

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA- I TRIMESTRE 2022

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
2.150	2.783	0	0	2150	2783

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS)

QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
181	235	0	0	181	235

2331	3018	0	0	2331	3018
-------------	-------------	----------	----------	-------------	-------------

Comentarios Generales

Durante el primer trimestre del año 2022, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 2.331 quejas y reclamos, presentando una disminución de 1,273 quejas en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 3.604 quejas y reclamos.

Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:

- Inconformidades por el funcionamiento de la pagina web.
- Afiliación a servicios de salud.
- Demoras en el pago de sancion por mora
- Reconocimiento de prestaciones
- Solicitud de Servicios asistenciales

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.

***No se presentaron solicitudes de acceso a la información pública durante la vigencia reportada.**