



## Memorando de Recomendaciones

### Auditoria de Atención, Seguimiento y Control a PQR'S y DP con corte a 30 de junio 2016

#### Auditoría Corporativa – Agosto 2016

---

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

### 1.1 Antecedentes:

En relación con la Ley 1474 de 2011, artículo 76, sobre la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos se indica. “En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento del objeto social de la entidad. Auditoria Corporativa deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá ante la administración de la entidad un informe semestral. En la página web de la entidad deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”

Ante el particular, actualmente Fiduprevisora cuenta con herramientas mediante las cuales se realiza la recepción, registro, tramite, consulta y control de las PQR'S., con el objeto que se emita una respuesta oportuna, o se adopten medidas que permitan minimizar el riesgo de la atención, disposición y respuesta a las peticiones que pueda generar cualquier ciudadano en uso de su derecho constitucional a reclamar, tales como: Módulo de administración y gestión de PQR'S en el aplicativo Orfeo, un centro de atención al usuario (CAU), Central de llamadas administradas por el Call Center, Defensor del Consumidor, link del servicio de chat en línea, correo electrónico y contacto a través de redes sociales.

### 1.2 Objetivo:

Verificar el cumplimiento por parte de Fiduprevisora de las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano sobre sus requerimientos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

### 1.3 Alcance:

El presente informe de auditoría contiene el resultado de la verificación al sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos, y de los Derechos de Petición para el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de Junio de 2016, es importante mencionar que se realizó una evaluación parcial con corte a 30 de abril y sus resultados se socializaron el mes de Mayo de la vigencia 2016.



## 1.4 PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS

- ❖ Determinar las leyes y organismos que regulan el "Atención, Seguimiento y Control a PQR'S y DP"
- ❖ Resaltar los puntos relevantes de las leyes que apliquen a PQR'S y DP
- ❖ Determinar el cumplimiento de la regulación en la entidad
- ❖ Solicitar la evidencia que soporta el cumplimiento.
- ❖ Análisis de estadísticas del periodo bajo revisión.

## 1.5 CONCEPTOS GENERALES

**Petición:** Es la solicitud que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Es la solicitud o requerimiento de una acción. Se debe resolver en 15 días siguientes a la fecha de recibo.

**Derecho de Petición:** Derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la constitución política, que tiene toda persona para solicitar a las autoridades peticiones respetuosas por motivos de interés particular o general. Obteniendo una respuesta sin necesidad de estar representado por un abogado.

**Queja:** Cuando en virtud de ellas se ponen en conocimiento las conductas irregulares de empleados o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

**Reclamo:** Cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.

**Felicitación:** Reconocimiento al servicio que cumple y supera las expectativas.

**Sugerencia:** Recomendación hecha para mejorar.

**Denuncia:** Mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita, a Fiduprevisora, hechos o conductas con las que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.

**Queja Express:** El pasado 01 de febrero de 2016 Fiduprevisora se acogió a la nueva denominación de Queja contenida en la circular 052 de 2015, con lo anterior se busca optimizar el tiempo de respuesta que no podrá exceder los 5 días hábiles.



## 1.6 Marco Normativo:

- ✓ Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- ✓ Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- ✓ Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

## 1.7 CONCLUSIÓN

Como resultado de la revisión practicada a los procedimientos relacionados con la Atención, Seguimiento y Control a PQR’S y DP y con base en las actividades detalladas en el alcance y la revisión de la documentación que nos fue suministrada, a continuación relacionamos los resultados de nuestra evaluación.

## EVALUACIÓN Y EL SEGUIMIENTO

El sistema de contestación de peticiones, quejas y reclamos de Fiduprevisora se encuentra contemplado en el manual de procedimientos llamado Seguimiento y Control a PQR’S y DP, debidamente publicado en la intranet de la entidad. La versión vigente es la No 3, codificada “MP-GCL-01-005” con fecha de última actualización de: 30/Oct/2015.

Todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se registran por medio del Sistema Orfeo, de tal forma que se establezcan controles claros de seguimiento, radicación, información y contestación oportuna.

Actualmente se encuentran incorporados los Manuales de Funcionalidades PQR, Manual PQR, Manual Respuesta Masiva FOMAG, Manual De Usuario, los mismos son de consulta pública para los usuarios admitidos y se puede acceder a través del link de ayuda anexo al sistema de información. Con lo anterior se busca que



