



VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (SOLICITUDES) DEL PRIMERO DE JUNIO AL 31 DE DICIEMBRE 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 segundo 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 y Orión, 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 38 solicitudes: 20 peticiones, 7 quejas, 5 reclamaciones, 1 requerimiento, 1 consulta, 1 certificación, 1 felicitación, 1 sugerencia y 1 solicitud de información pública.

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.





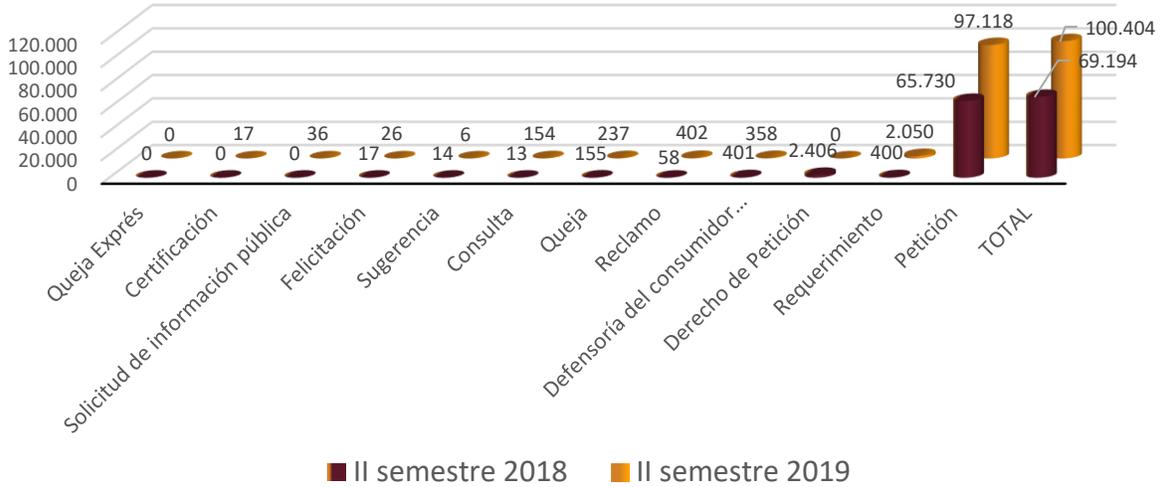
- **Reclamo:** Es la exigencia de atención presentada por un consumidor financiero, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio o producto.
- **Requerimiento:** Es la orden que emiten las autoridades judiciales, administrativas, disciplinarias, fiscales, el 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 (100.046), Orión (358), durante el segundo semestre de 2019 en Fiduprevisora se recibieron 100.404 solicitudes frente a 69.194 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, generando un incremento del 45%, clasificadas, así:

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Solicitudes Radicadas



Como se observa en el gráfico anterior, para el segundo semestre de 2019, las tipologías de solicitudes que tuvieron mayor incremento fueron las peticiones y los requerimientos, con variaciones absolutas de 31.388 y 1.650 solicitudes, respectivamente. Las tipologías de solicitud que disminuyeron fueron la sugerencia, la Defensoría del consumidor financiero con variación absoluta de 8 y 43 solicitudes, respectivamente.

