



VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PRIMERO DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 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 solicitudes presentadas a Fiduprevisora S.A. durante el segundo semestre de 2021.

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 y oportunidad de las respuestas emitidas al peticionario y la verificación de la información publicada por la Entidad en la página web en los Informes de Gestión de solicitudes, para cada una de sus diferentes clasificaciones.

En línea con lo anterior, se analizó la base de datos arrojada por el aplicativo Orfeo, suministrada por el usuario funcional, adscrito a la Gerencia de Administración Documental, las actas del Comité SAC, los informes trimestrales de solicitudes, al igual que los informes mensuales de seguimiento y control a la satisfacción, calidad y coherencia en la respuesta a las solicitudes a cargo de la Dirección de Servicio al Cliente.

A continuación se incorpora cada uno de los conceptos por los cuales se radican solicitudes a Fiduprevisora S.A.:

- **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.

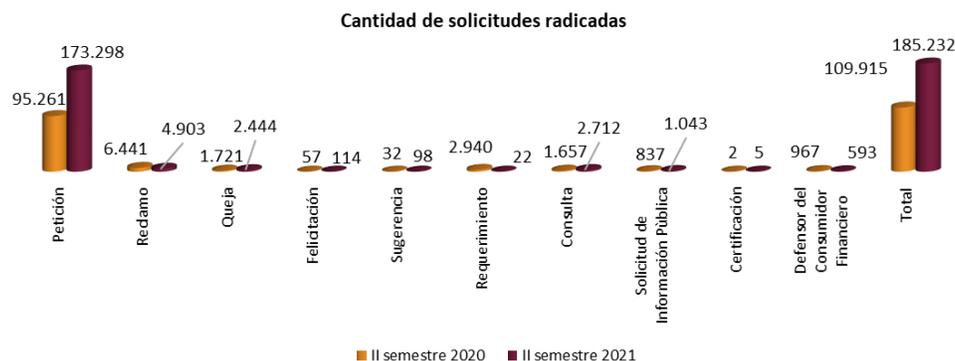




- **Queja Exprés:** Aquellas quejas que, por sus características, son susceptibles de ser atendidas por las entidades vigiladas en un tiempo menor al establecido, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta.
- **Reclamo:** Es la exigencia de atención presentada por un consumidor financiero, ocasionada 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

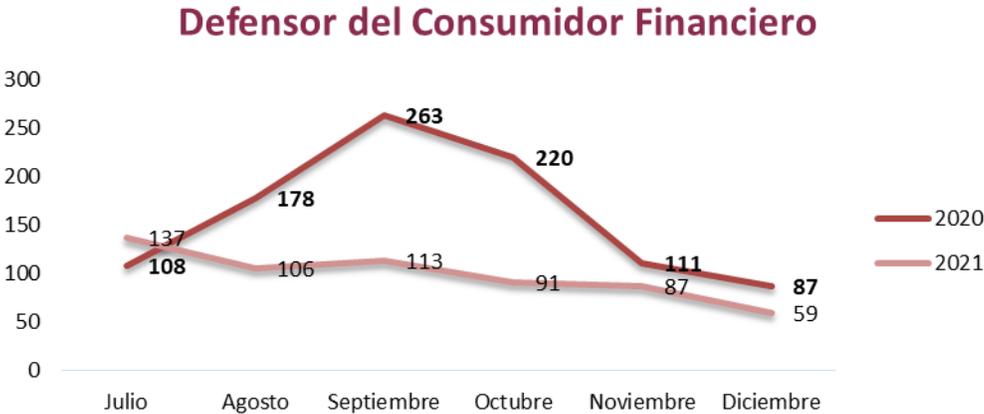
De acuerdo con los datos arrojados por el aplicativo Orfeo, durante el segundo semestre de 2021 en Fiduprevisora se recibieron 185.232 Solicitudes frente a 109.915 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando un incremento del 68.5%, la evolución de las solicitudes por tipología se presenta a continuación:



De la gráfica se concluye que las tipologías de las solicitudes con mayor incremento para el segundo semestre de la vigencia 2021 fueron la petición y la consulta, con variaciones, del 81,9% y 63,7%, respecto del periodo anterior; en contraste, la tipología con mayor variación absoluta negativa fue el requerimiento con -2.918, que corresponde a una disminución porcentual de 99.3% en relación a la vigencia anterior. Es de resaltar que durante el segundo semestre de 2021 se evidenciaron incrementos en las solicitudes de información pública, consultas y certificaciones, sustentadas mediante una variación absoluta de 1,264 solicitudes.

