

{f}  
30  
años

{fiduprevisora)  
Por hoy, por mañana y por siempre.



## INFORME DE GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS V BIMESTRE 2015

### BIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS - QUEJAS Y RECLAMOS

	Concepto requerimiento	Total	Correspondencia PQR ORFEO	Buzón de Sugerencias	Defensor de Consumidor Financiero
Septiembre	Respondidos oportunamente	383	301	2	80
Septiembre	Total Quejas y reclamos recibidos	452	370	2	80
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS SEPTIEMBRE</b>					
Octubre	Respondidos oportunamente	465	386	5	74
Octubre	Total Quejas y reclamos recibidos	681	602	5	74
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS OCTUBRE</b>					
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS SEPTIEMBRE-OCTUBRE 2015</b>		<b>1133</b>			

### Temas frecuentes

- Durante el quinto bimestre del año se refleja una disminución de quejas y reclamos teniendo en cuenta la clasificación de acuerdo al concepto jurídico en cual se delimita la afectación del cliente en producto y/o servicio.
- A través del aplicativo ORFEO 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.
- 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 de auditorías para revisar los casos puntuales así evitar este inconveniente se siga presentando, auditorias donde se tomen medidas preventivas que satisfagan al usuario.
- A través del correo servicio al cliente se reciben todas las solicitudes del FOMAG y el CAU.
- Traslado de los servicios médicos continua siendo la reclamación más frecuente para el área de salud debido al cambio de lugar de residencia del docente o de sus beneficiarios.