

**Procedimiento de Peticiones, Quejas o
Reclamos y/o Sugerencias**

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Marcela Bischoff Gallego	Analista de Productividad y Calidad		21 de febrero de 2018
Revisó	Jorge H. Alvarez Restrepo	Secretario General		21 de febrero de 2018
Aprobó	Jorge H. Alvarez Restrepo	Secretario General		21 de febrero de 2018

1. ASPECTOS GENERALES

Responsable	Analista de Productividad y Calidad
Objetivo	Dar a conocer el procedimiento para gestionar las Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencias que los consumidores financieros registren en la compañía.
Alcance	Este procedimiento abarca desde la radicación de las Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencias, por parte de los Consumidores Financieros, la asignación a las áreas correspondientes, seguimiento a las mismas, la presentación del informe tanto a la Junta Directiva como al Comité de Presidencia en la periodicidad respectiva hasta la transmisión de los formatos a los entes de Control.

1.1. DEFINICIONES

- **Petición:** Solicitud verbal o escrita expresada por un cliente, la cual va enfocada a las posibles modificaciones de las relaciones contractuales vigentes. No se entenderán por peticiones las reestructuraciones, refinanciaciones o aquellas a las que le aplique la ley de insolvencia. (Se cuenta con 10 días hábiles siguientes al recibido de dicha comunicación para dar respuesta).
- **Queja o Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de ésta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda¹. (Se cuenta con 15 días hábiles siguientes al recibido de dicha comunicación para dar respuesta).
- **Entidades Vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia².
- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien ARCO Grupo BANCOLDEX, establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de ARCO Grupo BANCOLDEX.
- **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de acuerdos preliminares con ARCO Grupo BANCOLDEX, respecto de los productos o servicios ofrecidos por la compañía.

¹ Ley No. 1328 del 15 de Julio de 2009

² Ley No. 1328 del 15 de Julio de 2009

- **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de ARCO Grupo BANCOLDEX.
- **Sugerencia:** Propuesta realizada por el cliente y que tiene como propósito la búsqueda de mejora en el servicio. (Se cuenta con 5 días hábiles siguientes al recibido de dicha comunicación para dar respuesta).
- **Workflow (Flujo de Trabajo):** Se define como la automatización de un proceso de negocio, sea parcial o totalmente, durante el cual documentos, información o tareas son entregados desde un participante a otro para la ejecución de otra acción, de acuerdo a un conjunto de reglas y procedencias". También permite establecer un mecanismo de control que asegura una secuencia de acciones y que estas acciones las ejecuten determinadas personas en un plazo preestablecido³.

2. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

2.1. CONDICIONES GENERALES

- Este procedimiento hace parte del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, para la atención eficaz de las Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencias que formulen los consumidores financieros.
- El documento que se reciba como Derecho de Petición el cual deberá entenderse como la comunicación enviada por el Consumidor Financiero en la cual se haga uso del Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia o del Artículo 6 del Código Contencioso Administrativo o quien invoque dicho derecho, se deberá remitir a la Secretaria General.

Nota: Conforme al Código contencioso Administrativo, todas las solicitudes de los Consumidores Financieros, deberán ser tratadas como un Derecho de Petición.

- Para presentar una Peticiones, Queja o Reclamo, sugerencia y/o solicitud de información comercial, el consumidor financiero cuenta como mínimo con estas opciones:
 - ➔ **Página Web:** El consumidor financiero tendrá la opción de registrar su Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencia, para posteriormente poder hacer seguimiento en línea a las mismas.
 - ➔ **Correo:** Por medio de una carta dirigida a ARCO Grupo BANCOLDEX, el consumidor financiero radica su Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencia.

