

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

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
1.706	1.498	0	0	1.706	1.498

**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS)**

QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
139	139	0	0	139	139

<b>1.845</b>	<b>1.637</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.845</b>	<b>1.637</b>
--------------	--------------	----------	----------	--------------	--------------

**Comentarios Generales**

Durante el tercer trimestre del año 2023, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 1.498 quejas y reclamos, presentando una disminución de 629 quejas en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 2.127 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.
- No respuesta a derechos de petición.

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.**