

**VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2023
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 primer semestre de 2023.

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 oportunidad de las respuestas emitidas al peticionario, evaluación de la encuesta de satisfacción realizada al consumidor financiero y la verificación de la información publicada por la Entidad en la página web referente a los Informes de Gestión de solicitudes, para cada una de sus diferentes clasificaciones.

Durante el primer semestre de la correspondiente vigencia, se llevó a cabo la transición del nuevo gestor documental para la entidad, el cual empezó a regir el 24 de abril, denominado Ophelia Suite.

En línea con lo anterior, se analizó la base de datos arrojada por el aplicativo Orfeo y Ophelia, 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 Gerencia de Servicio al Cliente.

A continuación, se incorporan 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.

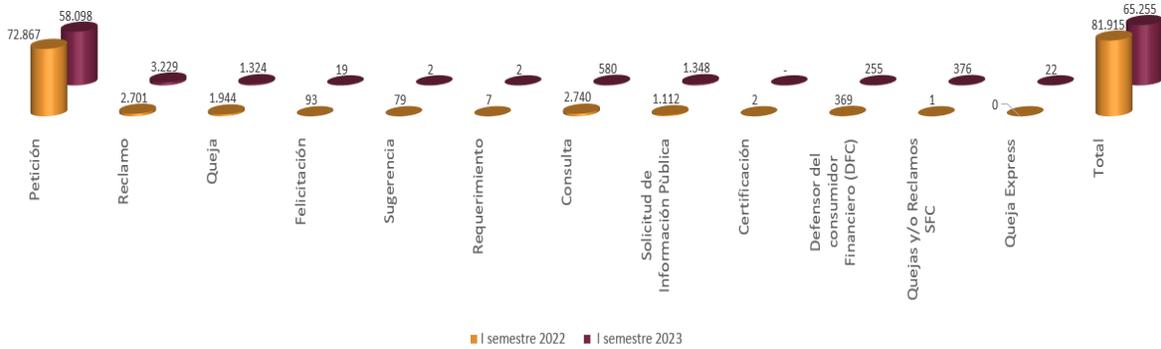
En línea con lo anterior, a continuación, se relacionan las disposiciones normativas en términos de oportunidad en la atención de solicitudes:

- Artículo 14, ley 1755 de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. (Numeral 1, Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. (Numeral 2, Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).
- Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010 "Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero", el cual dispone 16 días para las radicadas ante el Defensor del Consumidor Financiero distribuidos en 8 para la entidad y 8 para el DCF.

I. Análisis estadístico de solicitudes

De acuerdo con los datos arrojados por el aplicativo Orfeo y Ophelia, durante el primer semestre de 2023 en Fiduprevisora se recibieron 65.255 solicitudes frente a 81.915 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando una disminución del 20,3%. La evolución de las solicitudes por tipología se presenta a continuación:

