



FIDUCOLDEX
GRUPO **BANCOLDEX**

Informe PQRSF - 2018

RESUMEN PQRSF 2018

En el transcurso del año 2018 se recibieron y atendieron un total de 12 quejas.

PRIMER SEMESTRE (10 QUEJAS)

| MES | FECHA DE RECIBIDO | FECHA DE RESPUESTA | FIDEICOMISO FINAL | DESCRIPCION | ESTADO | RESPUESTA A FAVOR DE: |
|--------|-------------------|--------------------|------------------------|--|--------------------|-----------------------|
| feb-18 | 05/02/2018 | 16/02/2018 | Consorcio COLDEXPO | Queja sobre atención telefónica a los de pensionados de la Gobernación de Cundinamarca. | Atendida y Cerrada | Fiducoldex |
| abr-18 | 02/04/2018 | 04/04/2018 | FONTUR | 3 quejas relacionadas con la no atención y/o respuesta oportuna por parte de Contribución Parafiscal de FONTUR | Atendida y Cerrada | Fiducoldex |
| abr-18 | 16/04/2018 | 18/04/2018 | FONTUR | 2 quejas relacionadas con la no atención y/o respuesta oportuna por parte de Contribución Parafiscal de FONTUR | Atendida y Cerrada | Fiducoldex |
| abr-18 | 19/04/2018 | 25/04/2018 | Atención en Ventanilla | Queja relacionada con la atención recibida en la ventanilla de radicación de correspondencia de la fiduciaria. | Atendida y Cerrada | Cliente |

RESUMEN PQRSF 2018

PRIMER SEMESTRE (10 QUEJAS)

| MES | FECHA DE RECIBIDO | FECHA DE RESPUESTA FINAL | FIDEICOMISO | DESCRIPCION | ESTADO | RESPUESTA A FAVOR DE: |
|--------|-------------------|--------------------------|------------------------|--|--------------------|-----------------------|
| may-18 | 09/05/2018 | 09/05/2018 | P.A. Consorcio OTUN | Queja relacionada con los tiempos utilizados para la gestión de pagos solicitados por el cliente. | Atendida y Cerrada | Fiducoldex |
| jun-18 | 01/06/2018 | 12/06/2018 | Atención en Ventanilla | Queja relacionada con la atención recibida en la ventanilla de radicación de correspondencia de la fiduciaria. | Atendida y Cerrada | Cliente |
| jun-18 | 08/06/2018 | 19/06/2018 | Proyectar Valores | Queja relacionada con la solicitud de reintegro de recursos invertidos. | Atendida y Cerrada | Fiducoldex |

- 2 consorcios.
- 1 fideicomiso de Administración y Pagos.
- 2 atención recibida en ventanilla de radicación de correspondencia.
- 5 Fontur

RESUMEN PQRSF 2018

En el transcurso del segundo semestre del año, se recibieron 2 quejas relacionadas con un negocio de Administración y Pagos y un consorcio.

SEGUNDO SEMESTRE (2 QUEJAS)

| MES | FECHA DE RECIBIDO | FECHA DE RESPUESTA FINAL | FIDEICOMISO | DESCRIPCION | ESTADO | RESPUESTA A FAVOR DE: |
|--------|-------------------|--------------------------|--------------------|---|--------------------|-----------------------|
| dic-18 | 12/12/2018 | 24/12/2018 | Credyty | Queja relacionada con los tiempos para la puesta en marcha y esquemas de recaudo del negocio, tarifas bancarias y otras actividades derivadas del servicio. | Atendida y Cerrada | Cliente |
| dic-18 | 16/12/2018 | 18/12/2018 | Consorcio COLDEXPO | Queja relacionada con las demoras en el envío de los desprendibles de pago. | Atendida y Cerrada | Fiducoldex |

RESUMEN PQRSF 2018

Cabe resaltar, que del total de quejas recibidas durante el año, algunas no estaban relacionadas directamente con los productos o servicios ofrecidos por la fiduciaria o no corresponden directamente con el servicio de la operación realizada por nuestros funcionarios, sino con temas misionales de algunos negocios. Por tanto, en el 2017 le aplicaba directamente solo 4 quejas de las 9 recibidas y en el 2018 solo 7 de las 12 tramitadas.

Total Quejas



Quejas directas FDX



Gracias

