

Informe SAC, PQRS Y ZWT



FIDUCOLDEX

Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.

Enero – Octubre 2015

SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

Conforme con lo establecido en la Ley, FIDUCOLDEX determina las políticas, metodologías, procedimientos y responsabilidades que se deben tener en cuenta en el adecuado servicio al Consumidor Financiero de la Fiduciaria por parte de todos los funcionarios de la sociedad.

El SAC proporciona a FIDUCOLDEX una herramienta que permita identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los Consumidores Financieros.

La gestión y control de la atención al Consumidor Financiero involucra las siguientes actividades:

- Sensibilizar a todos los funcionarios de FIDUCOLDEX a la cultura, respeto y servicio a los Consumidores Financieros.
- Adoptar sistemas para suministrarles información adecuada.
- Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.
- Propicie la protección de los derechos del Consumidor Financiero, así como la educación financiera de éstos.
- Contar con mecanismos eficientes para suministrar información adecuada a los Consumidores Financieros en los términos previstos en la ley, en otras disposiciones en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia
- Revisión y evaluación periódica de las metodologías de identificación y medición del SAC.

DETALLE ENERO – OCTUBRE 2014 - PQR

MES	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA FINAL	DIAS HABILES DE RESPUESTA	TEMA	DESCRIPCION	ESTADO	RESPUESTA A FAVOR DE:	TRAMITADA
febrero	06/01/2014	03/01/2014		Oportunidad	Demora en solicitudes de Giro	Atendido y Cerrado	Fideicomitente	si
febrero	28/01/2014	27/02/2014		Calidad	Errores en Rendición de cuentas Aspectos Contractuales (Liquidación)	Atendido y Cerrado	Fiduciaria	si
febrero	06/02/2014	14/02/2014		Derecho de Petición	Derecho de Petición No suscripción de Escritura Publica MOTESA	Atendido y Cerrado	Fiduciaria	si
marzo	29/04/2014	22/04/2014		Oportunidad	Inconvenientes en los tiempos de cumplimiento de los pagos	Atendido y Cerrado	Fideicomitente	si
abril	29/04/2014	19/05/2014		Oportunidad	Inconformidad por solicitud de información de conocimiento del Interventor del contrato	Atendido y Cerrado	Fiduciaria	si
mayo	08/05/2014	16/05/2014		Oportunidad	Inconformidad por solicitud de información de accionistas del Grupo Odinsa	Atendido y Cerrado	Fiduciaria	si
abril	10/04/2014	respuesta reposa en otra área		Calidad	Inconvenientes con el manejo contable del negocio	Atendido y Cerrado	Fiduciaria	si
julio	08/07/2014	08/07/2014		Oportunidad	Demora en requerimientos realizados al ejecutivo	Atendido y Cerrado	Fideicomitente	si
septiembre	30/09/2014	06/10/2014		Oportunidad	Demora y falta de comunicación para la radicacion de correspondencia al interior de Fiducoldex	Atendido y Cerrado	Fideicomitente	si

