

TIPO DE PQR	DEFINICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
PETICIÓN	Toda solicitud diferente a quejas, consultas, reclamos o petición de documentos que realicen los consumidores financieros.	15 DÍAS
QUEJA	Manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la Cooperativa o una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.	15 DÍAS
RECLAMOS	Solicitud de corrección, actualización o supresión de la información contenida en un registro individual en nuestra base de datos o en la de un operador de información.	15 DÍAS
CONSULTA	Solicitud de información personal del titular, que repose en nuestra base de datos. Se deberá suministrar a estos, debidamente identificados, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con su Identificación.	15 DÍAS
PETICIÓN DOCUMENTOS	Solicitud de un documento o soporte de productos, transacciones o movimientos de los consumidores financieros que reposen en los archivos de la Cooperativa.	10 DÍAS
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Manifestaciones del Consumidor Financiero con el propósito de expresar ideas sobre posibles mejoras a los productos y/o servicios y comunicaciones al reconocimiento del buen servicio.	