

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS VI BIMESTRE 2015

BIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS - QUEJAS Y RECLAMOS

	Concepto requerimiento	Total	Correspondencia PQR ORFEO	Buzón de Sugerencias	Defensor de Consumidor Financiero
Noviembre	Respondidos oportunamente	616	517	7	92
Noviembre	Total Quejas y reclamos recibidos	814	715	7	92
TOTAL REQUERIMIENTOS NOVIEMBRE					
Diciembre	Respondidos oportunamente	422	343	2	77
Diciembre	Total Quejas y reclamos recibidos	677	598	2	77
TOTAL REQUERIMIENTOS DICIEMBRE					
TOTAL REQUERIMIENTOS NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2015		1491			

Temas frecuentes

- Durante el sexto bimestre del año se refleja un aumento del 57% en 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.
- Crecimiento considerable en las reclamaciones referentes a prestaciones económicas tales como pensiones, cesantías parciales y definitivas.
- 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.
- El estado y pago de cesantías (parciales – definitivas) continua siendo la reclamación más frecuentes para el área de prestaciones económicas y afiliaciones y recaudos; esto teniendo en cuenta.
- 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.