

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

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
2.797	2.620	0	0	2797	2620

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS)

QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
122	120	0	0	122	120

2919	2740	0	0	2919	2740
-------------	-------------	----------	----------	-------------	-------------

Comentarios Generales

Durante el primer trimestre del año 2023, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 2.797 quejas y reclamos, presentando un aumento de 636 quejas en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 2.161 quejas y reclamos.

Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:

- Reconocimiento de prestaciones Pensiones y Cesantías.
- Intereses a las cesantías.
- Solicitud de Certificados.
- Solicitud de Afiliaciones.

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.**