

{f)
30
años

{fiduprevisora)

Por hoy, por mañana y por siempre.



INFORME DE GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS II BIMESTRE 2015

BIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS - QUEJAS Y RECLAMOS

	Concepto requerimiento	Total	Aplicativo PQR ORFEO	Correspondencia ORFEO	Buzón de Sugerencias	Defensor de Consumidor Financiero
Marzo	Respondidos oportunamente	3509	3414	3	4	88
Marzo	Total Quejas y reclamos recibidos	3899	3776	31	4	88
TOTAL REQUERIMIENTOS MARZO						
Abril	Respondidos oportunamente	1787	1576	27	6	178
Abril	Total Quejas y reclamos recibidos	3528	3264	80	6	178
TOTAL REQUERIMIENTOS ABRIL						
TOTAL REQUERIMIENTOS MARZO-ABRIL 2015		7427				

Temas frecuentes

- Durante el segundo bimestre del año el incremento de peticiones, quejas y reclamos respecta a los motivos por error de pago de la primera nómina de interés a las cesantías e inconformidad por el no pago de la misma.
- A partir del 1ro de abril 2015 se dio inicio a la radicación de PQR's en el aplicativo ORFEO.
- A través del aplicativo PQR se registran peticiones, 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.
- Inconformidad de los usuarios de FOMAG con las entidades prestadoras del servicio de Salud uniones temporales por el mal servicio, se adelantan planes de acción para revisar los casos puntuales para evitar este inconveniente se siga presentando con la Supertintencia de Salud.
- La mayor asignación de casos es para el tema de reprogramaciones de pago de intereses a las cesantías, seguido de solicitud de certificados de ingresos y retenciones vigencia 2014 y certificado de mesada pensional.
- A través del correo servicio al cliente se reciben todas las solicitudes del FOMAG y el CAU.
- Demora en el pago o el trámite de las Pensiones voluntarias, parciales y definitivas.
- Inconformidad con los valores descontados, notificación de descuentos de las mesadas pensionales y órdenes de pago
- Traslado de los servicios médicos es la petición más frecuente para el área de salud debido al cambio de lugar de residencia del docente o beneficiarios.