



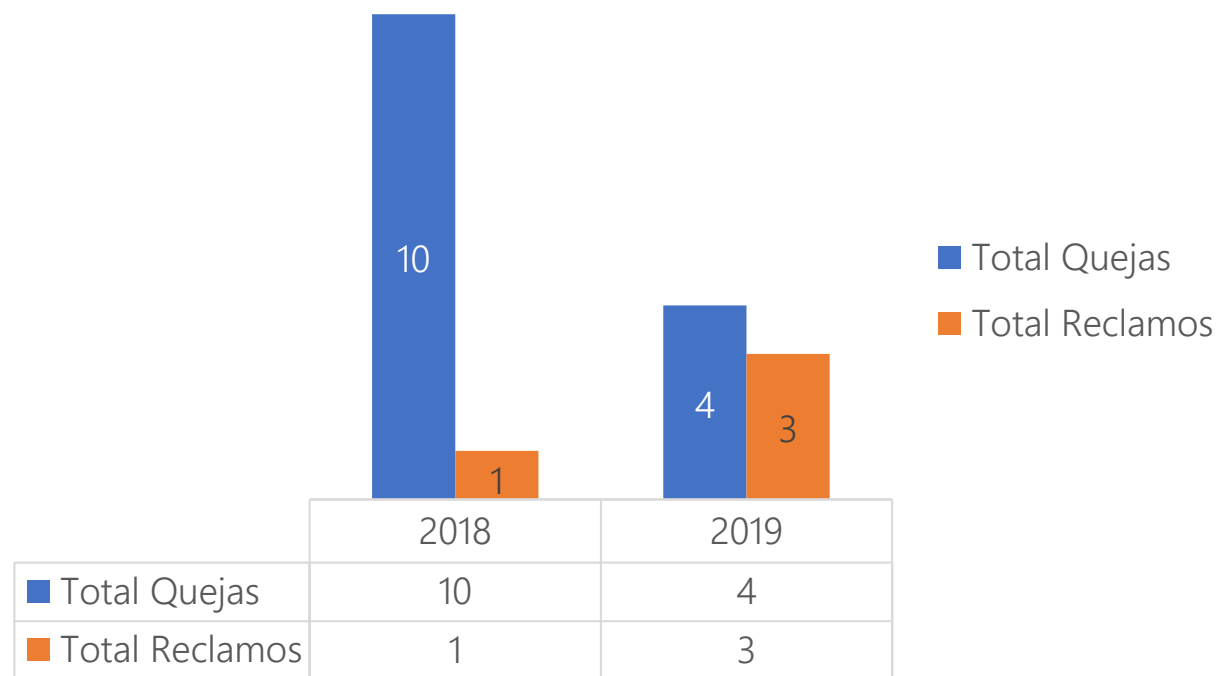
**FIDUCOLDEX**

GRUPO **BANCOLDEX**

# Informe PQRSF - Primer Semestre 2019

# Quejas y Reclamos 2019-1

- En el transcurso de primer semestre de 2019, la Fiduciaria recibió 4 Quejas y 3 Reclamos, que en comparación con el mismo periodo de 2018, se han reducido las quejas en un 60% pasando de 10 a únicamente 4 en 1 semestre.
- En relación con los Reclamos recibidos, se recibieron dos adicionales en comparación del mismo semestre del año anterior.