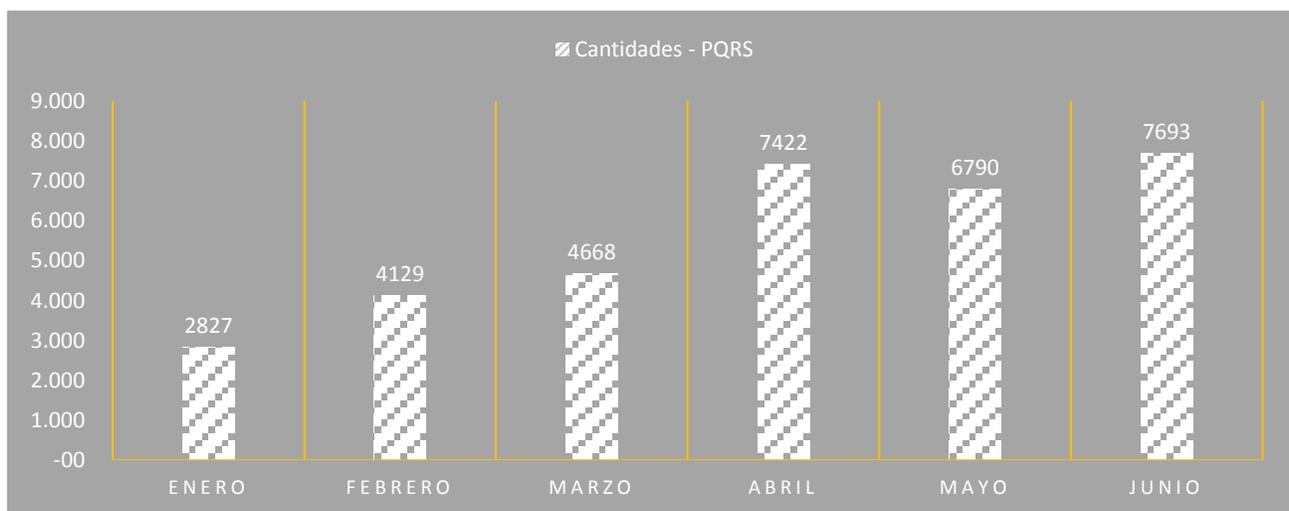
los usuarios cuenten con herramientas de consulta ante cualquier imprevisto y, o pregunta que pueda surgir y de esa forma asegurar la gestión de la totalidad de las PQRS.

## ANÁLISIS ESTADÍSTICO:

De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema de correspondencia Orfeo, se encuentran registradas durante el primer semestre de 2016, un total de 33.529 requerimientos interpuestos ante Fiduprevisora relacionados con el desarrollo de su objeto social. A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de la herramienta de gestión documental.

Meses	Q - PQRS
Enero	2.827
Febrero	4.129
Marzo	4.668
Abril	7.422
Mayo	6.790
Junio	7.693
<b>Total</b>	<b>33.529</b>

VIGILADO  
MINISTERIO DE ECONOMÍA  
Y FINANZAS





De acuerdo con las estadísticas de la fiduciaria resumidas mediante un gráfico mensual se tiene que la compañía viene presentando un incremento promedio mensual de 5.588 sobre los requerimientos recibidos de un mes a otro; los meses con mayor impacto negativo pertenecen al segundo trimestre de la vigencia 2016, de acuerdo a las estadísticas semestrales se evidencia que este comportamiento corresponde a que el Fondo de Prestaciones del Magisterio adelanta el proceso de pagos de intereses a cesantías, con el que presentan una serie de inconvenientes relacionados con los aplicativos que a su vez generan, reprogramaciones, reintegros y pagos rechazados, situación que se refleja en alguna inconformidad que posteriormente es plasmada mediante algún requerimiento que debe ser atendido por la entidad.

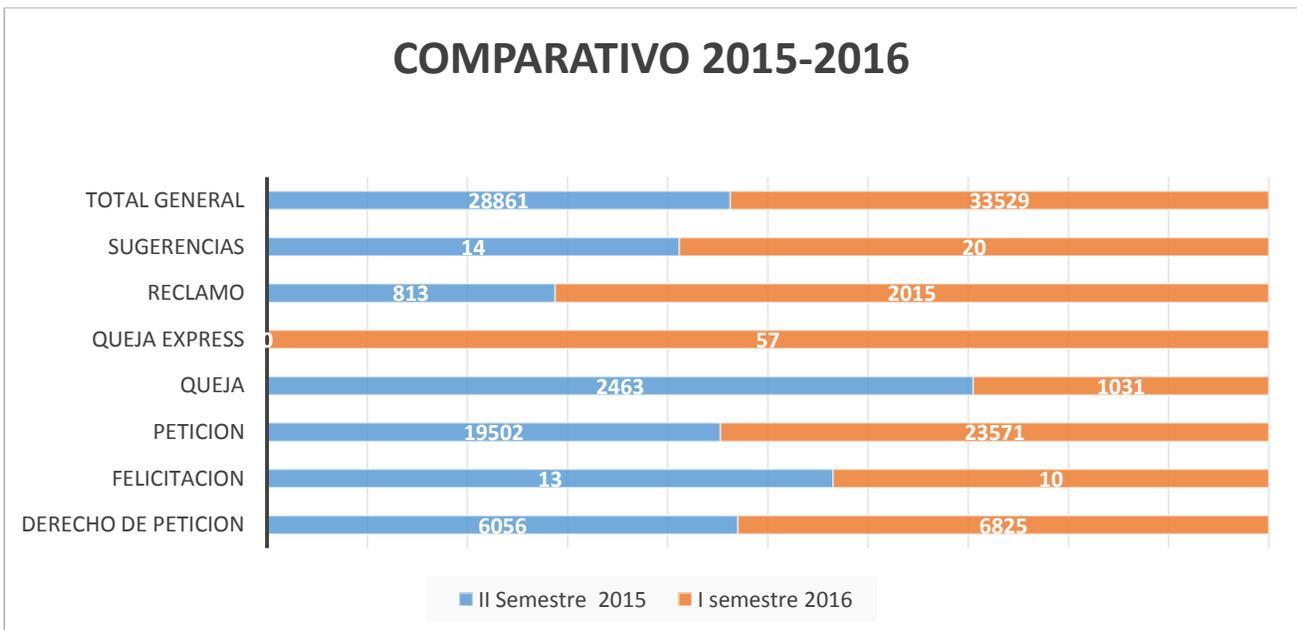
## ESCENARIOS DE ANÁLISIS PERIODO 2015-2016

