

{fiduprevisora)



Informe de Auditoría

Evaluación del proceso servicio al cliente y comunicaciones



Este documento es de carácter privado, lo cual quiere decir que la información que aquí se registra sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Sentencia T-828/14 corte constitucional.

Servicio al Cliente y Comunicaciones

Objetivo y Alcance

Dueño de Proceso: Carlos Didier Barrera Marzola - Vicepresidente de Transformación y Arquitectura Organizacional (E)

Equipo auditor: Carolina Medina, Luisa Chávez, Paula Betancourt, Paola Gutiérrez, Constanza Rodríguez y Mayra González

Objetivos

- Obtener y entender las políticas, procedimientos y demás componentes definidos e implementados por la Entidad en las actividades del proceso de Servicio al Cliente y Comunicaciones y al Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Validar el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable al proceso de Servicio al Cliente y Comunicaciones y al Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Evaluar la implementación y operación de los controles utilizados para la mitigación de los riesgos asociados al proceso y al Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Verificar el cumplimiento de los indicadores de gestión y efectividad de los planes de acción definidos en la auditoría anterior.
- Identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de la misión y visión de la entidad; al igual que, generar recomendaciones que permitan fortalecer el ambiente de control de la fiduciaria.

Alcance

El alcance del programa de auditoría cubrió la evaluación de los riesgos y controles asociados a SAC así como con las disposiciones definidas en la Parte I – Título III – Capítulo II de Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 31 de julio de 2024.

Muestras

- Actas de Comités: 4 de 13 actas del Comité SAC (Sesiones de agosto, septiembre y diciembre 2023 y mayo 2024), con el objetivo de verificar la adherencia a los procedimientos normativos y la efectividad en la toma de decisiones.
- Capacitaciones: 9 de 726 funcionarios activos y 7 de 210 funcionarios que ingresaron a la entidad durante el periodo alcance de la auditoría, para verificar el cumplimiento del numeral 1.5.6. Capacitación e instrucción de los funcionarios de la Parte I – Título III – Capítulo II de Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14)
- Integridad de transmisión: 22 de 264 días hábiles, con el fin de verificar la oportunidad e integridad de la transmisión de los reportes 410 y 411 a través de Smartsupervision.
- PQR recibidas del 01/julio/2023 al 31/jul/2024: Se revisaron 40 de 185.403, teniendo en cuenta las tipologías establecidas en el Manual de Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero ML-GCL-01-001, con la finalidad de verificar la oportunidad y calidad de la respuesta.



Servicio al Cliente y Comunicaciones

{fiduprevisora}

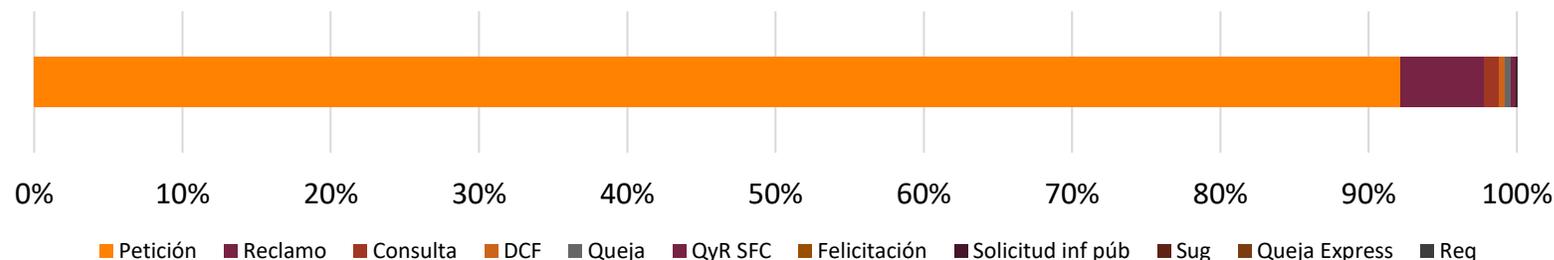
Contexto general – Distribución de PQR

A continuación, presentamos los resultados producto del análisis realizado a la base de PQR consolidada, suministrada por la entidad para el periodo comprendido entre el 01/jul/2023 al 31/jul/2024.

La base de PQR cuenta con un total de **185.399** registros, los cuales se encuentra distribuidos de la siguiente manera:

Distribución por tipo de PQR

TIPO DE PQR	TOTAL	%
Petición	170.831	92,14%
Reclamo	10.391	5,60%
Consulta	1.969	1,06%
DCF	750	0,40%
Queja	697	0,38%
Quejas y/o Reclamos SFC	639	0,34%
Felicitación	69	0,04%
Solicitud de información pública	38	0,02%
Sugerencia	11	0,01%
Queja Express	2	0,00%
Requerimiento	2	0,00%
TOTAL	185.399	100%



Distribución – Medio de recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Internet	120.748	65,13%
Correo electrónico	45.017	24,28%
Ventanilla	18.834	10,16%
Otros puntos de recepción*	798	0,43%
Call center	2	0,00%
TOTAL	185.399	100%

* CAU: Centros de Atención al Usuario.