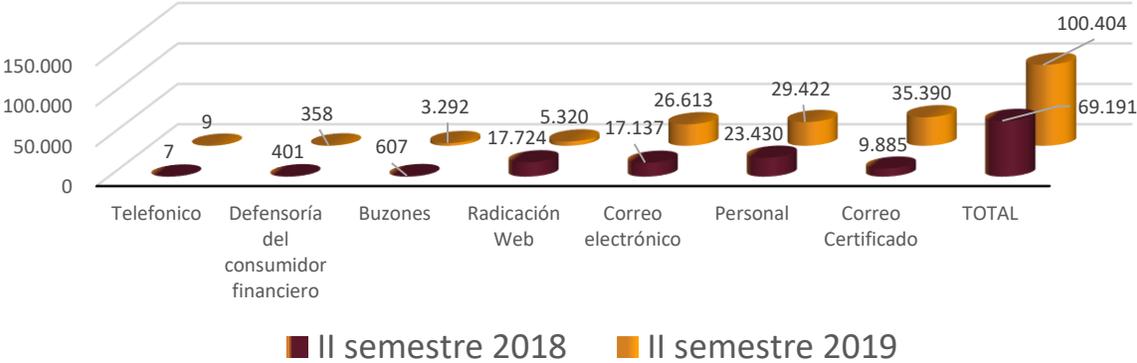


Al respecto y a partir de octubre de 2018, los derechos de petición han sido clasificados de acuerdo a las nuevas tipologías de solicitudes (petición), por lo que no se presentaron en la vigencia 2019.

De igual manera, durante el segundo semestre de 2019, no se radicaron solicitudes correspondientes a la tipología de quejas exprés.

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 segundo semestre de 2019 fueron el correo certificado, el correo electrónico y la radicación personal, con variaciones de 25.505, 9.476 y 5.992, solicitudes, respectivamente, como se presenta a continuación:

Canales de radicación de solicitudes



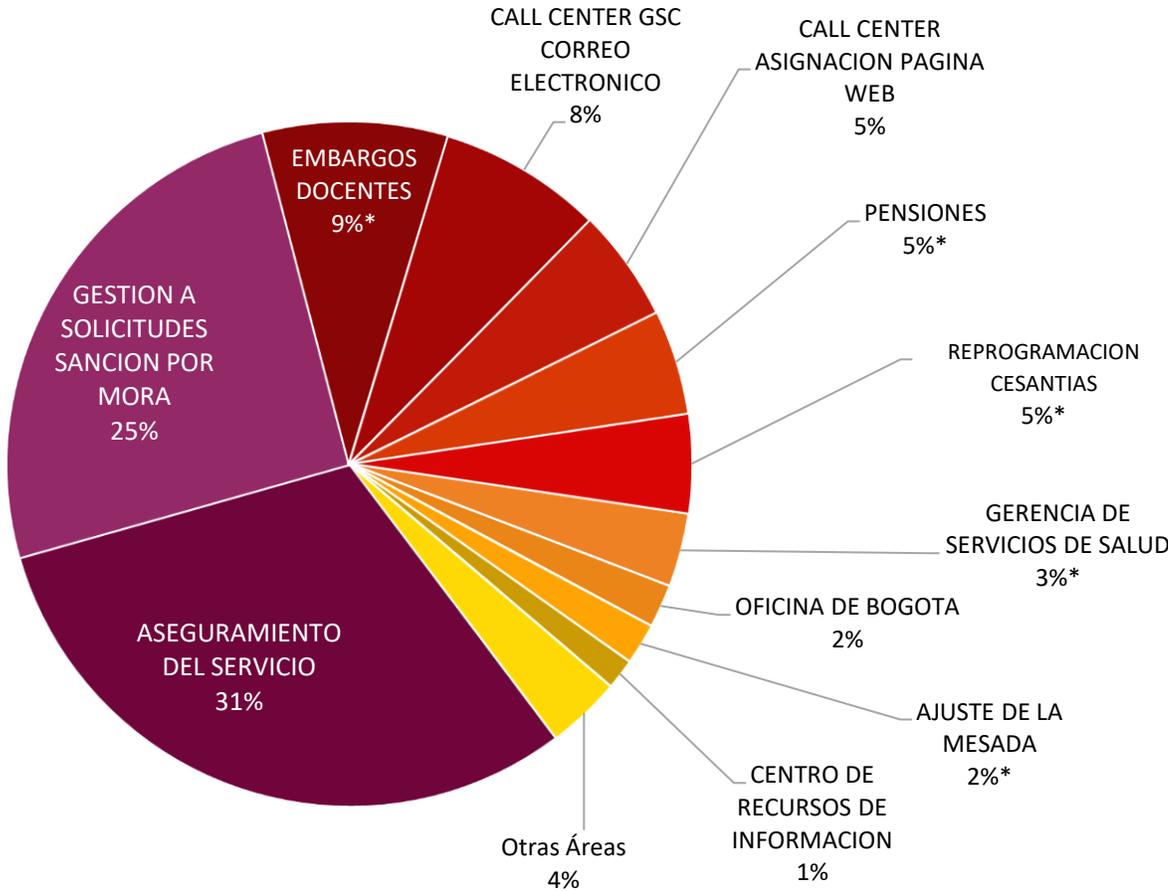
En línea con lo anterior, la radicación personal de solicitudes y el uso de los buzones incrementó debido a que se ha dado a conocer la ubicación y las funciones que cumplen los Centros de Atención al Usuario (CAU) de Fiduprevisora, al igual que durante el segundo semestre de 2019, se radicaron solicitudes 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 73% de las solicitudes en el segundo semestre de 2019 fueron atendidas por la Gerencia de Mercadeo y Servicio al Cliente a través de los Centros de Atención al Usuario (CAU), el call center - página Web, el call center - GSC Correo Electrónico y Servicio al Cliente (PQR), por lo que no se requirió el escalamiento a otra área.