Los requerimientos durante el primer semestre de 2016 evaluados en simultánea con las estadísticas del segundo semestre de 2015, presentaron el siguiente comportamiento:

Etiquetas de fila	Derecho de Petición	Felicitación	Petición	Queja	Queja Express	Reclamo	Sugerencias	Total general
II Semestre 2015	6.056	13	19.502	2.463	-	813	14	28.861
I semestre 2016	6.825	10	23.571	1.031	57	2.015	20	33.529

VIGILADO MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

## COMPARATIVO 2015-2016





Se evidencia un incremento porcentual del 14% en la medición realizada de un semestre a otro, el mismo se encuentra representado en 4.668 requerimientos adicionales interpuestos por los ciudadanos, los mayores impactos se presentaron en las reclamaciones y peticiones con un incremento del 60% y 17% respectivamente.

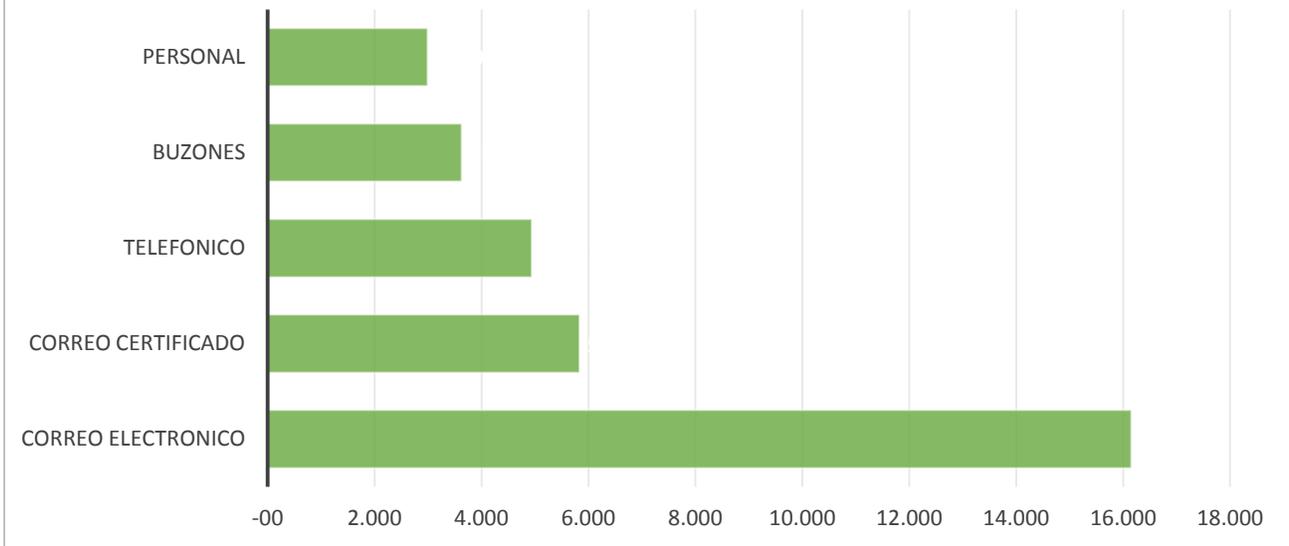
## FLUJO DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE CANALES DE COMUNICACIÓN DISPUESTOS POR LA ENTIDAD.