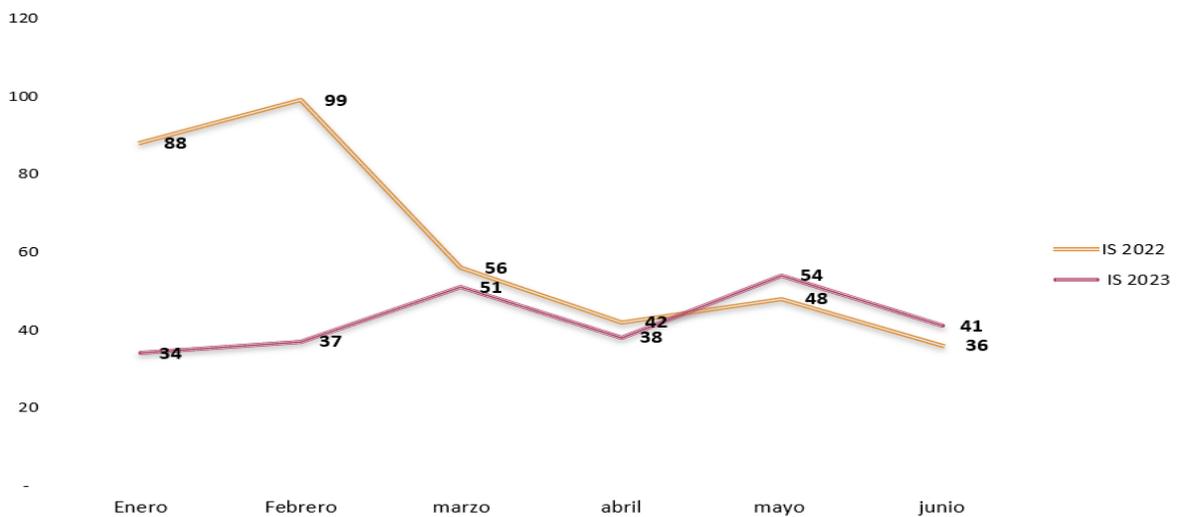
Radicación según tipificación



De la gráfica se concluye que las tipologías de solicitudes que presentaron mayor disminución fueron consulta con variación positiva del 100% y la petición con variación negativa del 20%, respecto del periodo anterior; en contraste, la tipología con mayor variación absoluta positiva fue la de reclamo, ubicándose en (3.229) cuya participación porcentual asciende al 19,5% en relación con la vigencia anterior. Ahora bien, es preciso indicar que, durante el primer semestre de 2023 la SFC realizó un total de 376 traslados entre quejas y reclamos a la entidad, cifra que representa una variación del 100% con respecto al mismo periodo en la vigencia 2022.

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 primer semestre de 2023 en Fiduprevisora S.A. se recibieron 255 solicitudes frente a 369 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando una disminución absoluta de 114 quejas. Conforme a lo expuesto, la evolución mensual de las solicitudes se presenta a continuación:

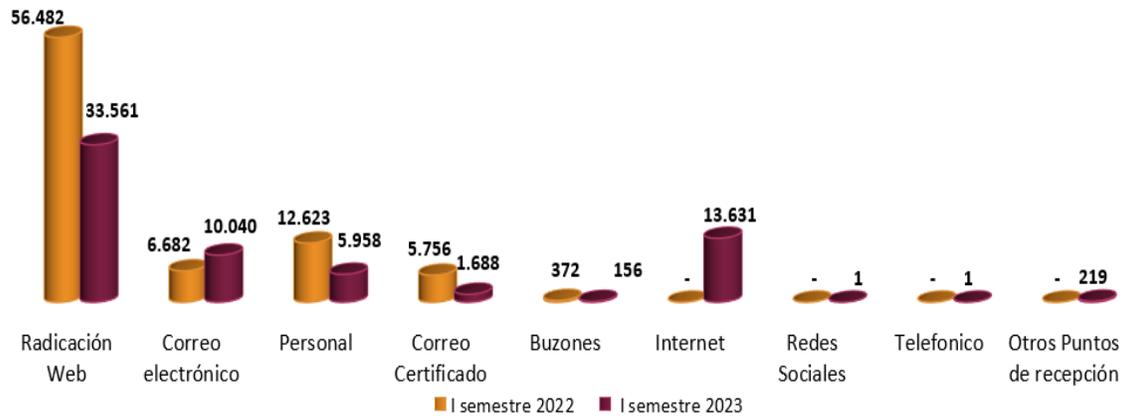
Defensor del Consumidor Financiero



De la representación gráfica que antecede, se evidenció que marzo y mayo fueron los meses con mayor número de radicados durante el semestre con 51 y 54 solicitudes respectivamente, siendo el punto más bajo de radicación para el mes de junio que se ubicó en 36 radicados.

Ahora bien, con relación al comportamiento de los canales habilitados para la radicación, se evidenció que, con una participación del 51,4% del total de radicados, la web continúa siendo el canal predilecto por los usuarios financieros para radicar sus solicitudes. Las disminuciones absolutas más representativas con respecto al mismo periodo de la vigencia 2022, se presentaron en los canales de radicación web, ventanilla, buzones y correo certificado, en donde las variaciones porcentuales se ubicaron en 40,6%, 52,8%, 58,1% y 70,7%.

Canales de radicación de PQR

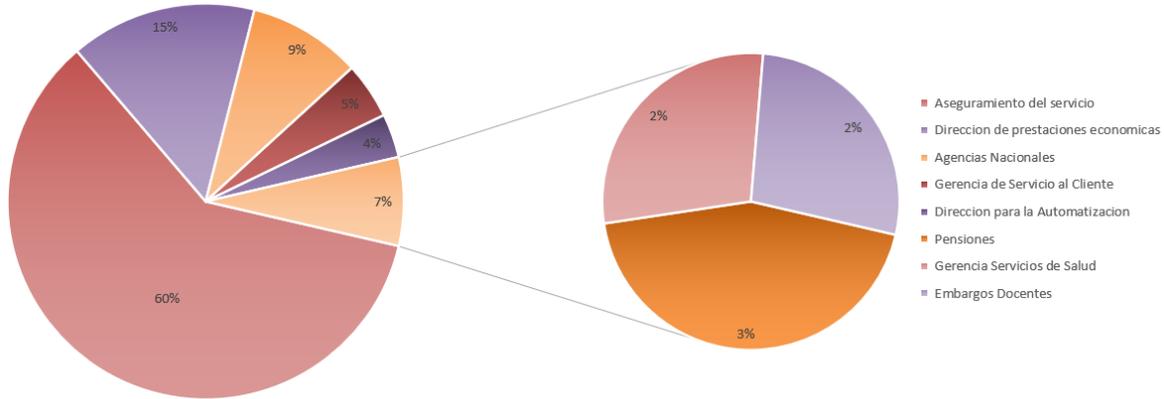


En contraste con lo expuesto, los canales menos predilectos por los usuarios para radicar sus solicitudes fueron el telefónico y las redes sociales.