Distribución - Área responsable

DEPENDENCIA	TOTAL	%
Dirección de Prestaciones Económicas (**)	74.028	39,93%
Gerencia de Servicio al Cliente(**)	41.450	22,36%
Dirección para la Automatización de la Gestión y Aseguramiento de la Información (**)	24.047	12,97%
Gerencia Servicios de Salud (**)	15.919	8,59%
Otras áreas (45)	29.955	16,16%
TOTAL	185.399	100%

** Dependencias FOMAG

En la revisión de la data de PQR se puede evidenciar que:

- Las peticiones representan la mayor proporción del tipo de PQR recibidas por la entidad.
- Los canales electrónicos son los principales medios utilizados para la radicación de PQR.
- El 83,84% de las PQR están asignadas a cuatro áreas responsabilidad, destacando que el 81,76% de ellas están vinculadas con el Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio, con una concentración notable en peticiones relacionadas con pensiones y afiliaciones a dicho fondo.



Servicio al Cliente y Comunicaciones

{fiduprevisora}

Contexto general – Comportamiento PQR

A continuación, presentamos la tendencia de las PQR recibidas por la entidad durante el periodo alcance de la auditoría. Así mismo, considerando que más del 90% de las PQR se encuentran relacionadas con el Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio - FOMAG, se comparó con el comportamiento de estas solicitudes:

Tendencia mensual PQR

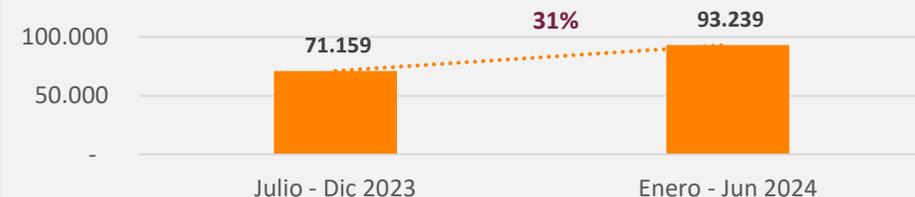
01/jul/2023 – 31/jul/2024



	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Enero	Feb	Marz	Abril	Mayo	Jun	Jul
— PQR'S	11.398	13.995	13.322	12.663	10.920	8.861	12.079	14.192	13.513	14.342	23.889	15.224	21.001
— FOMAG	10.746	13.319	12.561	12.108	10.315	8.416	11.494	13.528	12.897	13.560	22.849	14.143	19.160

Conforme al comportamiento del total de las PQR entre el segundo semestre de 2023 y el primer semestre de 2024, se observó un crecimiento del 31,03%, con un promedio mensual de 11.860 y 15.540 casos recibos, respectivamente.

Tendencia Semestral PQR'S

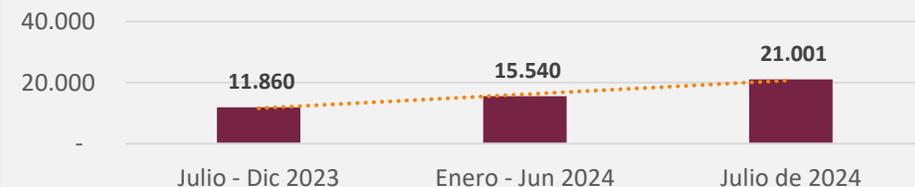


Durante el periodo comprendido entre julio de 2023 y abril de 2024, se registró un incremento del 25,83% en el volumen total de PQR, con un promedio mensual de 12.529 solicitudes. En mayo 2024, se observó un aumento del 66,57% en comparación con el mes anterior; este pico es atribuible a la implementación del nuevo "Modelo de Salud Fomag", que entró en vigor el 01/may/2024, mes durante el cual incrementaron las solicitudes de afiliación. En junio 2024, estas solicitudes regresaron a la tendencia y nuevamente en el mes de julio se recibieron más solicitudes de afiliación, así como aquellas relacionadas con pensiones, razón por la cual el total de PQR se vio afectado. No obstante, considerando que la SFC no tiene a su cargo la inspección y vigilancia del FOMAG, a partir del 16/ago/2024, las PQR's relacionadas con el FOMAG no serán transmitidas a la SFC, sino que se reportarán a la Supersalud.

En lo que respecta a las PQR vinculadas con el Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio (FOMAG), estas siguieron una tendencia similar a las del total de solicitudes, con una representatividad promedio del 94,54% durante el periodo auditado, lo que equivale a un promedio de 13.469 PQR mensuales.

En julio de 2024, fueron recibidas 21.001 PQR, lo cual, respecto al promedio mensual del primer semestre 2024 representa un crecimiento del 35,14%, y de acuerdo con la tendencia, continuaría en aumento.

Tendencia mensual promedio (semestre)





Servicio al Cliente y Comunicaciones

Contexto general – Tiempos de respuesta PQR

{fiduprevisora}

A continuación, presentamos el análisis de oportunidad en la respuesta a las PQR recibidas por la entidad para el periodo de alcance de la auditoría:

Tiempo de respuesta PQR

En el análisis realizado el 09/ago/2024 a los tiempos de respuesta a las PQR recibidas en la entidad, y tomando como referencia los plazos establecidos para atender cada tipo de solicitud, se observó que, para la base de solicitudes registradas del 01/jul/2023 al 31/jul/2024, Fiduprevisora atendió de manera oportuna o está en tiempos de respuesta el 59,5% de las PQR. El 40,5% restante se divide entre PQR contestadas fuera del plazo (22,3%) y PQR pendientes de respuesta al cierre de la revisión (18,1%), tal como se detalla en el cuadro a continuación:

Tipo de PQR	Total	Respuesta oportuna	%	Resp. fuera de tiempo	%	Sin respuesta al 31/jul/24	%
Petición	170.831	100.904	59,1%	38.635	22,6%	31.292	18,3%
Reclamo	10.391	6.449	62,1%	2.046	19,7%	1.896	18,2%
Consulta	1.969	1.507	76,5%	271	13,8%	191	9,7%
Queja	697	446	64,0%	132	18,9%	119	17,1%
DCF	750	506	67,5%	147	19,6%	97	12,9%
Quejas y/o Reclamos SFC	639	478	74,8%	129	20,2%	32	5,0%
Felicitación	69	61	88,4%	4	5,8%	4	5,8%
Sugerencia	11	5	45,5%	0	0,0%	6	54,5%
Queja Express	2	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
Solicitud de información pública	38	37	97,4%	0	0,0%	1	2,6%
Requerimiento	2	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	185.399	110.395	59,5%	41.366	22,3%	33.638	18,1%

Tiempo promedio de respuesta | Casos atendidos fuera de plazo y pendientes de respuesta (vencidos)

Tipo de PQR	Plazo Máx (Días háb)	Días prom resp. Extemp	Días prom superados	Días prom vencidas	Días prom superados
Petición	15	49,04	34,04	82,90	67,90
Reclamo	15	33,81	18,81	46,88	31,88
Consulta	30	73,05	43,05	116,17	86,17
Queja	15	33,43	18,43	38,76	23,76
DCF	8	11,56	3,56	40,20	32,20
Quejas y/o Reclamos SFC	15	31,15	16,15	71,84	56,84
Felicitación	15	36,25	21,25	36,25	21,25
Sugerencia	15	-	-	28,67	13,67
Queja Express	5	15,00	10,00	-	-
Solicitud de info. púb.	15	-	-	22,00	7,00
Total		35,41	20,66	53,74	37,85

Tiempos calculados en días hábiles

Respecto de los tiempos de respuesta para las PQR atendidas de manera extemporánea, se observó que en promedio han sido respondidas 35,41 días después de su radicación por parte del peticionario, superando en 20,66 días el tiempo de respuesta oportuna.

Para el caso de las PQR vencidas al 31/jul/2024, cuentan con un promedio de 53,74 días desde su radicación, lo cual representa un vencimiento promedio de 37,85 días.

Nota: La información de esta lámina se encuentra detallada en el resumen de resultados de este informe.



Servicio al Cliente y Comunicaciones

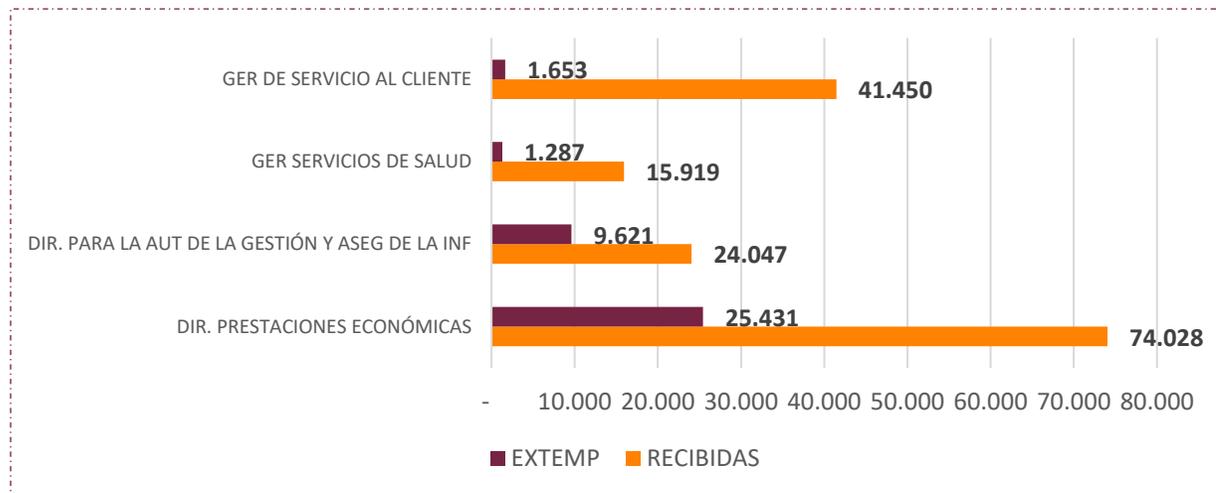
{fiduprevisora}

Contexto general – Oportunidad PQR

A continuación, presentamos el análisis de oportunidad en la respuesta a las PQR recibidas por la entidad para el periodo de alcance de la auditoría:

PQR atendidas fuera de tiempo por área

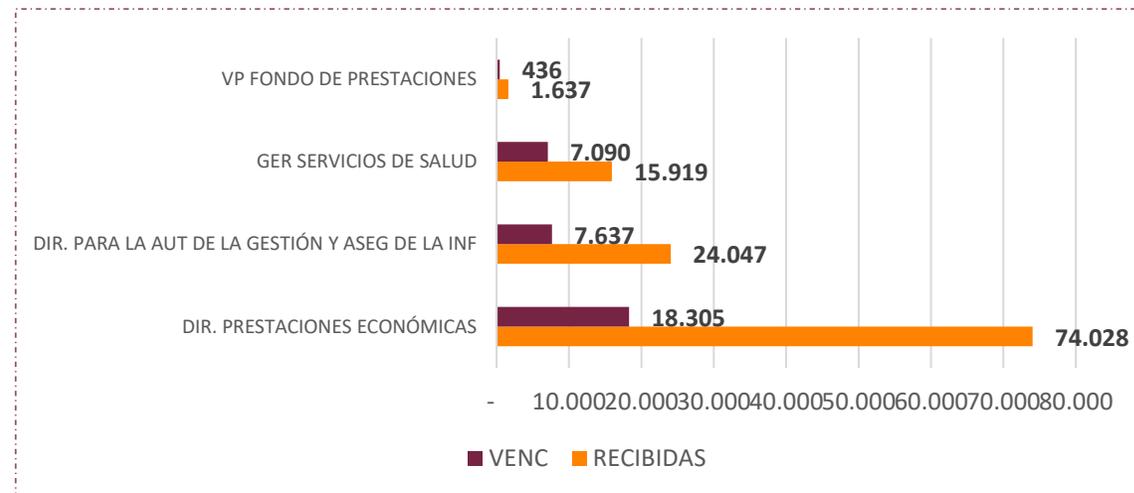
En la siguiente gráfica se presentan las áreas con mayor cantidad de PQR atendidas de manera extemporánea durante el periodo alcance de auditoría:



Las 4 áreas presentadas en la gráfica representan el 91,84% de las PQRS atendidas de manera extemporánea para el periodo de alcance.

PQR pendientes de respuesta (vencidas) por área

En la siguiente gráfica se presentan las áreas con mayor cantidad de PQR vencidas al 31/jul/2024:



Las 4 áreas presentadas en la gráfica representan el 99,49% de las PQRS pendientes de respuesta (vencidas) al 31/jul/2024.

Del análisis realizado a la base de datos consolidada correspondiente al periodo auditado, se observó que, del total de PQR recibidas, un 94,44% están asociadas con el Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio (FOMAG).

Así mismo, del conjunto de PQR relacionadas con el FOMAG, el 22,66% se atendieron fuera del plazo establecido y el 18,62% estaban pendiente de respuesta al cierre del periodo, el 31/jul/2024.

Nota: La información de esta lámina se encuentra detallada en el resumen de resultados de este informe.

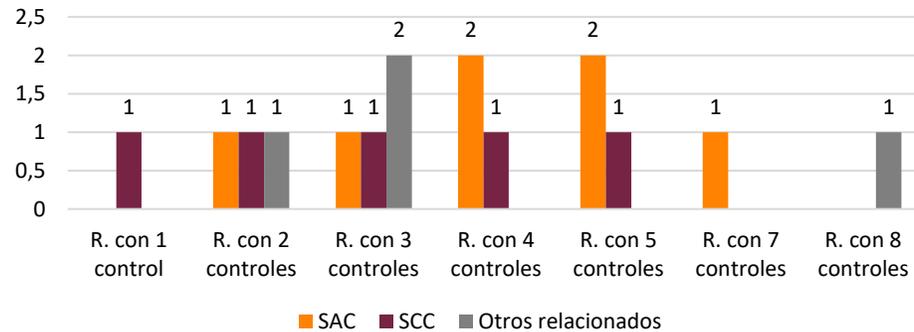
Racionalización de Riesgos y Controles:

A continuación, se presenta un análisis a la matriz de riesgos y controles establecidos para el proceso de servicio al cliente y comunicaciones, el sistema de atención al consumidor y otros relacionados al 31 de julio de 2024:

Tipo de proceso/ actividad	Total Riesgos	Total Controles
Servicio al cliente y comunicaciones - SCC	5	11
Sistema de Atención al Consumidor - SAC	7	22
Otros relacionados *	4	9
Total	16	42

(*) Riesgos y controles de Servicio al cliente y comunicaciones en matrices de riesgos propias de cada negocio

Cantidad de controles por riesgo

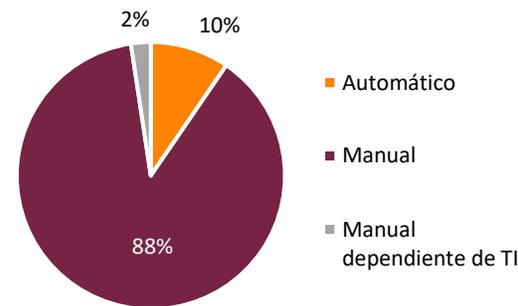


- Todos los riesgos cuentan con al menos un control que lo mitigue
 - El 6% de los riesgos cuentan con un control que lo mitiga, por lo cual se recomienda cuestionar si este control es suficiente para abordar el riesgo.
 - Se observa una mitigación óptima del 44% considerando que suele ocurrir con 2 o 3 controles asociados a un riesgo
 - El 50% de los riesgos está siendo mitigado con 4 o más controles, por lo que se recomienda evaluar si están probando demasiados controles.
- Nota: Al eliminar los controles, se debe evaluar primero los controles que abordan un solo riesgo.