Fiduprevisora ha dispuesto y divulgado ante la ciudadanía en general los diferentes canales de comunicación mediante los cuales los ciudadanos pueden ejercer su derecho constitucional de presentar peticiones respetuosas a la entidad.

Canales	Derecho de Petición	Felicitación	Petición	Queja	Queja Express	Reclamo	Sugerencias	Totales
Correo electrónico- Página Web	295	5	14.724	322	9	792	4	16.151
Correo Certificado	4.112		1.639	73	1	2		5.827
Telefónico	9		3.949	228		752		4.938
Buzones	595	5	2.122	376	47	463	15	3.623
Personal	1.814		1.137	32		6	1	2.990
<b>Total Semestre I 2016</b>	<b>6.825</b>	<b>10</b>	<b>23.571</b>	<b>1.031</b>	<b>57</b>	<b>2.015</b>	<b>20</b>	<b>33.529</b>



## Comportamientos de los Canales de Comunicación



De conformidad con la información registrada en Orfeo, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante Fiduprevisora, es el correo electrónico, con un porcentaje del 48% (16.151), seguido del correo certificado con una participación del 17% (5.827), el telefónico con un 15% (4.398), los buzones con el 11% (3.623) y presentadas de forma personal el 9% (2.990) del total de requerimientos recibidos durante el primer semestre.

### ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS RADICADOS POR DEPENDENCIAS

Las dependencias de Fiduprevisora que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2016 son: la dirección de afiliaciones y recaudos, registrando un 58% (19.420), del total de requerimientos recibidos, seguidas de la Dirección de Prestaciones Económicas con una participación del 28% (9.258), la Gerencia de Servicios de Salud con el 8% (2.807) y la Gerencia Operativa con una participación del 4% (1.403).

Auditoria corporativa evidenció que la mayor carga operativa del sistema de PQRS se encuentra relacionada con FOMAG con una participación del 98% a nivel entidad, cifra que predomina ante la participación de las demás áreas de Fiduprevisora que sumadas con las regionales aportan un 2% de la totalidad de las PQRS recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2016.



# {fiduprevisora}

Por hoy, por mañana y por siempre.



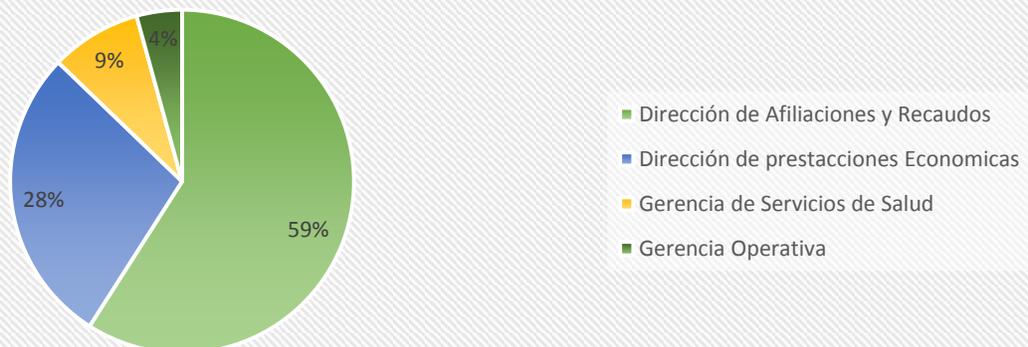
Al contestar por favor cite:  
Radicado No.: **20160340168733**  
Fecha: **19-09-2016**

FIDUCIARIA	N° de Requerimientos	% Dependencia	% Entidad
Gerencia Administrativa	2	1%	0%
Gerencia Jurídica	38	11%	0%
Servicio al cliente	47	14%	0%
VAF	256	74%	1%
Vicepresidencia Financiera	4	1%	0%
<b>Total ❶</b>	<b>347</b>	<b>100%</b>	<b>1%</b>
<b>REGIONAL</b>			
Barranquilla	92	31%	0%
Cartagena	202	69%	1%
<b>Total ❷</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>	<b>1%</b>
<b>FOMAG</b>			
Dirección de Afiliaciones y Recaudos	19.420	59%	58%
Dirección de Prestaciones Económicas	9.258	28%	28%
Gerencia de Servicios de Salud	2.807	9%	8%
Gerencia Operativa	1.403	4%	4%
<b>Total ❸</b>	<b>32.888</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>

∑ ❶ + ❷ + ❸

33.529

## FOMAG



VIGILADO MINISTERO DE ECONOMIA Y FINANZAS





De acuerdo con el anterior escenario de análisis se tiene que la dirección de afiliaciones y recaudos, encargada de tramitar pagos, reprogramaciones de prestaciones sociales y gestión de cuotas partes por cobrar, contribuye con el 59% de la totalidad de requerimientos, siendo así esta área el principal foco impulsador en el crecimiento constante del nivel de PQRS recibidas por la entidad y sobre el cual se debe trabajar en un plan de acción que permita medir y cuantificar sus avances en la gestión para disminuir el número de PQR'S.

