



VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (SOLICITUDES) DEL PRIMERO DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2019 AUDITORÍA CORPORATIVA

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, Auditoría Corporativa realizó la verificación a la atención de las peticiones, quejas y reclamos (solicitudes) presentadas a Fiduprevisora S.A. durante el primer semestre de 2019.

El alcance de la verificación estuvo orientado al análisis estadístico del comportamiento de las solicitudes (frente al mismo periodo de la vigencia anterior), la evaluación de la calidad de las respuestas emitidas al solicitante y la verificación de la información publicada por la Entidad en la página web en los *Informes de Gestión de Quejas, Reclamos y Solicitudes de Acceso a Información*.

En línea con lo anterior, se tuvieron en cuenta las bases de datos arrojadas por los aplicativos Orfeo, Orión y de los negocios fiduciarios (suministradas por la Gerencia de Mercadeo, Servicio al Cliente y Comunicaciones), las actas del Comité SAC, los informes trimestrales de *Quejas, Reclamos y Solicitudes de Acceso a Información*, de *Servicio al Cliente* emitidos trimestralmente y de *Seguimiento y Control a la Satisfacción, Calidad y Coherencia en la Respuesta a las Solicitudes* emitidos mensualmente, al igual que fue seleccionada una muestra de 37 solicitudes: 20 peticiones, 8 solicitudes radicadas al Defensor del Consumidor Financiero, 3 quejas, 2 reclamaciones, 2 requerimientos y 2 consultas.

Es de aclarar que, a partir del mes de abril de 2018, en Fiduprevisora las solicitudes (antes PQR) se tipifican así:

- **Certificación:** Es el acto por el cual se da fe sobre la existencia o estado de situaciones, actuaciones o procesos administrativos surtidos en la Entidad, expedido por funcionarios competentes, según corresponda.
- **Consulta:** Es una modalidad de solicitud tendiente a obtener un concepto sobre la interpretación del ordenamiento jurídico aplicable o relativo a la Entidad, que no compromete su responsabilidad ni será de obligatorio cumplimiento y/o ejecución.
- **Felicitación:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un Consumidor Financiero a Fiduprevisora S.A., ya sea por un producto/servicio recibido, o por la atención recibida
- **Petición:** Es una solicitud verbal o escrita, que tiene como propósito requerir la intervención de la Entidad en un asunto concreto.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un consumidor financiero, relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un funcionario o colaborador de la Entidad.





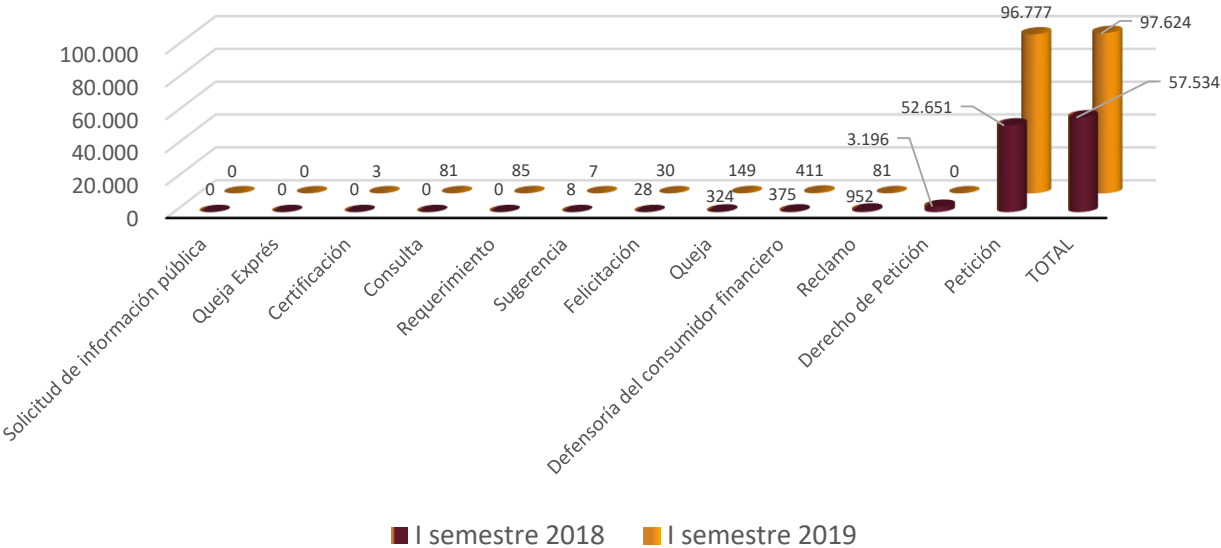
- **Queja Exprés:** Aquellas quejas que, por sus características, son susceptibles de ser atendidas por las entidades vigiladas en un tiempo menor al establecido, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta.
- **Reclamo:** Es la exigencia de atención presentada por un consumidor financiero, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio o producto.
- **Requerimiento:** Es la orden que emiten las autoridades judiciales, administrativas, disciplinarias, fiscales, el Defensor del Consumidor Financiero y organismos de control, en ejercicio de sus atribuciones, sobre el suministro de información o actuaciones de su competencia, relacionados con los servicios o productos que ofrece la Entidad.
- **Solicitud de información pública:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **Sugerencia:** Es la propuesta de adecuación o mejora en la prestación de un servicio.