Por su parte, el 24% 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:



II 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, mesada adicionales, mesada pensional, estado actual de prestación, reprogramaciones, registro página Web y certificados, las cuales suman el 90 % de las solicitudes, que, en concordancia con lo mencionado previamente, hacen parte de la atención a los usuarios del Fomag a saber:



Solicitudes más frecuentes	II semestre 2019	% Participación
SANCION POR MORA	24069	24%
CESANTIA PARCIAL	16532	68,7%
CESANTIA DEFINITIVA	4468	18,6%
AJUSTE CESANTIA	1296	5,4%
EXTENSION DE LA JURISPRUDENCIA	1773	7,4%
MESADA ADICIONALES	22306	22%
MESADA 14	22177	99%
MESADA FIN DE AÑO	129	1%
MESADA PENSIONAL	13935	14%
EMBARGOS	3054	21,9%
DESCUENTOS COOPERATIVAS O LIBRANZAS	2806	20,1%
TRASLADO SITIO DE PAGO	1554	11,2%
DESEMBARGOS	1681	12,1%
APERTURA DE CUENTA	1400	10,0%
Otros	3440	24,7%
ESTADO ACTUAL PRESTACION	10055	10%
CESANTIA PARCIAL	2635	26%
PENSION DE JUBILACION	2230	22%
AJUSTE A LA PENSION	1432	14%
CESANTIA DEFINITIVA	1261	13%
PENSION SUSTITUCION	867	9%
RELIQUIDACION DE PENSION	580	6%
Otros	1050	10%
REPROGRAMACION	8243	8%
CESANTIAS PARCIALES	3470	42%
INTERESES A LAS CESANTIAS	1403	17%
CESANTIAS DEFINITIVAS	1927	23%
PENSION	1229	15%
Otros	214	3%
REGISTRO PAGINA WEB	5190	5%
CORREO SIN DOCUMENTOS	4964	95,6%
CORREO SIN DATOS BASICOS	175	3,4%
Otros	51	1,0%
CERTIFICADOS	4078	4%
ESCOLARIDAD	2094	51%
SUPERVIVENCIA EXTRANJEROS	702	17%
VALORACION MEDICA	1075	26%
CERTIFICADO ARL	207	5%
OFC BOGOTA CERTIFICADOS	2866	3%
CESANTIAS PAGAS	1424	50%
COMPROBANTE DE NOMINA	1297	45%
AFILIACION PENSIONAL	60	2%
Otros	85	3%
RETIRO BASE DE DATOS FOSYGA	1430	1%
TODAS LAS REGIONES	1430	100%
INTERESES A LAS CESANTIAS	916	1%
VERIFICACION EN LA LIQUIDACION	829	91%
FECHA DE PAGO	50	5%
Defensoría del consumidor financiero	358	0%
OTRAS SOLICITUDES	6958	7%
TOTAL	100404	100%

Es de resaltar que, de acuerdo con los registros de las bases de datos de solicitudes generados por el sistema Orfeo, a 31 de diciembre de 2019 Fiduprevisora tenía 25.404 solicitudes activas, de las cuales 1.109 se encontraban en tiempo, 1.689 próximos a vencer (a menos de 10 días de vencimiento) y 22.506. vencidas así:

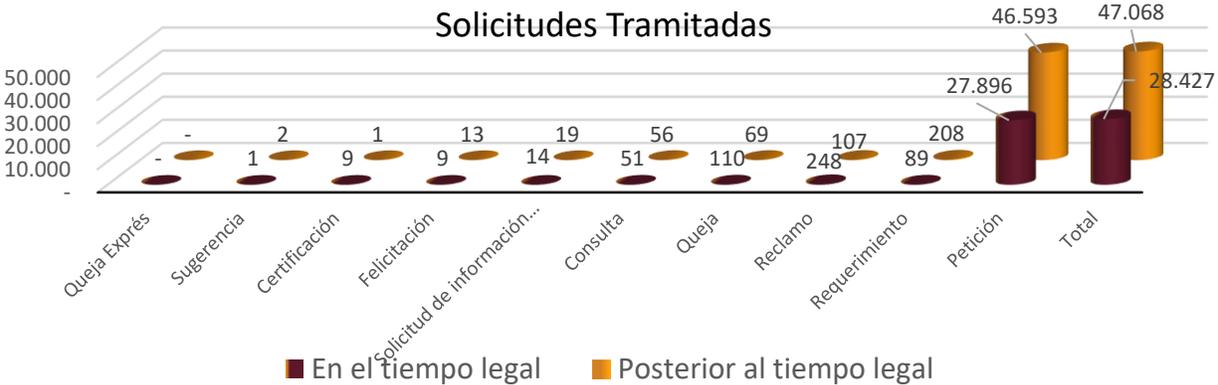
Estado solicitudes acumuladas del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019					
Área	En tiempo	Próximas a vencer	Vencidas	Total	Respuesta parcial
GESTION A SOLICITUDES SANCION POR MORA	0	20	5326	5346	2
CALL CENTER GSC	386	324	4232	4942	4
GESTION A SOLICITUDES TEMAS VARIOS	0	28	2764	2792	2
ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO	0	695	1991	2686	1
EMBARGOS DOCENTES	24	48	1753	1825	1
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	95	81	1479	1655	0
REPROGRAMACION CESANTIAS	40	63	1210	1313	3
PENSIONES	82	75	883	1040	2
AJUSTE DE LA MESADA	15	51	968	1034	1
OFICINA DE BOGOTA	0	43	809	852	0
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS	24	19	777	820	1
SERVICIO AL CLIENTE CAU	356	93	142	591	0
CALL CENTER ASIGNACION PAGINA WEB	36	111	20	167	0
OFICINA MANIZALES	0	0	123	123	0
SERVICIO AL CLIENTE PQR	47	29	39	115	0
INGRESOS Y RECAUDOS FOMAG	1	4	30	35	0
OFICINA MEDELLIN	1	1	24	26	0
OFICINA BUCARAMANGA	0	3	7	10	0
OFICINA CALI	0	0	8	8	0
AFILIACIONES	1	0	4	5	0
OFICINA BARRANQUILLA	0	0	4	4	0
OFICINA CARTAGENA	0	0	3	3	0
OFICINA DE PROCESOS FOMAG	0	0	3	3	0
CENTRO DE RECURSOS DE INFORMACIÓN	0	0	2	2	0
GERENCIA DE NEGOCIOS	1	0	1	2	0
OFICINA DE IBAGUE	0	0	2	2	0
GERENCIA DE MERCADEO SERVICIO AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	0	0	1	1	0
OFICINA DE PROCESOS JURIDICOS	0	1	0	1	0
PAR BANESTADO	0	0	1	1	0
Total	1109	1689	22606	25404	17



También es de resaltar que, la Entidad ha iniciado el seguimiento a las solicitudes sobre las cuales ha emitido una respuesta parcial, que a 31 de diciembre de 2019 correspondían a 17 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 respuesta 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.

