

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2016					
TRIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS - QUEJAS Y RECLAMOS					
	Concepto requerimiento	Total	Correspondencia PQR ORFEO	Buzón de Sugerencias	Defensor de Consumidor Financiero
<i>Octubre</i>	Respondidos oportunamente	244	186	1	57
<i>Octubre</i>	Total Quejas y reclamos recibidos	254	196	1	57
TOTAL REQUERIMIENTOS OCTUBRE					
<i>Noviembre</i>	Respondidos oportunamente	223	156	5	62
<i>Noviembre</i>	Total Quejas y reclamos recibidos	275	208	5	62
TOTAL REQUERIMIENTOS NOVIEMBRE					
<i>Diciembre</i>	Respondidos oportunamente	131	82	7	42
<i>Diciembre</i>	Total Quejas y reclamos recibidos	154	105	7	42
TOTAL REQUERIMIENTOS DICIEMBRE					
TOTAL REQUERIMIENTOS OCTUBRE - DICIEMBRE 2016		683			

Comentarios generales:

- Durante el cuarto trimestre del año se recibieron 683 quejas y reclamos, refleja disminución del 40% con respecto al trimestre inmediatamente anterior teniendo en cuenta que para el III trimestre del 2016 se recibieron 1.686 quejas y reclamos.
- Los principales motivos son de 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.
- 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.
- 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, Consorcio PPL 2015.
- El tiempo promedio para la atención a las quejas y reclamos es de 11,4 días.

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