Controles	SAC	SCC	Otros relacionados	Total	%
Control que mitigan 1 riesgo	15	8	7	30	61%
Control que mitigan 2 riesgo	6	2	1	9	18%
Control que mitigan 3 riesgo	1	3	2	6	12%
Control que mitigan 4 riesgo	1	1	2	4	8%
Total	23	14	12	49	100%

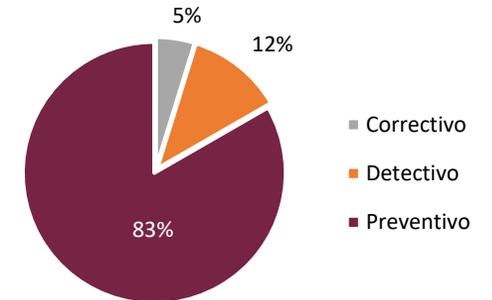
- El 61% de controles mitigan un solo riesgo. Se debe replantear si otros controles abordan suficientemente el mismo riesgo.
 - La mitigación óptima es de 2 o 3 controles.
 - La eficacia incrementa cuando un control cubre múltiples riesgos (más de 4), un bajo porcentaje representa controles no generalizados que abordan los riesgos múltiples.
- Nota: 7 controles se encuentran mitigando en las distintas matrices de SAC, SCC y/o otras relacionadas

Naturaleza de Controles



Se recomienda a la entidad validar la automatización de los controles dado el alto porcentaje de controles clasificados como manuales (82%), lo cual puede generar un riesgo dada la intervención humana. Adicionalmente, existen controles que no tiene los atributos totalmente definidos.

Funcionalidad



El porcentaje de controles preventivos y detectivos muestra que el proceso considera controles que mitigan el riesgo previo a la materialización de este. Adicionalmente, existen controles que no tiene los atributos definidos.



Servicio al Cliente y Comunicaciones

Criterios de calificación

{fiduprevisora}

A continuación, se presentan los criterios de calificación base para los resultados de las pruebas ejecutadas de acuerdo a lo establecido en el Manual de Auditorías al Sistema de Control Interno MP-ESC-01-006:

Hallazgo alto impacto

- Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras tales como: cesación de pagos; pérdidas anuales continuas, incumplir servicio de la deuda, no poder pagar dividendos ordinarios, no cubrir requerimientos de capital de trabajo.
- Riesgo cuya materialización compromete totalmente la imagen pública de la empresa, incluida la atención al consumidor financiero.
- Riesgo cuya materialización compromete totalmente el cumplimiento normativo interno y externo de la entidad (Políticas y manuales Internos, Normatividad de Entes de Control, Gobierno Nacional y Congreso de la República).
- Su materialización dañaría gravemente el desarrollo del proceso y el cumplimiento de los objetivos, impidiendo finalmente que estos se logren.
- Genera pérdida de confidencialidad de la información que puede ser de utilidad para la competencia o individuos o grupos internos o externos, con efectos no recuperables para la empresa.
- Genera uso de información no íntegra ya sea a nivel interno o externo con efectos no recuperables para la empresa.
- Genera pérdida de disponibilidad de información con efectos no recuperables para la empresa.
- La situación identificada es recurrente (ha sido reportada en ejercicios de auditoría anteriores) y afecta alguno de los de los criterios definidos en esta escala de calificación (alto impacto).

Hallazgo Bajo Impacto

- Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras tales como: No crecimiento de los dividendos ordinarios para el dueño; no crecimiento de la utilidad neta o rentabilidad moderadamente por debajo de la meta anual.
- Riesgo cuya materialización compromete de forma menor la imagen pública de la empresa, mitigable o reversible en el corto plazo (6 meses).
- Riesgo cuya materialización compromete el cumplimiento normativo interno y externo de la entidad, con efectos mitigables y de subsanación documental.
- Su materialización causaría un bajo daño en el desarrollo del proceso y no afectaría el cumplimiento de los objetivos.
- Genera pérdida de confidencialidad de la información que puede ser de utilidad para la competencia o individuos o grupos internos o externos, con efectos mitigables o recuperables en el corto plazo.
- Genera uso de información no íntegra ya sea a nivel interno o externo con efectos mitigables o recuperables en el corto plazo.
- Genera pérdida de disponibilidad de información con efectos mitigables o recuperables en el corto plazo.
- Su materialidad es menor respecto uno de los criterios de “Alto impacto”, con efectos mitigables o recuperables en el corto plazo.
- Oportunidades de mejora recurrentes.

Oportunidad de mejora

- Riesgo cuya materialización no genera pérdidas financieras.
- Riesgo cuya materialización no compromete de ninguna forma la imagen pública de la empresa, mitigables y reversibles de manera inmediata.
- Su materialización puede tener un pequeño o nulo efecto en el desarrollo del proceso y no afecta el cumplimiento de los objetivos.
- Genera pérdida de confidencialidad de información que no es de utilidad para la competencia, individuos o grupos internos o externos.
- Genera uso de información no íntegra ya sea a nivel interno o externo sin efectos negativos para la empresa o genera pérdida de disponibilidad de información sin efectos negativos para la empresa.
- Mejores prácticas que podrían ser aplicadas por la entidad para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos, políticas y controles.

- Cumple con todas las normas políticas y procedimientos y la ejecución se realiza de acuerdo con lo esperado.