En lo concerniente con el común denominador que impactan al sistema, se observan las siguientes causales:

- a. Informar los valores descontados.
- b. Notificación de descuentos de las mesadas pensionales.
- c. Precisión al momento de ordenar el pago, con respecto al nombre completo.
- d. Inconformidades pendientes por respuesta.
- e. Coordinación con Secretarías de Educación para garantizar el reconocimiento de las prestaciones económicas.
- f. Solicitud de certificados de ingresos y retenciones.
- g. Cumplimiento de fallos.
- h. Aumentar vigilancia de servicios médicos.
- i. Dar respuestas de manera completa dentro de los términos establecidos.

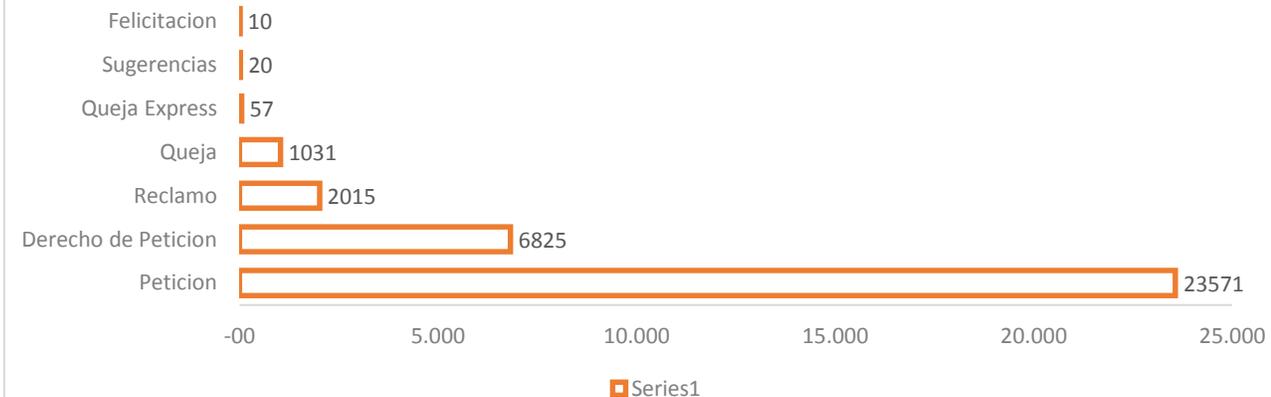
## PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO:

Tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro resumen se encuentra que el tipo de requerimiento más representativo durante el primer semestre de 2016, fue "petición", con el 70,3% (23.571) del total de requerimientos recibidos a través de Orfeo, seguido del "Derecho de petición" con una participación del 20,4% (6.825), "Reclamo" con el 6% (2.015) y "Queja" con el 3,1% (1.031).

Etiquetas de fila	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general	%
Petición	2.337	3.371	3.521	4.633	4.492	5.217	23.571	70,3%
Derecho de Petición	235	440	904	1.922	1.552	1.772	6.825	20,4%
Reclamo	118	149	70	565	556	557	2.015	6,0%
Queja	135	165	166	268	167	130	1.031	3,1%
Queja Express		3	3	26	14	11	57	0,2%
Sugerencias	1	1	1	7	8	2	20	0,1%
Felicitación	1		3	1	1	4	10	0,0%
Total	2.827	4.129	4.668	7.422	6.790	7.693	33.529	100%



## Típologia



## OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

De conformidad con el reporte generado a través de Orfeo, con corte al 30 de junio de 2016, de las 33.529 solicitudes recibidas durante el primer semestre en la fiduciaria, 16.608 el (49%) se encuentran atendidas dentro de los términos, entre tanto 6.061 el (18%) se atendieron fuera de los términos, por otro lado se encuentran sin tramite un total de 10,834 el (32%), los mismos se encuentran discriminados en “vencidos sin tramitar” y “próximos a vencer”, con una participación del 23% (7.652) y 9% (3.208), respectivamente. Hecho que representa un incumplimiento a los tiempos establecidos por la entidad en el manual de Seguimiento y Control a PQR’S y DP.