I. Análisis estadístico de solicitudes

De acuerdo con los datos arrojados por los aplicativos Orfeo, Orión y de los negocios fiduciarios, durante el primer semestre de 2019 en Fiduprevisora se recibieron 97.624 solicitudes frente a 57.534 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, generando un incremento del 70%, clasificadas, así:

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Solicitudes Radicadas



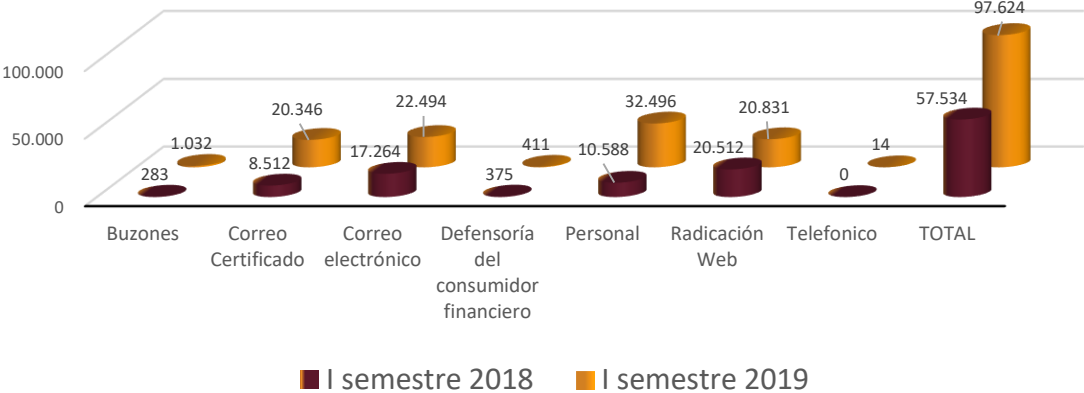


Como se observa en el gráfico anterior, para el primer semestre de 2019, Las tipologías de solicitudes que tuvieron mayor incremento fueron las peticiones y las de Defensoría del Consumidor Financiero, con variaciones absolutas de 44.126 y 36 solicitudes respectivamente. Las tipologías de solicitud que disminuyeron fueron el reclamo, la queja, y la sugerencia con variación absoluta de 871, 175 y 1 solicitudes, respectivamente. Al respecto y a partir de octubre de 2018, los derechos de petición han sido clasificados de acuerdo a las nuevas tipologías de solicitudes (petición), por lo que se presentan acumuladas en el presente informe.

De igual manera, durante el primer semestre de 2019, no se radicaron tipologías de solicitudes correspondientes a quejas exprés ni solicitudes de información pública.