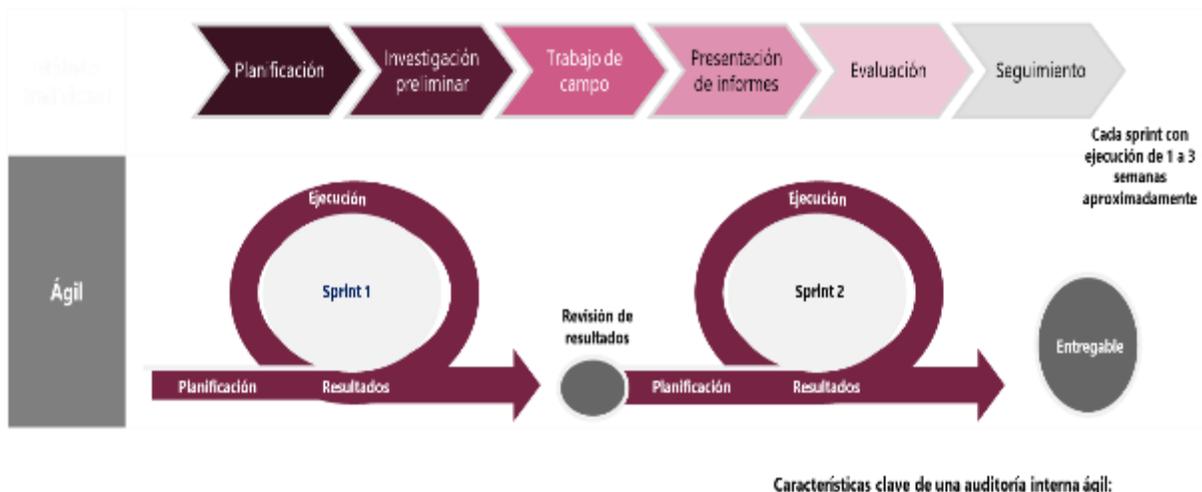
Servicio al Cliente y Comunicaciones

Metodología ágil



La Auditoría Interna Ágil es la mentalidad y el método que utiliza una función de auditoría interna para centrarse en las necesidades de las partes interesadas, acelerando los ciclos de está, ofreciendo información oportuna y reduciendo la mala administración de recursos. Al aplicar el método Ágil, se pretende aumentar la productividad y el valor agregado de la función de auditoría interna, así como la reducción de tiempos de un sprint a otro.

Nota: Este marco de referencia aplica sobre aquellos ejercicios que por su nivel de riesgo y volumen son susceptibles de adaptación a las nuevas metodologías definidas por la OCI.



Características clave de una auditoría interna ágil:

Un proceso de transición sin interrupción



Participación activa de la administración

Aprovechar la tecnología para minimizar la interrupción

Transparencia

En la ejecución de la auditoría se consideraron los siguientes sprint:

Sprint 1 – Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

1. Etapas del SAC
 - Identificación
 - Medición
 - Control
 - Monitoreo
2. Elementos del SAC:
 - Reglamentos de SAC
 - Estructura de Gobierno
 - Formatos regulatorios
 - Programas de Capacitación
 - Educación Financiera
 - PQRS
 - Bases PQR
 - Acceso de la información del DFC
3. Matriz de riesgos y controles
4. Comité de SAC

Sprint 2 – Servicio al cliente y comunicaciones

1. Estructura Organizacional
2. Indicadores de gestión
3. Plan estratégico de Comunicaciones
4. Políticas, procedimientos y documentación del proceso
5. Modelo de encuesta de satisfacción del cliente.
6. Componente de Tecnología

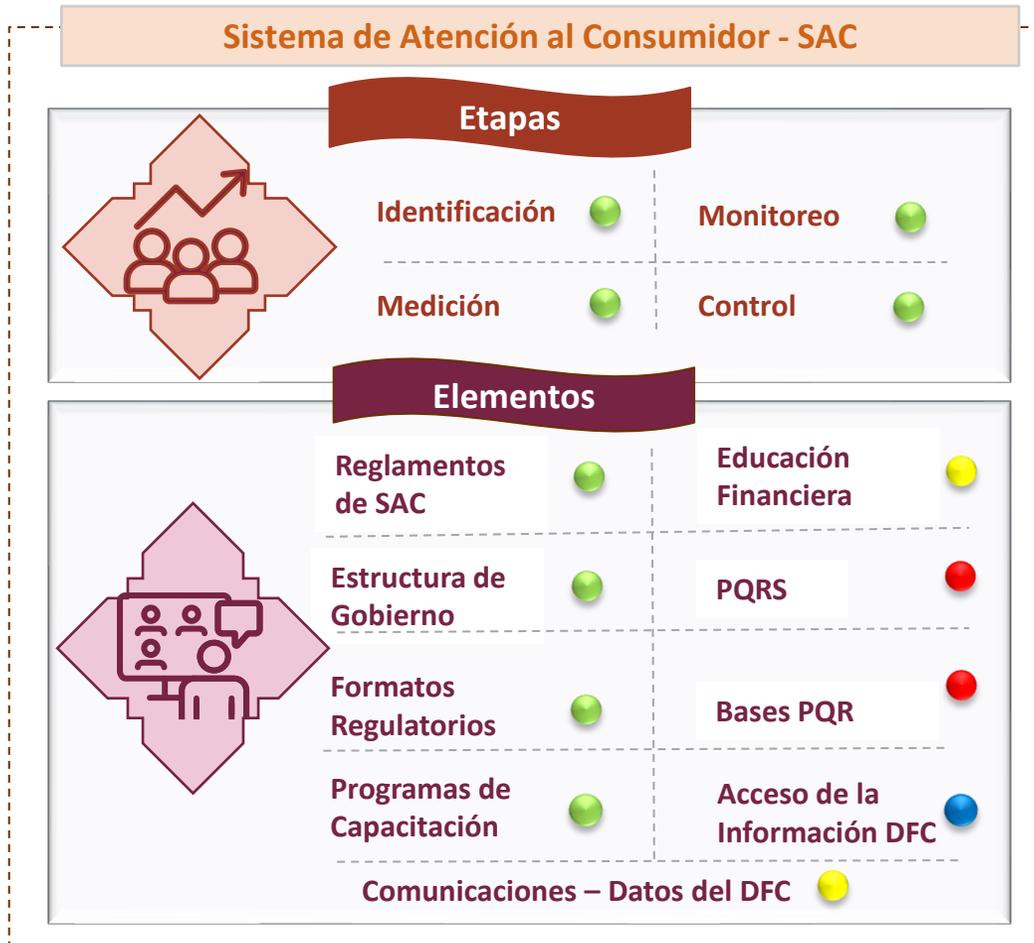


Servicio al Cliente y Comunicaciones

Aspectos identificados

{fiduprevisora}

A continuación, presentamos gráficamente los componentes evaluados en la gestión del proceso de Servicio al Cliente y Comunicaciones alcance de la auditoría.