³ Workflow.org

- ➔ Correo Electrónico: El Consumidor Financiero podrá radicar su Petición Queja o Reclamo, lo podrá hacer por medio de una comunicación al correo electrónico de cualquiera de los funcionarios de ARCO Grupo BANCOLDEX.
 - ➔ Llamada telefónica: El consumidor financiero puede llamar a las instalaciones de ARCO Grupo BANCOLDEX, y radicar su Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencia.
 - ➔ Personal: El Consumidor Financiero podrá igualmente presentar su Petición, Queja o Reclamo de forma directa (verbal) y personal en las instalaciones de ARCO Grupo BANCOLDEX.
 - ➔ Adicionalmente, ARCO Grupo BANCOLDEX cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero al cual también se le pueden dirigir las Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencia.
- Para las PQRS que ingresen a los correos electrónicos de los funcionarios de la Compañía o que sean recibidas verbalmente (personal o por llamadas telefónicas), deberán ser remitidas a la Unidad de Productividad y Calidad en un término menor o igual a dos (2) días hábiles con el fin de iniciar el proceso de su respuesta y evitar así los vencimientos de términos legales.
 - La Analista de Productividad y Calidad, revisará la base de datos donde se registran las Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencia realizadas, para hacer seguimiento a los registros de los consumidores financieros.
 - Una vez radicada la Petición, Queja o Reclamo y/o sugerencia, ARCO Grupo BANCOLDEX tendrá el término legal correspondiente y que se encuentra señalado en las definiciones de este documento. No obstante, lo anterior, y en caso de no poder responder la PQR en el tiempo establecido, se deberán cumplir con los siguientes controles ©:
 - a) Dos días antes del vencimiento de la PQR, el Analista de Productividad y Calidad deberá enviar una alerta a la unidad encargada de la respuesta.
 - b) Un día antes del vencimiento de la PQR, si no se ha dado respuesta a la misma, la Unidad responsable del trámite, deberá enviar una comunicación al Consumidor Financiero, informando las razones del porque no se ha dado respuesta y la fecha en la cual a más tardar recibirá la respuesta pertinente.
 - c) Un día después del vencimiento de la PQR, y en caso de no haber recibido copia de la respuesta, el Analista de Productividad y Calidad informará al Secretario General, quien convocará a un Comité Extraordinario del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, donde se citará de igual forma a la Unidad Responsable de la respuesta, quien

deberá informar a los asistentes a la reunión las razones del incumplimiento de los tiempos establecidos y donde deberá comprometerse para dar la respuesta máximo al día siguiente de dicha sesión.

- d) Si transcurridos dos días después de la intervención del Comité SAC, no se cuenta con la respuesta pertinente, el Analista de Productividad y Calidad deberá informar al Secretario General quien dará a conocer al Presidente de la Compañía sobre la situación presentada y tomará las medidas que considere pertinentes para dar la respuesta inmediata a la PQR.

Nota: En caso que la Superintendencia Financiera de Colombia traslade una queja o reclamo a la entidad, la cual sea denominada "Queja Expres", se deberá actuar conforme a lo estipulado por dicha superintendencia en la circular externa 052de diciembre de 2015.

- El Comité SAC, está integrado por la Secretaría General, Vicepresidencia Financiera y Administrativa, Vicepresidente Comercial, el Líder y/o Analista de Inteligencia de Negocios y el Analista de Productividad y Calidad se reunirán una vez al trimestre o cuando amerite, con el fin de hacer seguimiento al proceso de Gestión del Sistema de Atención al Consumidor, revisión de los indicadores y capacitaciones a que haya lugar; igualmente evaluará las posibles quejas y/o reclamos que se deban reportar como SARO, SARLAFT o al Defensor de Consumidor Financiero.
- No se podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que ARCO Grupo BANCOLDEX tenga en su poder o que se puedan conseguir en sus archivos.
- Si una Petición, Queja o Reclamo y/o sugerencia no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, cuando se reciban las mismas, se le indicará al consumidor financiero los documentos que faltan. Si este insiste en la radicación de la petición, queja o reclamo y/o sugerencia, esta se recibirá dejando constancia expresa de las advertencias que les fueron hechas.
- Si la información o documentos que proporcione el consumidor financiero al radicar la Petición, Queja o Reclamo y/o sugerencia, no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez con toda precisión el aporte de lo que haga falta.
- Cuando el consumidor financiero presente los nuevos documentos e información, con el propósito de satisfacer el requerimiento, se inicia nuevamente a correr los términos de tiempo definidos para dar respuesta a las Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencia.

