

{f}
30
años

{fiduprevisora)

Por hoy, por mañana y por siempre.



INFORME DE GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS IV BIMESTRE 2015

BIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS - QUEJAS Y RECLAMOS

	Concepto requerimiento	Total	Correspondencia PQR ORFEO	Buzón de Sugerencias	Defensor de Consumidor Financiero
Julio	Respondidos oportunamente	1652	1510	2	140
Julio	Total Quejas y reclamos recibidos	2287	2145	2	140
TOTAL REQUERIMIENTOS JULIO					
Agosto	Respondidos oportunamente	777	680	6	91
Agosto	Total Quejas y reclamos recibidos	1478	1381	6	91
TOTAL REQUERIMIENTOS AGOSTO					
TOTAL REQUERIMIENTOS JULIO-AGOSTO 2015		3765			

Temas frecuentes

- Durante el cuarto bimestre del año el incremento de peticiones, quejas y reclamos respecta a las reprogramaciones del pago nómina de intereses a las cesantías y la solicitud del certificado de ingresos y retenciones año gravable 2014, razón a que empezó el calendario tributario de la declaración de renta ante la DIAN por parte de los usuarios.
- Solicitudes de verificación de correspondencia al pago de la mesada 14, 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 2005.
- A través del aplicativo ORFEO 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 de auditorías para revisar los casos puntuales así evitar este inconveniente se siga presentando.
- 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.