

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

OCTUBRE

CANALES DE RECEPCIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN		RECIBIDAS	TRAMITADAS
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	22	136	0	0	88	183
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	66	47	0	0		

NOVIEMBRE

CANALES DE RECEPCIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN		RECIBIDAS	TRAMITADAS
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	26	24	0	0	111	93
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	85	69	0	0		

DICIEMBRE

CANALES DE RECEPCIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN		RECIBIDAS	TRAMITADAS
	RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO - CORRESPONDENCIA	10	1	0	0	74	62
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	64	61	0	0		

TOTAL TRIMESTRE	273	338	0	0	273	338
------------------------	------------	------------	----------	----------	------------	------------

Comentarios Generales

Durante el cuarto trimestre del año 2018, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 273 quejas y reclamos, presentado una **disminucion del 25%** en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 346 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.**