

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

JULIO

CANALES DE RECEPCIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN		RECIBIDAS	TRAMITADAS
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	25	84		0	98	143
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	73	59		0		

AGOSTO

CANALES DE RECEPCIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN		RECIBIDAS	TRAMITADAS
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	93	16		0	153	80
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	60	64		0		

SEPTIEMBRE

CANALES DE RECEPCIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN		RECIBIDAS	TRAMITADAS
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	37	8		0	95	74
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	58	66		0		

TOTAL TRIMESTRE	346	297	0	0	346	297
------------------------	------------	------------	----------	----------	------------	------------

Comentarios Generales

Durante el tercer trimestre del año 2018, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. **346** quejas y reclamos, presentado una **disminucion del 26%** en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibió 465 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
- Difícil acceso a la plataforma
- 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.

- El tiempo promedio para la atención a las quejas y reclamos es de 8 días.

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