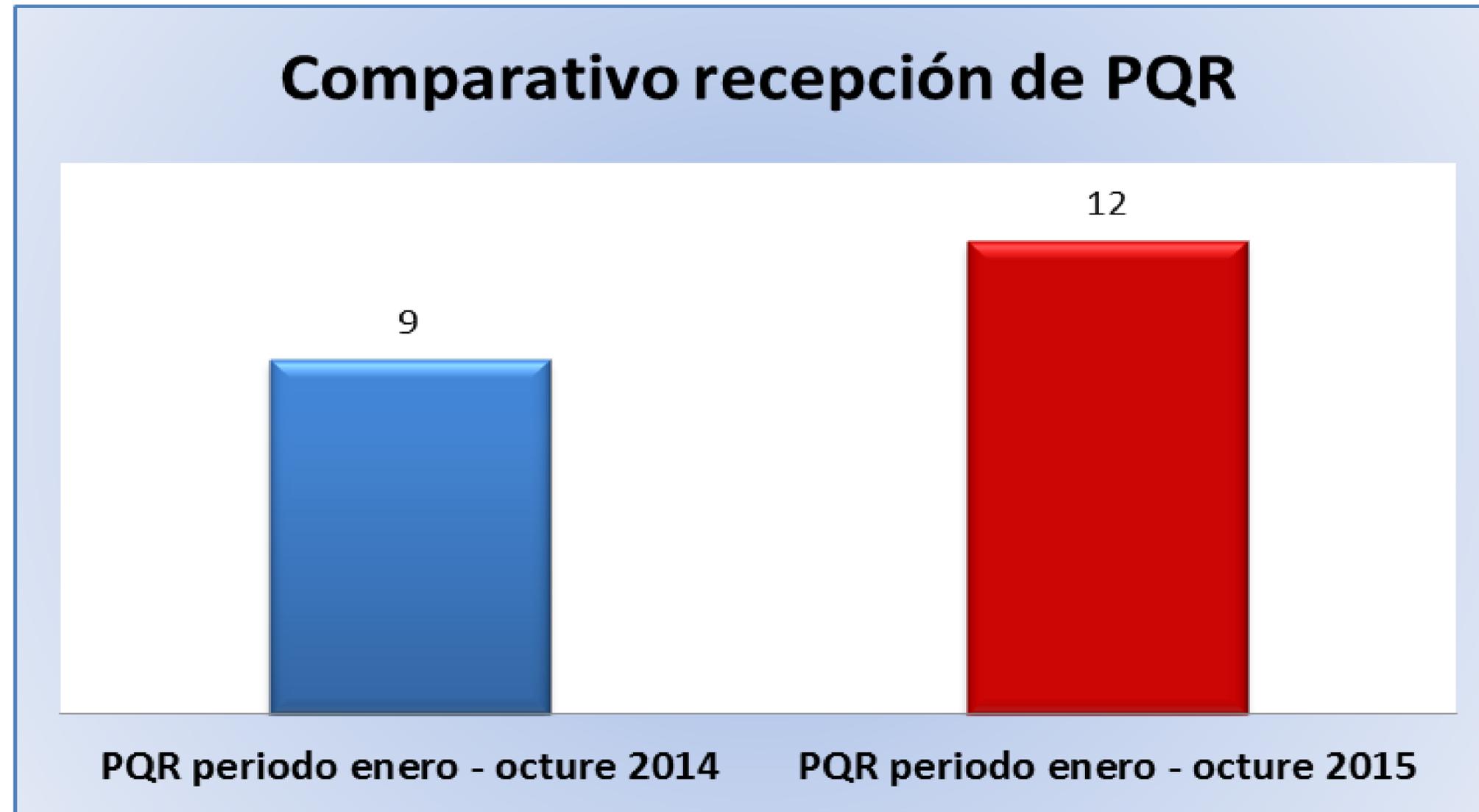
DETALLE ENERO – OCTUBRE 2015 - PQR

MES	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA FINAL	DIAS HABILES DE RESPUESTA	TEMA	DESCRIPCION	ESTADO	RESPUESTA A FAVOR DE:	TRAMITADA
ene-15	29/01/2015	05/02/2015	6	Oportunidad	inconformidad por la demora en la liquidación de los Fideicomisos	Atendido y Cerrado	Fiduciaria	si
mar-15	17/03/2015	25/03/2015	6	Calidad	convenio entre FDX y DAVIMENDA que aún no funciona	Atendido y Cerrado	Fiduciaria	si
mar-15	18/03/2015	25/03/2015	5	Oportunidad	INCONFORMIDAD en los tiempos de apertura de FIC's	Atendido y Cerrado	Fideicomitente	si
abr-15	16/04/2015	24/04/2015	7	Calidad	Inconformidad en el extracto por el valor reportado referente a Retefuente	Atendido y Cerrado	Fideicomitente	si
abr-15	22/04/2015	12/05/2015	14	Oportunidad	Demora en los tiempos de vinculacion en preventas	Atendido y Cerrado	Fideicomitente	si
jul-15	01/06/2015	03/06/2015	3	Oportunidad	Inconformidad en la demora de respuesta de unas certificaciones de Contratos	Atendido y Cerrado	Fideicomitente	si
jul-15	23/07/2015	30/07/2015	7	Oportunidad	Inconformidad en la demora de Liquidación de contrato	Atendido y Cerrado	Fideicomitente	si

