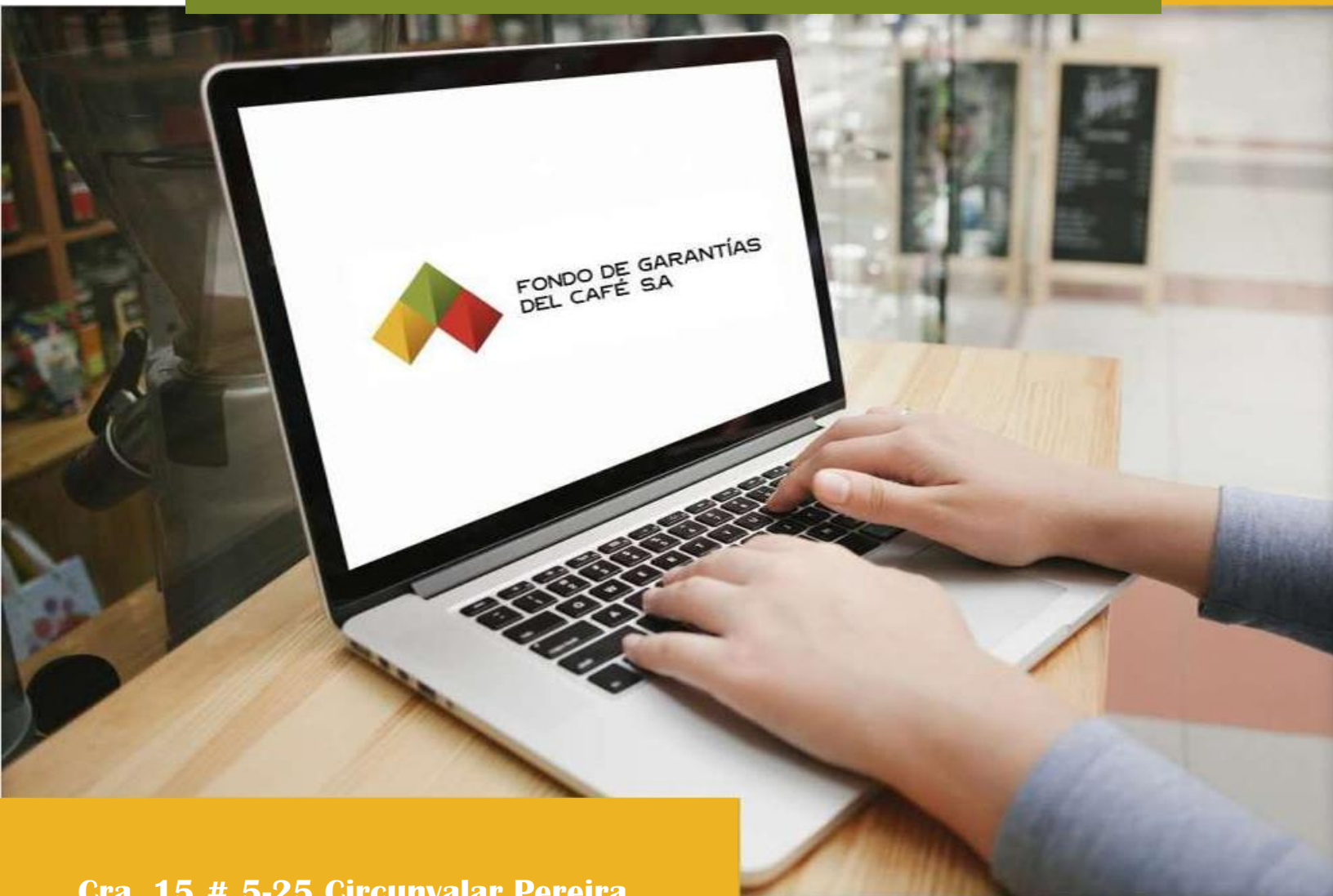


Instructivo del portal de PQRS **FONDO GARANTÍAS DEL CAFÉ S.A**



Cra. 15 # 5-25 Circunvalar Pereira
(6) 340 0572 -Ext 401
WWW.garantiasdelcafe.com

