

{f}
30
años

{fiduprevisora)

Por hoy, por mañana y por siempre.



INFORME DE GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS III BIMESTRE 2015

BIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS - QUEJAS Y RECLAMOS

	Concepto requerimiento	Total	Aplicativo PQR ORFEO	Correspondencia ORFEO	Buzón de Sugerencias	Defensor de Consumidor Financiero
Mayo	Respondidos oportunamente	4319	4222	22	4	71
Mayo	Total Quejas y reclamos recibidos	4899	4770	54	4	71
TOTAL REQUERIMIENTOS MAYO						
Junio	Respondidos oportunamente	4902	4719	14	7	162
Junio	Total Quejas y reclamos recibidos	6102	5857	76	7	162
TOTAL REQUERIMIENTOS JUNIO						
TOTAL REQUERIMIENTOS MAYO-JUNIO 2015		11001				

Temas frecuentes

- Durante el tercer bimestre del año el incremento de peticiones, quejas y reclamos respecta a los motivos por error de pago de la segunda nómina de interés a las cesantías e inconformidad por el no pago de la misma.
- Los principales motivos reflejan a el pago de la segunda nómina de intereses a las cesantías 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 de ingresos y retenciones año 2014, información del pago de la mesada 14 de mitad de año, en razón a que no recibieron el pago adicional con la mesada mensual de acuerdo a las condiciones y requisitos del Acto Legislativo 001 de 2005Du
- 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.
- 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.
- Inconformidad con la atención en la línea telefónica por falla técnica.