

| INFORME DE GESTIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA- I TRIMESTRE 2020 | | | | | |
|---|-------------|---|------------|-----------------|------------------|
| SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL | | | | | |
| QUEJAS Y RECLAMOS | | SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA | | TOTAL RECIBIDAS | TOTAL TRAMITADAS |
| RECIBIDAS | TRAMITADAS | RECIBIDAS | TRAMITADAS | | |
| 976 | 849 | 0 | 0 | 976 | 849 |
| DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS) | | | | | |
| QUEJAS Y RECLAMOS | | SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA | | TOTAL RECIBIDAS | TOTAL TRAMITADAS |
| RECIBIDAS | TRAMITADAS | RECIBIDAS | TRAMITADAS | | |
| 219 | 159 | 0 | 0 | 219 | 159 |
| 1195 | 1008 | 0 | 0 | 1195 | 1008 |

| Comentarios Generales | |
|---|--|
| <p>Durante el primer trimestre del año 2020, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 1.195 quejas y reclamos, presentando un aumento porcentual del 106% en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 581 quejas y reclamos.</p> <p>Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temas médicos - PPL • Afiliación a servicios de salud • Demoras en el reconocimiento de sancion por mora • Reconocimiento de prestaciones • Solicitud de Servicios asistenciales <p>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.</p> <p>*No se presentaron solicitudes de acceso a la información pública durante la vigencia reportada.</p> | |