

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2015**

**FIDUPREVISORA S.A.
(Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011)**

Periodo Evaluado: 1 de julio a 31 de diciembre de 2015

Fecha Elaboración: 10 de marzo de 2016

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQR's que la ciudadanía interpone ante Fiduprevisora, recibidas durante el segundo semestre de 2015.

Fiduciaria La Previsora S.A., dispone del módulo PQR en el aplicativo Orfeo, centro de atención al usuario CAU, Call Center, defensor del consumidor, chat en línea, correo electrónico y redes sociales, 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 adopte medidas que permitan minimizar el riesgo de atención

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por los Sistemas de Información ORFEO. Posteriormente, en la ejecución se verificó el tratamiento dado a las peticiones en la ejecución de las auditorías integrales realizadas a los procesos y dependencias, de conformidad con el Programa Anual de Auditorías aprobado por el Comité de Auditoría para la vigencia 2015.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de Derechos de petición, felicitaciones, peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Fiduprevisora S.A., a través de buzones de sugerencias, página web, línea telefónica y Oficina de Quejas y Reclamos CAU , a la cual pueden acudir los usuarios para presentar sus PQR's. La auditoría se realizó con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Fiduciaria.

3. ALCANCE

Para la realización del presente informe se tuvieron en cuenta Derechos de petición, felicitaciones, peticiones, quejas, sugerencias y reclamos recibidos por Fiduprevisora S.A. durante el durante el período comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2015.

4. 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

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2015

FIDUPREVISORA S.A.
(Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011)

Periodo Evaluado: 1 de julio a 31 de diciembre de 2015

Fecha Elaboración: 10 de marzo de 2016

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”.
- Manual de Procedimientos de Seguimiento y Control a PQR’s y DP del 30 de octubre de 2015 en la cual se establece realizar seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición de los clientes y usuarios con el fin de garantizar que las mismas sean atendidas con calidad y oportunidad; y redunde en el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad.
- Manual de Procedimientos de Atención a Derechos de Petición, Peticiones Internas y Requerimientos del 24 de julio e 2014 donde se determina el método de tramitar peticiones externas e internas, requerimientos de autoridades y otros trámites genéricos que no tengan un procedimiento establecido, dirigido a quienes elevan las solicitudes y a aquellos funcionarios que por razón de sus funciones, tienen la obligación y responsabilidad de atender peticiones e informar, comunicar y emitir respuestas.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Es importante resaltar que los diferentes canales de PQR’s de la entidad se encuentran actualizados permanentemente, ajustándose a los cambios normativos internos y externos.

De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema de Quejas y Reclamos - ORFEO, se encuentran registradas durante el segundo semestre de 2015, un total de 28.866 PQR’s interpuestas ante la Fiduprevisora S.A., relacionadas con su misionalidad.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de Orfeo:

5.1 PQR’s RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

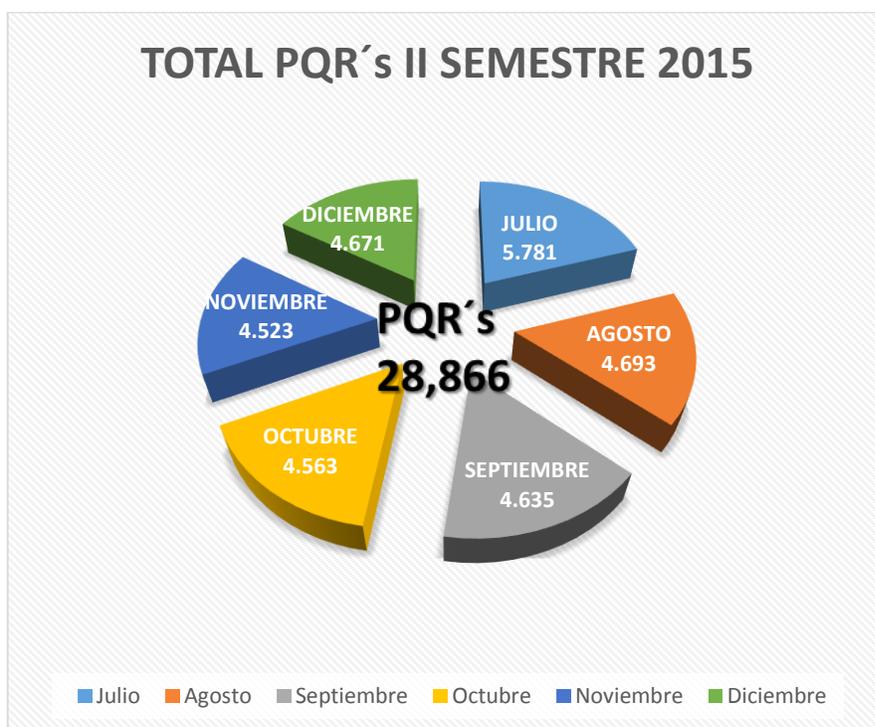
El número de PQR’s recibidas durante el segundo semestre, presentó el siguiente comportamiento:

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2015**

FIDUPREVISORA S.A.
(Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011)

Periodo Evaluado: 1 de julio a 31 de diciembre de 2015

Fecha Elaboración: 10 de marzo de 2016



MES	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIONES	PETICIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	TOTAL PQR's
Julio	1.280	3	3.858	639	1	0	28.866
Agosto	1.199	0	3.101	392	1	0	
Septiembre	920	1	3.353	354	6	1	
Octubre	895	3	3.064	458	4	139	
Noviembre	995	5	2.818	320	2	383	
Diciembre	747	1	3.333	300	0	290	

Fuente: Reporte generado a través de ORFEO – Dirección de Comunicaciones – Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo.

De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de julio se registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 20.03% (5.781) del total recibido durante el segundo semestre (28.866), seguido de los meses de agosto con un 16.26% (4.693) y diciembre con una participación del 16.18% (4.671).

5.1.1 PQR's RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Fiduprevisora S.A. dispone de diferentes de canales de comunicación para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones Y Derechos De Petición (buzón, email, escrito, presencial, teléfono, web y redes sociales),.

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2015**

**FIDUPREVISORA S.A.
(Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011)**

Periodo Evaluado: 1 de julio a 31 de diciembre de 2015 | **Fecha Elaboración:** 10 de marzo de 2016

PQR's	CORREO CERTIFICADO	PERSONAL	BUZÓN	PAG. WEB	TELEFONO
DERECHOS DE PETICIÓN	2.670	2.398	487	454	29
PETICIONES	2.871	1.473	813	10.780	3.588
SUGERENCIAS	1	1	2	10	-
RECLAMO	1	6	125	194	487
QUEJA	318	169	214	680	1.082
FELICITACIONES	1	6	3	3	-
TOTAL	5.862	4.053	1.644	12.121	5.186

De conformidad con la información registrada, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la Fiduprevisora, es la página web, con un porcentaje del 41.99% (12.121), seguido del correo certificado con una participación del 20.31% (5.862), teléfono 17.97% (5.186), presencial 14.04% (4.053) y el buzón 5.70% (1.644) de total.

5.1.2 PQR's RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las áreas de Fiduprevisora S.A., que recibieron mayor número peticiones durante el segundo semestre de 2015, son: Vicepresidencia FOMAG, registrando un 86.26% (16.832), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Gerencia Administrativa con una participación del 9.20% (1.797) y la Vicepresidencia de Administración Fiduciaria con el 3.64% (711) del total de requerimientos recibidos.

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el Segundo Semestre de 2015:

ÁREA	PQR's	%
VP. FOMAG	25.492	88,31%
VP. ADMINISTRACIÓN FIDUCIARIA	879	3,05%
VP. COMERCIAL Y DE MERCADEO	547	1,89%
VP. JURÍDICA	12	0,04%
GERENCIA ADMONISTRATIVA	1.802	6,24%
GERENCIA DE OPERACIONES	101	0,35%
PRESIDENCIA	33	0,11%
TOTAL PQR's	28.866	

5.1.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Las principales PQR's presentadas ante la entidad están relacionadas con:

- Aumentar vigilancia de servicios médicos.