Gestión por dependencia

En lo que respecta a las áreas que deben gestionar las solicitudes, se observó que, las mayores asignaciones estuvieron direccionadas al equipo de aseguramiento en la calidad del servicio quien aportó en gestión un 57,5%, en orden descendente continúan dirección de prestaciones económicas, agencias nacionales, gerencia de servicio al cliente, dirección para la automatización, pensiones, gerencia de servicios de salud y embargos, áreas que gestionaron el 38,1% del total de las solicitudes radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2023. Por otro lado, es preciso traer a colación que, el 4,2% restante corresponde a temas que abordan las diferentes áreas de la Fiduciaria.

Asignación por dependencia



En línea con lo descrito en el párrafo que antecede, la siguiente tabla resume en forma desagregada las causales más frecuentes y con mayor incidencia dentro de las solicitudes radicadas en la entidad durante el primer semestre de la vigencia en curso, en el siguiente orden: pensiones aporta el 38%, las cesantías tienen incidencia en un 17%, afiliaciones representan el 15%, los intereses a las cesantías por su parte un 17%, y sucesivamente las demás causales, que en su mayoría se relacionan con la atención de los usuarios del FOMAG.

| Causales | I semestre 2023 | % Participación |
|--|-----------------|-----------------|
| Pensiones | 24.516 | 38% |
| Apertura de cuenta | 4.478 | 18% |
| Otros, agrupa 21 causales desde 342 hasta 22 solicitudes | 2.917 | 11,9% |
| Estado actual prestación | 2.770 | 11,3% |
| Aplicación de embargos prestaciones | 2.324 | 9,5% |
| Certificado escolaridad para sustitución | 1.869 | 7,6% |
| Reprogramación mesada pensional | 1.604 | 6,5% |
| Aplicación desembargos prestaciones | 1.318 | 5,4% |
| Traslado sitio de pago | 1.232 | 5,0% |
| Mesadas causadas y no cobradas | 1.207 | 4,9% |
| Detallado de pago | 1.186 | 4,8% |
| Valoración medica | 1.176 | 4,8% |
| Bonos pensionales | 992 | 4,0% |
| Embargo de alimentos prestaciones | 723 | 2,9% |
| Descuentos cooperativas o libranzas | 720 | 2,9% |
| Cesantias | 11.237 | 17% |
| Estado actual prestación | 2.684 | 23,9% |
| Sanción por mora / primera vez vía administrativa | 2.357 | 21,0% |
| Informacion de fallos sanción por mora | 1.275 | 11,3% |
| Reprogramación cesantías parciales | 1.064 | 9,5% |
| Informacion estado sanción por mora | 946 | 8,4% |
| Reprogramación de pago sanción por mora | 668 | 5,9% |
| Reprogramación cesantías definitivas | 667 | 5,9% |
| Reprogramación cesantías humano | 488 | 4,3% |
| Detallado de pago sanción por mora | 378 | 3,4% |
| Otros, agrupa 7 causales de 173 a 2 solicitudes. | 323 | 2,9% |
| Inconformidad con el pago sanción por mora | 209 | 1,9% |
| Reprogramación auxilio funerario | 178 | 1,6% |

