

INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
II SEMESTRE 2025



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

- 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.