Estado del tramite	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Semestre	% General	% Individual
<b>∑ Sin tramite</b>	105	189	782	2.035	2.991	4.758	10.860	32%	100%
<b>próximo a vencer</b>	-	-	-	-	4	3.204	3.208	10%	30%
<b>Vencido sin tramite</b>	105	189	782	2.035	2.987	1.554	7.652	23%	70%
<b>∑ Tramitado</b>	2.722	3.940	3.886	5.387	3.799	2.935	22.669	68%	100%
<b>Fuera de tiempo</b>	345	639	1.238	1.347	1.737	755	6.061	18%	27%
<b>Tramitado a tiempo</b>	2.377	3.301	2.648	4.040	2.062	2.180	16.608	50%	73%
<b>∑ Total PQRS</b>							33.529	100%	





Se adjuntan los términos de respuesta establecidos por Fiduprevisora:

TIPO	TERMINO
<b>Petición (P)</b>	10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación
<b>Queja (Q)</b>	15 días siguientes a la fecha de radicación
<b>Reclamo (R)</b>	15 días siguientes a la fecha de radicación
<b>Derecho de Petición (DP)</b>	15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación

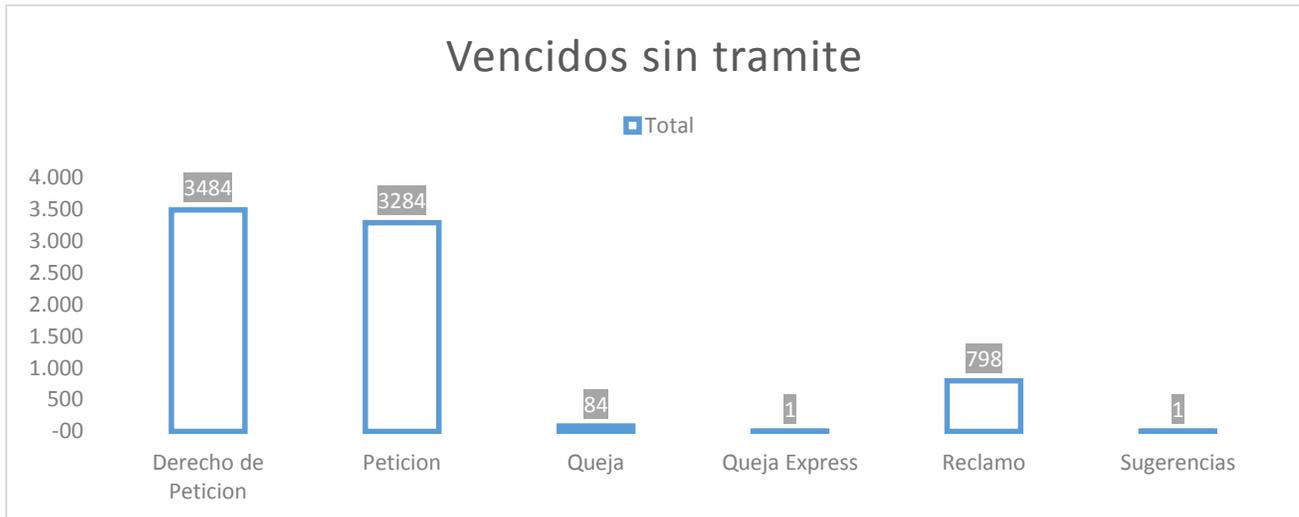
Dentro de la validación realizada por auditoria corporativa se identificaron requerimientos “tramitados pendientes por archivar”, situación que se presenta como consecuencia de las peticiones análogas (requerimientos con la misma intención presentados por varias personas representadas por un apoderado) y la manipulación en el cambio de tipología de los requerimientos, el mismo es motivado para evitar las alertas de vencimiento; el cambio de tipología obliga al funcionario a generar un nuevo radicado de respuesta que no se encuentra ligado al número de radicado inicial; esta situación se registra en la herramienta Orfeo por medio de la estadística denomina “DOCUMENTOS RETIPIFICADOS POR TRD”

## TÉRMINOS DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA

El siguiente cuadro resume por tipología los términos de respuesta en los que se encuentran los requerimientos recibidos durante el primer semestre del 2016.

Tipo PQR'S	Tramitado Fuera de tiempo	Tramitado en tiempo	Vencido sin tramite	En términos	Semestre
Petición	4.935	13.618	3.284	1.734	23.571
Derecho de Petición	680	1.471	3.484	1.190	6.825
Reclamo	161	793	798	263	2.015
Queja	276	651	84	20	1.031
Queja Express	7	48	1	1	57
Sugerencias	2	17	1		20
Felicitación		10			10
Semestre	6.061	16.608	7.652	3.208	33.529
Participación %	18,1%	49,5%	22,8%	9,6%	100%





La grafica anterior plasma por tipología la cantidad de requerimientos que se encuentran vencidos al cierre de 30 de junio de la vigencia 2016, siendo los derechos de petición los que presentan mayor grado de incumplimiento seguidos de las peticiones, ante este escenario es importante realizar algunas precisiones:

Si un derecho de petición no es atendido, o es atendido indebidamente, en algunos casos, procede la acción de tutela, situación que de reiterar su incumplimiento podría generar demandas futuras para la entidad. La respuesta que se dé en ocasión a un derecho de petición, debe dar una solución efectiva, debe conducir a la solución, o por lo menos al esclarecimiento de lo solicitado en el derecho de petición.

