

**VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 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 segundo 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.

Se analizó la base de datos arrojada por el aplicativo Ophelia Suite, 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.

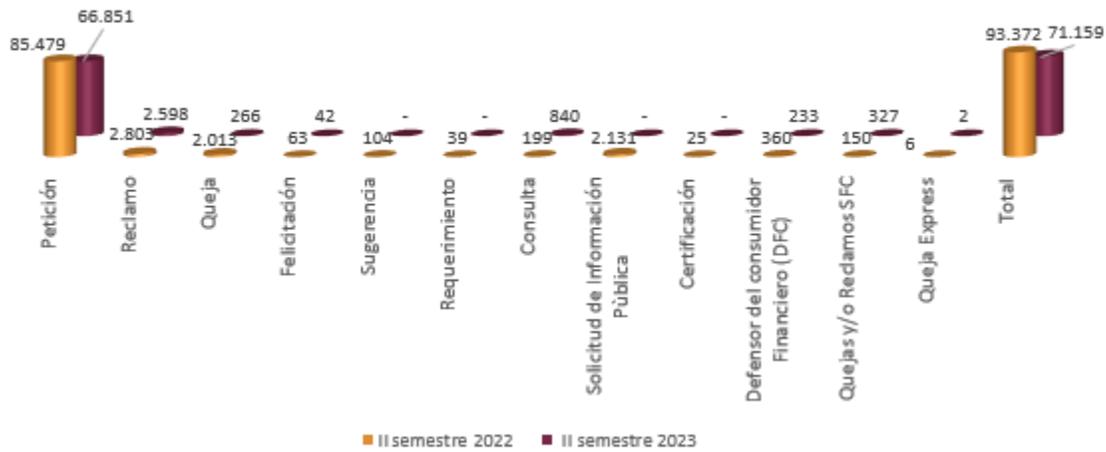
En línea con lo anterior, a continuación, se relacionan las disposiciones normativas en términos de oportunidad en la atención de solicitudes:

- 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 Ophelia, durante el segundo semestre de 2023 en Fiduprevisora se recibieron 71.159 solicitudes frente a 93.372 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando una disminución del 23,8%. La evolución de las solicitudes por tipología se presenta a continuación:

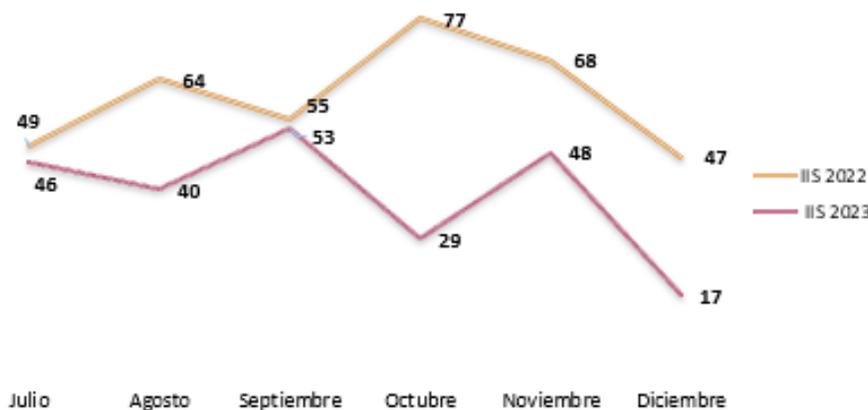
RADICACIÓN SEGÚN TIPIFICACIÓN



De la gráfica se concluye que las tipologías de solicitudes que presentaron mayor disminución fueron la petición con variación negativa del 21,8% y la solicitud de información pública del 100%, respecto del periodo anterior; en contraste, la tipología con mayor variación absoluta con tendencia incremental fue la consulta, ubicándose en (840) cuya participación porcentual asciende al 100% en relación con la vigencia anterior. Ahora bien, es preciso indicar que, durante el segundo semestre de 2023 la SFC realizó un total de 327 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 segundo semestre de 2023 en Fiduprevisora S.A. se recibieron 233 solicitudes frente a 360 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando una disminución absoluta de 127 quejas. Conforme a lo expuesto, la evolución mensual de las solicitudes se presenta a continuación:

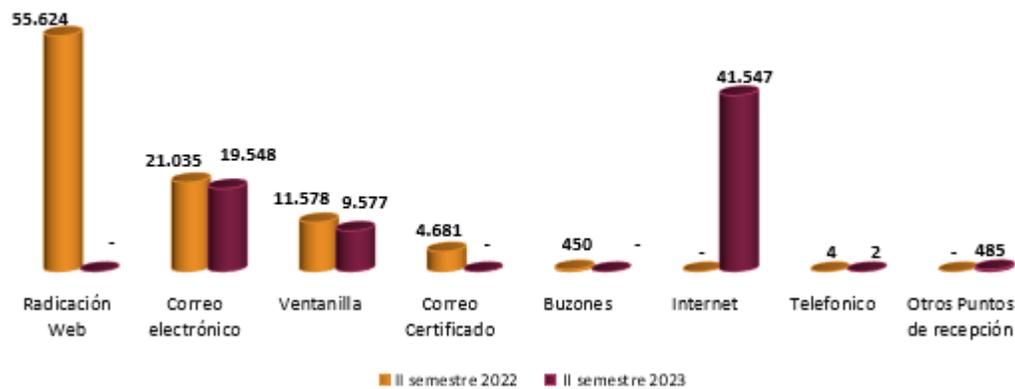
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



De la representación gráfica que antecede, se evidenció que, septiembre y noviembre fueron los meses con mayor número de radicados durante el semestre con 53 y 48 solicitudes respectivamente, siendo el punto más bajo de radicación para el mes de diciembre que se ubicó en 17 radicados.

Ahora bien, con relación al comportamiento de los canales habilitados para la radicación, se evidenció que, con una participación del 100% del total de radicados, el internet es 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, y correo certificado, en donde las variaciones porcentuales se ubicaron en 100%

CANALES DE RADICACIÓN

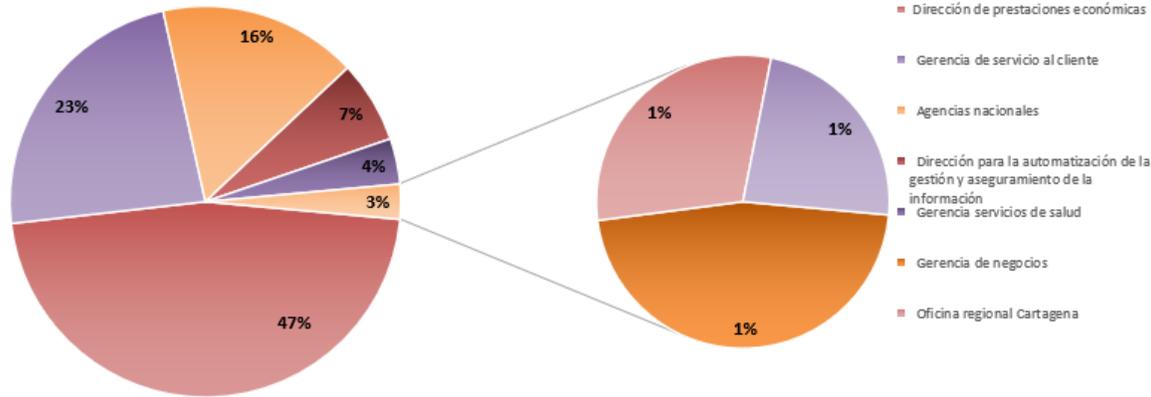


En contraste con lo expuesto, los canales menos predilectos por los usuarios para radicar sus solicitudes fueron los buzones, correo certificados y radicación web.

### Gestión por dependencia

En lo que respecta a las áreas que deben gestionar las solicitudes, se observó que, las mayores asignaciones estuvieron direccionadas al área de Dirección de Prestaciones Económicas quien aportó en gestión un 46%, en orden descendente continúan Gerencia de Servicio al Cliente, Agencias Nacionales, Dirección para la Automatización, áreas que gestionaron el 46% del total de las solicitudes radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2023. Por otro lado, es preciso traer a colación que, el 8% 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 segundo semestre de la vigencia 2023, en el siguiente orden: pensiones aporta el 41%, las cesantías tienen incidencia en un 25%, afiliaciones representan el 13%, certificados por su parte un 4%, y sucesivamente las demás causales, que en su mayoría se relacionan con la atención de los usuarios del FOMAG.

Causales	II Semestre 2023	% Participación
<b>Pensiones</b>	<b>28.933</b>	<b>41%</b>
Estado actual prestación	6.278	22%
Aplicación de embargos prestaciones	3.992	13,8%
Otros, agrupa 21 causales desde 421 hasta 12 solicitudes	3.215	11,1%
Apertura de cuenta	2.746	9,5%
Certificado escolaridad para sustitución	2.283	7,9%
Aplicación desembargos prestaciones	2.163	7,5%
valoración medica	1.322	4,6%
Traslado sitio de pago	1.276	4,4%
Reprogramación mesada pensional	1.273	4,4%
Detallado de pago	1.233	4,3%
Embargo de alimentos prestaciones	1.032	3,6%
Bonos pensionales	902	3,1%
Descuentos cooperativas o libranzas	752	2,6%
Paz y salvo descuentos libranzas	466	1,6%
<b>Cesantías</b>	<b>17.538</b>	<b>25%</b>
Sanción por mora / primera vez vía administrativa	9.748	55,6%
Estado actual prestación	2.500	14,3%
Informacion estado sanción por mora	1.451	8,3%
Informacion de fallos sanción por mora	808	4,6%
Detallado de pago sanción por mora	688	3,9%
Reprogramación del pago únicamente cesantías humano	676	3,9%
Reprogramación del pago de sanción por mora	522	3,0%
Inconformidad con el pago sanción por mora	419	2,4%
Otros, agrupa 8 causales de 66 a 1 solicitud.	262	1,5%
Reprogramación cesantías definitivas	182	1,0%
Reprogramación cesantías parciales	147	0,8%
Reprogramación auxilio funerario	135	0,8%

