

Vicepresidencia Ejecutiva  
Gerencia De Experiencia Y Servicio Al Cliente

Bogotá D. C., 4 de enero de 2024

Señor  
JOAN SEBASTIAN MARQUEZ ROJAS  
Liquidador  
SAUTO ANDINA S.A.S.  
[sauto.andina.trim.liquidacion@gmail.com](mailto:sauto.andina.trim.liquidacion@gmail.com)

Asunto: Respuesta PQR No. 2014789

Respetado señor Marquez:

De manera atenta le informamos que hemos recibido su solicitud, la cual se encuentra en verificación y análisis por parte de nuestra entidad. Al respecto, es importante aclarar que para atender este tipo de peticiones se debe efectuar el proceso de validación de la información y/o documentación con las Áreas dueñas del proceso; las cuales no pudieron ser subsanadas en el término de ley.

Sin perjuicio de lo anterior, debemos señalarle en todo caso que, si durante el proceso en mención, el Banco requiere de información adicional, se establecerá contacto con usted vía telefónica para lo pertinente. Así mismo, es de indicarle que le estaremos notificando a través del envío de un SMS información al respecto.

Con base en lo anterior, le informamos que estaremos remitiéndole respuesta final a su solicitud el próximo 19 de enero de 2024.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestro compromiso de mejora continua, para brindar a nuestros clientes y usuarios un portafolio de productos con mayor calidad y una mejor atención.

El Banco Agrario cuenta con canales de Contacto, línea nacional gratuita 018000915000 y Bogotá 601 5948500, web [www.bancoagrario.gov.co](http://www.bancoagrario.gov.co) y red de oficinas para presentar sus PQR. Cualquier inconformidad comuníquela al Defensor del Consumidor Financiero, Dr. José Guillermo Peña, en la Av. 19 No. 114-09 of. 502 - Bogotá, teléfonos 321 9240479 o 601 2131370 e-mail [defensorbanco@pgabogados.com](mailto:defensorbanco@pgabogados.com) o página web [www.defensoriapgabogadosasociados.com](http://www.defensoriapgabogadosasociados.com).

Cordialmente,



KAREN YANETH LOZANO CAPERA  
Profesional universitario  
Elaboró: AVPR

*Ley 1581 de 2012 "Le informamos que el Banco Agrario de Colombia tratará sus datos personales conforme a la política la cual puede ser consultada través de la página [https://www.bancoagrario.gov.co/enlaces/de interés/Política de privacidad/Documento para el tratamiento de datos personales](https://www.bancoagrario.gov.co/enlaces/de%20inter%C3%A9s/Pol%C3%ADtica%20de%20privacidad/Documento%20para%20el%20tratamiento%20de%20datos%20personales), así como los derechos que como titular de la información le asisten y elevar cualquier solicitud, petición queja o reclamo sobre la materia".*