

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE 2017				
TRIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS - QUEJAS Y RECLAMOS				
	Concepto requerimiento	Total	Correspondencia PQR ORFEO	Defensor de Consumidor Financiero
Julio	Respondidos oportunamente	112	60	52
Julio	Total Quejas y reclamos recibidos	159	107	52
TOTAL REQUERIMIENTOS ABRIL				
Agosto	Respondidos oportunamente	90	29	61
Agosto	Total Quejas y reclamos recibidos	155	94	61
TOTAL REQUERIMIENTOS MAYO				
Septiembre	Respondidos oportunamente	89	30	59
Septiembre	Total Quejas y reclamos recibidos	226	167	59
TOTAL REQUERIMIENTOS JUNIO				
TOTAL REQUERIMIENTOS JULIO - SEPTIEMBRE 2017		540		

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

Comentarios generales:

Durante el tercer trimestre, se recibieron 540 quejas y reclamos, presentado una disminución de 518 requerimientos, en relación al trimestre anterior en el que se recibieron 1.058 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 cesantías durante el mes de julio, agosto y septiembre .
- Se evidencia un incremento durante el mes de agosto y septiembre 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 Junio.

• El tiempo promedio para la atención a las quejas y reclamos es de 7 días.

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