la Vicepresidencia Jurídica - Secretaría General y la Contraloría Interna del Banco y determina las posibles acciones a tomar, si es del caso.

10. ANEXOS

Anexo No. 1 – Formato página Web.

Anexo No. 2 – Formato petición, felicitación, opinión, sugerencia, queja o reclamo y defensor de consumidor financiero.