MANUAL DE PQRSF

Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S.

---

1. INTRODUCCIÓN

APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S., comprometida con la excelencia en el servicio y la satisfacción de sus clientes, adopta el presente Manual de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), con el propósito de establecer lineamientos claros, oportunos y transparentes para la recepción, gestión, seguimiento y respuesta de las solicitudes presentadas por sus clientes y demás grupos de interés.

Este manual se encuentra alineado con la normatividad colombiana vigente en materia de atención al consumidor, protección de datos personales, derecho de petición y buenas prácticas de servicio al cliente.

---

2. OBJETIVO

Establecer los parámetros, lineamientos y responsabilidades para la adecuada atención, gestión, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), garantizando una atención oportuna, clara, eficiente y conforme con la normatividad colombiana vigente, fortaleciendo así la satisfacción y confianza de los clientes de APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S.

---

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los colaboradores, contratistas, proveedores y áreas de APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S. involucrados en la recepción, gestión, análisis, respuesta y cierre de las PQRSF presentadas por clientes, usuarios, proveedores o terceros interesados, a través de cualquiera de los canales de atención habilitados por la compañía.

---

4. MARCO NORMATIVO

El presente manual se fundamenta en las siguientes disposiciones legales y regulatorias vigentes en Colombia:

- Constitución Política de Colombia – Artículo 23 (Derecho de Petición).
- Ley 1755 de 2015 – Regulación del Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.
- Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales.
- Decreto 1377 de 2013 – Reglamentación parcial de la Ley 1581 de 2012.
- Ley 1266 de 2008 – Habeas Data financiero.
- Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, cuando aplique.
- Norma ISO 9001:2015 – Gestión de la Calidad y Satisfacción del Cliente.
- Demás normas complementarias y concordantes aplicables.

---

5. DEFINICIONES

5.1 Cliente

Persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o se beneficia de los productos y/o servicios ofrecidos por APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S.

5.2 Petición

Solicitud respetuosa presentada por un cliente o usuario con el fin de obtener información, orientación, documentos, consultas o soluciones relacionadas con los servicios prestados por la compañía.

5.3 Queja

Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta, atención o actuación de un colaborador, proceso, canal o servicio prestado por la compañía.

5.4 Reclamo

Manifestación mediante la cual el cliente solicita revisión, corrección o solución frente a una situación relacionada con la prestación del servicio, aspectos económicos, contractuales o administrativos.

5.5 Sugerencia

Propuesta, recomendación o aporte presentado por el cliente con el propósito de contribuir al mejoramiento de los servicios, procesos o atención brindada por la compañía.

5.6 Felicitación

Manifestación positiva mediante la cual el cliente expresa satisfacción por la calidad del servicio, atención recibida o experiencia con la compañía.

5.7 PQRSF

Sigla utilizada para identificar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

5.8 Radicado

Número único asignado automáticamente por el sistema para identificar y realizar seguimiento a cada PQRSF.

5.9 Satisfacción del Cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que sus necesidades y expectativas han sido atendidas conforme a los servicios ofrecidos por la organización.

---

6. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención de PQRSF en APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S. se fundamenta en los siguientes principios:

- Respeto y trato digno.
- Transparencia y confidencialidad.
- Oportunidad en las respuestas.
- Claridad y precisión en la información.
- Protección de datos personales.
- Trazabilidad y seguimiento.
- Mejora continua.
- Orientación al cliente.

---

7. CANALES DE ATENCIÓN

APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S. dispone de los siguientes canales para la recepción de PQRSF:

7.1 Canal Presencial

Atención directa en las oficinas autorizadas por la compañía.

7.2 Canal Telefónico

Líneas de atención al cliente habilitadas para orientación y radicación de solicitudes.

7.3 Canal Virtual

- Página web institucional.
- Formulario web de PQRSF.
- Correo electrónico corporativo.
- Chatbot o canales digitales habilitados.

7.4 Redes Sociales

Canales oficiales autorizados para orientación y direccionamiento.

---

8. RESPONSABILIDADES

8.1 Área de Experiencia de Cliente

- Recibir y radicar las PQRSF.
- Validar información del cliente.
- Hacer seguimiento a los tiempos de respuesta.
- Garantizar la trazabilidad del caso.
- Notificar la respuesta al cliente.

