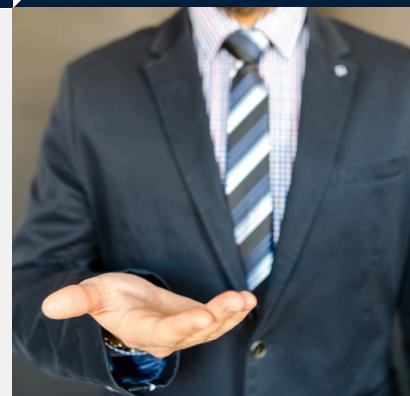
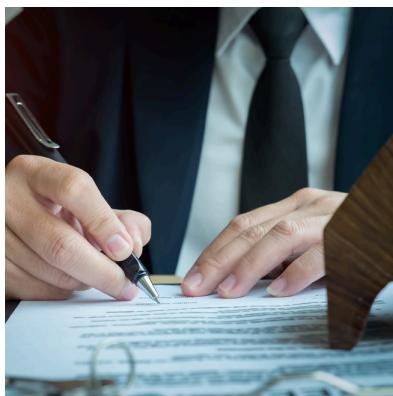


Creación de Formularios **(PQRSDF)** en la página Web



Creación de Formularios (PQRSDF) en la página Web

¿Sabes cómo radicar una PQRSDF?

01

Ingrese a la página web de Fiducoldex <https://www.fiducoldex.com.co/home>, diríjase al apartado Servicio al cliente PQRFS y acceda al enlace de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

02

Una vez haya ingresado al enlace anterior, haga clic en el botón **“Crear solicitud”**.

03

Antes de continuar con el diligenciamiento del formulario, el sistema le mostrará los términos y condiciones relacionados con el tratamiento de sus datos personales, para su **lectura y aceptación**.

04

Para ello, deberá marcar la casilla **“He leído y acepto los términos y condiciones”**, autorizando a FIDUCOLDEX el uso de la información suministrada con el fin de gestionar adecuadamente la solicitud radicada en el sistema PQRSDF.

05

Para iniciar el diligenciamiento del formulario, el sistema le habilitará los campos requeridos según el tipo de persona seleccionada. La opción **“Registrarse como anónimo”** aplica exclusivamente para el registro de denuncias.

06

Una vez completado el paso anterior, haga clic en el botón **“Siguiente”** para continuar con el proceso de registro de la solicitud.

07

Una vez completado el diligenciamiento de los campos requeridos en el formulario, haga clic en el botón "**Siguiente**" para continuar con el cargue de los anexos.

08

Para adjuntar documentos a la solicitud, haga clic en el área designada que indica "**Haz clic aquí para cargar tus documentos**" y seleccione los archivos que desea incluir.

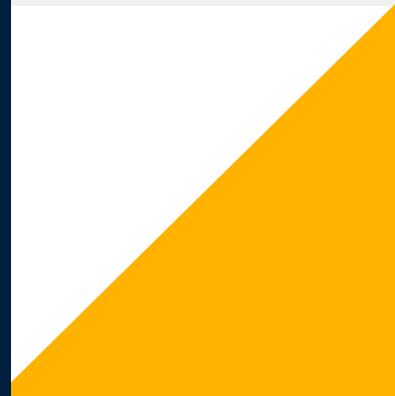
09

Una vez diligenciado el formulario a completitud y enviada la solicitud, el sistema le confirmará que la solicitud fue creada y le proporcionará el **número de radicado** junto con el **código de seguridad**, los cuales son necesarios para consultar el estado de su solicitud.

Notas:

- Recuerde que debe diligenciar el campo del texto CAPTCHA "**No soy un robot**", y seleccionar las imágenes que aparecen en pantalla según solicite el campo. Una vez completado este paso, debe hacer clic en el botón "**Crear PQR**".
- Recuerde que, si hace clic en el botón "**Anterior**", la solicitud no será radicada y deberá iniciar el proceso nuevamente desde el principio.

Consultar el estado del **Trámite de su solicitud**



Consultar el estado del Trámite de su solicitud

¿Sabes cómo consultar el estado de la PQRSDF?

O1

Ingresar a la página web de Fiducoldex <https://www.fiducoldex.com.co/home>, dirigirse al apartado Servicio al cliente PQRFS y acceda al enlace de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

O2

Una vez se encuentre en la ventana de inicio del aplicativo de PQRSDF, deberá seleccionar “**Consultar solicitud**”.

O3

Para consultar la solicitud, deberá diligenciar el correo electrónico o el número de identificación con el cual radicó la solicitud, junto con el código de seguridad asignado.

O4

Una vez completada la información, deberá dar clic en el botón “**Ver solicitud**” para acceder al detalle del caso.

O5

Finalmente, se mostrará en pantalla el estado del trámite de su solicitud.

- En la sección “**Datos de la solicitud**”, podrá identificar el estado actual del trámite.
- En la sección “**Información del usuario**”, se encuentra registrada la información correspondiente al solicitante.
- En la sección “**Descripción de la PQR**”, se podrá visualizar el asunto y la descripción de la solicitud realizada.
- Por último, en la sección “**Seguimiento**”, podrá consultar los comentarios y anexos relacionados con su solicitud.