# PQRSF

MES	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA FINAL	DIAS HABILES DE RESPUESTA	FIDEICOMISO	PERSONA DE CONTACTO	DESCRIPCION	ESTADO	TRAMITE INTERNO	PRESENTADA A FIDUCOLDEX	RESPUESTA A FAVOR DE:
Enero	09/01/2019	21/01/2019	8	INNPULSA	Luis Ricardo Ortiz M.	Queja relacionada con la convocatoria AMPM-18	Atendida y cerrada	La queja se recibió a través del correo electrónico institucional; se validó la información y se trasladó al área jurídica de negocios especiales para su trámite y respuesta.	X	FiducolDEX
Enero	11/01/2019	22/01/2019	7	FONTUR	Elizabeth Rengifo Guerrero	Queja relacionada con pagos pendientes por parte de la Unión Temporal Forcat (contratista de Fontur) a su director de proyecto.	Atendida y cerrada	La queja fue recibida por teléfono en la Vicepresidencia Comercial y se procedió a redactar lo solicitado por el interesado; finalmente se dio traslado al área jurídica de contratación de Fontur.	X	FiducolDEX
Enero	29/01/2019	30/01/2019	1	Consorcio COM	Diego Alejandro López Caballero	Queja relacionada con inconsistencias en soportes, documentos y proceso de pagos.	Atendida y cerrada	La queja fue recibida por correo electrónico por el área de Gestión Fiduciaria. Se realizó el cargue de información en el aplicativo y se asignó al área para su trámite y respuesta.	X	FiducolDEX

# PQRSF

MES	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA FINAL	DIAS HABLES DE RESPUESTA	FIDEICOMISO	PERSONA DE CONTACTO	DESCRIPCION	ESTADO	TRAMITE INTERNO	PRESENTADA A FIDUCOLDEX	RESPUESTA A FAVOR DE:
Marzo	21/03/2019	03/04/2019	6	FONTUR	Danilo Enrique Velasco Castellano	La no actualización de la plataforma de Fontur para los trámites de renovación del registro nacional del turismo, por lo que el solicitante no ha podido registrar las solicitudes.	Atendida y cerrada	La queja se recibió a través del aplicativo web de PQRSF de la fiduciaria, se validó la información y se asignó al área de Negocios Especiales - Fontur para su trámite y respuesta.	X	FiducolDEX
Abril	24/04/2019	29/04/2019	3	Proyectar Valores	Luz Marleni Serna Quintero	Reclamo por no consignación de remanente de Proyectar Valores	Atendida y cerrada	El RECLAMO se recibió a través del casillero virtual de la Superintendencia Financiera de Colombia, quien dio traslado del mismo a la fiduciaria. Se realizó el cargue de la información en el aplicativo web de PQRSF y se asignó al área de Gestión Fiduciaria para su trámite y respuesta. La respuesta la remitieron por correo electrónico el 29/04/2019 y el caso fue cerrado en el aplicativo el 30/04/2019.	X	FiducolDEX
Mayo	06/05/2019	08/05/2019	2	FONTUR	Andres Escobar	Reclamo relacionado con el trámite para la renovación del RNT; trámite que no se pudo concluir por encontrarse fuera del plazo, lo que incurre en una sanción para el establecimiento.	Atendida y cerrada	El RECLAMO se recibió a través del formulario de PQRSF de la página web de la fiduciaria, se revisó la solicitud y se dio traslado a través del aplicativo a la vicepresidencia de Negocios Especiales, encargada del trámite y respuesta de los temas relacionados con contribución parafiscal de Fontur.	X	FiducolDEX

# PQRSF

MES	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA FINAL	DIAS HABILES DE RESPUESTA	FIDEICOMISO	PERSONA DE CONTACTO	DESCRIPCIÓN	ESTADO	TRAMITE INTERNO	PRESENTADA A FIDUCOLDEX	RESPUESTA A FAVOR DE:
Junio	21/06/2019	En trámite	En trámite	-	Tesorería del Departamento de Quindío	Reclamo relacionado con la identificación de un pago realizado al Departamento de Tesorería del Quindío, el cual se había consultado en varias ocasiones mediante el correo electrónico institucional y no se le ha brindado respuesta.	En trámite	El RECLAMO se recibió a través del formulario de PQRSF de la página web de la fiduciaria, se revisó la solicitud y se dio traslado a través del aplicativo a la Vicepresidencia Financiera el día 25/06/2019, se encuentra en trámite para darle respuesta al cliente.	X	En trámite

# Gracias