| Causales | I semestre 2023 | % Participación |
|--|-----------------|-----------------|
| Afiliaciones | 10.091 | 15% |
| Activación servicios de salud | 1.847 | 18,3% |
| Solicitud de traslados de punto de atención de salud de docentes activos | 1.376 | 13,6% |
| Afiliación beneficiarios a salud | 1.226 | 12,1% |
| Solicitud de retiro de salud beneficiarios | 1.194 | 11,8% |
| Solicitud de traslados de punto de atención de salud de beneficiarios | 610 | 6,0% |
| Otros, agrupa 7 causales de 169 a 6 solicitudes | 500 | 5,0% |
| Solicitud de traslados de punto de atención de salud de pensionados | 477 | 4,7% |
| Correcciones o modificaciones de nombramientos, fechas y regímenes de d | 461 | 4,6% |
| Solicitud sec archivos masivos de afiliaciones - legalizaciones | 364 | 3,6% |
| Afiliación de usuarios por orden judicial | 358 | 3,5% |
| Retiro ingresos certificados en la base de datos de fosyga-adres-bdua | 335 | 3,3% |
| Reintegro en salud a beneficiario | 315 | 3,1% |
| Solicitud de retiro de la afiliación docente activo | 293 | 2,9% |
| Solicitud de retiro salud docentes activos | 252 | 2,5% |
| Certificado afiliación a servicios de salud | 242 | 2,4% |
| Solicitud actualización de datos básicos docentes | 241 | 2,4% |
| Intereses a las cesantías | 6.079 | 9% |
| Verificación liquidación intereses | 2.315 | 38,1% |
| Reprogramación intereses a las cesantías | 1.406 | 23,1% |
| Pago tardío intereses a las cesantías | 1.338 | 22,0% |
| Fecha de pago | 573 | 9,4% |
| Cambio de lugar de pago | 433 | 7,1% |
| Error en reprogramación | 14 | 0,2% |
| Certificados | 4.981 | 8% |
| Otros, agrupa 13 causales de 127 a 1 solicitud | 796 | 16,0% |
| Cesantías pagas | 790 | 15,9% |
| Comprobante de nomina | 727 | 14,6% |
| Afiliación a salud | 674 | 13,5% |
| Mesada pensional | 567 | 11,4% |
| Afiliación a FOMAG | 363 | 7,3% |
| Extracto intereses cesantías | 293 | 5,9% |
| Afiliación pensional | 253 | 5,1% |
| Ingresos y retenciones | 193 | 3,9% |
| Extracto de pagos | 178 | 3,6% |
| Certificado de retiro beneficiarios | 147 | 3,0% |
| Otros, agrupa 41 grupos de causales desde 867 hasta 1 solicitudes | 8.351 | 13% |
| Total | 65.255 | 100,00% |

Análisis de oportunidad de respuesta

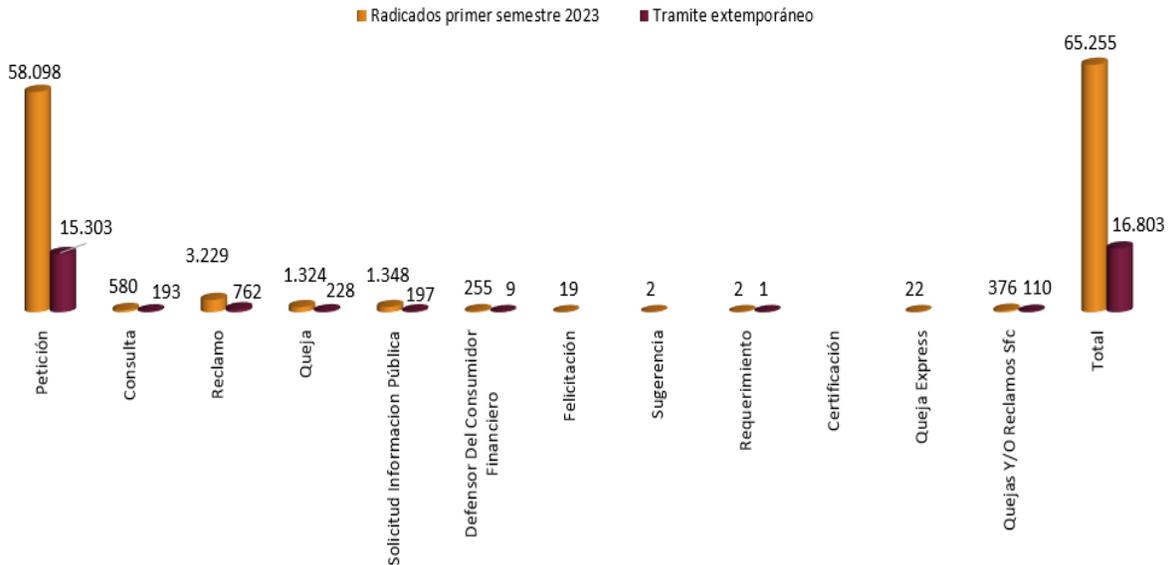
En términos de oportunidad, para el presente ejercicio se consideró lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, “*toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción*”.

Del análisis de la información contenida en la base de datos de Orfeo y Ophelia, y en línea con la información de la siguiente tabla, se observó que, de un total de 16.803 solicitudes atendidas de forma extemporánea, un 23,5% correspondió a peticiones y 1,2% a reclamos. Por otro lado, el porcentaje total de solicitudes atendidas de forma extemporánea sobre el total de solicitudes recibidas en el semestre se ubicó en 26%, cifra que contrasta y registra un aumento del 14% con respecto al 12% registrado en el primer semestre de la vigencia 2022.