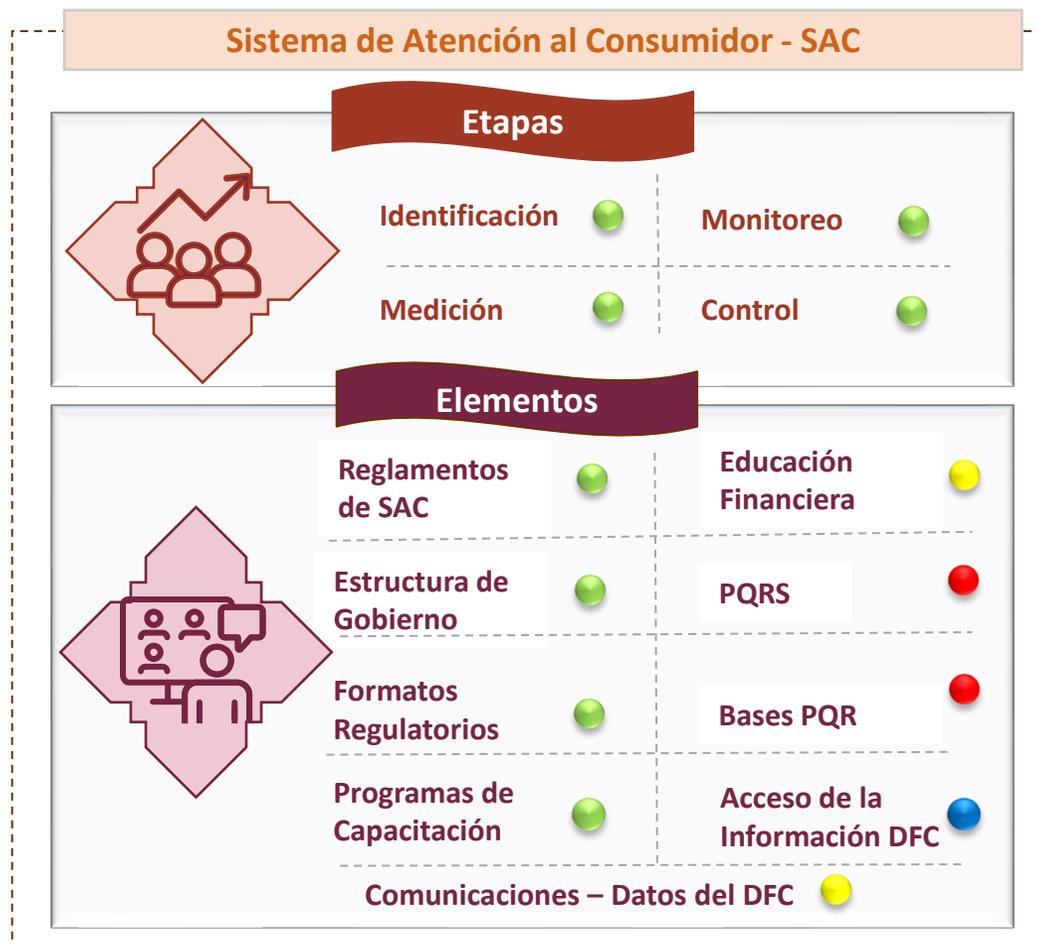
● Satisfactorio ● Hallazgo Bajo Impacto ● Hallazgo Alto Impacto ● Oportunidad de Mejora

Primer Sprint

Agosto 2024

Aspectos identificados

A continuación, presentamos gráficamente los componentes evaluados en la gestión del proceso de Servicio al Cliente y Comunicaciones alcance de la auditoría.



