

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA- II TRIMESTRE 2021					
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
4.540	4.363	0	0	4540	4363
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS)					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
348	494	0	0	348	494
4888	4857	0	0	4888	4857

Comentarios Generales	
<p>Durante el segundo trimestre del año 2021, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 4.888 quejas y reclamos, presentando un aumento del <b>34%</b> en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 3.209 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>	