

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN - I TRIMESTRE 2019

ENERO

CANALES DE RECEPCIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN		RECIBIDAS	TRAMITADAS
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	7	15	0	0	83	64
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	76	49	0	0		

FEBRERO

CANALES DE RECEPCIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN		RECIBIDAS	TRAMITADAS
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	21	15	0	0	65	73
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	44	58	0	0		

MARZO

CANALES DE RECEPCIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN		RECIBIDAS	TRAMITADAS
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	105	4	0	0	167	107
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	62	103	0	0		

TOTAL TRIMESTRE	315	244	0	0	315	244
------------------------	------------	------------	----------	----------	------------	------------

Comentarios Generales

Durante el primer trimestre del año 2019, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 315 quejas y reclamos, presentando un aumento del 15% en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 273 quejas y reclamos.

Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:

- Aspectos Contractuales
- Cobro servicios y/o comisiones
- Afiliación a servicios de salud
- Corrección de datos
- Demoras en el reconocimiento de sancion por mora
- Reconocimiento de prestaciones
- Solicitud de Servicios asistenciales

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.**