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2015**

FIDUPREVISORA S.A.
(Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011)

Periodo Evaluado: 1 de julio a 31 de diciembre de 2015

Fecha Elaboración: 10 de marzo de 2016

- Dar respuestas de manera completa dentro de los términos establecidos.
- Verificar datos para la efectividad del cobro de la prestación.
- Analizar solicitudes de prórroga que no superen los 8 días hábiles para respuesta.
- Recomendación en la acumulación de quejas pendientes de respuesta (Plan de acción).
- Informar los valores descontados.
- Notificación de descuentos de las mesadas pensionales.
- Precisión al momento de ordenar el pago, con respecto al nombre completo.
- Inconformidades pendientes por respuesta.
- Coordinación con Secretarías de Educación para garantizar el reconocimiento de las prestaciones económicas.
- Solicitud de certificados de ingresos y retenciones.
- Cumplimiento de fallos.
-

5.2 ESTATUS DE ATENCIÓN DE PQR's

Las PQR's radiadas a 31 de diciembre de 2015, presentaron el siguiente comportamiento:

REQUERIMIENTOS	ATENDIDAS EN TERMINO	ATENDIAS EXTEMPORANEAMENTE	PENDIENTES POR RESPONDER - VENCIDAS
28.866	9.859	14.227	4.780

La Vicepresidencia de Comunicaciones y Mercadeo a través de su área de Servicio al Cliente han implementado mecanismos con los cuales pretenden reducir el riesgo de incumplimiento, adicionalmente continuamente o seguimiento a la oportunidad en la atención a la PQR's

5.3 HALLAZGOS DE AUDITORÍA RELACIONADOS CON EL TRATAMIENTO DE PQR's

La Auditoría Corporativa dando cumplimiento al Programa Anual de Auditoría para el 2015 aprobado por el Comité de Auditoría con miembros de Junta Directiva, realizó durante el segundo semestre del año, la auditoría al SAC a cargo de la Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo correspondiente al primer semestre de 2015, en las cual entre otros temas, se verificó el tratamiento de las peticiones ciudadanas (solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia, felicitaciones, reclamos) interpuestas en la entidad.

El seguimiento y análisis al tratamiento de las PQR's se realizó a la Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo, utilizando como insumo la base de datos generada a través del aplicativo Orfeo. Una vez realizadas la prueba, se verifico el cumplimiento del 100% de las actividades y de los que están en curso a 31 de diciembre de 2015 del plan de mejoramiento.

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2015**

FIDUPREVISORA S.A.
(Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011)

Periodo Evaluado: 1 de julio a 31 de diciembre de 2015

Fecha Elaboración: 10 de marzo de 2016

Responsable	Descripción	Plan de Acción
Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente	Importante culminar en el plazo previsto octubre de 2015, la actualización del Manual de procedimientos (MP-GCL-01-005) Administración del Ciclo de Servicio, adicionalmente, se tendrá actualizado el manual relacionado con la Medición de Satisfacción del Cliente	Se realizaran mesas de trabajo con la oficina de calidad, en aras de adelantar el proceso de actualización de la documentación, teniendo en cuenta que este ya estaba en evaluación.
Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente	La Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente debe realizar seguimiento estrecho a los avances y pruebas al sistema de información, con el objeto de cumplir con las mejoras definidas, para así, garantizar que estas suplan las necesidades requeridas y permitan la consolidación de la totalidad de PQR's, generando información suficiente, oportuna y confiable.	Actualmente desde la Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente, se trabaja de con la Gerencia de Tecnología y el proveedor de ORFEO en las oportunidades de mejora identificadas en la salida a producción, entre las que se contemplan reportes estadísticos. : Realizar seguimiento a los controles cambios del aplicativo ORFEO.
Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente	La Gerencia Jurídica debe comunicar a los líderes de proceso la información que debe ser suministrada en el formato 379; haciendo especial énfasis en la tipología que debe relacionarse (peticiones, quejas o reclamos).	la Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente, realizo seguimiento a las acciones propuestas en el comité SAC, como medida para el reporte 379 de la entidad; para lo cual se elaboró un cronograma de actividades con responsables para unificar conceptos que permitan determinar lo que se debe reportar. Seguimiento cronograma de actividades