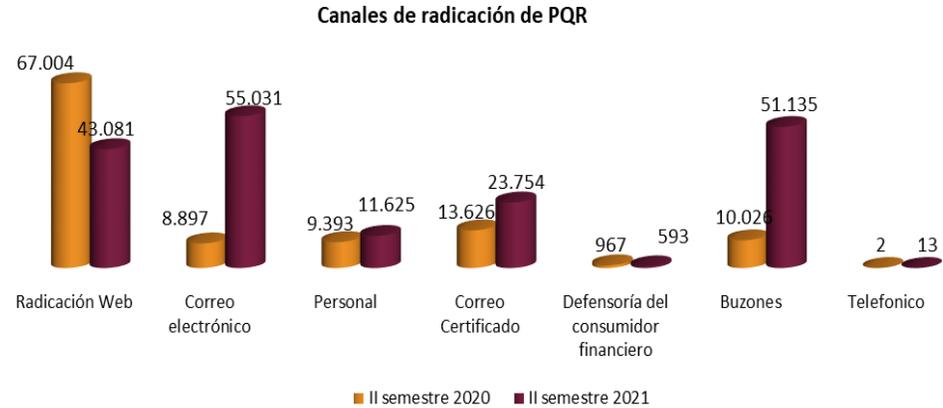


De acuerdo con los datos consolidados en las bases de datos respecto a los requerimientos del Defensor del Consumidor Financiero, se evidenció que durante el segundo semestre de 2021 en Fiduprevisora S.A. se recibieron 593 solicitudes frente a 967 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando una disminución de variación absoluta de -374 quejas. La evolución mensual de las solicitudes se presenta a continuación:



De la representación gráfica que antecede se evidencia que diciembre fue el punto más bajo del semestre con 59 solicitudes; para los meses de julio a septiembre el promedio mensual se ubicó en 119 con una tendencia a la baja desde el mes de octubre a diciembre, cuando su promedio se ubicó en 79.

En cuanto al comportamiento de solicitudes radicadas a través de cada uno de los canales dispuestos por Fiduprevisora S.A., se observó que el predilecto por los usuarios para ejercer su derecho a la consulta durante el segundo semestre de la vigencia 2021 fue el correo electrónico con una variación absoluta de 46.134 solicitudes en relación con el mismo periodo de la vigencia anterior.



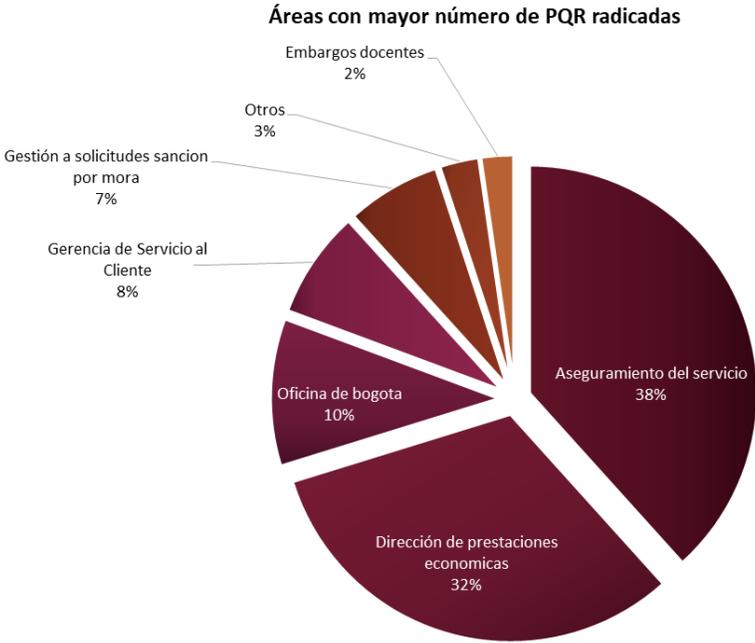
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



En contraste, el canal menos predilecto por los usuarios para radicar sus solicitudes fue el telefónico en donde se radicaron 11. A nivel general se observa que la mayor disminución en radicación de solicitudes se presentó en el canal web, hecho que podría estar siendo impulsado por la flexibilización en las restricciones de movilidad.

