



MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO



FIDUCOLDEX

Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

Vicepresidencia Comercial
2016

DETALLE PRIMER SEMESTRE 2016 - PQRs

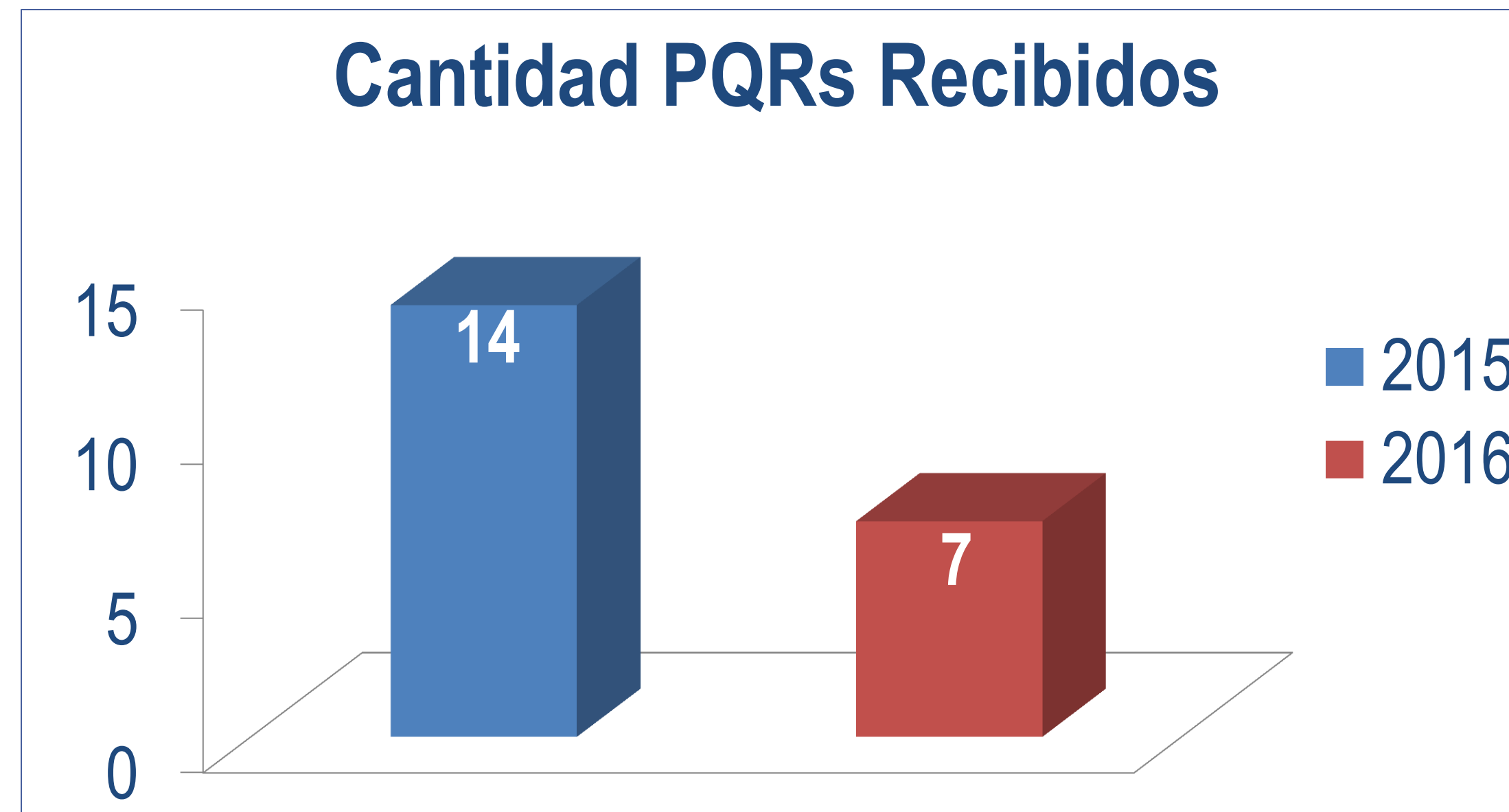
MES	TIPO	DESCRIPCION	ESTADO	RESPUESTA A FAVOR DE:
Enero	PQR	Inconformidad por cobro erróneo de 4x1000	Atendido y Cerrado	Cliente
Marzo	PQR	Inconformidad por el cambio en la forma de administrar el negocio y rotación de personal a cargo	Atendido y Cerrado	Fiduciaria
Junio	PQR	Inconformidad por valor erróneo en transferencia de recursos solicitada	Atendido y Cerrado	Cliente

