



INFORME DE GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS I BIMESTRE 2015						
BIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS - QUEJAS Y RECLAMOS						
	Concepto requerimiento	Total	Aplicativo PQR	Correspondencia	Buzón de Sugerencias Isolucion	Defensor de Consumidor Financiero
Enero	Respondidos oportunamente	3201	3093	1	2	105
Enero	Total Quejas y reclamos recibidos	3354	3223	24	2	105
TOTAL REQUERIMIENTOS ENERO						
Febrero	Respondidos oportunamente	3400	3305	2	2	91
Febrero	Total Quejas y reclamos recibidos	3573	3438	42	2	91
TOTAL REQUERIMIENTOS FEBRERO						
TOTAL REQUERIMIENTOS ENERO-FEBRERO 2015		6927				

Temas frecuentes

- A través del aplicativo PQR se registran peticiones, 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.
- 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 para revisar los casos puntuales para evitar este inconveniente se siga presentando con la Supertintencia de Salud.
- La mayor asignación de casos es para el tema de reprogramaciones de pago de cesantías, seguido de solicitud de certificados, la mesada pensional.
- A través del correo servicio al cliente se reciben todas las solicitudes del FOMAG y el CAU.
- Crecimiento considerable en las reclamaciones referentes a prestaciones económicas tales como pensiones, cesantías parciales y definitivas.
- Demora en el pago o el trámite de las Pensiones voluntarias, parciales y definitivas.
- Inconformidad debido a que no se les defina una fecha de pago por concepto de nóminas de cesantías.
- Inconformidad con los valores descontados, notificación de descuentos de las mesadas pensionales y órdenes de pago