

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE 2016					
TRIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS - QUEJAS Y RECLAMOS					
	Concepto requerimiento	Total	Correspondencia PQR ORFEO	Buzón de Sugerencias	Defensor de Consumidor Financiero
Julio	Respondidos oportunamente	508	455	4	49
Julio	Total Quejas y reclamos recibidos	604	551	4	49
TOTAL REQUERIMIENTOS JULIO					
Agosto	Respondidos oportunamente	444	362	8	74
Agosto	Total Quejas y reclamos recibidos	618	536	8	74
TOTAL REQUERIMIENTOS AGOSTO					
Septiembre	Respondidos oportunamente	309	237	7	65
Septiembre	Total Quejas y reclamos recibidos	464	392	7	65
TOTAL REQUERIMIENTOS SEPTIEMBRE					
TOTAL REQUERIMIENTOS JULIO - SEPTIEMBRE 2016		1686			

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA VIGILADO

Comentarios generales:

- Durante el tercer trimestre del año se refleja disminución del 53% en quejas y reclamos con respecto al trimestre inmediatamente anterior teniendo en cuenta que para ese periodo se recibieron 2.570 quejas y reclamos.
- Inconformidad con órdenes de pago no generadas por parte de los entes territoriales de cesantías (parciales - definitivas), 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 acumulado de cesantías.
- Información acerca del estado del trámite de pagos de prestaciones económicas y acrecimientos no aplicados.
- Inconformidad de los usuarios de FOMAG con las entidades prestadoras del servicio de salud, uniones temporales por tiempos en servicio y la solicitud de tratamientos médicos que no se encuentran dentro del plan de salud, se adelantan mesas de trabajo para dar cumplimiento a las cláusulas pactadas en el contrato con la Unión temporal por región.
 - 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.
- 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
- El tiempo promedio para la atención a las quejas y reclamos es de 12,5 días.

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