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2015**

FIDUPREVISORA S.A.
(Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011)

Periodo Evaluado: 1 de julio a 31 de diciembre de 2015

Fecha Elaboración: 10 de marzo de 2016

Responsable	Descripción	Plan de Acción
Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente - Gerencia Jurídica	Se sugiere a la Gerencia Jurídica y la Vicepresidencia Comercial realizar mesas de trabajo durante el segundo semestre del año en curso de acuerdo con sus orbitas de competencia, con el fin de definir acciones de control que delimiten correctamente los procesos de suministro, elaboración, revisión, conciliación de datos y aprobación por el líder responsable del proceso, para así mitigar el riesgo operativo por errores de inconsistencias de la información PQR's reportada a entes de control.	la Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente, realizo seguimiento a las acciones propuestas en el comité SAC, como medida para el reporte 379 de la entidad; para lo cual se elaboró un cronograma de actividades con responsables para unificar conceptos que permitan determinar lo que se debe reportar. Seguimiento cronograma de actividades
Gerencia Jurídica	La Gerencia Jurídica deberá implementar proceso de revisión y aprobación en la conciliación de datos del reporte 378 - Informe Estadístico de Reclamaciones - Defensor del Cliente de la SFC, con el propósito de garantizar que el contenido enviado corresponda a lo requerido por el ente de control.	
Gerencia Jurídica	Se recomendó a la Gerencia Jurídica liderar mesas de trabajo con las áreas que incumplen con los tiempos de respuesta para así, establecer medidas correctivas y preventivas inmediatas que subsanen el vencimiento de las quejas, definan el manejo de las prórrogas y eviten la exposición a la entidad por incumplimiento en los términos legales y tiempos de respuesta.	

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2015**

FIDUPREVISORA S.A.
(Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011)

Periodo Evaluado: 1 de julio a 31 de diciembre de 2015

Fecha Elaboración: 10 de marzo de 2016

Responsable	Descripción	Plan de Acción
Dirección de mercadeo y Servicio al Cliente	Para el riesgo RSACF4 – “Incumplimiento al usuario de los servicios pactados en el contrato con el cliente”, se recomendó a la Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente, realizar seguimiento a los nuevos controles establecidos con el objeto de determinar su eficiencia en la mitigación del riesgo, logrando así mejorar la ubicación en la zona de aceptación.	Se realizaran mesas de trabajo con las áreas encargadas de la actualización de los controles y se solicitara el apoyo a la coordinación SARO. Para la evaluación de los controles.
Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente	Se recomendó a la Dirección de Servicio al Cliente y Mercadeo establecer acciones correctivas y preventivas con el concurso de las áreas involucradas dirigidas a mantener un estrecho seguimiento de los indicadores, por ende, lograr el cumplimiento de los términos establecidos para la atención oportuna de PQR's.	Una vez fortalecidos los reportes estadísticos del aplicativo ORFEO, los cuales son fuente de información para la medición de los indicadores, que permitan el análisis de las quejas y la respectiva formulación de acciones preventivas y correctivas. Y la identificación de servicios no conformes.
Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente	Se sugiere evaluar de manera periódica los controles establecidos en el Sistema de Atención al Consumidor a nivel entidad y Fomag, con el fin de determinar si contribuyen al fortalecimiento del sistema y si se encuentran adecuadamente definidos.	Se realizaran mesas de trabajo con las áreas encargadas de la actualización de los controles y se solicitara el apoyo a la coordinación SARO. Para la evaluación de los controles.
FOMAG	Con el objeto de mantener un control adecuado y seguimiento oportuno a los avances logrados en el plan de acción, derivado de las recomendaciones formuladas por el Defensor del Consumidor Financiero, se sugiere a la Vicepresidencia del Fondo del Magisterio registrar los planes de acción en el sistema de gestión de la entidad aplicativo I-Solución, para realizar el seguimiento requerido.	