PBX: 606 340 0572 - 606 340 0812 - 606 340 0931

FONDO DE GARANTÍAS DEL CAFÉ SA

INICIO NOSOTROS SERVICIOS DEUDORES NOTICIAS CONTACTO

Tu Bienestar Financiero
ES NUESTRO COMPROMISO

Facilitamos el acceso al **CRÉDITO** para que más **colombianos** vivan con tranquilidad y **proyecten su futuro.**

<https://garantiasdelcafe.com/>


INGRESO

Al ingresar a www.garantiasdelcafe.com, encontrarás el botón "**PQRS**" ubicado en la parte superior derecha de la página, así como también al final de la página principal, lo que permite acceder fácilmente al formulario desde diferentes secciones del sitio web.



A través de esta opción podrás registrar tus Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias de forma rápida, sencilla y segura.

CREACIÓN DE PQRS



Después de hacer clic en el ícono, se mostrará la pantalla principal para la Creación de **PQRS**, donde encontrará la información necesaria para diligenciar la PQRS en línea.

ACLARACIONES SOBRE LAS PQRS

Antes de diligenciar la **PQRS**, es indispensable que el titular identifique correctamente el tipo de solicitud que desea registrar ante el **FONDO DE GARANTÍAS DEL CAFÉ S.A.**, Esto permitirá un adecuado direccionamiento, análisis y respuesta por parte del Fondo, garantizando el correcto tratamiento de la información y el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.

A continuación, se presentan las definiciones de cada uno de los componentes de la **PQRS**, con el fin de facilitar su correcta clasificación:



P - PETICIÓN

Puede ser la solicitud de forma verbal o escrita donde se solicite a la empresa su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser que realicen una acción o simplemente solicitar cierta información.

Q - QUEJA

Es la inconformidad que presenta el usuario, ya sea de manera verbal o escrita, para mostrar su disgusto hacia cierto proceso, ejecutivo de atención o departamento de una empresa.

R - RECLAMO

Es la demanda de un servicio que hace el cliente, ya sea de manera verbal o escrita de insatisfacción por el incumplimiento de un derecho que no se ha respetado o se ha visto amenazado, ocasionado por la mala prestación del servicio o fallas en el producto.

S - SUGERENCIA

Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el cliente con el propósito de mejorar el servicio y/o los productos ofrecidos.

Una vez identificado el tipo de PQRS que desea registrar, el titular deberá proceder a diligenciar el formulario dispuesto por el FRGC, completando de manera clara y veraz todos los campos requeridos. La información suministrada será utilizada para la correcta gestión, seguimiento y respuesta de la solicitud.

A continuación, se detallan los campos que componen el formulario de registro de PQRS:



PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

Llene los datos requeridos y registre su PQRS en nuestro sistema

Los datos básicos deben corresponder exclusivamente al titular de la o a la persona directamente responsable de la solicitud.

Debes leer y aceptar la [Política de Tratamiento de Datos Personales](#) para poder continuar con el proceso. Por favor, marca la casilla de aceptación antes de continuar.

Creación de PQRS (FORMULARIO PUBLICO)

TIPO PQRS?
Seleccionar Tipo

Cuál es su necesidad?
Seleccionar Necesidad

Tipo Documento
Seleccionar Tipo Documento

Documento

Nombre

Apellido

Correo

Celular / Teléfono

Soportes: Por favor incluir en UN SOLO ARCHIVO todos los soportes que desea enviar en la PQR. El Archivo solo puede tener un tamaño máximo de 20MB
Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

Breve Descripción de la PQRS

He leído, acepto y autorizo los terminos del tratamiento de datos descritos en la sección [POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES](#)

Registrar

Por favor, selecciona el tipo de **PQRS** y la categoría correspondiente según tu necesidad.