La respuesta a un derecho de petición debe ser puntual, precisa, pertinente; no se debe dar una respuesta evasiva, vaga y que no ofrezca nada al peticionario.

#### **HALLAZGOS DE AUDITORÍA RELACIONADOS CON EL TRATAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE PRESENTAN MAYOR NÚMERO DE DÍAS DE GESTIÓN INTERPUESTAS ANTE FIDUPREVISORA.**

- De acuerdo a la información contenida en el informe descargado de la herramienta Orfeo con corte a 30-06-2016, Auditoria corporativa evidencia que del total de 33.529 requerimientos recibidos durante el primer semestre para la vigencia 2016, Fiduprevisora ha superado el tiempo legal establecido para dar respuesta al ciudadano en un total de 18.1% (6.061) casos.
- De igual forma se evidencia que de la totalidad de requerimientos recibidos durante el primer semestre para la vigencia 2016, Fiduprevisora presenta vencimientos en términos de la respuesta de 7.652 casos; con la gravedad de que a la fecha aún no cuentan con trámite para procesar su respuesta.





El siguiente cuadro resume el estado y el área asignada como responsable de los requerimientos con respuesta fuera de términos y vencidos a la fecha.

Área	Fuera de tiempo	Vencido sin tramite	Semestre
Barranquilla	11		11
Cartagena	36	12	48
Dirección de Afiliaciones y Recaudos	3.714	4.932	8.646
Dirección de prestaciones Económicas	1.065	2.244	3.309
Gerencia Administrativa		1	1
Gerencia de Servicios de Salud	629	349	978
Gerencia Jurídica		23	23
Gerencia Operativa	499	3	502
Servicio al cliente	11	2	13
VAF	96	82	178
Vicepresidencia Financiera		4	4
Semestre	6.061	7.652	13.713

VIGILADO MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Del anterior resumen es importante mencionar que si bien es cierto que FOMAG es responsable del 98% del total de los requerimientos recibidos, el 2% restante de las áreas que reciben requerimientos tampoco están cumpliendo con los términos de respuesta y también presentan vencimientos, situación que debe ser objeto de revisión a fin de generar un plan de acción para la gestión de PQRS al interior de la entidad, observando los tiempos legalmente establecidos.





Por hoy, por mañana y por siempre.



Al contestar por favor cite:  
Radicado No.: **20160340168733**  
Fecha: **19-09-2016**

## CONCLUSIONES

1. Fiduprevisora cuenta con un Sistema de Información que facilita la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultas que interponen los ciudadanos, al cual se puede acceder a través de la siguiente dirección <http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/peticiones-quejas-reclamos.html>. Lo anterior, en cumplimiento de lo contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con el espacio en la página web para que los ciudadanos presenten sus peticiones.
2. Fiduprevisora cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas y derechos de petición, ubicada en el Primer Piso del Edificio Fiduprevisora ubicado en la Calle 72 No. 10 – 03.
3. De acuerdo con lo evidenciado en el desarrollo de la auditoria a Fiduprevisora, el 0.4% de los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos legales, no obstante, no se realizó el respectivo cierre en el Sistema Orfeo, lo cual generó días de gestión de más en el tratamiento de las peticiones.
4. La coordinación del área comercial y de mercadeo, realiza seguimiento a los requerimientos que no han sido atendidos de conformidad con los términos establecidos en la Ley, remitiendo informes internos a las dependencias, en las cuales solicita dar celeridad a la respuesta y atender oportunamente las peticiones ciudadanas.

VIGILADO  
MINISTERIO DE ECONOMÍA  
Y FINANZAS





## RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las PQR'S y DP, que los ciudadanos interponen ante Fiduprevisora, Auditoria Corporativa realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los procesos y de las dependencias.

- a. Generar restricciones en ORFEO para evitar que la tipología de las PQRS se cambie de forma deliberada, asignar roles de aprobador y preparador para las transacciones de modificaciones, validación de campos vacíos, al igual que un control de cambios a fin de identificar las razones que motivaron los cambios de tipología o cualquier otro aspecto relevante.
- b. Realizar el análisis de las causas que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, relacionados con el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el aplicativo Orfeo, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.
- c. Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en el Artículo 24 de la ley 1437 del 2011, en relación a las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y el manejo del aplicativo Orfeo, en términos de desarrollos tecnológicos que permitan una ejecución y seguimiento efectivo.
- d. A fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente es importante:
  1. Asegurar el cumplimiento con lo establecido en el numeral 1.5.2.1.3 de la circular básica jurídica C.E. 029 de 2014 parte I, Título III, Capítulo II; en lo concerniente a la adopción de medidas en caso de incumplimiento por parte de los funcionarios a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley.
  2. Asegurar el cumplimiento de las siguiente política interna. “Numeral 8.1 del Manual de Políticas Sistema de Atención Al Consumidor Financiero”.
  3. Asegurar el cumplimiento de las siguiente política externa “Elemento IV - Lineamientos Generales Para La Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias – Controles - Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano” respectivamente.