Gestión por dependencia

Respecto a las áreas que deben gestionar las solicitudes, se observa que el 38% de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021 son gestionadas por el grupo de aseguramiento del servicio (calidad del servicio), el 32% por la Dirección de prestaciones económicas (FOMAG), el 10% por la oficina de Bogotá, el 8% está a cargo de la Gerencia de Servicio al Cliente, el 7% corresponde a gestión de solicitudes de sanción por mora (FOMAG) y el restante 5% corresponde a temas diversos gestionados en áreas de la entidad.



En línea con lo descrito en el párrafo que antecede, en la siguiente tabla se resumen en forma desagregada las causales más frecuentes y con mayor incidencia dentro de las solicitudes radicadas en la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2021 (185.232 solicitudes en total), en el siguiente orden: 63.587 solicitudes, es decir el 34,3% por concepto de sanción por mora, el 31,3% del total de las solicitudes se encuentran relacionadas con los intereses a las cesantías (57.980) y un 6,1% (11.259) tiene su origen en los diferentes conceptos que afectan la mesada pensional.

| CAUSALES | I semestre 2021 | % Participación |
|--|-----------------|-----------------|
| SANCION POR MORA | 63.587 | 34,3% |
| PAGO TARDIO INTERESES A LAS CESANTIAS | 47.097 | 74,1% |
| SOLICITUD PRIMERA VEZ VIA ADMINISTRATIVA | 7.287 | 11,5% |
| INFORMACION ESTADO SANCION POR MORA | 4.738 | 7,5% |
| INFORMACION DE FALLOS SXM | 2.832 | 4,5% |
| REPROGRAMACION DE PAGO | 1.426 | 2,2% |
| INCONFORMIDAD CON EL PAGO | 207 | 0,3% |
| INTERESES A LAS CESANTIAS | 57.980 | 31,3% |
| FECHA DE PAGO | 48.706 | 84,0% |
| CERTIFICADO DE PAGO | 8.581 | 14,8% |
| OTROS | 693 | 1,2% |
| MESADA PENSIONAL | 11.259 | 6,1% |
| EMBARGOS | 2.617 | 23,2% |
| APERTURA DE CUENTA | 1.788 | 15,9% |
| TRASLADO SITIO DE PAGO | 1.590 | 14,1% |
| DESEMBARGOS | 1.494 | 13,3% |
| DESCUENTOS COOPERATIVAS O LIBRANZAS | 1.479 | 13,1% |
| OTROS | 1.060 | 9,4% |
| EMBARGO DE ALIMENTOS | 677 | 6,0% |
| DEVOLUCION APORTES DE LEY | 554 | 4,9% |
| ESTADO ACTUAL PRESTACION | 9.978 | 5,4% |
| PENSION DE JUBILACION | 2.698 | 27,0% |
| CESANTIA PARCIAL | 2.333 | 23,4% |
| PENSION SUSTITUCION | 1.452 | 14,6% |
| OTROS | 1.119 | 11,2% |
| CESANTIA DEFINITIVA | 1.024 | 10,3% |
| RELIQUIDACION DE PENSION | 755 | 7,6% |
| AJUSTE A LA PENSION | 597 | 6,0% |
| REPROGRAMACION | 8.470 | 4,6% |
| CESANTIAS PARCIALES | 3.611 | 42,6% |
| PENSION | 2.166 | 25,6% |
| CESANTIAS DEFINITIVAS | 1.261 | 14,9% |
| INTERESES A LAS CESANTIAS | 1.145 | 13,5% |
| OTROS | 287 | 3,4% |
| OFC BOGOTA CERTIFICADOS | 7.877 | 4,3% |
| INGRESOS Y RETENCION | 2.345 | 29,8% |
| EXTRACTO INTERESES CESANTIAS | 1.839 | 23,3% |
| CESANTIAS PAGAS | 1.515 | 19,2% |
| COMPROBANTE DE NOMINA | 1.436 | 18,2% |
| OTROS | 742 | 9,4% |
| CERTIFICADOS | 3.094 | 1,7% |
| ESCOLARIDAD | 2.096 | 67,7% |
| VALORACION MEDICA | 659 | 21,3% |
| OTROS | 339 | 11,0% |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 2.996 | 1,6% |
| FIDUPREVISORA GENERAL | 2.510 | 83,8% |
| OTROS | 486 | 16,2% |
| REGISTRO PAGINA WEB | 2.960 | 1,6% |
| DESBLOQUEOS | 2.828 | 95,5% |
| OTROS | 132 | 4,5% |
| IPS/OPS/CONTRATISTAS | 1.350 | 0,7% |
| SOLICITUD INFORMACION DE PAGOS IPS/ESTADOS DE CUENTA/DESCUENTOS | 555 | 41,1% |
| SOLICITUD INFORMACION DE PAGOS OPS | 342 | 25,3% |
| SOLICITUD COMPROBANTES DE PAGO IPS-OPS y CONCILIACION DE CARTERA | 302 | 22,4% |
| OTROS | 151 | 11,2% |
| No hay retiro base de datos de Fosyga-Adres | 1.314 | 0,7% |
| Retiro beneficiario | 1.128 | 0,6% |
| Otros | 13.239 | 7,1% |
| Total | 185.232 | 100% |