DETALLE ENERO – OCTUBRE 2015 - PQR

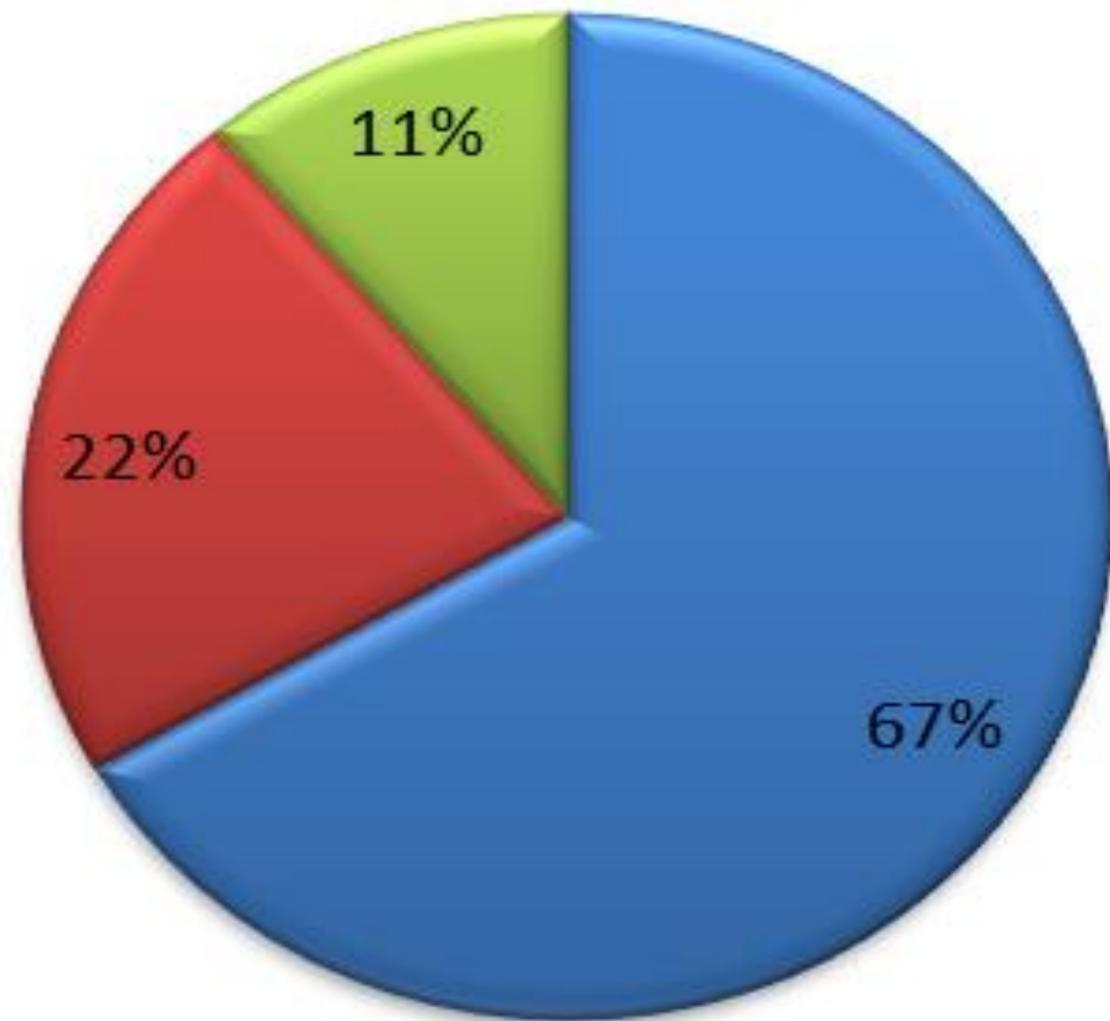
MES	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA FINAL	DIAS HABLES DE RESPUESTA	TEMA	DESCRIPCION	ESTADO	RESPUESTA A FAVOR DE:	TRAMITADA
sep-15	11/09/2015	21/09/2015	7	Oportunidad	Calificación "C" ante Banco de Bogotá por mora en el pago de la comisión fiduciaria	Atendido y Cerrado	Fiduciaria	si
sep-15	14/09/2015	23/09/2015	8	Calidad	no se relaciona al cliente el numero de encargo fiduciario, no se entrega como certificado por mora en el pago de admon, no llegan las facturas en fisico a la oficina del cliente por ello omiten el iva.	Atendido y Cerrado	Fiduciaria	si
sep-15	15/09/2015	23/09/2015	7	Oportunidad	Demora en el giro de recursos solicitados programados siendo el día 15 de septiembre de 2015 muy molesto indicó que no le han girado el dinero y que él tiene compromiso con los proveedores y empleados	Atendido y Cerrado	Fideicomitente	si
sep-15	17/09/2015	24/09/2015	6	Oportunidad	errores contables (de la Fiduciaria) en el momento de practicar la retención de impuestos (\$3.920.000)	Atendido y Cerrado	Fideicomitente	si
oct-15	20/10/2015	29/10/2015	8	Calidad	El cliente manifiesta que no tiene disposición de recursos para pagar la comisión fiduciaria y que el cobro es injustificado dado que la obra ha sufrido suspensiones y en ningun momento se prorrogó o incrementó el plazo de ejecución+	Atendido y Cerrado	Fiduciaria	si

