

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS I BIMESTRE 2016

BIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS - QUEJAS Y RECLAMOS

	Concepto requerimiento	Total	Correspondencia PQR ORFEO	Buzón de Sugerencias	Defensor de Consumidor Financiero
Enero	Respondidos oportunamente	386	307	0	79
Enero	Total Quejas y reclamos recibidos	409	330	0	79
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS ENERO</b>					
Febrero	Respondidos oportunamente	307	210	7	90
Febrero	Total Quejas y reclamos recibidos	472	375	7	90
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS FEBRERO</b>					
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS ENERO - FEBRERO 2016</b>		<b>881</b>			

**Temas frecuentes**

- Durante el primer bimestre del año se refleja una disminución del 60% en quejas y reclamos teniendo en cuenta la clasificación de acuerdo al concepto jurídico en cual se delimita la afectación del cliente en producto y/o servicio.
- Disminución considerable en las reclamaciones referentes a prestaciones económicas tales como pensiones, cesantías parciales y definitivas.
- Inconformidad de los usuarios de FOMAG con las entidades prestadoras del servicio de Salud uniones temporales por el mal servicio, se adelantan planes de acción de auditorías para revisar los casos puntuales así evitar este inconveniente se siga presentando, auditorias donde se tomen medidas preventivas que satisfagan al usuario.
- Desbloqueo de pagina web para el acceso a su login de informacion para los usuarios FOMAG.
- El estado y pago de cesantías (parciales – definitivas) continua siendo la reclamación más frecuentes para el área de prestaciones económicas y afiliaciones y recaudos; esto teniendo en cuenta.
- Se registran quejas y reclamos recibidos por línea telefónica y correos electrónicos referentes a la atención de los usuarios de FOMAG, en temas relacionados Dirección de Afiliaciones y Recaudos, Dirección de Prestaciones Económicas y Gerencia de Servicios de Salud.
- Solicitudes de informacion de USPEC .