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 a tiempo y las tramitadas fuera de los términos legales (15 días hábiles, si no se emitió respuesta parcial) por tipología:

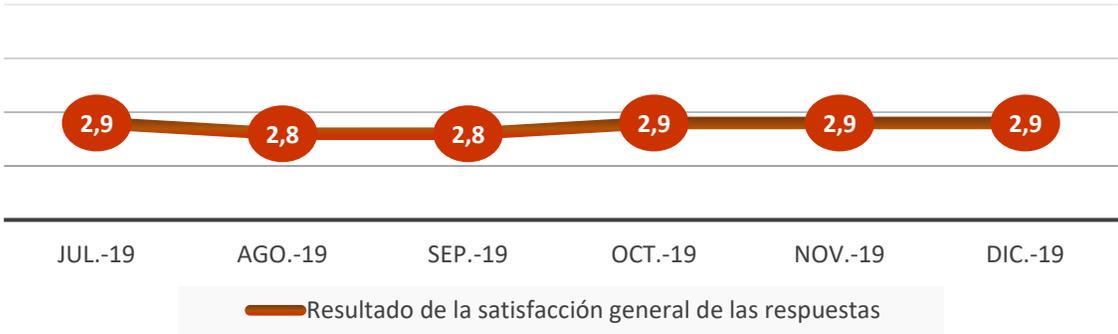


El 47% de las solicitudes radicadas a Fiduprevisora en el segundo semestre de 2019 fueron tramitadas fuera de los términos legales, (15 días hábiles, si no se emitió respuesta parcial). Las peticiones, los requerimientos, los reclamos y las quejas son las tipologías de solicitudes que presentan mayor cantidad de trámites fuera de términos.

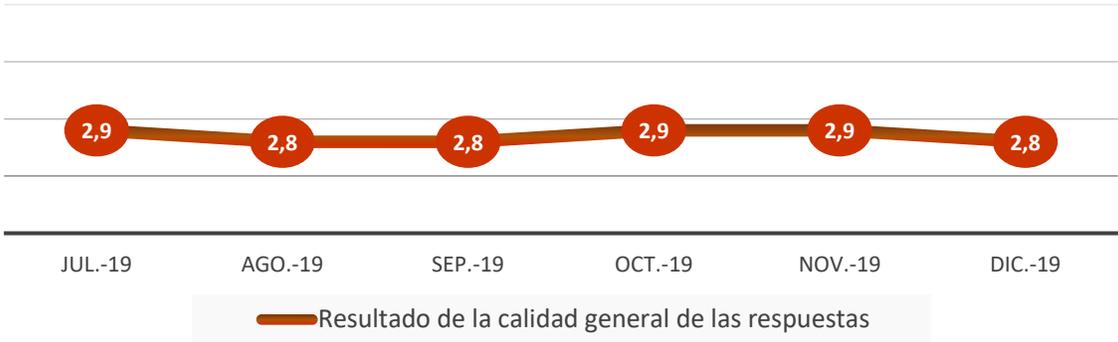
Como soporte de la calidad de la respuesta a solicitudes, Fiduprevisora realiza la medición de la satisfacción de los usuarios respecto a la contestación que se les brinda, para la cual, al analizar los resultados de la medición efectuada en el segundo semestre de 2019, en la escala de 1 a 4, se observa que los resultados de las evaluaciones de satisfacción y de calidad de las respuestas oscilaron entre 2,8 y 2,9; donde 2 es regular y 3 es bueno, de acuerdo con las siguientes gráficas:



Resultado de la satisfacción general de las respuestas

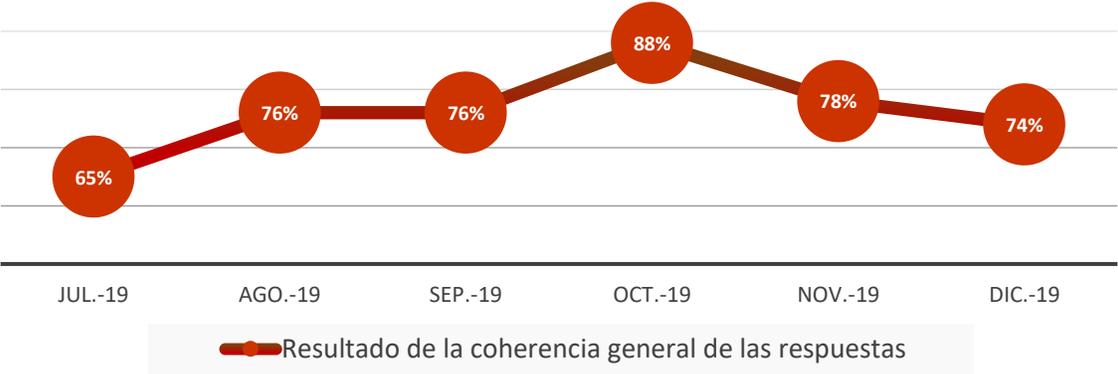


Resultado de la calidad general de las respuestas



Por su parte, de julio a diciembre de 2019, la calificación de la coherencia de las respuestas incrementó del 65% al 85%, y el promedio fue del 74%, de acuerdo con el siguiente comportamiento mensual:

Resultado de la coherencia general de las respuestas



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





Al respecto, Auditoría Corporativa realizó el siguiente análisis de solicitudes radicadas por peticionario durante el segundo 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%

III. Planes de mejoramiento

Como parte de la labor de auditoria, se ha realizado la evaluación del sistema de atención al consumidor (SAC), generando como resultado el informe de auditoría I1 07 08 20 SAC, del cual a continuación se detallan los puntos de mejora identificados y los planes de acción definidos por el área responsable:

Tema hallazgo	Descripción del plan de acción	Fecha proyectada de cierre
Políticas, Procedimientos y documentación	Realizar la debida actualización de la documentación relacionada con las políticas y procedimientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero	31/08/2021
Estructura Organizacional	Actualizar el anexo correspondiente al organigrama de la dirección de Servicio al Cliente	31/08/2021
Infraestructura	Realizar el debido análisis que defina la infraestructura necesaria para el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero	31/08/2021
Base de Datos	Realizar mesas de trabajo con la Gerencia de tecnología y el proveedor con el objetivo de buscar una solución que garantice la integridad de la base de datos.	31/05/2021
Capacitación a Funcionarios	Realizar la actualización pertinente al cronograma de capacitación	31/08/2021
Educación Financiera	Actualizar del programa de educación financiera con el enfoque a la totalidad de servicios y actividades que desarrolla la entidad.	31/08/2021
Información al Consumidor Financiero	Realizar la debida validación y actualización de la documentación que se encuentra publicada en la página web.	31/08/2021
Defensor del Consumidor Financiero DCF	Realizar la actualización del contenido publicado en la página web de cara a la normatividad vigente del SAC.	31/08/2021
Reportes Regulatorios	Realizar mesas de trabajo con la Gerencia de tecnología y el proveedor con el objetivo de buscar una solución que garantice la integridad de la base de datos.	31/05/2021
Matriz de Riesgos y Controles	Seguimiento trimestral a las etapas del SAC a través de reuniones internas	31/08/2021



Tema hallazgo	Descripción del plan de acción	Fecha proyectada de cierre
Oportunidad y Calidad	Se realizará feedback mensual por parte del área de aseguramiento del servicio con el objetivo de subsanar inconsistencias previamente identificadas en el proceso de revisión de calidad de las respuestas.	31/08/2021
Oportunidad y Calidad	Se solicitaran los desarrollos pertinentes respecto a la respuesta parcial con el objetivo de garantizar un adecuado funcionamiento y monitoreo a este proceso dentro del aplicativo Orfeo.	31/05/2021
Etapas SAC	Se realizará la debida actualización del manual SAC de cara con las observaciones realizadas por la Auditoria.	31/05/2021

Así mismo, se presenta el estado de los planes de acción vigentes producto de evaluaciones anteriores, definidos por Fiduprevisora para mejorar el sistema de atención al consumidor (SAC).

Tema hallazgo	Fecha proyectada de Cierre	Estado del plan de acción	Efectividad del plan de acción	Descripción del plan de acción
Reportes regulatorios	30/06/2020	En ejecución	Persisten 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>

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.