| Tipo de Solicitud | Radificados primer semestre 2023 | Tramite oportuno | Pendientes de gestión | Tramite extemporáneo | % respuesta fuera de tiempo |
|------------------------------------|----------------------------------|------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------|
| Petición | 58.098 | 38.499 | 4.296 | 15.303 | 23,5% |
| Consulta | 580 | 318 | 69 | 193 | 0,3% |
| Reclamo | 3.229 | 2.411 | 56 | 762 | 1,2% |
| Queja | 1.324 | 1.089 | 7 | 228 | 0,3% |
| Solicitud Información Pública | 1.348 | 1.074 | 77 | 197 | 0,3% |
| Defensor Del Consumidor Financiero | 255 | 246 | | 9 | 0,0% |
| Felicitación | 19 | 18 | 1 | | 0,0% |
| Sugerencia | 2 | 2 | | | 0,0% |
| Requerimiento | 2 | 1 | | 1 | 0,0% |
| Certificación | | | | | 0,0% |
| Queja Express | 22 | 22 | | | 0,0% |
| Quejas Y/O Reclamos Sfc | 376 | 248 | 18 | 110 | 0,2% |
| Total | 65.255 | 43.928 | 4.524 | 16.803 | 26% |
| Participación Porcentual | 100% | 67% | 7% | 26% | 100,0% |

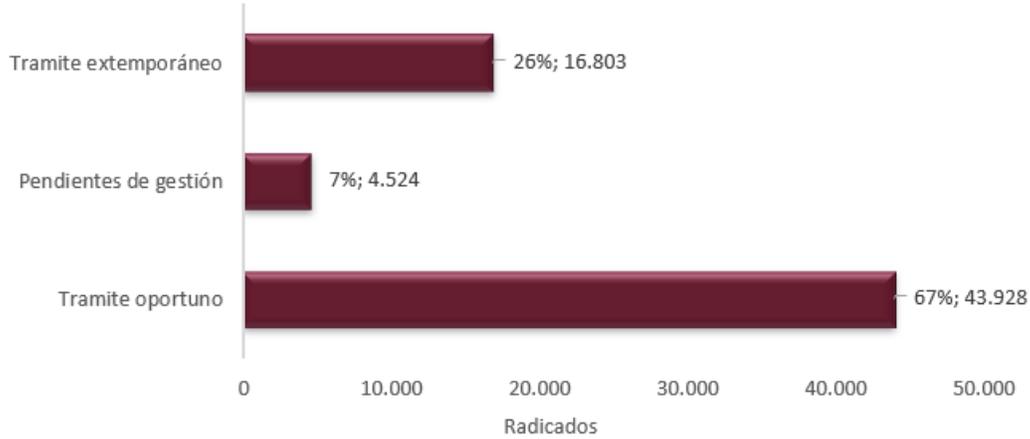
En línea con lo descrito en el párrafo que antecede, la siguiente grafica resume en forma desagregada el comportamiento individual por cada una de las tipologías que fueron tramitadas fuera de tiempo:

SOLICITUDES TRAMITADAS FUERA DE TIEMPO



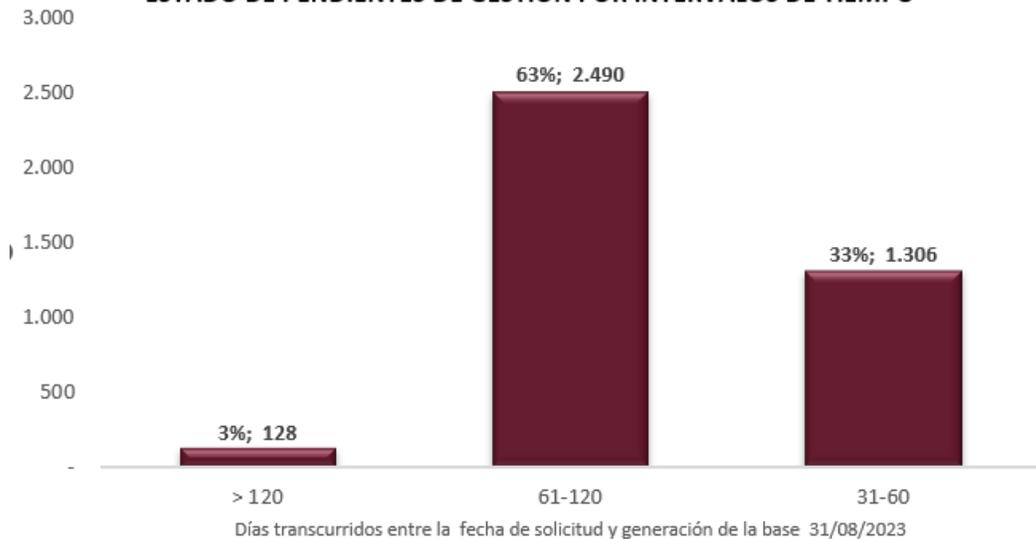
Si siguiendo con el análisis de las cifras, la siguiente grafica representa el estado de la gestión del total de las solicitudes con corte al 30 de junio de 2023:

