

INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS II SEMESTRE 2025	 FIDUCOLDEX Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.
--	---

ID	Tipos de requerimiento	Año	Meses	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta
1	Petición	2025	Julio Agosto Septiembre Octubre Noviembre Diciembre	171 124 77 129 128 65	9 12 11 12 10 7
2	Queja	2025	Julio Agosto Septiembre Octubre Noviembre Diciembre	3 2 1 1 6 5	7 5 8 8 5 5
3	Reclamo	2025	Julio Agosto Septiembre Octubre Noviembre Diciembre	2 3 0 4 7 0	16 13 0 9 8 0
Total general				728	8

Comentarios
Durante el segundo semestre de 2025, FIDUCOLDEX recibió un total de 34 quejas y reclamos y 694 peticiones.
Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:
<ul style="list-style-type: none"> • Soportes de pago. • Certificados para declaración de renta y temas de componente jurídico. • Documentos contractuales. • Devolución de recursos por transferencia electrónica realizada de manera errónea a la Fiduciaria. • Solicitud de información de vínculo laboral y certificado laboral • Presentación de portafolio de servicios como proveedores
Adicionalmente, presentaron 10 solicitudes de acceso a la información pública durante la vigencia reportada.
Respecto a las reclamaciones de este trimestre, siete (7) de estas fueron trasladadas desde el Defensor del Consumidor Financiero y, al mismo tiempo, se recibió la réplica de la respuesta de una de estas por parte del Consumidor Financiero.
Durante este periodo se trasladaron por competencia un total de diecisiete (17) solicitudes: trece (13) peticiones, dos (2) quejas y dos (2) reclamos.