

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

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
4.562	3.028	0	0	4562	3028

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS)

QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
332	242	0	0	332	242

4.894	3270	0	0	4894	3270
-------	------	---	---	------	------

Comentarios Generales

Durante el segundo trimestre del año 2024, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 4.894 quejas y reclamos, presentando un aumento de 2.713 quejas en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 2181 quejas y reclamos.

Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:

- Estado actual de la prestación.
- Activación de servicios de salud.
- Inoportunidad asignación de cita medicina especializada-Oportunidad.
- Solicitud de traslados de punto de atención de salud de docentes activos.
- Afiliación beneficiarios a salud.
- Verificación liquidación intereses.
- No hay prestación del servicio de salud-accesibilidad.
- Estados de deuda.

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.**