- Se prohíbe el requerimiento de nuevos documentos al consumidor financiero, una vez éste ha atendido la primera solicitud de información.
- Para las Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencia que lleguen por correo, comenzará a contarse su término de respuesta una vez esta llega a la entidad.
- Si ARCO Grupo BANCOLDEX no es la entidad competente para responder la Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencia, enviará una comunicación al consumidor financiero, durante el término legal informándole de la imposibilidad de resolver la comunicación con las referencias antes mencionadas, y dando traslado a la autoridad competente.
- Si las Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencia es verbal, la persona que lo reciba deberá redactar un correo electrónico dirigido a la Analista de Productividad y Calidad informando los hechos ocurridos y los datos del Consumidor Financiero con el fin de poder dar la respuesta correspondiente. Es de aclarar que, para las solicitudes verbales, se deberá emitir una comunicación escrita dando respuesta a la solicitud presentada.
- Se entenderá que el consumidor financiero ha desistido de su solicitud, si hecho el requerimiento de complementar los requisitos, los documentos o la información, este no da respuesta en término de dos meses (60 días). Lo anterior implicará el archivo de la solicitud sin perjuicio que el consumidor financiero presente posteriormente una nueva solicitud.
- El consumidor financiero podrá desistir en forma expresa en cualquier tiempo de las Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencia instaurados ante ARCO Grupo BANCOLDEX.
- Si la Petición, Queja o Reclamo y/o sugerencia, es radicada al Defensor del Consumidor Financiero, este debe comunicarla a la Analista de Productividad y Calidad, para comenzar la respectiva gestión (ver, Reglamento Defensor del Consumidor Financiero de ARCO Grupo BANCOLDEX).
- Si la radicación es una sugerencia, ARCO Grupo BANCOLDEX analizará la misma y tomará la decisión de aceptarla o no, según corresponda.
- Si algún funcionario de la compañía no presta la debida atención a las Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencia de los consumidores financieros, se procederá a realizar lo designado en el Reglamento Interno de Trabajo.
- La solicitud debe incluir como mínimo, la siguiente información del consumidor financiero:

- Los datos de identificación, dirección, ciudad, número telefónico, fax o correo electrónico.
- Si presentó reclamación previa ante la entidad, enunciar el área o funcionario a la cual se dirigió, indicando la fecha de ésta.
- Hechos, razones y causas de la PQRS.
- Solución concreta que espera de la entidad.
- Para el caso que un Consumidor Financiero ejerza el derecho consagrado en la Ley 1581 de 2012, donde su objetivo principal es la Protección de datos sensibles a los que la entidad tiene acceso (ver CO-SA-MA-002 Manual para la Administración y Protección de las Base de Datos), deberá seguir el siguiente procedimiento:
 - a) Las Consultas (consultar información personal del titular que repose en cualquier base de datos) se formulara por el medio habilitado por el responsable y el encargado del tratamiento de la información, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta. La solicitud, deberá ser atendida en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no pueda ser atendida la consulta en dicho plazo, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta la cual no podrá superar 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
 - b) Los Reclamos (el Titular o Causahabiente que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión), se presentará ante el Responsable o el Encargado del tratamiento de la información, y el reclamo deberá seguir los requisitos mencionados en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012, que son:
 - ✓ Identificación del titular
 - ✓ Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
 - ✓ Dirección
 - ✓ Documentos que se quieran hacer valer

Si el reclamo no cumple con estos requisitos se deberá informar al interesado dentro de los 5 días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas, si transcurridos dos meses no se subsana se entenderá que el interesado desistió del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlos, dará traslado a quien corresponda un término máximo de dos (2) días hábiles e informara de esta situación al interesado.

Recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos días hábiles. Se deberá mantener esa leyenda hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo. Cuando no fuere posible dar respuesta dentro este plazo se deberá informar al interesado los motivos de la demora y la fecha en la que se atenderá el reclamo, la cual no puede exceder de 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Nota: La anterior información no es objeto de reporte a la Superintendencia Financiera de Colombia, ni será monitoreada ni controlada por el Analista de Productividad y Calidad si no por el responsable y encargado de tal trámite.

Control de Formatos Estadísticos Superintendencia Financiera de Colombia

La Unidad Productividad y Calidad, debe:

- Diligenciar el formato "Informe Estadístico de Reclamaciones-Entidades" (Informe No. 54, proforma F.0000-116, formato 379)

Este formato deberá ser diligenciado con base en la información estadística correspondiente a las quejas o reclamos que presenten los consumidores financieros ante cualquier área de la Compañía.

- Coordinar el envío del informe elaborado por el Defensor del Consumidor Financiero de ARCO Grupo BANCOLDEX, denominado "Informe Estadístico de Reclamaciones-Defensores del Cliente", (Informe No. 41, proforma F.0000-98 formato 378), este formato deberá ser diligenciado por parte del Defensor del Consumidor Financiero de ARCO Grupo BANCOLDEX, con la información estadística correspondiente a las reclamaciones que presenten los consumidores financieros ante la Compañía.

Tanto el formato 378 como el 379, deberán ser remitidos a la Superintendencia por parte de la Unidad de Productividad y Calidad y deberán ir suscritos con la firma digital de un Representante Legal de la entidad.

- Informar a la Superintendencia Financiera, sobre las reclamaciones que los consumidores financieros de la entidad, incluyendo copia de las mismas, hayan interpuesto en contra del Defensor del Consumidor Financiero. Es preciso aclarar que para estas reclamaciones no existe formato ni instructivo que deba ser diligenciado para estos efectos.
- Se establece que la periodicidad de envío de los informes será trimestral, con corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre

de cada año, dentro de los ocho (8) primeros días hábiles siguientes a la fecha de corte.

2.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividades	Responsables	Registro
1.	<p>Recibir la Petición, Queja o Reclamo y/o sugerencia.</p> <p>Nota 1: Si la Petición, Queja o Reclamo y/o sugerencia es recibida por cualquier funcionario de la Compañía o por el Defensor del Consumidor Financiero, estos deben informar a la Analista de Productividad y Calidad por correo electrónico.</p> <p>Nota 2: Para el caso de las solicitudes recibidas verbalmente, el funcionario quien la recibe, deberá remitir un correo electrónico a la Analista de Productividad y Calidad especificando lo ocurrido (Petición, queja o reclamo), nombre del Consumidor Financiero, y datos pertinentes para hacer llegar correctamente la respuesta.</p>	<p>Todos los funcionarios de la Compañía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Página Web - Correo electrónico - Correo Certificado - Teléfono / Fax - Defensor del Consumidor Financiero - Superintendencia Financiera de Colombia
2.	<p>Registrar la Petición, Queja o Reclamo y/o sugerencia. ©</p>	<p>Analista de Productividad y Calidad</p>	<p>CO-SA-FR-001 Registro de Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencias</p>
3.	<p>Enviar y/o asignar las Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencia a la Unidad Correspondiente.</p>	<p>Analista de Productividad y Calidad</p>	<p>Correo Electrónico y/o Workflow</p>
4.	<p>Analizar la Petición, Queja o Reclamo.</p> <p>Nota: Si se requiere solicitar información adicional al</p>	<p>Unidad Correspondiente</p>	<p>Correo electrónico y/o carta</p>