Análisis de oportunidad de respuesta

De la gestión de solicitudes radicadas en la entidad se evidencia que, del total de solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2021, el 63% fueron atendidas dentro de los términos de ley (30 días) lo que lleva a un aumento en la atención oportuna frente al 52% reflejado en el segundo semestre 2020; y el 2% se encontraban en proceso de gestión a la fecha de este informe.

Del análisis de la información contenida en la base de datos de Orfeo y en línea con la información de la siguiente tabla, se observó el siguiente comportamiento para las solicitudes atendidas de forma extemporánea; de las peticiones un 35%, de los reclamos un 40,6% y de las quejas un 30,6%.

El porcentaje total de solicitudes atendidas de forma extemporánea sobre el total de solicitudes recibidas en el semestre se ubicó en 35%, cifra que contrasta y registra una disminución con respecto al 43% registrado durante el mismo periodo de la vigencia anterior.

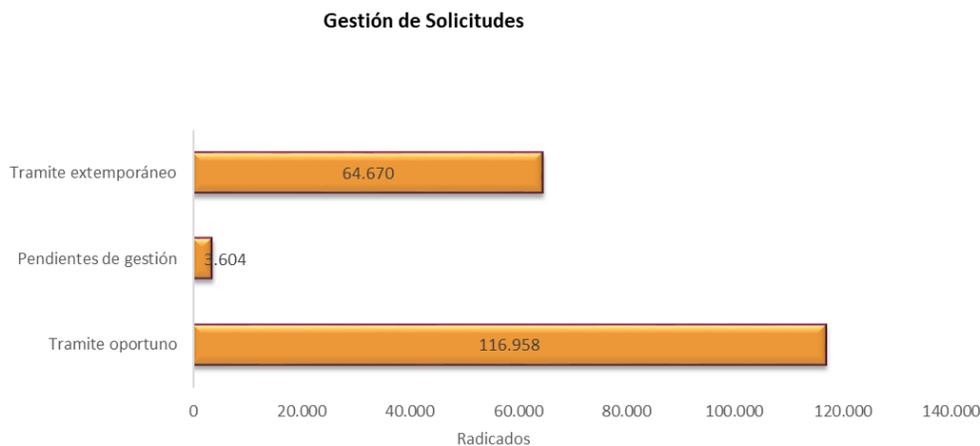
| Tipo de Solicitudes | Radicados segundo semestre 2021 | Tramite oportuno | Pendientes de gestión | Tramite extemporáneo | % respuesta fuera de tiempo |
|------------------------------------|---------------------------------|------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------|
| CERTIFICACION | 5 | 4 | - | 1 | 20,0% |
| CONSULTA | 2.712 | 1.721 | 69 | 922 | 34,0% |
| DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO | 593 | 567 | - | 26 | 4,4% |
| FELICITACION | 114 | 74 | 3 | 37 | 32,5% |
| PETICION | 173.298 | 109.486 | 3.229 | 60.583 | 35,0% |
| QUEJA | 2.444 | 1.593 | 103 | 748 | 30,6% |
| RECLAMO | 4.903 | 2.756 | 157 | 1.990 | 40,6% |
| REQUERIMIENTO | 22 | 18 | 1 | 3 | 13,6% |
| SOLICITUD INFORMACION PUBLICA | 1.043 | 674 | 40 | 329 | 31,5% |
| SUGERENCIA | 98 | 65 | 2 | 31 | 31,6% |
| Total | 185.232 | 116.958 | 3.604 | 64.670 | 34,9% |
| Participación Porcentual | | 63% | 2% | 35% | 100,0% |

