



**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 FINAL	FIDEICOMISO	DESCRIPCION	ESTADO	RESPUESTA A FAVOR DE:
feb-18	05/02/2018	16/02/2018	Consortio COLDEXPO	Queja sobre atención telefónica a los 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

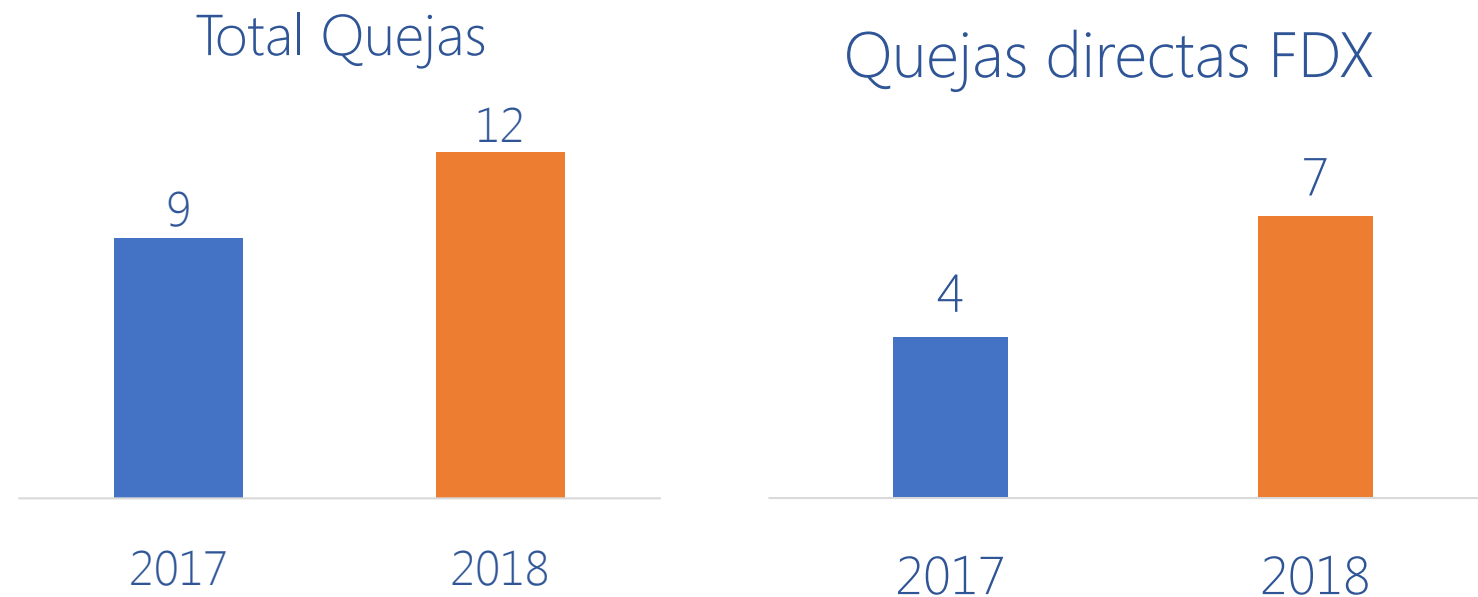
En el transcurso del segundo semestre del año, se recibieron 2 quejas relacionadas con un negocio de Administración y Pagos y un consorcio.

## 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	Consortio 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.



# Gracias

