

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS III BIMESTRE 2016

BIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS - QUEJAS Y RECLAMOS

	Concepto requerimiento	Total	Correspondencia PQR ORFEO	Buzón de Sugerencias	Defensor de Consumidor Financiero
<i>Mayo</i>	Respondidos oportunamente	852	748	3	101
<i>Mayo</i>	Total Quejas y reclamos recibidos	945	841	3	101
TOTAL REQUERIMIENTOS MAYO					
<i>Junio</i>	Respondidos oportunamente	714	624	2	88
<i>Junio</i>	Total Quejas y reclamos recibidos	792	702	2	88
TOTAL REQUERIMIENTOS JUNIO					
TOTAL REQUERIMIENTOS MAYO - JUNIO 2016		1737			

Comentarios generales:

- Durante el tercer bimestre del año se refleja aumento del 30% en quejas y reclamos con respecto al bimestre inmediatamente anterior teniendo en cuenta que para ese periodo se recibieron 1.340 quejas y reclamos.
- Inconformidad con órdenes de pago no generadas por parte de los entes territoriales de cesantías (parciales - definitivas), los usuarios se acercan al centro de atención para verificar si se efectuó y si correspondió pago a esta nómina, adicionalmente la generación del certificado acumulado de cesantías.
- Información acerca del estado del trámite de pagos de prestaciones y acrecimientos no aplicados.
- Inconformidad en la devolución y reintegro de 12% por cambio de régimen docente.
- Inconformidad de los usuarios de FOMAG con las entidades prestadoras del servicio de salud, uniones temporales por tiempos en servicio y la solicitud de tratamientos médicos que no se encuentran dentro del plan de salud, se adelantan mesas de trabajo para dar cumplimiento a las cláusulas pactadas en el contrato con la Unión temporal de acuerdo a la región que el usuario se encuentre.
- 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.
- 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
- Atención de servicios de salud (urgencias medicamentos y citas prioritarias) detención domiciliaria- Consorcio PPL USPEC.

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