

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA- IV TRIMESTRE 2020					
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
3.530	6.328	0	0	3530	6328
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS)					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
415	401	0	0	415	401
<b>3945</b>	<b>6729</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3945</b>	<b>6729</b>

Comentarios Generales	
<p>Durante el cuarto trimestre del año 2020, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 3.945 quejas y reclamos, presentando una disminución del <b>29%</b> en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 5.590 quejas y reclamos.</p> <p>Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconformidades por el funcionamiento de la página web.</li> <li>• Afiliación a servicios de salud.</li> <li>• Demoras en el pago de sanción por mora</li> <li>• Reconocimiento de prestaciones</li> <li>• Solicitud de Servicios asistenciales</li> </ul> <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><b>*No se presentaron solicitudes de acceso a la información pública durante la vigencia reportada.</b></p>	