

INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
III TRIMESTRE 2025



ID	Tipos de requerimiento	Año	Meses	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta
1	Petición	2025	Julio	171	9
			Agosto	124	12
			Septiembre	77	11
2	Queja	2025	Julio	3	7
			Agosto	2	5
			Septiembre	1	8
3	Reclamo	2025	Julio	2	16
			Agosto	3	13
			Septiembre	0	0
Total general				383	9

Comentarios

Durante el tercer trimestre de 2025, FIDUCOLDEX recibió un total de 11 quejas y reclamos y 372 peticiones.

Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:

- Solicitud de información de vínculo laboral y certificado laboral
- Soportes de pago
- Certificados para declaración de renta y temas de componente jurídico
- Presentación de portafolio de servicios como proveedores

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

Respecto a las reclamaciones de este trimestre, cuatro (4) 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.