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2015**

FIDUPREVISORA S.A.
(Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011)

Periodo Evaluado: 1 de julio a 31 de diciembre de 2015

Fecha Elaboración: 10 de marzo de 2016

Responsable	Descripción	Plan de Acción
Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente	El proceso de actualización del Manual de procedimientos Administración del Ciclo y Servicio al Cliente, se tiene previsto su culminación en octubre de 2015.	Se realizarán mesas de trabajo con la oficina de calidad, en aras de adelantar el proceso de actualización de la documentación, teniendo en cuenta que este ya estaba en evaluación.
Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente - Gerencia Jurídica	En el transcurso del segundo semestre de 2015 se fortalecerán los controles para la construcción de reportes de información a entes de control, logrando información fidedigna para evitar quedar expuestos a riesgos de sanciones por inexactitud de la información reportada.	la Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente, realizó seguimiento a las acciones propuestas en el comité SAC, como medida para el reporte 379 de la entidad; para lo cual se elaboró un cronograma de actividades con responsables para unificar conceptos que permitan determinar lo que se debe reportar. Seguimiento cronograma de actividades

5.4 MEDICIÓN Y ANALISIS DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Se realizó por parte de la Dirección de Comunicaciones de la Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo la medición de verificación de la respuesta emitida por los diferentes canales de recepción dispuestos para la recepción de requerimientos de los consumidores financieros a 31 de diciembre de 2015, apoyados de las herramientas de gestión (Orfeo), seleccionados de manera aleatoria con el objetivo de validar la satisfacción de la respuesta recibida, se aplicó una calificación de 1 a 5. La muestra fue en 80 usuarios, de los cuales se tomó como muestra a aquellos que presentaron sus PQRS a través del correo electrónico o que aportaron la información del mismo para recibir sus respuestas.

El promedio de satisfacción de respuesta es de **3.47**.

Generalidades de la calidad de la respuesta

- ✓ Las respuestas son atendidas en tiempo por canal de correo electrónico, sin embargo algunos usuarios manifiestan que no es clara la respuesta la respuesta y en algunos casos es incompleta (sin firma, fuentes, profundidad en la respuesta).
- ✓ Se observa satisfacción por la respuesta inmediata suministrada por el canal telefónico.

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2015**

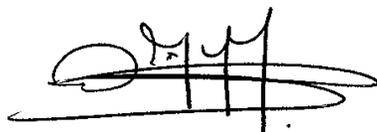
FIDUPREVISORA S.A.
(Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011)

Periodo Evaluado: 1 de julio a 31 de diciembre de 2015

Fecha Elaboración: 10 de marzo de 2016

6. CONCLUSIONES

- ✓ Continuar mejorando el tiempo de respuesta en cuanto a las actividades relacionadas con peticiones, quejas y reclamos en un tiempo máximo de quince (15) días.
- ✓ Cumplir con las acciones propuestas por el Defensor del Consumidor Financiero, Revisoría Fiscal y la Auditoría Corporativa.
- ✓ Crear controles para los términos de respuesta a los PQR desde cada vicepresidencia y/o gerencia
- ✓ Asegurar el cumplimiento de los controles establecidos en el procedimiento de atención de PQR's.
- ✓ Es importante que el líder del proceso realice actividades de autocontrol a los procedimientos que tiene a cargo, con el fin de identificar posibles riesgos o debilidades que puedan presentarse durante la prestación del servicio e implementar los controles respectivos, logrando así disminuir el impacto que pueda presentarse en la materialización del riesgo.



OSCAR ALBERTO CANO CASTRILLON
Auditor Corporativo