FIDUCOLDEX

GRUPO BANCOLDEX

GOBIERNO DE COLOMBIA

Informe Sistema de Atención al Consumidor Financiero –SAC

FIDUCOLDEX
GRUPO BANCOLDEX

Resumen PQRSF 2017

En el primer semestre del año se recibieron 5 PQRs, que corresponden a 3 traslados de tutela, 1 solicitud de información y 1 traslado de queja que correspondía a la atención realizada por el personal misional de un consorcio. Sin embargo, se tuvieron en cuenta para las estadísticas y transmisión a la Superintendencia Financiera.

MES	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA FINAL	FIDEICOMISO	DESCRIPCION	ESTADO	RESPUESTA A FAVOR DE:
ene-17	23/01/2017	31/01/2017	P.A.R. Proyectar Valores	Requiere información sobre pagos originados en la liquidación de la sociedad liquidada Proyectar Valores S.A.	Atendida y Cerrada	Fiducoldex
feb-17	10/02/2017	13/02/2017	Consorcio FOSYGA / SAYP	Incorrecta atención al cliente y la no atención de consultas y requerimientos por parte del personal de SAYP.	Atendida y Cerrada	Fiducoldex

FIDUCOLDEX
GRUPO BANCOLDEX

Resumen PQRSF 2017

PRIMER SEMESTRE

MES	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA FINAL	FIDEICOMISO	DESCRIPCION	ESTADO	RESPUESTA A FAVOR DE:
mar-17	10/03/2017	N/A	Consorcio Colombia Mayor	Traslado de tutela radicada en la Defensoría del Consumidor	Atendida y Cerrada	Fiducoldex
mar-17	14/03/2017	N/A	Consorcio Colombia Mayor	Traslado de tutela radicada en la Defensoría del Consumidor	Atendida y Cerrada	Fiducoldex
abr-17	28/04/2017	N/A	Consorcio Colombia Mayor	Traslado de tutela radicada en la Defensoría del Consumidor	Atendida y Cerrada	Fiducoldex

FIDUCOLDEX
GRUPO BANCOLDEX

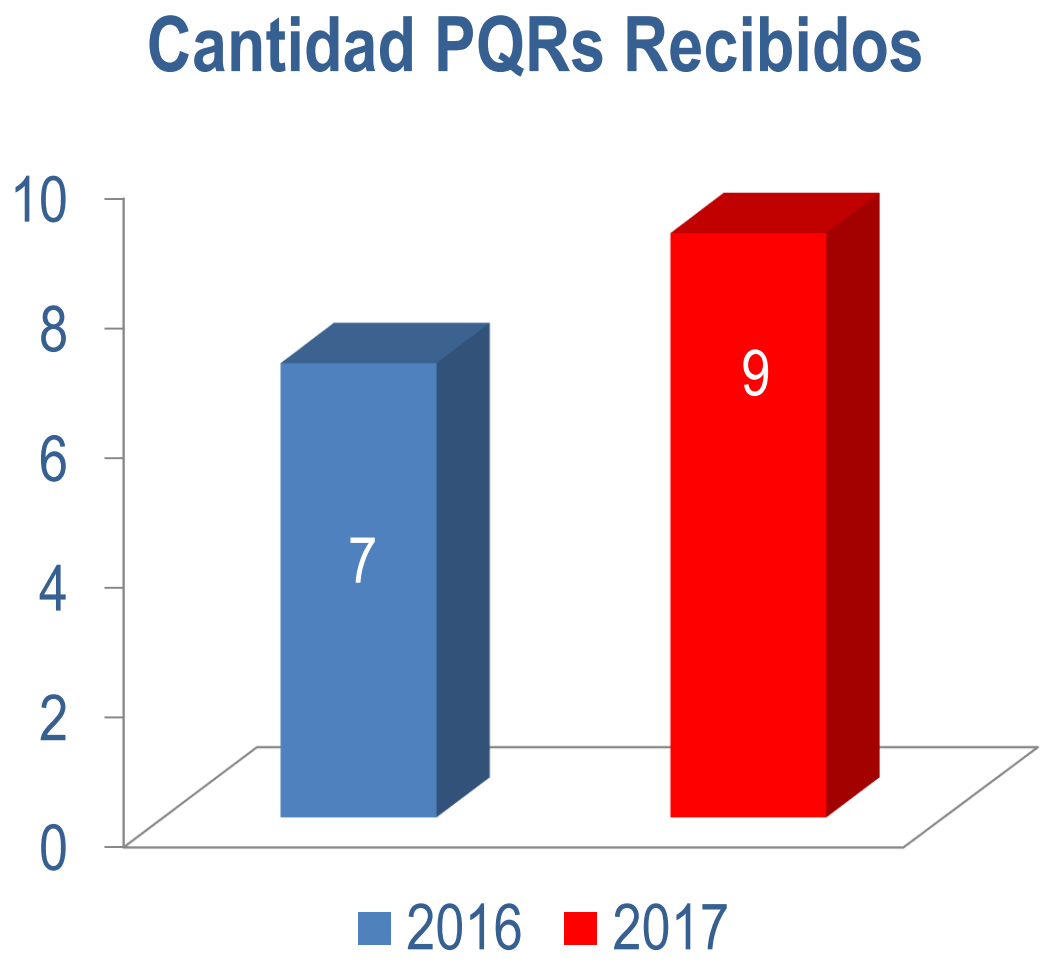
Resumen PQRSF 2017

Durante el segundo semestre, se recibieron 4 PQR´s, relacionados con indebida atención y no conformidades con pagos e información brindada por la fiduciaria.

MES	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA FINAL	FIDEICOMISO	DESCRIPCION	ESTADO	RESPUESTA A FAVOR DE:
ago-17	18/08/2017	06/09/2017	P.A.R. Proyectar Valores	No conformidad con las respuestas de Fiducoldex frente a los pagos de los dividendos a nombre de sus hijos	Atendida y Cerrada	Fiducoldex
sep-17	02/09/2017	04/09/2017	Consorcio OTUN	No conformidad por pagos no realizados en las fechas estipuladas.	Atendida y Cerrada	Fiducoldex
dic-17	06/12/2017	03/12/2017	Atención en Ventanilla	Inconformidad con el servicio al cliente ofrecido en la ventanilla de la entidad.	Atendida y Cerrada	Fiducoldex
dic-17	19/12/2017	02/12/2017	P.A.R. Proyectar Valores	Solicita la intervención de la Superfinanciera para que la fiduciaria haga la cancelación de los dividendos de sus acciones con Ecopetrol.	Atendida y Cerrada	Fiducoldex

FIDUCOLDEX
GRUPO BANCOLDEX

Resumen PQRSF 2017



A pesar de haber aumentado en número la estadística de PQR's recibidos durante El 2017 en comparación con el 2016, cabe resaltar que únicamente 4 recaen directamente sobre las actividades realizadas por la fiduciaria y finalmente el resultado de todos los PQRs han sido a favor de Fiducoldex.

FIDUCOLDEX
GRUPO BANCOLDEX

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

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.

FIDUCOLDEX
GRUPO BANCOLDEX