

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN - II TRIMESTRE 2018

ABRIL

CANALES DE RECEPCION	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACION		TOTAL	TRAMITADAS EN EL TRIMESTRE*
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	60	60		0	134	294
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	74	48		0		

MAYO

CANALES DE RECEPCION	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACION		TOTAL	TRAMITADAS EN EL TRIMESTRE*
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	63	61		0	132	531
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	58	71		0		

JUNIO

CANALES DE RECEPCION	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACION		TOTAL	TRAMITADAS EN EL TRIMESTRE*
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	132	88		0	199	164
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	67	76		0		
TOTAL TRIMESTRE	465	404	0	0	465	989

Comentarios Generales

Durante el segundo trimestre del año 2018, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. cuatrocientos sesenta y cinco (465) quejas y reclamos, presentado una disminución de setecientos treinta y ocho (738) quejas en relación con el trimestre anterior donde se recibieron mil doscientos tres (1.203).

Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:

- Solicitudes de traslados médicos
- Solicitudes de afiliación
- Solicitudes de afiliaciones para beneficiarios
- Inquietudes acerca de los pliegos de condiciones de la licitación de salud
- Peticiones de servicios de salud sobre el retiro de las bases de datos de ADDRESS (anteriormente Fosyga).
- Solicitud de desbloqueo de clave, acceso al sistema web y generación de certificados.
- Derechos de petición con respecto al estado del estudio de las prestaciones económicas, por demora en la respuesta.
- Solicitud de autorizaciones de servicios médicos: citas, imágenes diagnósticas, medicamentos, procedimientos quirúrgicos, etc.
- Peticiones de reprogramación de pagos de prestaciones económicas, debido a que los docentes no realizan el cobro respectivo dentro del tiempo establecido.
- Solicitud de extracto de intereses a las cesantías
- Solicitud de información pago de intereses a las cesantías.

Las quejas y reclamos relacionadas hacen referencia a la atención de los usuarios de FOMAG, con mayor incidencia en la Dirección de Afiliaciones y Recaudos, Dirección de Prestaciones Económicas y Gerencia de Servicios de Salud.

- El tiempo promedio para la atención a las quejas y reclamos es de 6 días.

***No se presentaron solicitudes de acceso a la información pública durante la vigencia reportada.**