A continuación, se presentan las solicitudes tramitadas fuera de los términos legales (30 días) por tipología:

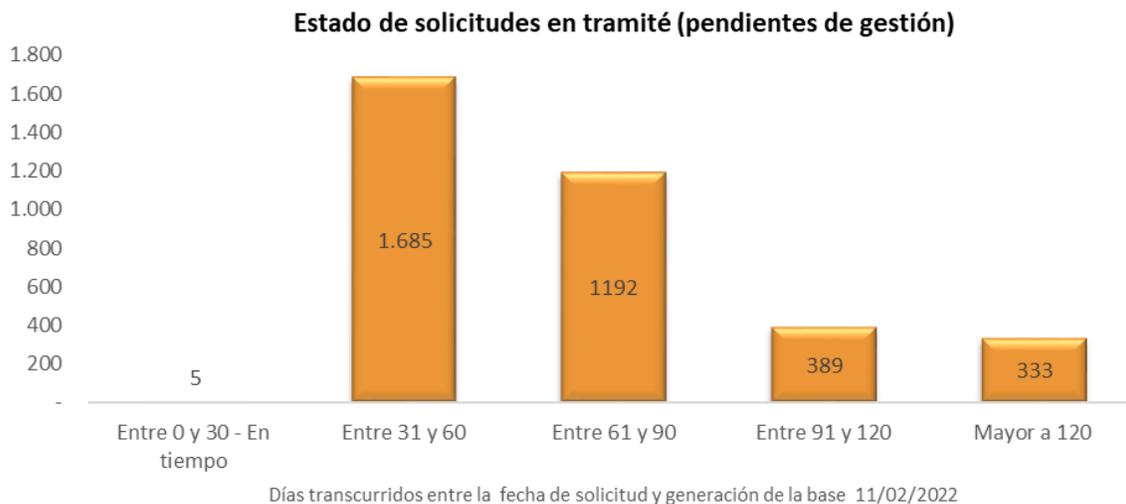




Siguiendo con el análisis de las cifras, la siguiente grafica representa el estado de la gestión del total de las solicitudes con corte a 31 de diciembre de 2021:



De los conceptos graficados, la respuesta extemporánea y oportuna se encuentran relacionadas con las solicitudes atendidas superando o dentro de los 30 días como fecha límite para que la entidad emita un pronunciamiento de fondo, el grupo restante denominado “pendientes de gestión” presenta el siguiente comportamiento teniendo como fecha de corte para el cálculo de los tiempos el 11 de febrero de 2022:



De la gráfica anterior se puede concluir que del total de las solicitudes que se encuentran en gestión, el 0,1% se encuentra en tiempos, el 47% se encuentra vencido dentro de la franja de 31 a 60 días, el 33% se ubica en la franja de 61 a 90 días de vencido, el 11% presenta vencimientos entre 91 y 120 días y el restante 9% supera los 120 días de vencimiento, situación que actualmente busca ser remediada por diferentes planes de acción enfocados en las causas raíces que generan la extemporaneidad en las respuestas a las solicitudes de los consumidores financieros.





II. Calidad de las respuestas emitidas

Como soporte de la calidad de la respuesta a solicitudes, Fiduprevisora aplica la medición a través Net Promoter Score o indicador de la experiencia del cliente; que mide las probabilidades de que los clientes recomienden la empresa y se obtiene por medio de una encuesta con preguntas y bajo la siguiente metodología:

