

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA- II TRIMESTRE 2022					
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
2.334	2.317	0	0	2334	2317
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS)					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
127	127	0	0	127	127
2461	2444	0	0	2461	2444

Comentarios Generales	
<p>Durante el segundo trimestre del año 2022, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 2.461 quejas y reclamos, presentando un aumento de 130 quejas en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 2.331 quejas y reclamos.</p> <p>Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconformidades por el funcionamiento de la pagina web.</li> <li>• Afiliación a servicios de salud.</li> <li>• Demoras en el pago de sancion por mora</li> <li>• Reconocimiento de prestaciones</li> <li>• Solicitud de Servicios asistenciales</li> </ul> <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><b>*No se presentaron solicitudes de acceso a la información pública durante la vigencia reportada.</b></p>	