

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA- II TRIMESTRE 2020					
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
1.460	382	0	0	1460	382
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS)					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
671	323	0	0	671	323
2131	705	0	0	2131	705

Comentarios Generales	
<p>Durante el segundo trimestre del año 2020, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 2.131 quejas y reclamos, presentando un aumento del 78% en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 1.195 quejas y reclamos.</p> <p>Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inconformidades por el funcionamiento de la página web. • Afiliación a servicios de salud. • Demoras en el reconocimiento de sanción 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>	