

¿Cómo realizar

peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) ante FIDUCOLDEX?

Primero, ¿Sabes qué significa PQRSDF?

SÍ, tu respuesta es NO, acá te explicamos:

Petición: Es el **derecho básico** que tiene cualquier persona para hacer **solicitudes** respetuosas a las autoridades por razones de interés general o personal y recibir una respuesta rápida.

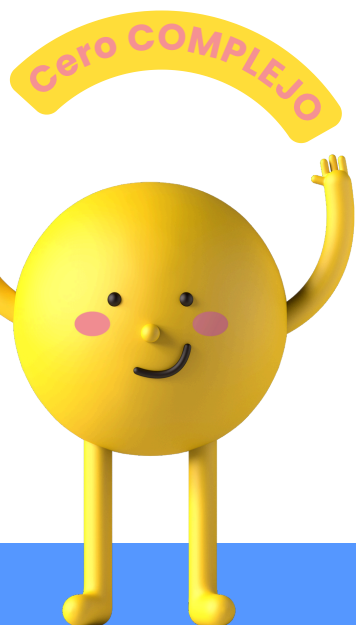
Queja: Es cuando una persona **expresa su descontento o inconformidad** con la **conducta** que considera incorrecta de uno o varios funcionarios mientras realizan sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene cualquier persona de **pedir una solución**, ya sea por un motivo general o personal, relacionado con un **servicio mal prestado** o la **falta de respuesta** a una solicitud.

Sugerencia: Es cuando una persona **propone una idea** para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es **informar** a una autoridad competente sobre una **conducta posiblemente irregular** para que se investigue. Es necesario indicar cuándo, cómo y dónde ocurrió para establecer responsabilidades.

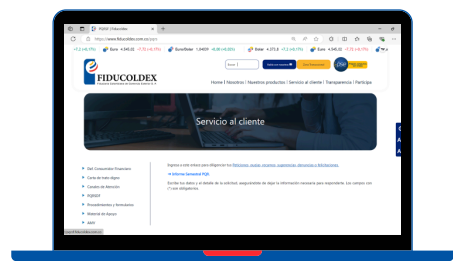
Felicitación: Es cuando una persona **expresa su agrado** por un acontecimiento positivo, como muestra de agradecimiento por la labor o gestión efectiva de la entidad.



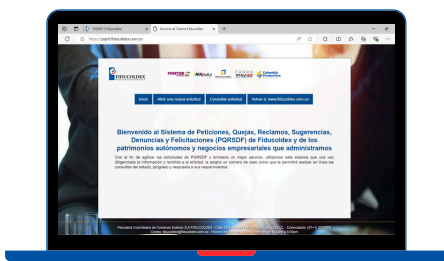
Ahora sí, ¿Cómo realizar una PQRSDF?

A través de nuestra **Página Web: www.fiducoldex.com.co**

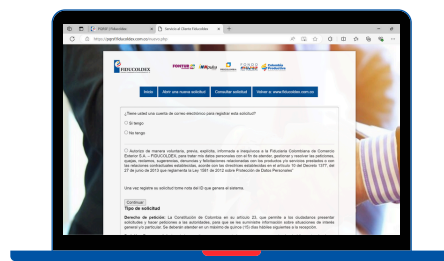
01



Accede a la Sección: Servicio al Cliente → PQRSDF.



Haga clic en Abrir una nueva solicitud.



Complete el formulario, autorice el tratamiento de datos y envíelo.

Y también puedes hacerlas a través de estos otros canales:

02 Presencial

Visítanos en la Calle 28 # 13a – 24
Piso 6, Bogotá D.C., Colombia

04 Correo electrónico

Envía tus solicitudes al correo:
fiducoldex@fiducoldex.com.co

03 Telefónico

Comunícate con nosotros a través de la línea telefónica (601) 7470909 extensiones: 1147, 1340, 1388
También, a través de la línea gratuita nacional: 018000124211

05 Defensor del Consumidor

Los puedes contactar a través de:
Dirección: Cra 16a #80-63, Oficina 601, Edificio.
Línea telefónica: (601) 4898285
Correo electrónico:
defensoria@defensoriasernarojas.com

¡A la mano!



Y, ¿cómo puedo saber el estado de una solicitud?

Paso 1



Ingrese a la página web en la sección Servicio al Cliente/ PQRSDF o a través de:
<https://pqrsf.fiducoldex.com.co/>

Paso 2



Seleccione "Consultar solicitud" en la misma sección de PQRSDF.

¡Sencillo!

Paso 3



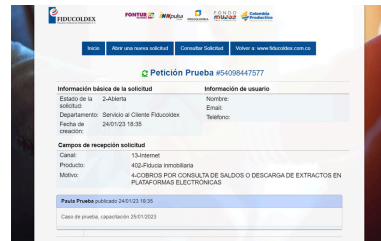
Complete el formulario con su correo electrónico o número de identificación

Paso 4



Según su elección ingresé los datos solicitados:

Paso 5



En pantalla, podrás visualizar el estado y detalle de la solicitud, así como las respuestas brindadas

¿En cuánto tiempo puedo obtener una respuesta?

Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se responden en 8 días hábiles, mientras que las peticiones y denuncias se responden en 15 días hábiles.

¡Hasta Pronto!



Próximamente más información...