ESTADO DE GESTIÓN BASE DE SOLICITUDES



De los conceptos graficados, la respuesta extemporánea y oportuna se encuentran relacionadas con las solicitudes atendidas por fuera de términos o dentro de los definidos como 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 la franja de gestión, el 31 de agosto de 2023:

ESTADO DE PENDIENTES DE GESTIÓN POR INTERVALOS DE TIEMPO



De la gráfica anterior, se puede concluir que del total de las solicitudes que se encuentran en gestión, la totalidad superó los términos para emitir una respuesta oportuna, su distribución es la siguiente: el 33% se encuentra vencido dentro de la franja de 31 a 60 días, el 63% se ubica en la franja de 61 a 120 días de vencido, y el restante correspondiente al 3% supera los 120 días de vencimiento. Conforme a lo expuesto, es una situación que actualmente busca ser remediada por diferentes

planes de acción enfocados en la causa raíz independiente en cada escenario que genera la extemporaneidad en las respuestas a las solicitudes de los consumidores financieros.

II. Calidad de las respuestas emitidas

Como metodología para llevar a cabo la obtención de resultados frente a la calidad de la respuesta de solicitudes, Fiduprevisora aplica la medición a través de Top Two Box, lo cual es una forma de analizar y comparar los resultados positivos de preguntas de encuestas de satisfacción tipo escala, midiendo las probabilidades de que los clientes recomienden la empresa. Conforme a lo expuesto, se obtiene bajo los siguientes aspectos:

| Metodología para la medición de la atención a los usuarios del FOMAG | | |
|--|---|---|
| Atributos del servicio | Modelo de Pregunta (Audio TTS cargado en IVR) | Escalas de respuesta |
| 1. Satisfacción General | Utilizando las teclas de su teléfono donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido. | Calificación de 1 a 5, discriminado así: 1. Deficiente 2. Regular 3. Medio 4. Bueno 5. Excelente |
| 2. Solución en el primer contacto | ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?, marque 1 si está de acuerdo, 2 si está en desacuerdo. | 1 de acuerdo 2 Desacuerdo |
| 3. Tiempo de Atención | Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender su llamada, marque 1 si está de acuerdo, 2 si está en desacuerdo. | |

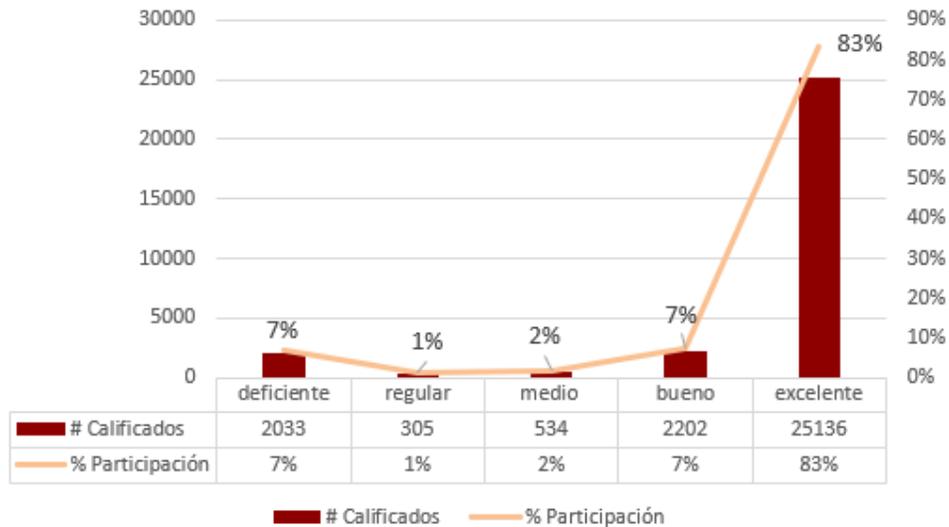
El canal telefónico cuenta con la posibilidad de medir el Nivel de Satisfacción de los usuarios mediante la aplicación de tres (3) preguntas al finalizar las transacciones con el usuario, realizando una transferencia automática al IVR para la escucha y calificación mediante audios dispuestos con las opciones correspondientes.

El resultado de los análisis de la medición efectuada en el primer semestre de 2023 se representa por medio de los siguientes gráficos:

Pregunta 1. Satisfacción General

Este indicador es el punto de referencia para identificar si el centro de contacto cuenta con los estándares más altos de calidad y servicio enfocados al usuario, de acuerdo con las mejores prácticas, y en línea con la información del gráfico, se observó que, el 83% de los 30.210 usuarios que ingresaron a encuesta se encuentra satisfechos con el servicio brindado por la entidad.

