ARCO GRUPO BANCOLOMBIA	HISTORIAL DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y SUGERENCIA	Código: CO-SA-FR-004 Versión: 003

No.	Tipo de Solicitud	Fecha recepción en la Compañía	Hora de Recepción	Fecha de recepción y Registro en la Unidad	Hora del Registro	Medio de Registro	Descripción	Descripción de las comunicaciones con el cliente	Fecha de las comunicaciones con el cliente	Unidad Responsable	Fecha de Entrega Unidad	Hora Entrega Registro	Fecha de Respuesta a la solicitud	Hora de Respuesta a la solicitud	Fecha de Vencimiento	Tiempo Total Solicitud Real	Observaciones
1	Queja o Reclamo	11 de enero de 2019	4:55:00 p. m.	11 de enero de 2019	2:50:00 p. m.	nsor del Consu	El CF manifiesta inconformidad frente al servicio recibido por el funcionario encargado para comunicar a tiempo cuando llegan las foto multas.	N/A	N/A	Operaciones	14 enero de 2019	2:50:00 p. m.	21/01/2019	3:25pm	1/02/2019	6	
2	Queja o Reclamo	31 de enero de 2019	11:37a. m.	31 de enero de 2019	2:45p.m	Teléfonico	El CF manifiesta que desde el mes de septiembre de 2018 solicito la cancelación de la matrícula de un vehículo y a la fecha no se ha tenido respuesta.	N/A	N/A	Cartera	31 de enero de 2019	2:45p.m	6/02/2019	5:05 p.m	21/02/2019	4	
3	Queja o Reclamo	31 de enero de 2019	3:01p.m	31 de enero de 2019	3:03 p.m	Defensor del Consumidor	El CF manifiesta que en abril del 2018 canceló una operación de leasing por compra de maquinaria, en el cual era aval Ricardo León Restrepo Palacio c.c. 98.669.648 y que a la fecha aparece reportado en centrales de riesgo, situación que lo perjudica para acceder a un crédito que necesita urgente.	N/A	N/A	Cartera	31/01/2019	3:03 p.m	6/02/2019	1:38pm	21/02/2019	4	
4	Queja o Reclamo	29 de enero de 2019	10:58 a.m	29 de enero de 2019	10:58 a.m	Carta	El CF suscribió un contrato de leasing para el arrendamiento de un helicóptero, el cual sufre un accidente ocasionándose pérdida total, por esta razón el CF procedió a declarar el siniestro ante la póliza que habian tomado por su parte, a su vez se entera que ARCO GB había suscrito otra póliza de seguro. Por este motivo solicita que se le haga devolución por las sumas descontadas derivadas de la póliza tomada por ARCO GB y que se le haga la restitución del pagaré.	N/A	N/A	Comercial	29 de enero de 2019	10:58 a.m	12/02/2019	11:44 a.m	19/02/2019	10	
5	Queja o Reclamo	4 de febrero de 2019	4:03p.m	6 de febrero de 2019	5:07:00 p. m.	correo	El CF manifiesta una serie de inconvenientes por la gestión realizada por la funcionaria Sandra Lopez debido a problemas en la comunicación y la atención prestada.	N/A	N/A	Comercial	6 febrero de 2019	5:07:00 p. m.	12/02/2019	3:55:00 p. m.	25/02/2019	6	
6	Queja o Reclamo	13 de marzo de 2019	5:27p.m	13 de marzo de 2019	5:27p.m	correo	El CF desea que se le informe si la entidad le hizo el cobro de las comisiones del crédito que estaba garantizado por el FNG ya que se siente perjudicado y manifiesta que desde un inicio no se le reconoció como ley de victima.	N/A	N/A	Cartera	13 marzo de 2019	5:27p.m	26/03/2019	4:05:00 p. m.	4/04/2019	8	
7	Queja o Reclamo	16 de abril de 2019	8:00 a.m	17 de abril de 2019	1:02p.m	correo	El CF se manifiesta inconforme por una comunicación recibida en donde se le informa que tiene un saldo en mora pendiente y que será reportado en centrales de riesgo, solicita una revisión de la situación para evitar el daño comercial y reputacional que esto causaría.	N/A	N/A	Cartera y Comercial	22 de abril de 2019	9:54 a.m	2/05/2019	4:54p.m	13 de mayo de 2019	9	