

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2017					
TRIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS - QUEJAS Y RECLAMOS					
	Concepto requerimiento	Total	Correspondencia PQR ORFEO	Buzón de Sugerencias	Defensor de Consumidor Financiero
<i>Abril</i>	Respondidos oportunamente	408	304	2	102
<i>Abril</i>	Total Quejas y reclamos recibidos	428	324	2	102
TOTAL REQUERIMIENTOS ABRIL					
<i>Mayo</i>	Respondidos oportunamente	337	249	1	87
<i>Mayo</i>	Total Quejas y reclamos recibidos	403	315	1	87
TOTAL REQUERIMIENTOS MAYO					
<i>Junio</i>	Respondidos oportunamente	155	75	1	79
<i>Junio</i>	Total Quejas y reclamos recibidos	227	147	1	79
TOTAL REQUERIMIENTOS JUNIO					
TOTAL REQUERIMIENTOS ABRIL - JUNIO 2017		1058			

Comentarios generales:

Durante el segundo trimestre, se recibieron 1.058 quejas y reclamos, presentado un aumento de 582 requerimientos, en relación al trimestre anterior en el que se recibieron 476 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 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, Consorcio PPL.
- Se registran quejas y reclamos recibidos por página web y correo electrónico referentes a la atención de usuarios FOMAG por el reconocimiento de intereses a las cesantías durante el mes de abril y mayo.
- Se evidencia un incremento durante el mes de junio con temas referentes a los usuarios de FOMAG por temas relacionados con el área de Dirección de afiliaciones y Recaudos por el pago de la mesada adicional correspondiente al mes de Junio.

• El tiempo promedio para la atención a las quejas y reclamos es de 9 días.

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