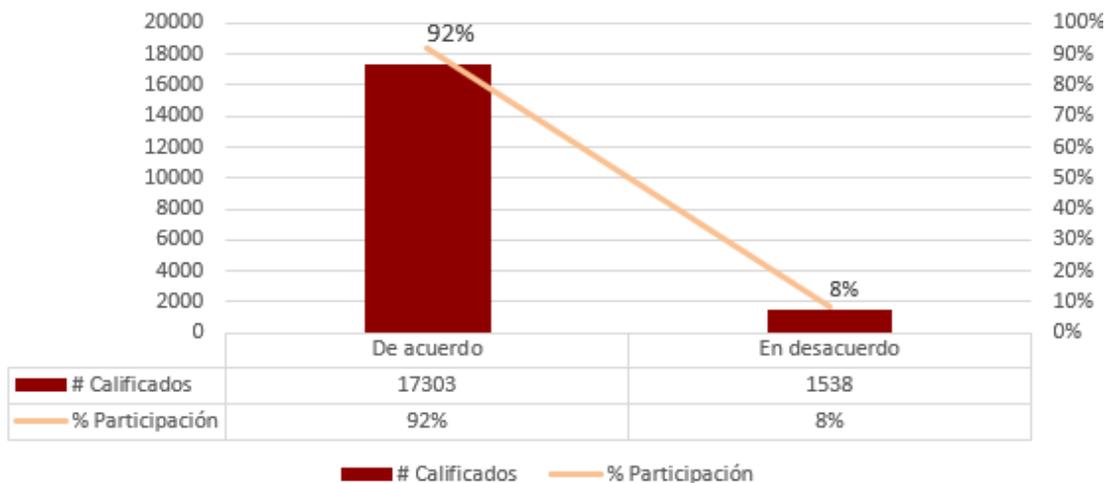
Pregunta 1. Satisfacción General



Pregunta 2. Resolución en el primer contacto

Este indicador identifica si el centro de contacto resolvió la inquietud en el centro de llamada, lo cual se observó que, el 92% de los usuarios que ingresaron a encuesta se encuentran de acuerdo con el servicio recibido en concordancia con lo solicitado.

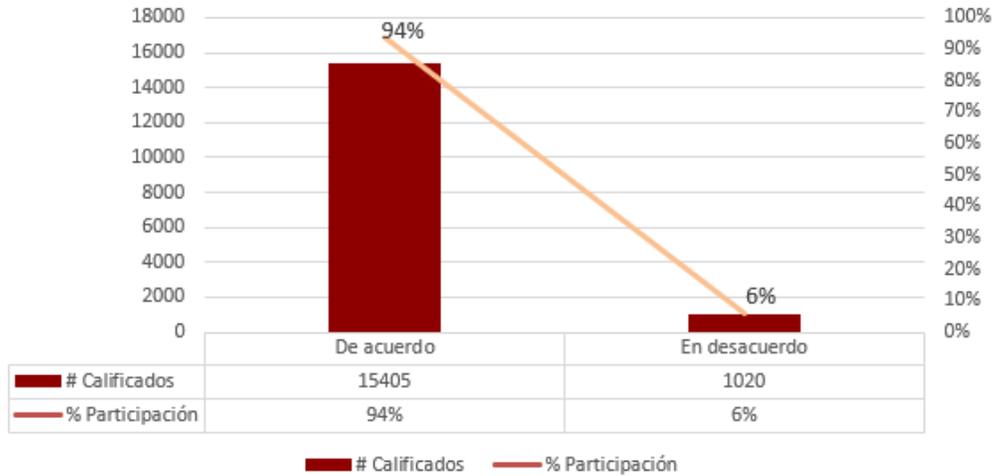
Pregunta 2. Resolución en el primer contacto



Pregunta 3. Tiempo de Atención

Mediante esta escala de medición se calificó la percepción del usuario respecto de la espera en los audios informativos del IVR, tiempos de atención de la llamada y duración del agente durante la misma, el cual se encuentra en 94% de satisfacción conforme a las encuestas realizadas.

Pregunta 3. Tiempo de atención



Con respecto al indicador Top Two Box, cuyo objetivo es conocer la experiencia de los clientes, se evidenció que para el primer semestre de la vigencia 2023 el promedio semestral fue de 30.210 encuestas ejecutadas. El indicador promedio de satisfacción general se ubicó en 90%; sin embargo, es preciso que la entidad enfoque sus esfuerzos en identificar las causas raíz de los usuarios que se encuentran insatisfechos y en desacuerdo con el servicio recibo, lo cual 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 44,2% de los peticionarios ha interpuesto una única vez su solicitud; el 20% 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-Usuarios Financieros | Veces | Radicados | % participación |
|------------------------------|-----------|---------------|-----------------|
| 28856 | 1 | 28.856 | 44,2% |
| 6529 | 2 | 13.058 | 20,0% |
| 2151 | 3 | 6.453 | 9,9% |
| 819 | 4 | 3.276 | 5,0% |
| 361 | 5 | 1.805 | 2,8% |
| 1 | 22 | 22 | 0,0% |
| 1 | 23 | 23 | 0,0% |
| 1 | 24 | 24 | 0,0% |
| Total: | 65 | 65.255 | 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 | Solicitantes | Radicados | Participación |
| 0 | No registra | 2.548 | 3,9% |
| 1 | En blanco | 853 | 1,3% |
| 2 | 899999061-9 | 287 | 0,4% |
| 3 | 899999001-7 | 277 | 0,4% |
| 4 | 89.999.900 | 275 | 0,4% |
| 5 | 70 desde 153 a 18 reincidencias | 2.993 | 4,6% |

