

INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
II SEMESTRE 2023



ID	Tipos de requerimiento	Año	Meses	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta
1	Petición	2023	Julio	18	8
			Agosto	34	7
			Septiembre	34	8
			Octubre	21	9
			Noviembre	14	10
			Diciembre	15	8
2	Queja	2023	Julio	1	4
			Agosto	5	5
			Septiembre	1	2
			Octubre	2	5
			Diciembre	1	4
3	Reclamo	2023	Agosto	2	7
Total general				148	6

Comentarios

Durante el segundo semestre de 2023, FIDUCOLDEX recibió un total de 148 peticiones, quejas y reclamos, presentando un aumento de 3 quejas/reclamos en relación con el semestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 9 solicitudes.

Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:

- Solicitudes de pensionados
- Solicitudes de certificados de ingresos y retenciones
- Solicitudes de certificación laboral

Así mismo, no se presentaron solicitudes de acceso a la información pública durante la vigencia reportada.

INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
I SEMESTRE 2024



ID	Tipos de requerimiento	Año	Meses	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta
3	Petición	2024	Enero	17	8
			Febrero	29	9
			Marzo	32	9
			Abril	34	8
			Mayo	17	7
			Junio	15	10
5	Queja	2024	Enero	1	7
			Febrero	2	4
			Abril	1	2
			Mayo	1	8
			Junio	2	8
6	Reclamo	2024	Febrero	2	6
			Marzo	1	8
Total general				154	7

Comentarios

Durante el primer semestre de 2024, FIDUCOLDEX recibió un total de 10 quejas y reclamos y 144 peticiones.

Se realizaron 2 traslados por competencia a entidades públicas

Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:

- Emisión de certificaciones laborales
- Soportes de pago,
- Certificados para declaración de renta y temas de componente jurídico

No se presentaron solicitudes de acceso a la información pública durante la vigencia reportada.