

INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS  
II TRIMESTRE 2026

| ID            | Tipos de requerimiento | Año  | Meses | Cantidad | Tiempo promedio de respuesta |
|---------------|------------------------|------|-------|----------|------------------------------|
| 1             | Petición               | 2026 | Abril | 94       | 11                           |
|               |                        |      | Mayo  | 73       | 12                           |
|               |                        |      | Junio | 110      | 6                            |
| 2             | Queja                  | 2026 | Abril | 5        | 7                            |
|               |                        |      | Mayo  | 1        | 8                            |
|               |                        |      | Junio | 1        | 8                            |
| 3             | Reclamo                | 2026 | Abril | 2        | 11                           |
|               |                        |      | Mayo  | 2        | 8                            |
|               |                        |      | Junio | 5        | 6                            |
| 4             | Denuncias              | 2026 | Abril | 0        | 0                            |
|               |                        |      | Mayo  | 1        | 15                           |
|               |                        |      | Junio | 1        | 15                           |
| Total general |                        |      |       | 295      | 9                            |

## Comentarios

Durante el segundo trimestre de 2026, FIDUCOLDEX recibió un total de 293 peticiones, quejas y reclamos (PQR), distribuidos en 277 peticiones, 7 quejas y 9 reclamos.

Los principales motivos de las solicitudes estuvieron relacionados con las siguientes temáticas:

- Información sobre programas, convocatorias y beneficios institucionales.
- Estado de postulaciones, resultados de convocatorias y entrega de incentivos.
- Solicitud de certificados, documentos y soportes de pago.
- Derechos de petición, consultas jurídicas y acceso a información pública.

En cuanto a la distribución mensual de los requerimientos, se registraron 101 solicitudes en abril, 76 en mayo y 116 en junio, para un total de 293 PQR durante el trimestre.

Nota: Para este informe se excluyeron dos (2) denuncias en las que el denunciante no ostenta la calidad de consumidor financiero frente a la fiduciaria, al no existir una relación directa como cliente, usuario o cliente potencial, sino un vínculo derivado del cliente fiduciario o laboral. Dichos casos fueron canalizados según su naturaleza.