

PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRS

Defensoría del Consumidor Financiero

1 RECEPCIÓN Y RADICACIÓN

Asistente Administrativo

Los documentos del consumidor son recibidos y radicados en la plataforma PG Casetracking



2 ASIGNACIÓN Y REVISIÓN

Abogado Sustanciador

Se asigna el caso a un abogado sustanciador quien revisa competencia y clasifica la solicitud



3 EVALUACIÓN DE COMPETENCIA

Abogado Sustanciador

¿Tiene competencia el Defensor? ¿Se evidencia inconformidad?

SIN COMPETENCIA

Inadmisión y comunicación al consumidor explicando razones

SIN INCONFORMIDAD

Tramite como consulta (vocería) y remisión a la entidad

CON INCONFORMIDAD

Admisión como queja y continuación del proceso



4 COMUNICACIONES AUTOMÁTICAS

Sistema PG Casetracking

Envío automático de carta al consumidor (admisión) y a la entidad (solicitud de respuesta)

 **TIEMPO PARA LA ENTIDAD:** 8 días hábiles para responder (prórroga justificada de 8-15 días adicionales)

5 PRIMERA REVISIÓN

Coordinador

El coordinador revisa la respuesta de la entidad y la proyección del abogado sustanciador



6 REVISIÓN FINAL

Defensor

El Defensor analiza el caso completo y toma la decisión final



7 TIPO DE PRONUNCIAMIENTO

Defensor

¿Es una decisión, rectificación o se necesita información adicional?

DECISIÓN FINAL

Favorable o desfavorable a la entidad. Se comunica y archiva

RECTIFICACIÓN

Error de la entidad que se corrige. Consumidor tiene 8 días para manifestarse

INFORMACIÓN ADICIONAL

Se solicita más información y el proceso continúa



8 CIERRE Y ARCHIVO

Asistente Administrativo

Comunicación final, registro de causa raíz identificada y archivo del expediente

 **META DE LA DEFENSORÍA:** Más del 90% de casos resueltos en máximo 15 días hábiles (vs. 19 días que permite la norma)

EQUIPO HUMANO DE LA DEFENSORÍA

ASISTENTES ADMINISTRATIVOS

Recepción, radicación, control administrativo y archivo de expedientes

ABOGADOS SUSTANCIADORES

Admisión/inadmisión, análisis de casos y proyección de respuestas

COORDINADORES

Primera revisión de calidad y filtro antes del Defensor

DEFENSORES

Revisión final, toma de decisiones y supervisión integral del proceso