Del cuadro anterior es importante considerar que el grupo cero (0) de la tabla, representado por el 3,9% (2,548) del total de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2023, no tienen asociada una cedula para la gestión efectiva de la solicitud; es preciso indicar que, las mismas corresponden al periodo comprendido entre el 02 de enero al 21 de abril de 2023, situación presentada en el gestor documental ORFEO. Ahora bien, en lo que respecta a la variación de este valor, disminuyo en (-1,4%) en comparación con las cifras del segundo semestre de la vigencia 2022.

En la misma línea, se observó que el grupo No 1 representado por el 1,3% de las solicitudes, representado en 853 radicados corresponde a comunicaciones que se encuentra con espacios en blanco respecto a la cedula asociada; es preciso indicar que, las mismas corresponden al periodo comprendido entre el 24 de abril al 30 de junio de 2023, periodo en el cual se llevó a cabo la transición del gestor documental de la entidad. Dentro de las acciones que adelanta la entidad, se están llevando a cabo mesas de trabajo con el proveedor Digital Web con el fin de subsanar las debilidades presentadas en Ophelia Suite, al igual que, la generación de casos en Aranda frente a las inconsistencias que ha generado el aplicativo.

En lo que respecta a los grupos siguientes, se deja constancia que corresponden a diversas solicitudes radicadas por un mismo apoderado que representa los intereses de varios usuarios financieros. Conforme a lo expuesto, para las reincidencias recomendamos adelantar un 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 se observa que la Gerencia de Servicio al Cliente presenta diferencias en relación con los resultados arrojados por las bases de datos que contiene la información, así:

| Fuente | Cantidad de quejas y reclamos según Informes | Cantidad de registros según bases para quejas y reclamos | Diferencia |
|------------------------------------|--|--|------------|
| Fiduprevisora | 4924 | 4553 | 371 |
| Defensor del Consumidor Financiero | 258 | 255 | 3 |

Al respecto, Auditoría Corporativa formulará las 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 estructurales a fin de 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:

Table with 3 columns: ID Gestión, Elemento Relacionado, Descripción. Row 1: 11294, Matriz de Riesgos y Controles, Del proceso de revisión de la matriz de riesgos y controles, se evidenciaron las siguientes debilidades: La matriz de riesgos aun no incorpora, riesgos, causas y controles relacionados con los comportamientos y prácticas llevadas a cabo por la entidad que impacten materialmente o puedan causar impacto a los consumidores financieros o la integridad y transparencia del mercado. La redacción del riesgo R-SAC-08 refiere mayormente a un factor de riesgo que conlleva a la inoportunidad u omisión en la respuesta Para 8 de 15 controles no se han documentado la totalidad de atributos requeridos por el manual SARO. De la revisión del diseño y su idoneidad para mitigar el riesgo al que se asocia, de 15 controles valorados, 12 presentan un diseño inadecuado, hecho que no permite verificar su efectividad frente a las diferentes causas que puedan materializar el riesgo. Se identificó que cuatro (4) controles asociados al proceso de transmisión de reportes aún no se actualizan a las nuevas disposiciones normativas relacionadas con Smart Supervisión.

V. Conclusión

Una vez ejecutados los procedimientos de auditoría, cuyo objetivo se enfocó en el análisis estadístico del comportamiento de las solicitudes; Auditoría Corporativa, evidenció que, en términos de oportunidad, la entidad viene cumpliendo en una proporción del 67% sobre el total de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2023.

En el mismo sentido, se evidenció la implementación del sistema de gestión electrónica de documentos de archivo llamado Ophelia a partir del 24 de abril del año en curso, el cual se encuentra en proceso de ajustes para superar las debilidades efectuadas en su entrada en producción en positivo. Por otro lado, se deja constancia que la Gerencia de Servicio Al cliente ha formulado y se encuentra gestionando planes de acción para remediar las causas raíces que tienen afectación en los diferentes elementos y etapas del sistema, las que se espera aporten a la mejora continua y el logro de las metas y objetivos institucionales.

[Signature]
Johny Gender Navas Flores
Auditor Corporativo (E)

“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 (601) 6108161 / (601) 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 corresponsalía 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.