

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA- IV TRIMESTRE 2019					
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
434	325	0	0	434	325
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS)					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
147	241	0	0	147	241
581	566	0	0	581	566

Comentarios Generales	
<p>Durante el cuarto trimestre del año 2019, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 581 quejas y reclamos, presentando un aumento porcentual del 56% en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 255 quejas y reclamos.</p> <p>Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temas médicos - PPL • Demoras en el pago de acreencias - PAR Caja Agraria en liquidación • Reconocimiento pensional - PAP Banco Cafetero en liquidación • Afiliación a servicios de salud • Demoras en el reconocimiento de sancion por mora • Reconocimiento de prestaciones • Solicitud de Servicios asistenciales <p>Las quejas y reclamos relacionadas hacen referencia a las manifestaciones de inconformidad por parte de todos nuestros usuarios teniendo en cuenta todos los negocios fiduciarios.</p> <p>*No se presentaron solicitudes de acceso a la información pública durante la vigencia reportada.</p>	