En cuanto al comportamiento de radicación de solicitudes a través de los canales que Fiduprevisora ha dispuesto para tal fin, se observa que los canales con mayor incremento de radicación de solicitudes para el primer semestre de 2019 fueron la radicación personal, el correo electrónico y el correo certificado, con variaciones de 13.111, 5.216 y 4.426 solicitudes, respectivamente, como se presenta a continuación:

Canales de radicación de solicitudes



En línea con lo anterior, la radicación personal de solicitudes y el uso de los buzones incrementó debido a que se ha dado a conocer la ubicación y las funciones que cumplen los Centros de Atención al Usuario (CAU) de Fiduprevisora, al igual que durante el primer semestre de 2019, se radicaron solicitudes a través de todos los canales de radicación habilitados.

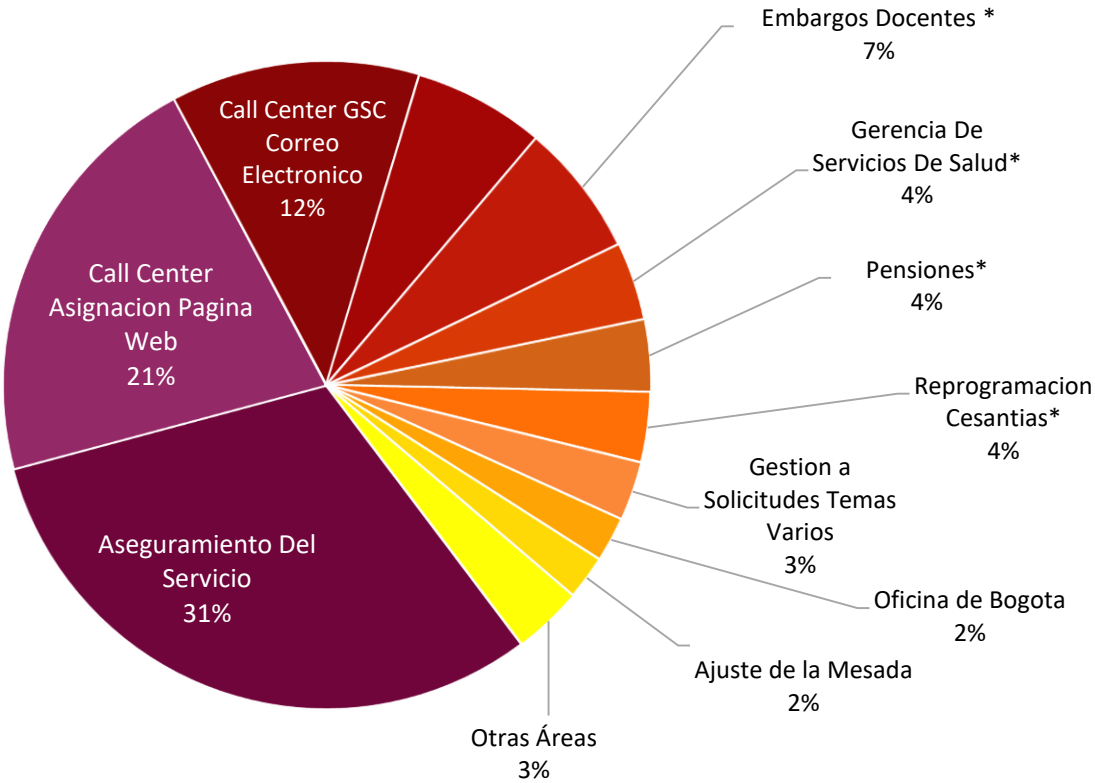
En lo que respecta a las áreas con mayor número de solicitudes radicadas, se resalta que el 71% de las solicitudes radicadas fueron atendidas por la Gerencia de Mercadeo y Servicio al Cliente (CAU), la página Web, el call center - GSC Correo Electrónico, por lo que no se requirió el escalamiento a otra área.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Por su parte, el 20% de las solicitudes fueron escaladas a áreas que hacen parte de la Vicepresidencia del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio, participación que se ilustra en la siguiente gráfica:

I SEMESTRE 2019



(*) Área de la Vicepresidencia del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio

En consecuencia, Las solicitudes más frecuentes corresponden a registros de sanción por mora, página Web, mesada pensional, reprogramaciones, estado actual de la prestación, mesadas adicionales, certificados oficina Bogotá, retiro de la base de datos del FOSYGA, certificados e intereses a las cesantías que, en concordancia con lo mencionado previamente, hacen parte de la atención a los usuarios del Fomag., a saber:

Solicitudes más frecuentes	I semestre 2019	% Participación
SANCION POR MORA	26515	27%
CESANTIA PARCIAL	18956	71,5%
CESANTIA DEFINITIVA	4703	17,7%
AJUSTE CESANTIA	2732	10,3%
EXTENSION DE LA JURISPRUDENCIA	124	0,5%
REGISTRO PAGINA WEB	15720	16%
CORREO SIN DOCUMENTOS	15460	98,3%
CORREO SIN DATOS BASICOS	188	1,2%
Otros	72	0,5%
MESADA PENSIONAL	11290	12%
EMBARGOS	2767	24,5%
DESCUENTOS COOPERATIVAS O LIBRANZAS	2205	19,5%
TRASLADO SITIO DE PAGO	1723	15,3%
DESEMBARGOS	1498	13,3%
APERTURA DE CUENTA	1441	12,8%
Otros	1656	14,7%
REPROGRAMACION	8432	9%
CESANTIAS PARCIALES	3086	37%
INTERESES A LAS CESANTIAS	1893	22%
CESANTIAS DEFINITIVAS	1777	21%
PENSION	1510	18%
Otros	166	2%
ESTADO ACTUAL PRESTACION	8409	9%
CESANTIA PARCIAL	2007	24%
PENSION DE JUBILACION	1390	17%
AJUSTE A LA PENSION	1234	15%
CESANTIA DEFINITIVA	1157	14%
PENSION SUSTITUCION	740	9%
RELIQUIDACION DE PENSION	699	8%
Otros	1182	14%
MESADA ADICIONALES	7269	7%
MESADA 14	7223	99%
MESADA FIN DE AÑO	46	1%
OFC BOGOTA CERTIFICADOS	2983	3%
CESANTIAS PAGAS	1319	44%
COMPROBANTE DE NOMINA	1279	43%
AFILIACION PENSIONAL	246	8%
Otros	139	5%
RETIRO BASE DE DATOS FOSYGA	2960	3%
TODAS LAS REGIONES	2960	100%
CERTIFICADOS	2894	3%
ESCOLARIDAD	1682	58%
SUPERVIVENCIA EXTRANJEROS	584	20%
VALORACION MEDICA	385	13%
CERTIFICADO ARL	243	8%
INTERESES A LAS CESANTIAS	2454	3%
VERIFICACION EN LA LIQUIDACION	2136	87%
FECHA DE PAGO	246	10%
Defensoría del consumidor financiero	411	0%
OTRAS SOLICITUDES	8287	8%
TOTAL	97624	100%

Es de resaltar que, de acuerdo con el "Reporte de Estado de Trámite por Área"; generado por el Sistema Orfeo y remitido por la Gerencia de Mercadeo, Servicio al Cliente y Comunicaciones; al 30 de junio de 2019 Fiduprevisora tenía 22.778 solicitudes activas, de las cuales 5.425 se encontraban en tiempo, 4.840 próximas a vencer (a menos de 10 días de vencimiento) y 12.693 vencidas (que corresponden al **55.7%** del Total de Estado de solicitudes acumuladas del 1º de Enero al 30 de junio de 2.019) así:

Estado solicitudes acumuladas del 1 de enero al 30 de Junio de 2019					
Área	En tiempo	Próximas a vencer	Vencidas	Total	Respuesta parcial
AFILIACIONES	743	733	3729	5205	17
CALL CENTER ASIGNACION PAGINA WEB	162	6	23	191	0
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	220	364	331	915	5
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS	68	24	519	611	0
GERENCIA JURÍDICA	0	0	7	7	0
GER. DE MERCADEO SERVICIO AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	3789	3381	8031	15201	26
CENTRO DE RECURSOS DE INFORMACIÓN	0	0	1	1	0
OFICINA BARRANQUILLA	1	1	0	2	0
OFICINA CARTAGENA	2	0	0	2	0
OFICINA CALI	1	0	0	1	0
OFICINA MEDELLIN	2	1	0	3	0
OFICINA BUCARAMANGA	6	0	0	6	0
OFICINA MANIZALES	1	0	0	1	0
OFICINA DE BOGOTA	250	330	52	632	0
Total	5245	4840	12693	22778	48

También es de resaltar que, la Entidad ha iniciado el seguimiento a las solicitudes sobre las cuales ha emitido una respuesta parcial, que al 30 de junio de 2019 correspondían a 48 solicitudes. Para tal fin, el 05 de julio de 2018, emitió el instructivo de respuesta parcial a solicitudes (código IN-GCL-01-009), cuyo objeto es la definición de la metodología que permite resolver las solicitudes en un tiempo adicional al inicialmente pactado, para brindar una repuesta de calidad, acorde con las necesidades del Consumidor Financiero, y contemplando lo reglamentado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Al respecto y de acuerdo con las Actas del Comité SAC, durante el primer semestre de 2019, se ha efectuado seguimiento a la respuesta oportuna de solicitudes, a la calidad de las respuestas emitidas y al incremento de la atención y porcentaje de satisfacción de la atención en los CAU, para definir planes de acción que solucionen las debilidades que se evidencien.

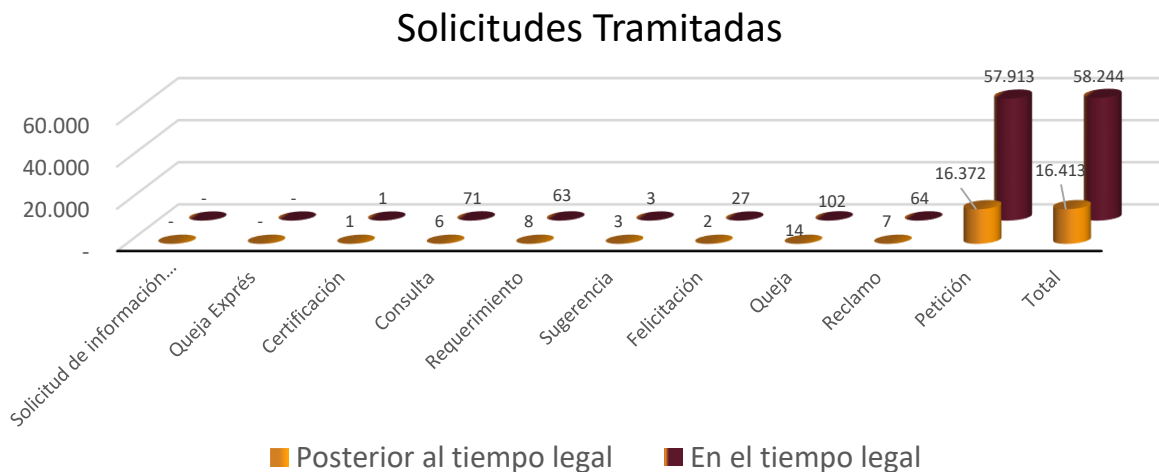


De igual manera, el comité recopiló los aspectos relevantes de la gestión que se están ejecutando durante lo corrido del 2019, en los que se encuentran:

- La actualización y creación de documentos internos, tales como el Manual del Sistema de Atención Al Consumidor Financiero (SAC), procedimiento de gestión de solicitudes, generación de indicadores, solicitudes electrónicas, generación de certificados, transmisión de reportes estadísticos, medición de la satisfacción, registros de llamadas telefónicas, instructivo para la emisión de respuesta parcial, atención a personas en condición de discapacidad, instructivo descarga de base de datos, paso a paso buzón de sugerencias y SAC 360°.
- Los cambios en el aplicativo Orfeo, logrando reportes confiables y mayor seguimiento a la gestión de solicitudes.
- La actualización de los riesgos, causas y controles que se encuentren asociados al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, alineándolos con los atributos establecidos en el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo.

