

**INFORME DE GESTIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA- I TRIMESTRE 2024**

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
2.073	1.461	0	0	2073	1461

**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS)**

QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
108	108	0	0	108	108

<b>2.181</b>	<b>1569</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2181</b>	<b>1569</b>
--------------	-------------	----------	----------	-------------	-------------

**Comentarios Generales**

Durante el primer trimestre del año 2024, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 2.181 quejas y reclamos, presentando un aumento de 600 quejas en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 1.581 quejas y reclamos.

Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:

- Reconocimiento de prestaciones Pensiones y Cesantías.
- Mesada pensional.
- Activación de servicios de salud.
- Verificación de la liquidación de los Intereses a las cesantías.
- Solicitud de traslados de puntos de atención .

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.**