

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS II BIMESTRE 2016

BIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS - QUEJAS Y RECLAMOS

	Concepto requerimiento	Total	Correspondencia PQR ORFEO	Buzón de Sugerencias	Defensor de Consumidor Financiero
Marzo	Respondidos oportunamente	276	205	4	67
Marzo	Total Quejas y reclamos recibidos	321	250	4	67
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS MARZO</b>					
Abril	Respondidos oportunamente	751	643	3	105
Abril	Total Quejas y reclamos recibidos	1019	911	3	105
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS ABRIL</b>					
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS MARZO - ABRIL 2016</b>		<b>1340</b>			

**Comentarios generales:**

- Durante el segundo bimestre del año se refleja aumento del 40% en quejas y reclamos con respecto al bimestre inmediatamente anterior teniendo en cuenta que para ese periodo se recibieron 881 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.
- 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) - Consorcio PPL USPEC.
- Inconformidad con el pago de sentencias - PAP Extinto DAS.

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