

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA- IV TRIMESTRE 2021					
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
3.367	4.371	0	0	3367	4371
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS)					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
237	279	0	0	237	279
3604	4650	0	0	3604	4650

Comentarios Generales	
<p>Durante el cuarto trimestre del año 2021, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 3.604 quejas y reclamos, presentando una disminución de 405 quejas en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 4.009 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 pago 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>	