No	Actividades	Responsables	Registro
	<p>consumidor financiero, la cual ayude a soportar la Petición, Queja o Reclamo, o sea necesaria para dar respuesta a la solicitud, debe hacerse una sola vez.</p> <p>Si no se requiere información adicional, continuar con la actividad número 6.</p>		
5.	<p>Recibir y analizar la información suministrada por el consumidor financiero.</p>	<p>Unidad Correspondiente</p>	<p>N/A</p>
6.	<p>Enviar respuesta al Consumidor Financiero, con copia a la Analista de Productividad y Calidad; dicha respuesta deberá ser de forma concreta, clara, suficiente, oportuna, y no deberá superar los siguientes tiempos:</p> <p>Peticiones: 10 días hábiles Queja o Reclamos: 15 días hábiles</p> <p>Nota 1: Si es necesario, la respuesta se elaborará con el apoyo de la Secretaría General y la Analista de Productividad y Calidad y se deberá suministrar todos los soportes e información correspondiente a la PQR, con el fin de atender adecuadamente su trámite.</p> <p>Nota 2: En caso que la solicitud se haya recibido por medio del Defensor del Consumidor Financiero o por la Superintendencia Financiera de Colombia, se deberá enviar una copia de la respuesta a dichas entidades.</p>	<p>Unidad Correspondiente</p>	<p>Carta escrita ó Correo electrónico</p>

No	Actividades	Responsables	Registro
	<p>Es de aclarar que la respuesta no podrá ser en ningún caso de manera verbal y deberá ser firmada y avalada por los Vicepresidentes o Presidente de la Compañía.</p>		
7.	<p>Presentar un informe teniendo en cuenta como mínimo los siguientes temas: ©</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comportamiento de las PQRS ▪ Indicadores descriptivos: Los cuales reflejarán el estado del sistema. (ver ficha técnica de indicadores) ▪ Indicadores Prospectivos: Propender por identificar posibles peticiones, quejas o reclamos. (Dichos indicadores prospectivos serán presentados una vez se cuente con el historial necesario para la identificación de los mismos). ▪ Capacitaciones a funcionarios y educación financiera a los consumidores financieros: Estado de capacitaciones y resultados de las mismas. Estas se presentarán a las respectivas instancias teniendo en cuenta la periodicidad de las mismas <p>Periodicidad y Responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité SAC: Se debe presentar trimestralmente y está a cargo del Líder y/o Analista de Inteligencia de 	<p>Líder y/o Analista Inteligencia de Negocios/ Analista de Productividad y Calidad / Líder del proceso</p>	<p>Actas</p>

No	Actividades	Responsables	Registro
	<p>Negocios y la Analista de Productividad y Calidad quien presentará únicamente lo relacionado a las PQRs, el resto de temas está a cargo del Líder y/o Analista de Inteligencia de Negocios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Presidencia: Se debe presentar trimestralmente y está a cargo del Líder del Proceso. ▪ Junta Directiva: Se debe presentar semestralmente y está a cargo del Líder del Proceso. 		
8.	Determinar si las PQR presentadas en Comité, son objeto de reporte a la Unidad de Riesgo y/o Defensor del Consumidor Financiero.	Comité SAC	Acta de Comité SAC
9.	Enviar trimestralmente los informes correspondientes al estado de las PQR al ente de control correspondiente.	Analista de Productividad y Calidad	Formatos estadísticos

3. CONTROLES

Puntos de Control	Los controles del presente procedimiento se encuentran identificados con © en la descripción de actividades.
--------------------------	--

4. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Actualización	Descripción de la Actualización	Responsable de la Actualización
1	13 de diciembre de 2010	Versión Inicial	N/A
2	17 de marzo de 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluyó el Vicepresidente de Riesgo al Comité SAC. • Se incluyeron las actividades 4, 5 y 6, con el fin de aclarar que solo las quejas y/o 	N/A