Solo se permite un (1) archivo con un tamaño máximo de 200 MB, en los siguientes formatos: PDF, JPG, PNG o DOCX...

Al completar la información, se debe hacer clic en el ícono Registrar. Si no permite continuar, verifica los datos incompletos, ya que el sistema no avanzará hasta que todo esté diligenciado correctamente.

RADICACIÓN DE PQRS

Una vez completes el registro de tu **PQRS**, el portal generará un **mensaje automático de confirmación** indicando que la solicitud fue registrada correctamente y asignará de inmediato un **número de radicado**, el cual identifica tu trámite.



FONDO DE GARANTÍAS
DEL CAFÉ SA

RADICACIÓN DE PQRS

Hola _____,

Hemos recibido la PQRS

Número de Radicado: _____

Puedes hacer seguimiento del estado de la PQRS, accediendo al siguiente link [CONSULTA PQRS](#), con tus datos de registro.

Este correo fue generado automáticamente. No respondas a este mensaje.

© 2025 FNG. Todos los derechos reservados.



De igual manera, recibirás un **correo electrónico automático** en la dirección que registraste durante el diligenciamiento de la **PQRS**, donde se confirma el envío y se incluye el número de radicado correspondiente.



CONSULTA PQRS

En cualquier momento podrás **consultar el estado de tu PQRS**. Para hacerlo, puedes ingresar directamente desde el enlace recibido en el correo de confirmación, o acceder a través de la página del Fondo.

En www.garantiasdelcafe.com, en la parte superior derecha, junto al botón **PQRS**, encontrarás la opción **CONSULTA PQRS**, donde podrás verificar el avance y estado de tu solicitud cuando lo requieras.



Después de ingresar a la opción **CONSULTA PQRS**, debes diligenciar dos datos obligatorios:

CONSULTA PQRS

Consulte aquí el estado de sus PQRS.

Si tiene una PQRS registrada con nosotros ya sea en proceso o terminada, puede chequear los detalles haciendo uso del nuestro sistema de consulta

1. El correo electrónico con el que realizaste el registro de la solicitud.

2. El número de documento de identidad asociado a la PQRS.



FONDO DE GARANTÍAS
DEL CAFÉ SA



Acceso de usuario

Correo



Documento



Consultar

Estos dos campos permiten la consulta y garantizan una doble validación para proteger la información personal, evitar accesos no autorizados y confirmar que quien consulta sea la misma persona que radicó la PQRS.

Una vez ingresados estos datos, el sistema mostrará el estado actualizado de tu solicitud.

CONSULTA PQRS

Consulte aquí el estado de sus PQRS.

Si tiene una PQRS registrada con nosotros ya sea en proceso o terminada, puede chequear los detalles haciendo uso del nuestro sistema de consulta

Listado de PQRS

[Salir](#)

| NUM. RADICADO | ESTADO | FECHA | TIPO PQRS | |
|---------------|----------|-------------|-----------|---|
| 20251209010 | Radicado | 0 -Dic-2025 | PETICION |  |
| 20251209010 | Radicado | 0 -Dic-2025 | PETICION |  |

Una vez el sistema muestre los resultados de la consulta, deberás hacer clic en el **ícono**



para visualizar el estado de la solicitud.

[VOLVER AL LISTADO DE PQRS.](#)

Información de la PQRS 20251209010

Tipo: Necesidad: Soportes: Estado: Radicado
Area:

Descripción:

Fecha Respuesta:
2025-12- 0

Respuesta: Respuesta:

Información del Cliente

Tipo Documento: Num. Documento: Tel/Cel: Correo: Tel / Cel:

Anotaciones

FechaAnotacion

Al ingresar, podrás ver la información previamente registrada, así como la **fecha máxima de respuesta** establecida para tu PQRS.