Comparativo Semestral PQR 2014 - 2015



Durante el primer periodo del año 2014 se presentaron 9 PQR, en el mismo periodo del año 2015 se recibieron 12 PQR.

Comparativo Semestral PQR 2014



■ Oportunidad

■ Calidad

■ Derecho de Petición

Derecho de petición

Solicitud de información o requerimiento asociado a un producto o servicio.

Calidad

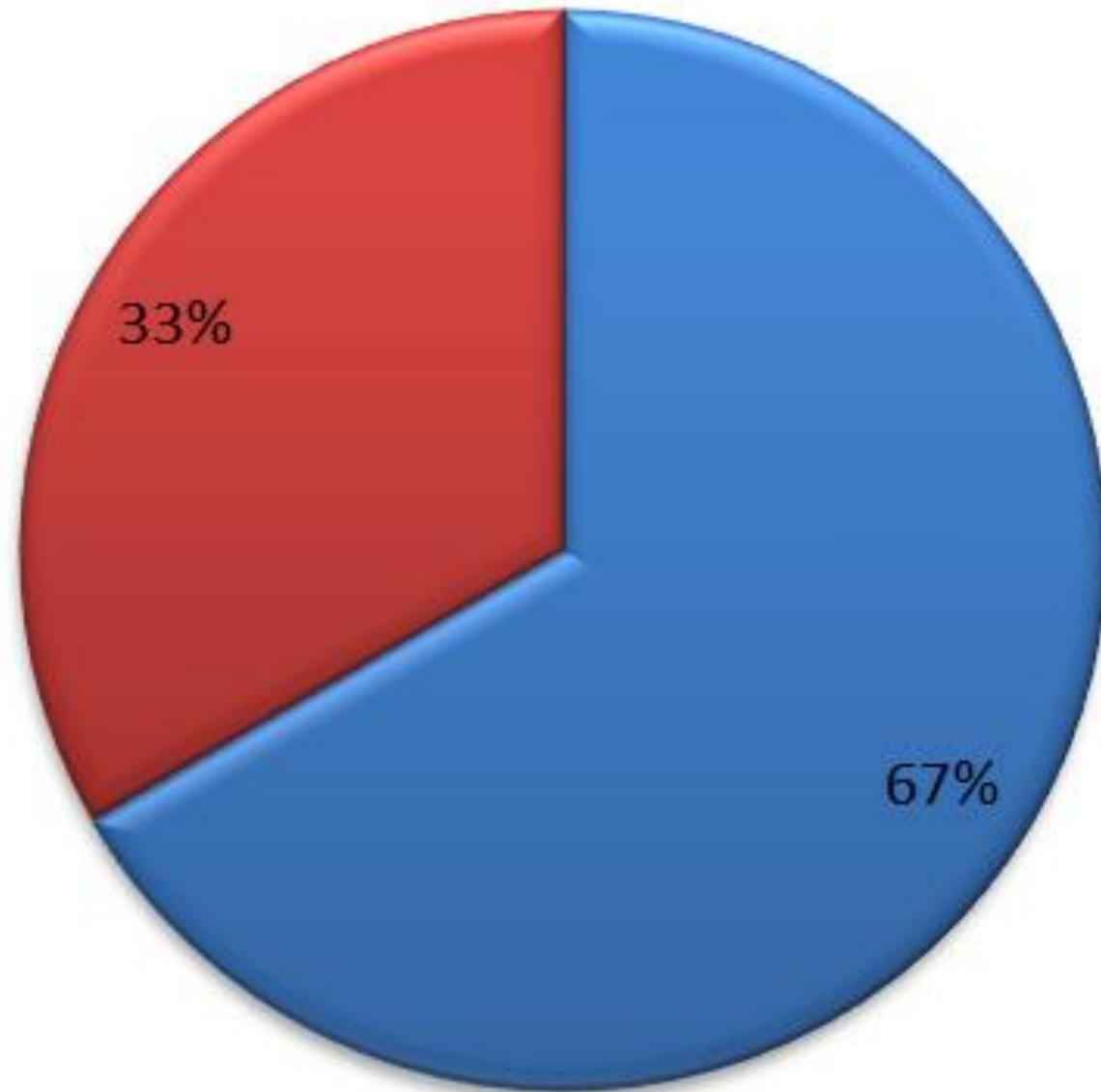
Característica principal de los servicios de la Fiduciaria.