Satisfactorio

Hallazgo Bajo Impacto

Hallazgo Alto Impacto

Oportunidad de Mejora

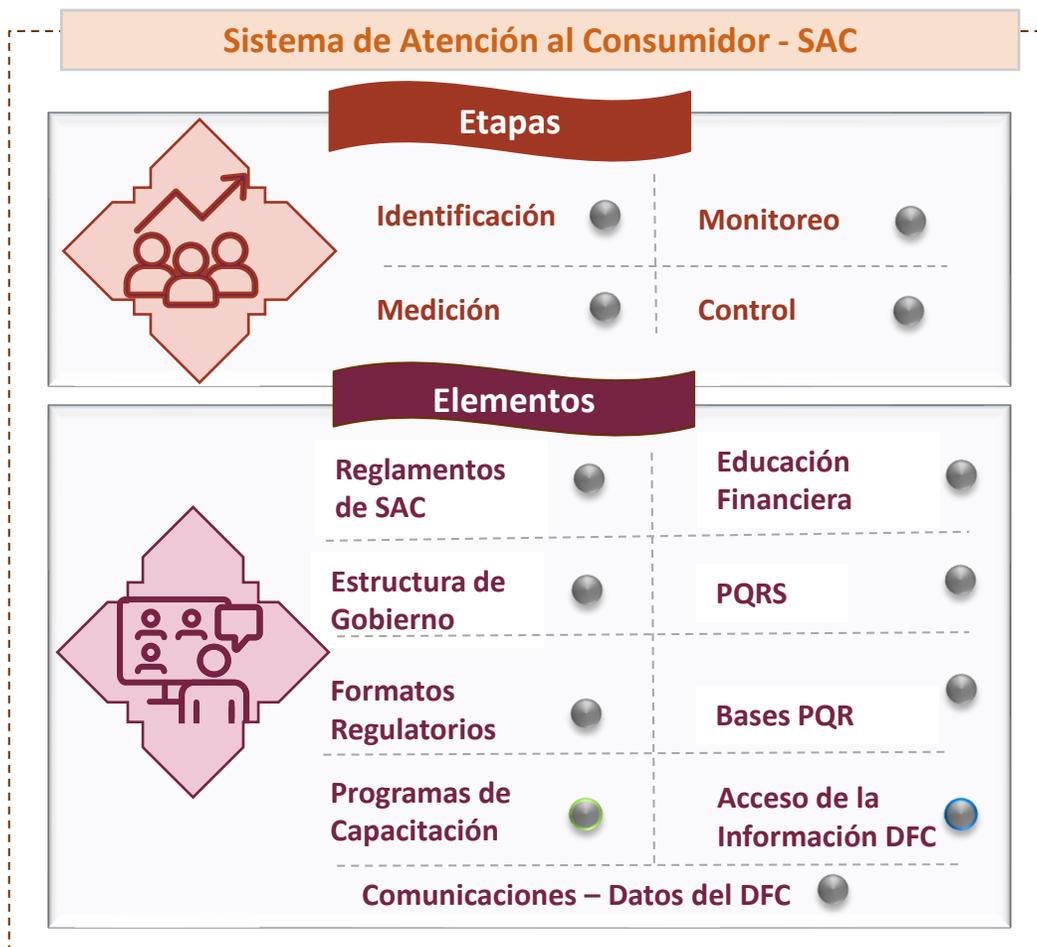
Temas abordados en el Sprint 2

Segundo Sprint

Septiembre 2024

Aspectos identificados

A continuación, presentamos gráficamente los componentes evaluados en la gestión del proceso de Servicio al Cliente y Comunicaciones alcance de la auditoría.



Satisfactorio

Hallazgo Bajo Impacto

Hallazgo Alto Impacto

Oportunidad de Mejora

Temas abordados en el Sprint 2

Servicio al Cliente y Comunicaciones

Seguimiento a planes de acción

De acuerdo con el seguimiento efectuado a 7 hallazgos y 1 oportunidad de mejora generados en la auditoría de SAC I semestre de 2023 con código 07 30 23 y fecha de radicación del 11 de diciembre de 2023, a continuación, se relaciona el estado de los planes de acción al 14 de agosto de 2024.



No. Planes probados	No. Planes efectivos	No. Planes recurrentes / inefectivos
3	2	1
% Efectividad	67%	33%

Planes inefectivos		
No. Plan	Título	Responsables Isolación
11294	Matriz de Riesgos y Controles	Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional

Nota: Se aplicará pruebas de eficacia a 1 plan de acción en el 2do sprint

Nota: No se aplicaron pruebas de eficacia sobre los siguientes planes, teniendo en cuenta que se encuentran abiertos y a cargo de la Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional:

No. Plan	Título	Fecha de cierre
11350	Debida atención y protección al Consumidor Financiero	30/nov/2024
11351	Oportunidad, Calidad y Clasificación	30/nov/2024
11353	Instrumentalización de Lineamientos	15/nov/2024
11354	Ejecución de Etapas	15/nov/2024
11356	Deberes de la estructura organizacional	15/nov/2024

Nota: Algunas de las actividades adelantas por la Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional frente a los asuntos y hallazgos identificados en las diferentes evaluaciones, están:

- Verificación de los controles con el coordinador de SARO.



Servicio al Cliente y Comunicaciones

Seguimiento a planes de acción

{fiduprevisora}

A continuación, se describen las convenciones utilizadas para el seguimiento de planes de acción respecto a los cuales se aplicaron pruebas de eficacia operativa:



Satisfactorio



Inefectivo



En gestión



Sprint	ID Isolución	Resultado de las pruebas de verificación de eficacia
1	OM	Instrumentalización de lineamientos: En verificación del Manual de Procedimientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero con código MP-GCL-01-009, se observó su actualización y publicación en Isolución con V2 con fecha de publicación del 15-may-24.
	11352	Actualización programa de Educación Financiera: Se observó que en cumplimiento con lo establecido en el numeral 1.5.7 de la Circular Básica Jurídica se están implementando programas y campañas independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad.



Sprint	ID Isolución	Resultado de las pruebas de verificación de eficacia
1	11294	Matriz de Riesgos y Controles: Se observó que los controles del proceso de servicio al cliente y comunicaciones no cumplen con la metodología de SARO de la entidad.



Satisfactorio



Inefectivo



En gestión

{fiduprevisora)

*Comprometidos con
lo que más valoras*

¡Gracias!

**Auditoría Corporativa
Agosto 2024**

www.fiduprevisora.com.co

