



**FIDUCOLDEX**

GRUPO **BANCOLDEX**

# PQRS Trimestre I 2020

## Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

# Resumen Quejas y Reclamos

MES	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA FINAL	FIDEICOMISO / NEGOCIO	DESCRIPCIÓN	ESTADO	RESPUESTA A FAVOR DE:
ene-20	8/01/2020	9/01/2020	FONTUR	Queja por problemas con el funcionamiento de la plataforma para la liquidación de la contribución parafiscal.	Atendida y cerrada	Fiducoldex
ene-20	8/01/2020	9/01/2020	FONTUR	Reclamo sobre el funcionamiento y las 'prácticas ilegales' de un establecimiento turístico.	Atendida y cerrada	Fiducoldex
ene-20	16/01/2020	27/01/2020	Consortio Colombia Mayor	Queja por retiro de priorizados del Programa Colombia Mayor.	Atendida y cerrada	Fiducoldex
ene-20	16/01/2020	27/01/2020	FONTUR	Reclamo por el funcionamiento de la página, dado que no pueden ingresar para realizar la liquidación de la contribución parafiscal.	Atendida y cerrada	Fiducoldex
feb-20	12/02/2020	24/02/2020	FONTUR	El reclamo está relacionado con una multa de la cual conocieron al intentar renovar el RNT, de la cual no tenían conocimiento dado que el asesor que tenían no informó y actualmente no lo han podido contactar. El señor Osorio consulta sobre indultar la multa.	Atendida y cerrada	Fiducoldex
feb-20	27/02/2020	6/03/2020	Internacional Compañía de Financiamiento	Queja relacionada con la falta de información sobre los trámites que se llevan con la liquidación del negocio en asunto y el reembolso de los recursos que le corresponden al solicitante.	Atendida y cerrada	Fiducoldex