DETALLE SEGUNDO SEMESTRE 2016 - PQRs

MES	TIPO	DESCRIPCIÓN	ESTADO	RESPUESTA A FAVOR DE:
Agosto	PQR	Inconformidad relacionada con trámites administrativos tema inmueble	Atendido y Cerrado	Fiduciaria
Septiembre	PQR	Traslado Admisorio de Tutela correspondiente a labores desarrolladas por uno de los Consorcios	Atendido y Cerrado	Fiduciaria
	PQR	Traslado Admisorio de Tutela correspondiente a labores desarrolladas por uno de los Consorcios	Atendido y Cerrado	Fiduciaria
Octubre	PQR	Traslado Admisorio de Tutela correspondiente a labores desarrolladas por uno de los Consorcios	Atendido y Cerrado	Fiduciaria

En relación con el tema 'Acceso a la Información', en el año 2016 no se recibieron solicitudes.

RECEPCIÓN DE PQRs



En el transcurso del 2016 se dio cumplimiento en la atención oportuna de los PQRs y también en evitar la posibilidad de ocurrencia mejorando en el servicio al cliente y operativo que prestamos. Con el eficiente desarrollo de las actividades de control y monitoreo que se realiza en las diferentes áreas, este año la cantidad de PQRs recibidos se redujo en un 50 % en comparación con el año 2015.

FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2016

MES	TIPO	DESCRIPCIÓN	ESTADO
Junio	Felicitaciones	Agradecimiento por el apoyo y dedicación para la consecución de los objetivos	Atendido
	Felicitaciones	Agradecimiento por el buen manejo del negocio y el profesionalismo de los funcionarios	Atendido

FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2016

MES	TIPO	DESCRIPCIÓN	ESTADO
Julio	Felicitaciones	Agradecimiento por la oportuna colaboración brindada	Atendido
	Felicitaciones	Felicitaciones por la amabilidad y eficiencia de los funcionarios	Atendido
Agosto	Felicitaciones	Felicitaciones por la disponibilidad, atención y oportuna respuesta	Atendido
Septiembre	Felicitaciones	Excelentes relaciones comerciales y excelente atención	Atendido
Noviembre	Felicitaciones	Felicitaciones por el servicio y agradecimiento por el envío de información oportuna	Atendido
	Felicitaciones	Excelente equipo de trabajo, el cual genera confianza a los inversionistas	Atendido
	Felicitaciones	Felicitaciones por las mejoras en el servicio, principalmente por la plataforma ZWT (Zona Web Transaccional) y extractos electrónicos	Atendido

DR. CARLOS MARIO SERNA JARAMILLO (Principal)
DRA. SONIA ELIZABETH ROJAS IZAQUITA (Suplente)

Información de Contacto:

Av. Calle 72 N° 6 – 30 Piso 18 Bogotá D.C.
PBX 6092013 - 4673768 – 4673769 FAX: 4673768
E-mail: defensoria@skol-serna.net

Horario de Atención:

De 8:30am 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 3275500 ext. 1343 - 1156, diríjase directamente a nuestras oficinas en la Calle 28 N° 13a – 24 piso 6 en la ciudad de Bogotá, a través del correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co o comercial@fiducoldex.com.co o a través de nuestra página web www.fiducoldex.com.co.