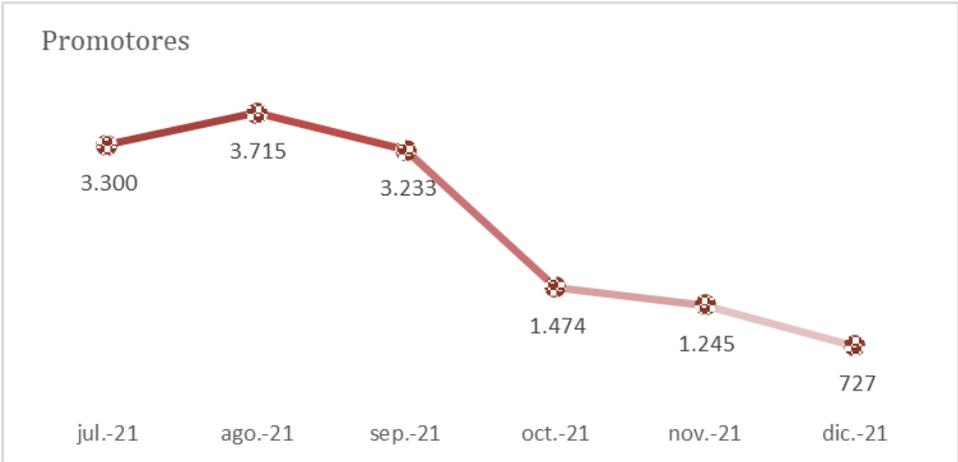
El NPS es la respuesta a una pregunta en una escala del 0 al 10



Una vez recopiladas todas las respuestas se calcula cuántas se tienen en cada una de las siguientes categorías:

- Promotores: clientes que respondieron con una puntuación de 9 o 10.
- Pasivos: clientes que respondieron con una puntuación de 7 u 8.
- Detractores: clientes que respondieron con una puntuación de 0 a 6.

El resultado de los análisis de la medición efectuada en el segundo semestre de 2021 se representa por medio de los siguientes gráficos:

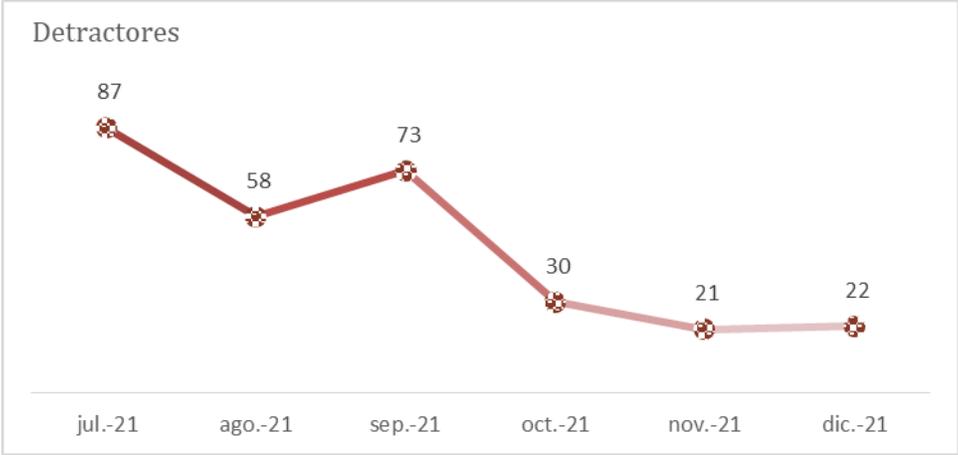


Los promotores son clientes satisfechos que recomendarán a la compañía a sus amigos y familiares, basados en su experiencia.

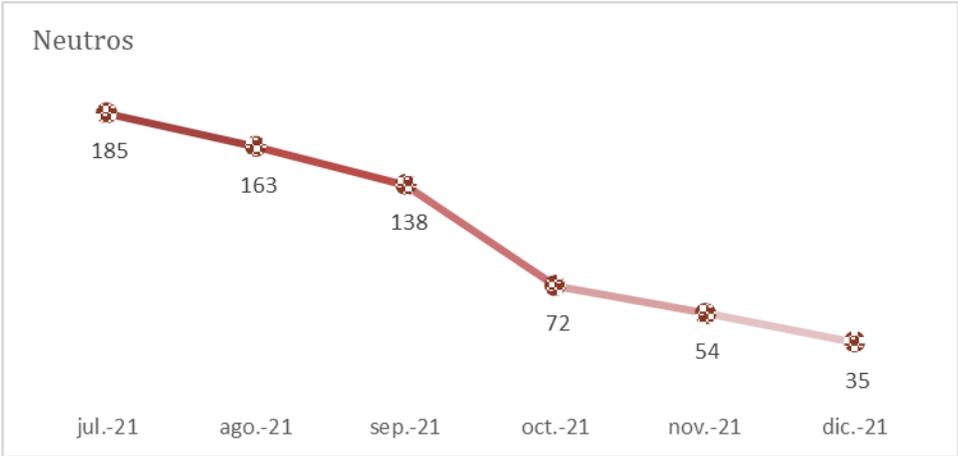




Por su lado los detractores son clientes insatisfechos que no solo se podrían perder, sino que también podrían disuadir a posibles nuevos clientes de obtener más información sobre la empresa.