Oportunidad

Tiempo que transcurre para la entrega de un proceso.

Clase de requerimiento	cantidad
Oportunidad	6
Calidad	2
Derecho de Petición	1

Comparativo Semestral PQR 2015



- Oportunidad
- Calidad

Clase de requerimiento	cantidad
Oportunidad	8
Calidad	4

Calidad

Característica principal de los servicios de la Fiduciaria.

Oportunidad

Tiempo que transcurre para la entrega de un proceso.

Plataforma ZWT (Zona Web Transaccional)

Es una herramienta tecnológica que facilita y agiliza las transacciones financieras, esta ubicada en la página web www.fiducoldex.com.co, donde presta múltiples servicios y actividades financieras de los clientes y otorgan mayor seguridad en sus transacciones.

Fecha inicio de producción:

- La comunicación (correo electrónico) informando sobre el nuevo servicio a todos los clientes FIC's se envió el día 18 de junio de 2015.
- Los clientes podían crear su usuario a partir del 24 de julio de 2015.

Plataforma ZWT (Zona Web Transaccional)

Instructivo de creación de usuario:

Para mayor información y facilidad de manejo de la herramienta, se adjuntó el Manual de Usuario Zona Web Transaccional – ZWT, donde se encuentra detallado (paso a paso) todos los procesos de registro, administración de cuenta, consultas y demás servicios que presta la plataforma.

También se relacionó la información de contacto de la Analista de Servicio al Cliente para obtener asesoría telefónica. (teléfono 327 55 00 Ext. 1380).

