

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA- II TRIMESTRE 2023

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
2.127	2.220	0	0	2127	2220

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS)					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
136	136	0	0	136	136

2263	2356	0	0	2263	2356
-------------	-------------	----------	----------	-------------	-------------

Comentarios Generales

Durante el segundo trimestre del año 2023, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 2.127 quejas y reclamos, presentando una disminución de 670 quejas en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 2.797 quejas y reclamos.

Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:

- Reconocimiento de prestaciones Pensiones y Cesantías.
- Mesada pensional.
- Intereses a las cesantías.
- Novedades de Afiliación.

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.**