Versión	Fecha Actualización	Descripción de la Actualización	Responsable de la Actualización
		reclamos pueden pasarse a la Unidad de Riesgo ó al Defensor del Consumidor Financiero, y esto será analizado en el Comité SAC.	
3	15 Octubre de 2011	<ul style="list-style-type: none"> Se elimina la Vicepresidencia de Riesgo de la conformación del Comité SAC, lo anterior debido a que esa Vicepresidencia interviene en el evento que el Comité SAC considere registrar algún evento como Riesgo Operacional. Se incluye el manejo de las Solicitudes de información Comercial. 	Analista SAC
4	30 de Noviembre de 2012	<ul style="list-style-type: none"> Se elimina la información referente a las solicitudes de información Comercial En el numeral 2.2 Condiciones Generales, se incluyen los controles a tener en cuenta al momento del incumplimiento de los tiempos establecidos para las PQR Se actualizan las actividades del procedimiento. 	Analista SAC
5	16 de Abril de 2013	Se incluye el procedimiento a seguir en caso que un Consumidor Financiero ejerza el derecho consagrado en la Ley 1581 de 2012, donde su objetivo principal es la Protección de datos sensibles a los que la entidad tiene acceso (Página 7).	Directora Unidad Jurídica
6	20 de Agosto de 2013	Se actualiza el proceso al que pertenece el SAC Antes: Sistema de Atención al Consumidor Financiero Ahora: Gestión de Operaciones	Analista de Productividad y Calidad Analista de Riesgos

Versión	Fecha Actualización	Descripción de la Actualización	Responsable de la Actualización
		<p>de Colocación (Inteligencia de Negocios)</p> <p>Se define como responsable del SAC al Líder Inteligencia de Negocios (Unidad de Inteligencia de Negocios) y se elimina el cargo de analista SAC (Unidad del Sistema de Atención al Consumidor Financiero).</p>	
7	02 de Mayo de 2014	<p>Se actualiza el responsable del documento; se hace la misma actualización en el numeral 2.2 Descripción de Actividades, antes Líder Inteligencia de Negocios ahora Analista de Productividad y Calidad.</p> <p>Actualización de los literales C y d del numeral 2.1 Condiciones Generales.</p> <p>Se elimina el siguiente párrafo:</p> <p><i>"Teniendo en cuenta lo anterior, se interrumpirán los términos establecidos para que Leasing Bancoldex responda a la Peticiones, Quejas o Reclamos."</i></p> <p>Se incluye a la Analista de Productividad y Calidad en el Comité SAC.</p>	Analista de Productividad y Calidad
8	14 de Mayo de 2014	Se incluye en la actividad No. 7 la periodicidad y los responsables para cada informe.	Analista de Productividad y Calidad
9	29 de Agosto de 2014	Se incluye la definición de Workflow y la actividad No. 10	Analista de Productividad y Calidad Líder Inteligencia de Negocios
10	05 de Diciembre de	Se incluye al Analista de Inteligencia de Negocios y se	Analista de Productividad y

Versión	Fecha Actualización	Descripción de la Actualización	Responsable de la Actualización
	2014	actualizan los códigos tanto del documento como de los formatos (antes CO-IN-PR-001 ahora CO-SA-PR-001).	Calidad
11	06 de Mayo de 2016	<p>En el numeral 2.1. Condiciones Generales, se incluye el párrafo correspondiente a que las PQRS se deberán trasladar a la Unidad de Productividad y Calidad en un término menor o igual a dos días hábiles seguidos a su recepción; igualmente, se incluye la nota seguida al literal d, del mismo numeral.</p> <p>Se actualizan las actividades No. 1 y 6</p>	Analista de Productividad y Calidad
12	21 de febrero de 2018	<p>Se actualiza el logo y nombre de la Compañía, antes Leasing Bancoldex.</p> <p>Se elimina la actividad No. 10 correspondiente a: <i>“Anualmente se realizará un monitoreo cruzando la base de datos de los funcionarios que para ese momento estén vinculados directamente con la Compañía, contra los perfiles creados en el sistema corroborando así que los funcionarios cuenten con su respectivo perfil en el Workflow.</i></p> <p><i>Nota: La información será solicitada a Talento Humano y a la Unidad de Tecnología respectivamente.”</i></p>	Analista de Productividad y Calidad

5. Anexos

N/A