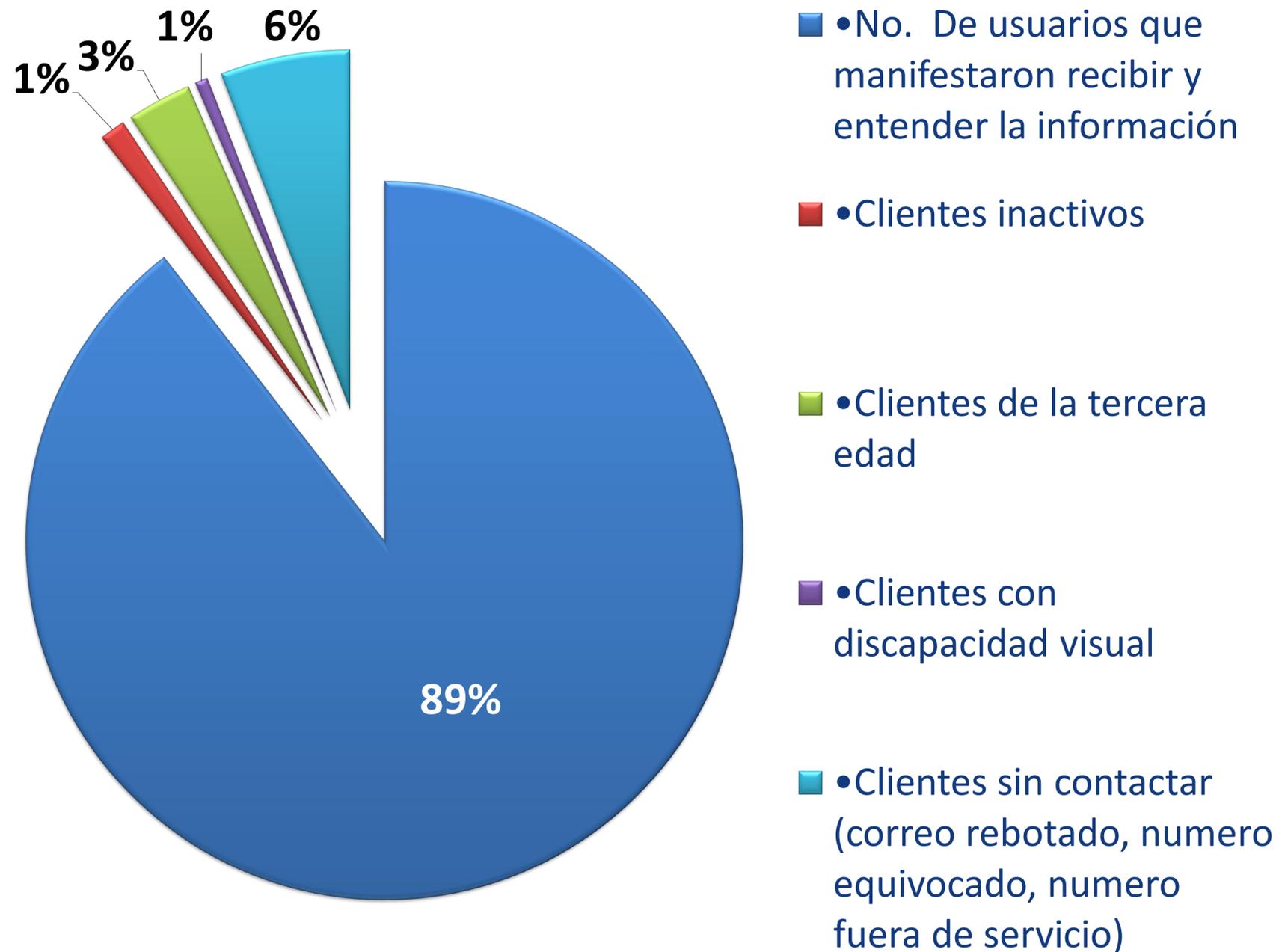
Manual de Usuario Zona Web Transaccional – ZWT

Plataforma ZWT (Zona Web Transaccional)

Una vez enviado la información de la puesta en marcha de la herramienta, obtuvimos los siguientes resultados:

No. De destinatarios de la información	No. De usuarios que manifestaron recibir y entender la información	Observaciones
<ul style="list-style-type: none">• 171 clientes	<ul style="list-style-type: none">• 153 clientes	<ul style="list-style-type: none">• Los 18 clientes restantes corresponden a:• Clientes inactivos• Clientes de la tercera edad• Clientes con discapacidad visual• Clientes sin contactar (correo rebotado, numero equivocado, numero fuera de servicio)

Seguimiento información Plataforma ZWT



El 89% de los clientes FIC's que cuentan con un correo electrónico activo y actualizado en la base de datos de la Fiduciaria recibieron la información, lo que garantiza que 153 clientes activos de Fiducoldex conocen del servicio financiero y tiene acceso al mismo.

Defensor del Consumidor Financiero

Finalmente, relacionamos los datos del Defensor del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX en cumplimiento a la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 015 de 2015 SFC:

DR. CARLOS MARIO SERNA JARAMILLO (Principal)
DRA. LUZ MABEL GUTIÉRREZ PEÑA (Suplente).

Información de Contacto

Calle. 64 No 3B - 90 Of. 202
Bogotá D.C.

PBX 6092013. Fax: 4829715.

E-mail: defensoria@skol-serna.net

Horario de atención: de 8:30 AM A 5:30PM de Lunes a Viernes en jornada continua.

Si requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500 Ext 1156, diríjase directamente a la Vicepresidencia Comercial o a través de correo electrónico:

fiducoldex@fiducoldex.com.co

yenifer.mendivelso@fiducoldex.com.co