

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

**ABRIL**

CANALES DE RECEPCIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN		RECIBIDAS	TRAMITADAS
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	47	130	0	0	128	163
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	81	33	0	0		

**MAYO**

CANALES DE RECEPCIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN		RECIBIDAS	TRAMITADAS
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	18	19	0	0	74	62
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	56	43	0	0		

**JUNIO**

CANALES DE RECEPCIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN		RECIBIDAS	TRAMITADAS
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	47	5	0	0	131	30
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	84	25	0	0		

<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	<b>333</b>	<b>255</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>333</b>	<b>255</b>
------------------------	------------	------------	----------	----------	------------	------------

**Comentarios Generales**

Durante el segundo trimestre del año 2019, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 333 quejas y reclamos, presentando un **aumento del 5%** en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 315 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.**