

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2017				
TRIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS - QUEJAS Y RECLAMOS				
	Concepto requerimiento	Total	Correspondencia PQR ORFEO	Defensor de Consumidor Financiero
<i>Octubre</i>	Respondidos	75	30	45
<i>Octubre</i>	Total Quejas y reclamos recibidos	160	115	45
TOTAL REQUERIMIENTOS OCTUBRE		160		
<i>Noviembre</i>	Respondidos	156	101	55
<i>Noviembre</i>	Total Quejas y reclamos recibidos	191	136	55
TOTAL REQUERIMIENTOS NOVIEMBRE		191		
<i>Diciembre</i>	Respondidos	167	117	50
<i>Diciembre</i>	Total Quejas y reclamos recibidos	198	148	50
TOTAL REQUERIMIENTOS DICIEMBRE		198		
TOTAL REQUERIMIENTOS OCTUBRE - DICIEMBRE 2017		549		

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

Comentarios generales:

Durante el cuarto trimestre, se recibieron 549 quejas y reclamos, presentado un aumento de 9 requerimientos, en relación al trimestre anterior en el que se recibieron 540 requerimientos.

Los principales motivos son de inconformidad de los usuarios de FOMAG con respecto a:

*Demora en el estudio de las prestaciones económicas.

- Información acerca del estado del trámite de pagos de prestaciones económicas y acrecimientos no aplicados.
- Reprogramación de pago de cesantías, intereses, traslado del sitio de pago de la entidad bancaria y cambio de cuenta de nómina para la consignación de la mesada pensional.
- Desbloqueo de página web para el acceso a su login de información para los usuarios FOMAG.

Información de pago de intereses a las cesantías (valor, sucursal y modalidad)

- Se registran quejas y reclamos recibidos por correos electrónicos y página web 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, Consorcio USPEC.
- Se registran quejas y reclamos recibidos por página web y correo electrónico referentes a la atención de usuarios FOMAG por la solicitud de devolución del 12%.
- Se evidencia un incremento durante el mes de noviembre y diciembre con temas referentes a los usuarios de FOMAG por temas relacionados con el área de Dirección de Afiliaciones y Recaudos por los descuentos de aportes de ley a la mesada adicional correspondiente al mes de Noviembre.

• El tiempo promedio para la atención a las quejas y reclamos es de 15 días.

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