8.2 Áreas Responsables

- Analizar cada solicitud.
- Recopilar información necesaria.
- Emitir respuesta clara y completa.
- Cumplir los tiempos establecidos.

8.3 Área Jurídica

- Atender requerimientos legales.
- Gestionar derechos de petición.
- Revisar respuestas con implicaciones legales.
- Garantizar cumplimiento normativo.

8.4 Todos los Colaboradores

- Direccionar adecuadamente las PQRSF.
- Brindar orientación respetuosa.
- Proteger la confidencialidad de la información.

• Reportar oportunamente las solicitudes recibidas.

---

9. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Toda información suministrada por los clientes será tratada conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables en materia de protección de datos personales.

La compañía garantizará:

• Uso adecuado y confidencial de la información.
• Acceso restringido a datos sensibles.
• Conservación segura de registros.
• Atención de consultas y reclamos relacionados con Habeas Data.
• Autorización previa cuando sea requerida.

---

10. POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S. se compromete a:

• Atender todas las solicitudes de manera respetuosa y objetiva.
• Proporcionar información clara y verificable.
• Responder dentro de los términos legales.
• Mantener canales de atención accesibles.
• Medir permanentemente la satisfacción del cliente.
• Implementar acciones de mejora continua.

---

11. TIEMPOS DE RESPUESTA

11.1 Derecho de Petición

De conformidad con la Ley 1755 de 2015:

Tipo de Solicitud	Tiempo Máximo de Respuesta
Peticiones de interés general o particular	15 días hábiles
Solicitud de documentos o información	10 días hábiles
Consultas	30 días hábiles

11.2 Quejas y Reclamos

Las quejas y reclamos deberán responderse dentro de un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su recepción.

11.3 Solicitudes Operativas y Administrativas

Asunto	Tiempo de Respuesta
Tabla de amortización	15 días hábiles
Paz y salvo	15 días hábiles
Declaración de ingresos	15 días hábiles
Detalle de crédito	15 días hábiles
Protección de datos personales	15 días hábiles
Certificados de deuda	15 días hábiles
Solicitud de crédito	15 días hábiles
Abono a capital	15 días hábiles
Estado de aprobación de crédito	15 días hábiles
Documentación crediticia	10 días hábiles
Activación de seguros	30 días hábiles

En caso de requerirse ampliación del plazo legal, el cliente será informado oportunamente indicando las razones y la nueva fecha estimada de respuesta.

---

12. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRSF

12.1 Recepción de la Solicitud

Las PQRSF podrán recibirse a través de cualquiera de los canales autorizados.

Todo colaborador que reciba una solicitud deberá remitirla inmediatamente al Área de Experiencia de Cliente para su validación y radicación formal.

12.2 Radicación

Página Web

El cliente podrá ingresar al portal web institucional y diligenciar el formulario de PQRSF con:

- Datos de identificación.
- Información de contacto.
- Tipo de solicitud.
- Descripción detallada.
- Documentos adjuntos.

Una vez registrada la solicitud, el sistema generará automáticamente un número de radicado.

Módulo Interno de Gestión

El colaborador encargado deberá:

1. Seleccionar el canal de recepción.
2. Validar la identidad del cliente.
3. Registrar el tipo de solicitud.
4. Asociar asunto, pagaré o producto relacionado.
5. Adjuntar soportes requeridos.
6. Generar el número de radicado.

12.3 Validación de la Solicitud

Se verificará:

- Identificación del solicitante.
- Competencia de la compañía.
- Integridad de la información.
- Existencia de soportes requeridos.

Si la información está incompleta, se solicitará subsanación al cliente.

12.4 Análisis y Gestión

El área responsable realizará:

- Investigación del caso.
- Revisión documental.
- Validación de antecedentes.
- Definición de respuesta o solución.

12.5 Elaboración de Respuesta

Toda respuesta deberá:

- Ser clara, precisa y coherente.
- Estar redactada en lenguaje comprensible.
- Incluir fundamento normativo cuando aplique.
- Informar acciones realizadas.
- Evitar términos ambiguos.