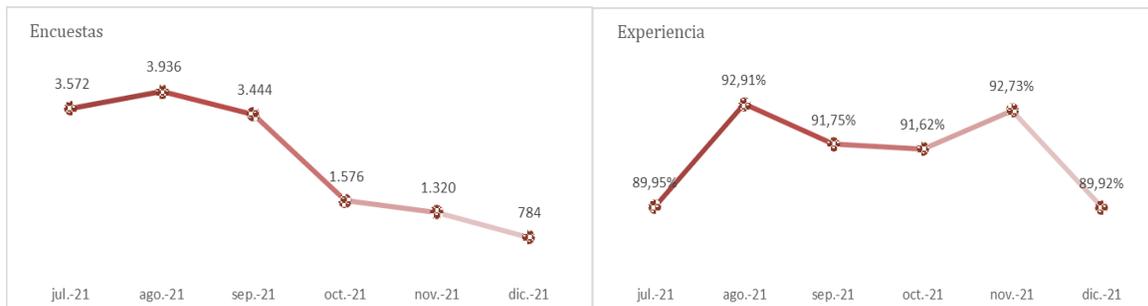


Finalmente están los clientes pasivos, los cuales no están sumamente satisfechos, por lo que existe el riesgo de que elijan a un competidor.



Con respecto al indicador Net Promoter Score, cuyo objetivo es conocer la experiencia de los clientes, se evidenció que para el segundo semestre de la vigencia 2021 el promedio de detractores según los datos suministrados en los informes fue de 49, los neutros en 108 y los promotores de 2.282, con un promedio mensual de 2.439 encuestas ejecutadas. El indicador promedio se ubicó en 91,4 %; sin embargo es preciso que la entidad enfoque sus esfuerzos en identificar las causas raíces de los usuarios detractores y neutros, esto puede significar una mejoría en el sistema a nivel general.





Frecuencias e impactos por usuario Financiero:

El siguiente cuadro representa el comportamiento de los radicados interpuestos ante la entidad y sus reincidencias así: el 22% de los peticionarios ha interpuesto una única vez su solicitud; el 9,9% ha interpuesto hasta 2 veces una solicitud y así sucesivamente se describe la cantidad de veces en que un peticionario reincide en su solicitud.

| Cedulas-Personas | Veces | Radicados | % participación |
|------------------|-------|-----------|-----------------|
| 41.113 | 1 | 41.113 | 22,2% |
| 9.197 | 2 | 18.394 | 9,9% |
| 2.782 | 3 | 8.346 | 4,5% |
| 1.041 | 4 | 4.164 | 2,2% |
| 396 | 5 | 1.980 | 1,1% |
| 201 | 6 | 1.206 | 0,7% |
| 108 | 7 | 756 | 0,4% |
| 78 | 8 | 624 | 0,3% |
| 36 | 9 | 324 | 0,2% |
| 23 | 10 | 230 | 0,1% |
| 55.249 | 136 | 185.232 | 100% |

En la siguiente tabla se puede apreciar el detalle de las posibles reincidencias que estarían siendo generadas por un grupo de peticionarios, redundando en mayor carga operativa para la entidad por consumidores financieros con más número de radicados durante el semestre así:

| Posibles Reincidencias (mayor impacto) | | | |
|--|-------------|-----------|---------------|
| Grupos | Solicitante | Radicados | Participación |
| 0 | No registra | 20.534 | 11,1% |
| 1 | 1 | 14.464 | 7,8% |
| 2 | 1 | 4.718 | 2,5% |
| 3 | 1 | 3.555 | 1,9% |
| 4 | 1 | 3.535 | 1,9% |
| 5 | 1 | 3.534 | 1,9% |
| 6 | 1 | 3.080 | 1,7% |
| 7 | 1 | 2.986 | 1,6% |
| 8 | 1 | 2.823 | 1,5% |
| 9 | 1 | 2.330 | 1,3% |
| 10 | 1 | 2.254 | 1,2% |



Del cuadro anterior es importante considerar que el grupo No 1 representado por el 11,1% (20.534) del total de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2021, no tienen asociada una cédula para la gestión efectiva de la solicitud.