# {fiduprevisora}

Por hoy, por mañana y por siempre.



Al contestar por favor cite:  
Radicado No.: **20160340168733**  
Fecha: **19-09-2016**

N°	Observación	Causa	Riesgo	Plan de Mejoramiento	Responsables	Fecha Inicial	Fecha Final
1	Se evidencian requerimientos tramitados pendientes por archivar	Demoras en los procedimientos y lineamientos definidos por la entidad para la ejecución del proceso.	RO-GCL-01-248 Atención inoportuna y/o inadecuada de solicitudes de los consumidores financieros.	Dentro del control cambios ORFEO No.3 se contempló realizar un barrido general al aplicativo para realizar el archivo masivo de los requerimientos que tengas atada la respuesta.	Gerencia de Tecnología/ Harold Ibáñez Servicio al Cliente- Emilce Sánchez	16 Agosto 2016	31/12/2016
2	Se evidencia vencimiento de términos del 22.8% del total de requerimientos recibidos durante el primer semestre 2016.	Debilidades para propender por la mejora continúa en la atención de los clientes.	RO-GCL-01-248 Atención inoportuna y/o inadecuada de solicitudes de los consumidores financieros.	Se implementara plan de acción en cabeza de la Vicepresidencia del Fondo de Prestaciones sociales del magisterio, con la contratación de (6) funcionarios dedicados a responder las PQRS allegadas a la entidad.	Vicepresidencia FOMAG – William Mariño.	16 Agosto 2016	31/12/2016
3	Se evidencia extemporaneidad en la emisión de la respuesta del 18.1% del total de requerimientos recibidos durante el primer semestre de la vigencia 2016.	Pérdidas por reproceso al incurrir en análisis posteriores para atención de quejas y reclamos.	RO-GCL-01-248 Atención inoportuna y/o inadecuada de solicitudes de los consumidores financieros.	Se implementara plan de acción en cabeza de la Vicepresidencia del Fondo de Prestaciones sociales del magisterio, con la contratación de (6) funcionarios dedicados a responder las PQRS allegadas a la entidad.	Vicepresidencia FOMAG – William Mariño.	16 Agosto 2016	31/12/2016
4	Se evidencia un incremento del 14% de los requerimientos recibidos durante el segundo semestre del 2015, comparados con el primer semestre 2016.	Desprestigio de la Fiduciaria ante el cliente y terceros.	RO-GCL-01-248 Atención inoportuna y/o inadecuada de solicitudes de los consumidores financieros.	Dentro del control cambios ORFEO No.3 se contempló, la obligatoriedad de la asignación del trámite (Causal, detalle de causal, desagregado causal). Lo que permitirá el análisis detallado de las causas y formulación de planes de acción efectivos encaminados a la disminución de las PQRS.	Gerencia de Tecnología/ Harold Ibáñez Servicio al Cliente- Emilce Sánchez	16 Agosto 2016	31/12/2016

VERIFICADO MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DE COLOMBIA



# {fiduprevisora}

Por hoy, por mañana y por siempre.



Al contestar por favor cite:  
Radicado No.: **20160340168733**  
Fecha: **19-09-2016**

N°	Observación	Causa	Riesgo	Plan de Mejoramiento	Responsables	Fecha Inicial	Fecha Final
5	No hay evidencia del traslado del informe de incumplimientos por parte de los funcionarios a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley.	Incumplimiento con lo establecido en el numeral 1.5.2.1.3 de la circular básica jurídica C.E. 029 de 2014 parte I, Título III, Capítulo II; en lo concerniente a la adopción de medidas en caso de incumplimiento por parte de los funcionarios a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley.	RO-INSTITUCIONAL-2: Incumplimiento a la normatividad vigente interna, externa y lineamientos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.	Teniendo en cuenta la recomendación del informe de PQR emitido por Auditoría corporativa; La Dirección de Mercadeo y Servicio al cliente elaborará mensualmente la relación de los funcionarios que incumplan los plazos establecidos para emitir respuestas a las PQRS formuladas por los consumidores financieros y notificará a la Unidad de Control interno disciplinario en concordancia con lo establecido en el "Artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo, la falta de atención a las peticiones constituirá falta gravísima para el servidor público".	Servicio al Cliente- Emilce Sánchez	16 Agosto 2016	31/12/2016

VERIFICADO  
MINISTERIO DE ECONOMÍA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

**Oscar Alberto Cano Castrillon**  
**Auditor Corporativo**

