**Página 599**

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA:** | **Smartsupervision - Interposición** |
|  |  |
| **NOMBRE DE PROFORMA** | Smartsupervision – Interposición de la queja o reclamo. |
| **NUMERO DE PROFORMA:** | F.0000-165 |
| **NUMERO DE FORMATO:** | 410 |
| **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** | 02 Área 13 – Interposición |
| **MEDIO DE CAPTURA:** | 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, independientemente de la inmediatez en que se haya dado resolución a la inconformidad del consumidor financiero.

Las quejas o reclamos interpuestos simultáneamente por el consumidor financiero ante las entidades vigiladas y ante el defensor del consumidor financiero deberán reportarse por una sola vez por la entidad vigilada.

Los trámites que no constituyan por su naturaleza una queja o reclamo, por ejemplo, en los que se solicita información o documentación, no deben relacionarse en 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 diligenciada por país, departamento y municipio corresponde al lugar en el cual el consumidor financiero manifestó tener el inconveniente en la prestación de los productos y servicios financieros.

La información deberá ser actualizada en el API REST, de ser posible en tiempo real o a más tardar a las 23:59:59 (hh:mm:ss) con las quejas o reclamos interpuestos 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.

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

No se aceptan valores negativos.

En caso en que la queja o reclamo tenga documentos anexos estos deberán estar a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**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.

**Página 600**

**CUERPO DEL FORMATO**

**UNIDAD DE CAPTURA 01– QUEJAS O RECLAMOS FORMULADOS ANTE LAS ENTIDADES VIGILADAS O DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

En esta unidad de captura se registra la información de las quejas o reclamos recibidas por las entidades vigiladas o defensores del consumidor financiero.

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

**Columna 2 – Código del país:** Registre el código numérico del país o territorio donde el consumidor financiero manifestó tener el inconveniente en la prestación de los productos y servicios financieros de acuerdo con la norma ISO 3166-1 **numérico**.

**Columna** **3 -** **Departamento:** Cuando aplique,registre elcódigo del departamento en el cual el consumidor financiero manifestó tener el inconveniente en la prestación de los productos y servicios financieros, de acuerdo con la codificación DIVIPOLA del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

**Columna** **4 - Municipio:** Cuando aplique,registre el código del municipio en el cual el consumidor financiero manifestó tener el inconveniente en la prestación de los productos y servicios financieros, de acuerdo con la codificación DIVIPOLA del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

**Columna** **5 -** **Canal**: En el caso de que la queja o reclamo se haya originado en el uso de un canal, se incluirá el código del canal a través del cual se presentó el inconveniente, 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 de “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” y/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 - Fecha y hora de creación**: Registre la fecha y hora en que se formuló 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 9 - Nombre o razón social del consumidor financiero:** Registre el nombre completo del consumidor financiero, con apellido(s), en mayúsculas y sin acentos ni caracteres especiales. En caso de ser persona jurídica, deberá registrar el nombre de la razón social, en mayúsculas y sin acentos ni caracteres especiales.

**Columna** **10 -** **Tipo de identificación del consumidor financiero:** Registre código del tipo de identificación del consumidor financiero, de acuerdo con la codificación de identificación 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 Tipo de identificación, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 11** **-** **Número de identificación del consumidor financiero:** Registre el número de identificación del consumidor financiero, sin puntos decimales, comas o espacios ni caracteres especiales.

**Columna** **12** **-** **Tipo de persona:** Registre el código del tipo de persona del consumidor financiero, de acuerdo con la codificación de tipo de persona 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 Tipo de persona, de la página web de esta Superintendencia.

**Página 601**

**Columna** **13 -** **Instancia de recepción:** Registre el código de la instancia en la cual se recibió la queja o reclamo, de acuerdo con la codificación de instancias 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 Instancia de recepción, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 14 - Punto de recepción:** Registre el código del canal a través del cual la queja o reclamo fue interpuesta ante la entidad vigilada o su defensor del consumidor financiero, de acuerdo con la codificación de puntos de recepción 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 Punto de recepción, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna** **15 -** **Admisión:** Registre el código de la admisión dado 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** **16 -** **Texto de la queja o reclamo:** Registre el texto de la queja o reclamo formulada por el consumidor financiero cuando se diligencie la inconformidad en alguna herramienta dispuesta por la entidad vigilada. De lo contrario remita el documento contentivo de la queja o reclamo.

**Columna** **17 -** **Anexos de la queja o reclamo:** Indique si la queja o reclamo tiene anexos 1 = SI 2 = NO.

**Columna 18 - Ente de control:** En caso en que aplique, registre el código del ente de control que realizó el traslado la queja o reclamo a la entidad vigilada, de acuerdo con la codificación de ente 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.