II. Calidad de las respuestas emitidas

Con base en la información consultada de los aplicativos Orfeo, Orión y de negocios fiduciarios, a continuación, se presenta las solicitudes tramitadas fuera de los términos legales (15 días hábiles, si no se emitió respuesta parcial) por tipología:



El 17% de las solicitudes radicadas a Fiduprevisora en el primer semestre de 2019 fueron tramitadas fuera de los términos legales, (15 días hábiles, si no se emitió respuesta parcial). Las peticiones, las quejas, los requerimientos y los reclamos son las tipologías de solicitudes que presentan mayor cantidad de trámites fuera de términos.



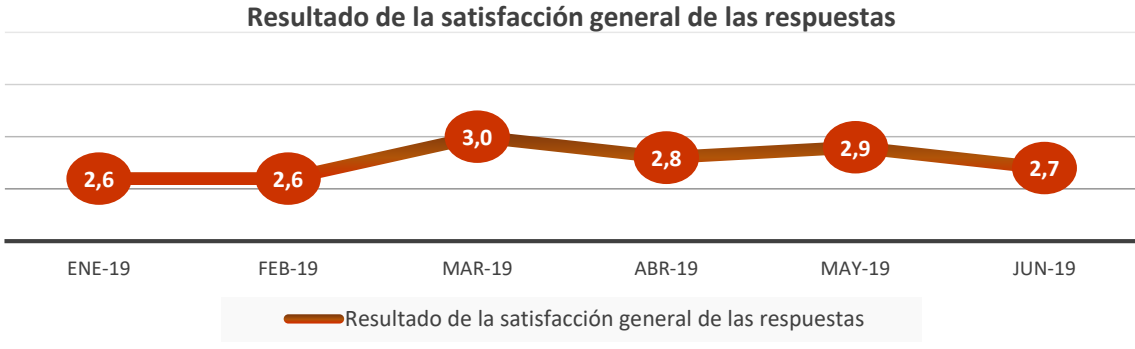


A continuación, se presenta el estado de los planes de acción definidos por Fiduprevisora para mejorar la oportunidad de las respuestas a solicitudes.

N° de plan de acción	Estado del plan de acción	Efectividad del plan de acción	Descripción del plan de acción
9072	Implementado	Se siguen presentando las inconsistencias.	Actividad 1: Se establecerá junto con las diferentes áreas un control o mecanismo de control, el cual será documentado, publicado y socializado en un instructivo, manual o matriz de riesgos y controles del proceso, donde se incluya el seguimiento de las respuestas de reclamaciones reportadas por el DCF.
9294	En implementación fecha de cierre: 31 de diciembre de 2019	Se siguen presentando las inconsistencias.	Actividad 1: Realizará la sensibilización y revisión de los estados de las solicitudes a través del Comité de solicitudes con el fin concienciar sobre la respuesta oportuna de las solicitudes. Actividad 2: Se realizará seguimiento a las respuestas de las quejas próximas a vencer.

Para medir la satisfacción y calidad de las respuestas, mensualmente con el apoyo de una firma externa, Fiduprevisora evalúa la atención dada a las solicitudes a una muestra aleatoria de la base de datos del aplicativo Orfeo.