ACLARACIONES SOBRE LAS PQRS



TIEMPOS DE RESPUESTA DE UNA PQRS

El tiempo máximo de respuesta para una PQRS es de **15 días hábiles**, de acuerdo con lo establecido en la **Ley 1755 de 2015**, este plazo puede variar según el tipo de solicitud.

Sin embargo, en el **FONDO DE GARANTÍAS DEL CAFÉ S.A**, nuestro compromiso es brindarte una respuesta oportuna, clara y completa, procurando siempre atender tus solicitudes en el menor tiempo posible, garantizando calidad y transparencia en cada gestión.

ESTADOS DE UNA PQRS

Al consultar tu solicitud en el sistema, podrás ver alguno de los siguientes estados:

01. RADICADO

Significa que **la PQRS fue recibida correctamente**, tiene un número de radicado y está oficialmente registrada para iniciar su trámite.

02. EN TRÁMITE

Indica que el equipo encargado está **gestionando** la solicitud, revisando información, validando documentos o coordinando la respuesta.

03. PRÓRROGA

Este estado indica que, **de manera excepcional**, la entidad necesita **más tiempo** para elaborar una respuesta completa y adecuada a tu solicitud, esto de conformidad a lo dispuesto en el párrafo único del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

04. CERRADO

Significa que la solicitud ya fue **respondida y finalizada**. En este estado puedes consultar la respuesta y descargar los documentos adjuntos si los hay.

RESPUESTA DE LA PQRS

Cuando la respuesta a tu PQRS esté lista, recibirás un **correo electrónico de notificación** con una alerta informando que tu solicitud ha sido atendida.

En este mensaje encontrarás un **enlace directo** para **CONSULTA PQRS** y, adicionalmente, podrás descargar los **documentos adjuntos** que hagan parte de la respuesta emitida.



FONDO DE GARANTÍAS
DEL CAFÉ SA

RESPUESTA DE PQRS

Hola _____,

Hemos dado respuesta a la PQRS que registro en un nuestro sistema

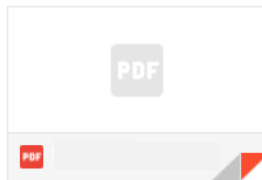
Número de Radicado: _____

Puedes hacer seguimiento del estado de la PQRS, accediendo al siguiente link [CONSULTA PQRS](#), con tus datos de registro.

Este correo fue generado automáticamente. No respondas a este mensaje.

© 2025 FNG. Todos los derechos reservados.

Un archivo adjunto • Analizados por Gmail ⓘ



Agradecemos tu confianza y te invitamos a utilizar este canal oficial para la gestión de tus solicitudes.



FONDO DE GARANTÍAS
DEL CAFÉ SA

RECOMENDACIONES ADICIONALES

- ✓ Revisa la información antes de enviar tu **PQRS**.
- ✓ Utiliza el botón **CONSULTA PQRS** para verificar el estado de tu solicitud antes de radicar una nueva.
- ✓ Verifica que el correo electrónico registrado sea correcto para recibir oportunamente todas las notificaciones.
- ✓ Si el sistema no confirma el radicado, revisa tu correo antes de intentar registrar una nueva solicitud.
- ✓ En caso de que se registren múltiples solicitudes sobre el mismo asunto, estas serán **ANULADAS**, y se emitirá una única respuesta integral que dé solución a toda la información requerida

Si tienes dudas adicionales o requieres apoyo en cualquier etapa del proceso, puedes comunicarte con nuestro equipo de Servicio al Cliente al correo **servicioalcliente@garantiasdelcafe.com** o a las líneas telefónicas **(606) 340572, 340 0812, 340 0931**, extensión **401**.



FONDO DE GARANTÍAS
DEL CAFÉ S.A



Carrera 15 No. 5 - 25
Pereira - Colombia



Tel.: (6) 340 0572
Cel.: 311 764 4540



frgc@garantiasdelcafe.com
www.garantiasdelcafe.com