

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

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
1.487	1.230	0	0	1487	1230

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS)

QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
94	93	0	0	94	93

1581	1323	0	0	1581	1323
-------------	-------------	----------	----------	-------------	-------------

Comentarios Generales

Durante el cuarto trimestre del año 2023, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 2.127 quejas y reclamos, presentando una disminución de 219 quejas en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 1.706 quejas y reclamos.

Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:

- Reconocimiento de prestaciones Pensiones y Cesantías.
- Mesada pensional.
- Verificación de la liquidación de los Intereses a las cesantías.
- Aplicación a desembargos.

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.**