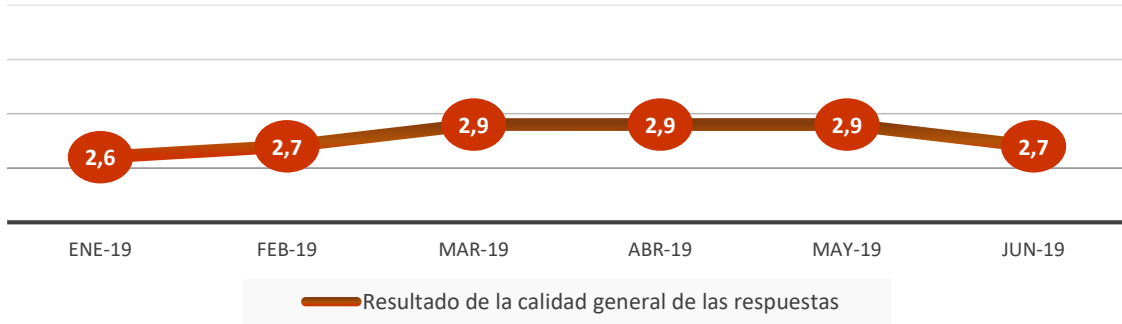
En línea con lo anterior, al analizar los resultados de la medición efectuada en el primer semestre de 2019, en la escala de 1 a 4, se observa que los resultados de las evaluaciones de satisfacción y de calidad de las respuestas oscilaron entre 2.6 y 3.0; donde 2 es regular y 3 es bueno, de acuerdo con las siguientes gráficas



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

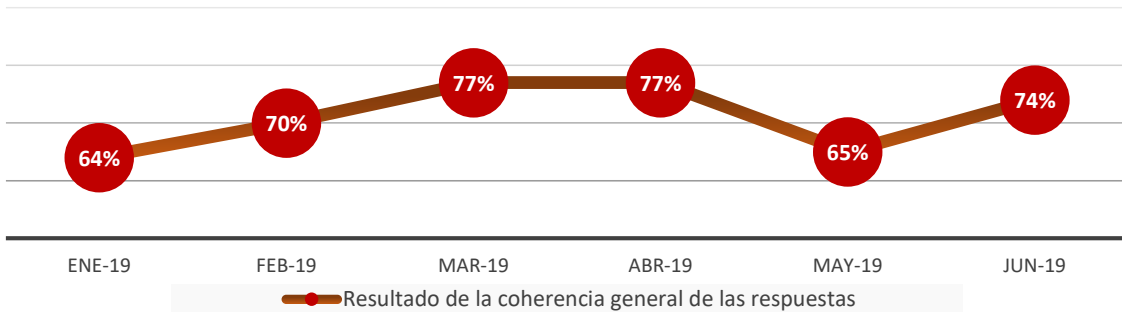


Resultado de la calidad general de las respuestas



Por su parte, de enero a junio de 2019, la calificación de la coherencia de las respuestas incrementó del 64% al 74%, y el promedio fue del 71%, de acuerdo con el siguiente comportamiento mensual:

Resultado de la coherencia general de las respuestas



Al respecto, Auditoría Corporativa realizó el siguiente análisis de solicitudes radicadas por peticionario durante el primer semestre de 2019:

Cantidad de solicitantes	46.902
Cantidad de solicitudes radicadas	97.624
Cantidad promedio de solicitudes radicadas por solicitante	2,08

Cantidad de solicitantes	46.902	% participación
Con 1 solicitud radicada	35.637	76%
Con 2 a 5 solicitudes radicadas	10.539	22%
Con más de 5 solicitudes radicadas	726	2%



Asimismo, y conforme a lo previamente mencionado, para una muestra de solicitudes, Auditoría Corporativa evaluó la calidad de la respuesta dada al solicitante y observó que, en 2 de 29 solicitudes recibidas por la Entidad, la respuesta dada al peticionario no atendió de fondo su solicitud. Estos casos fueron marcados en el aplicativo ORFEO como “Tramitado”, lo que no permite continuar con el monitoreo a la gestión que debe adelantar la fiduciaria.

De otra parte, en la base de requerimientos recibidos por el Defensor del Consumidor Financiero, observamos que los 352 tramitados no cuentan con fecha de respuesta; los cuales fueron clasificados como “Archivados” sin una fecha de respuesta. Esta situación podría dar lugar a requerimientos y/o sanciones por incumplimiento en los tiempos de respuesta de las solicitudes.