12.6 Notificación al Cliente

La respuesta podrá notificarse mediante:

- Correo electrónico.
- Página web.
- Comunicación física.
- Llamada telefónica.
- Módulo de seguimiento.

12.7 Cierre de la PQRSF

Una PQRSF se considerará cerrada cuando:

- Se haya emitido respuesta definitiva.
- El cliente haya sido notificado.
- Se encuentren cargados los soportes respectivos.
- Se registre el cierre en el sistema.

---

13. MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los colaboradores de APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S. deberán:

13.1 Durante la Atención

- Saludar cordialmente.
- Identificarse adecuadamente.
- Escuchar activamente al cliente.
- Mantener tono respetuoso y profesional.
- Brindar información clara y completa.
- Confirmar comprensión de la solicitud.

13.2 Conductas Prohibidas

- Interrumpir al cliente.
- Utilizar lenguaje inapropiado.
- Suministrar información sin validación.
- Divulgar datos confidenciales.
- Ignorar solicitudes.
- Generar discusiones con el cliente.

13.3 Manejo de Clientes Inconformes

- Mantener la calma y empatía.
- Escuchar sin interrumpir.
- Validar la inconformidad.
- Explicar el procedimiento.
- Escalar el caso cuando sea necesario.

---

14. MANUAL DE ESCALAMIENTO

Las PQRSF deberán escalarse cuando:

- Existan riesgos legales o reputacionales.
- Se involucren autoridades.
- Se presenten amenazas o conflictos.
- Exista reincidencia.
- Se superen tiempos establecidos.
- La respuesta requiera validación jurídica.

Niveles de escalamiento:

Nivel	Responsable
Nivel 1	Experiencia de Cliente
Nivel 2	Coordinación o Jefatura
Nivel 3	Dirección Jurídica
Nivel 4	Gerencia General

---

15. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La compañía podrá realizar encuestas posteriores a la atención de PQRSF con el fin de:

- Medir satisfacción del cliente.
- Identificar oportunidades de mejora.
- Evaluar calidad del servicio.
- Implementar acciones correctivas.

---

16. INDICADORES DE GESTIÓN

Se implementarán indicadores de seguimiento tales como:

- Tiempo promedio de respuesta.
- Número de PQRSF recibidas.
- PQRSF resueltas dentro del término.
- Nivel de satisfacción del cliente.
- Reincidencia de solicitudes.
- Principales causas de reclamación.

---

17. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los registros relacionados con PQRSF deberán conservarse conforme a la política documental de la compañía y la normatividad vigente.

La información podrá almacenarse en medios físicos o digitales garantizando:

- Integridad.
- Disponibilidad.
- Confidencialidad.
- Trazabilidad.

---

18. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información relacionada con clientes y PQRSF tendrá carácter confidencial y únicamente podrá ser utilizada para los fines autorizados por la compañía y la ley.

---

19. ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

La compañía analizará periódicamente las PQRSF con el fin de:

- Identificar causas recurrentes.
- Implementar mejoras en procesos.
- Reducir tiempos de respuesta.
- Fortalecer la experiencia del cliente.
- Prevenir reincidencias.

---

20. VIGENCIA

El presente Manual de PQRSF entra en vigencia a partir de su aprobación por la Gerencia General de APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S. y permanecerá vigente hasta su modificación o actualización.

---

21. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Responsable
1.0	Mayo 2026	Creación y actualización integral del Manual PQRSF	APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S.

---

22. ANEXOS

Anexo 1. Formato de Registro PQRSF

Debe contener como mínimo:

- Fecha de radicación.
- Número de radicado.
- Nombre del cliente.
- Documento de identidad.
- Canal de recepción.
- Tipo de solicitud.
- Descripción.
- Responsable.
- Fecha de respuesta.
- Estado.

Anexo 2. Protocolo de Atención Telefónica

1. Saludo institucional.
2. Validación de identidad.
3. Escucha activa.
4. Registro de solicitud.
5. Confirmación de radicado.
6. Información de tiempos de respuesta.
7. Cierre cordial.

Anexo 3. Política de Tratamiento de Datos

Toda solicitud relacionada con datos personales será atendida conforme a la Ley 1581 de 2012 y las políticas internas de tratamiento de información de APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S.