En la misma línea se observa que el grupo No 1 representado por el 7,8% de las solicitudes que corresponden a 14.464, han sido interpuestas por la misma persona y así sucesivamente para cada uno de los grupos, lo cual representa para la entidad oportunidades relacionadas con el análisis de las causas que generan que una persona acuda a la entidad por más de una vez al mes.

III. Información publicada al ciudadano

Fiduprevisora S.A. se encuentra obligada a divulgar por medio de la página web de la entidad a la ciudadanía la cantidad de quejas y reclamos que recibe y responde.

Del ejercicio de verificación no se observó el cumplimiento a dicha disposición, al respecto, Auditoría Corporativa formulará los hallazgos y recomendaciones pertinentes a fin de que la entidad implemente los planes de acción respectivos para su remediación.

IV. Planes de mejoramiento

Para concluir, se evidenció que Fiduprevisora se encuentra ejecutando acciones para mejorar la atención de solicitudes y ha definido nuevos planes de mejora para subsanar las observaciones compiladas en el presente informe, las cuales tendrán seguimiento por parte del área de Auditoría Corporativa y demás entes externos en el proceso continuo de mejorar los controles y el cumplimiento de las normas referentes a la Fiduciaria, tal y como se relacionan a continuación:

| Hallazgo de Control Interno | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|---|
| ID Isolución | Elemento observado | Descripción de Plan de Acción |
| 10586 | Entes de Control | 1. Realizar la apertura del plan de acción remitido a la SFC en aplicativo en el Isolución con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en los planes de mejora 2. Documentar el responsable de los planes de mejora. Evidencia esperada: 1. |
| 10585 | Etapas SAC | Presentación de las evidencias al cumplimiento de las etapas del sistema. |
| 10584 | Matriz de Riesgos y Controles | Revisión y ajustes y la matriz de riesgos SAC. |
| 10583 | Defensor del Consumidor Financiero | Documentar los planes de acción en las actas de comité SAC. |
| 10582 | Información al Consumidor Financiero | Coordinar con comunicaciones la publicación de las obligaciones de las entidades vigiladas. Y definición de productos y servicios que apliquen medidas para el manejo seguro. |
| 10581 | Capacitación Funcionarios SAC | Incluir dentro de la capacitación anual SAC Atención incluyente 2. Análisis del mecanismo de capacitación. |
| 10580 | Documentación SAC | Desarrollar un documento que instrumentalice el desarrollo del programa de educación financiera. 2. Análisis la documentación del proceso que contenga políticas y procedimientos del SAC para ser incorporado en el Manual SAC y presentación ante junta Directiva para su aprobación. Evidencia esperada: Actualización Manual SAC y acta de Junta Directiva. |
| 10046 | Oportunidad y Calidad | Configuración en el sistema de gestión de radicados, los plazos de cada tipología de Solicitudes y así facilitar el seguimiento de acuerdo a plazo de cumplimiento. Actualización de los árboles de tipificación en cuanto a temáticas, sub temática y responsables, para asegurar oportuna y adecuada asignación de Solicitudes a cada una de las áreas responsables. |
| 9886 | Oportunidad y Calidad | Implementación del reporte de información a través del desarrollo tecnológico resultante del proyecto Smartsupervision que adelanta la Superintendencia Financiera. Evidencia esperada: Soporte de la primera transmisión a través del aplicativo SmartSupervisión |
| 9884 | Reportes Regulatorios | Implementación del reporte de información a través del desarrollo tecnológico resultante del proyecto Smartsupervision que adelanta la Superintendencia Financiera. Evidencia esperada: Soporte de la primera transmisión a través del aplicativo SmartSupervisión |



V. Conclusión

Una vez ejecutados los procedimientos de auditoria, cuyo objetivo se enfocó en el análisis estadístico del comportamiento de las solicitudes; Auditoria Corporativa evidenció que en términos de oportunidad, la entidad viene cumpliendo en una proporción del 63% sobre el total de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021, en el mismo sentido se evidenció que se encuentran en curso planes de acción para remediar las causas raíces que tienen afectación en los diferentes elementos y etapas del sistema.

Cordialmente,



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.