A continuación, se presenta el estado de los planes de acción definidos por Fiduprevisora para subsanar las inconsistencias relacionadas con la calidad de las respuestas que se emiten.

N° de plan de acción	Estado del plan de acción	Efectividad del plan de acción	Descripción del plan de acción
9072	Implementado	Se siguen presentando las inconsistencias.	Actividad 1: Se establecerá junto con las diferentes áreas un control o mecanismo de control, el cual será documentado, publicado y socializado en un instructivo, manual o matriz de riesgos y controles del proceso, donde se incluya el seguimiento de las respuestas de reclamaciones reportadas por el DCF.
8708	Implementado	Se siguen presentando las inconsistencias	Actividad 1: Considerando los lineamientos normativos, se definirá dentro de la documentación de gestión de PQR's el procedimiento a seguir en los casos que requieran tiempo adicional para su gestión y los mecanismos a implementar para su seguimiento y control. Actividad 2: Se solicitará al proveedor de ORFEO la inclusión de un estado adicional para la gestión de PQRs, que facilite el seguimiento y control de los casos respecto a los cuales se solicita tiempo de gestión adicional al consumidor financiero.

III. Información publicada al ciudadano

Fiduprevisora S.A. publica en su página Web, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información, los Informes de *Quejas, Reclamos y Solicitudes de Acceso a Información* con periodicidad trimestral, para divulgar a la ciudadanía la cantidad de quejas y reclamos que recibe y responde. Al comparar los datos de los mencionados informes con los arrojados por los aplicativos Orfeo y Orión, se observaron diferencias entre el número de solicitudes relacionadas en las bases, los casos relacionados en los informes publicados en la página web y los transmitidos en los reportes regulatorios.

A continuación, se presenta el estado de los planes de acción definidos por Fiduprevisora para subsanar las debilidades en la integridad de la información de solicitudes.



N° de plan de acción	Estado del plan de acción	Efectividad del plan de acción	Descripción del plan de acción
8706	En implementación. Fecha de cierre: 28 de febrero de 2019.	Se siguen presentando las inconsistencias.	<p>Actividad 1: Se definirá e implementará un mecanismo de control para la verificación de las bases de datos de PQR's utilizadas en la generación de reportes e indicadores de gestión internos y externos.</p> <p>Actividad 2: Se adelantarán mesas de trabajo con el proveedor del aplicativo ORFEO con el propósito de verificar la integridad de la data generada del sistema en diferentes momentos.</p>
9292	En implementación. Fecha de cierre: 31 de diciembre de 2019.	Se siguen presentando las inconsistencias.	<p>Actividad 1: tipificar las quejas inadmitidas por el Defensor del Consumidor Financiero, las cuales se reportan como recibidas a la Superintendencia Financiera</p> <p>Actividad 2: capacitaciones a las áreas involucradas en el proceso de transmisión del Reporte 379 con el fin de fortalecer los conocimientos respecto al formato regulatorio. Se solicitará al proveedor el debido soporte sobre las inconsistencias encontradas en los campos relacionados con la información de las respuestas a solicitudes.</p>

Para concluir, se evidenció que Fiduprevisora se encuentra ejecutando acciones para mejorar la atención de solicitudes y ha definido nuevos planes de acción para subsanar las observaciones compiladas en el presente informe, las cuales tendrán seguimiento por parte del Área de Auditoría Corporativa, con el objetivo de evaluar y determinar la idoneidad de los controles que se establezcan a lo largo de Fiduprevisora, los cuales permiten garantizar de manera razonable que se alcanzarán los objetivos y metas trazadas.

De otra parte, Auditoría Corporativa reitera recomendación, en el sentido que las dependencias que deben aportar insumos para contestar las solicitudes, puedan realizarlo en los plazos asignados en los requerimientos, a fin de evitar reprocesos; provenientes de instauración de tutelas y posibles desacatos, que materializan riesgos de incumplimiento de términos legales; y de posible privación de la libertad de los representantes legales de la Institución.

JUAN DAVID LEMUS PACHECO

Auditor Corporativo

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua".

Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.