Causales	II Semestre 2023	% Participación
<b>Afiliaciones</b>	<b>9.501</b>	<b>13%</b>
Activación servicios de salud	1.754	18,5%
Otros, agrupa 12 causales de 207 a 9 solicitudes,	1.291	13,6%
Afiliación beneficiarios a salud	1.196	12,6%
Solicitud de retiro de salud beneficiarios	395	10,5%
Solicitud de traslados de punto de atención de salud de pensionados	833	8,8%
Solicitud de traslados de punto de atención de salud de docentes activos	758	8,0%
Certificados de afiliación al fondo	628	6,6%
Solicitud de traslados de punto de atención de salud de beneficiarios	528	5,6%
Retiro ingresos certificados en la base de datos de fosyga-adres-bdus	454	4,8%
Correcciones o modificaciones de nombramientos, fechas y verificación de reg	374	3,9%
Reintegro en salud a beneficiario	368	3,9%
Solicitud sec archivos masivos de afiliaciones - legalizaciones	322	3,4%
<b>Certificados</b>	<b>3.183</b>	<b>4%</b>
Cesantías pagas	629	19,8%
Otros, agrupa 10 causales de 103 a 6 solicitudes,	574	18,0%
Ingresos y retenciones	422	13,3%
Comprobante de nomina	368	11,6%
Afiliación a salud	344	10,8%
Afiliación a fomog	194	6,1%
Pensión	187	5,9%
Pago de cesantías	182	5,7%
Extracto intereses cesantías	171	5,4%
Cert de retiro beneficiarios	112	3,5%
<b>Intereses a las Cesantías</b>	<b>2.818</b>	<b>4%</b>
Pago tardío intereses a las cesantías	1.203	42,7%
Verificación liquidación intereses	898	31,9%
Reprogramación del pago de intereses a las cesantías	539	19,1%
Fecha de pago	166	5,9%
Cambio de lugar de pago	10	0,4%
Error en reprogramación	2	0,1%
<b>Otros, agrupa 51 grupos de causales desde 1882 hasta 1</b>	<b>9.186</b>	<b>13%</b>
<b>Total</b>	<b>71.159</b>	<b>100,00%</b>

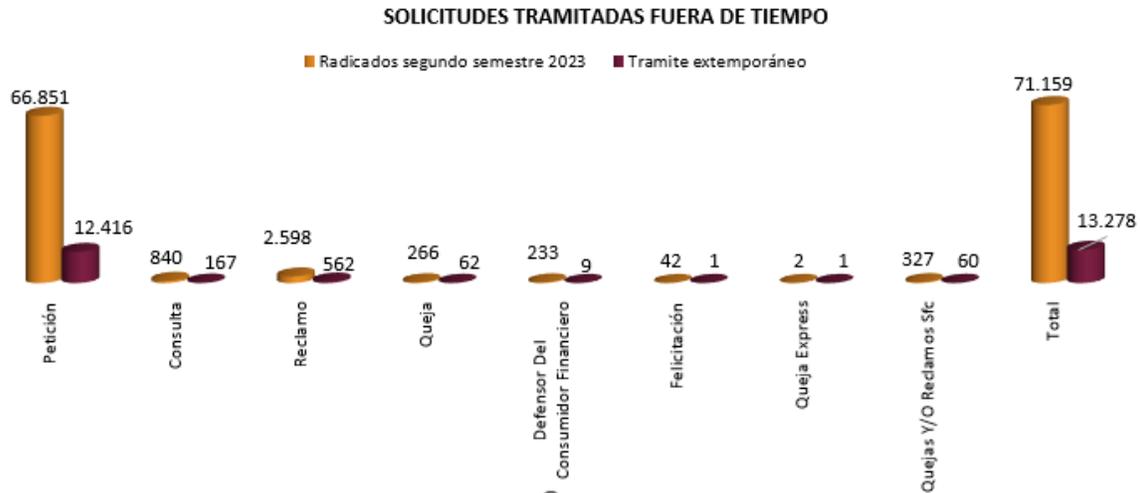
### Análisis de oportunidad de respuesta

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".

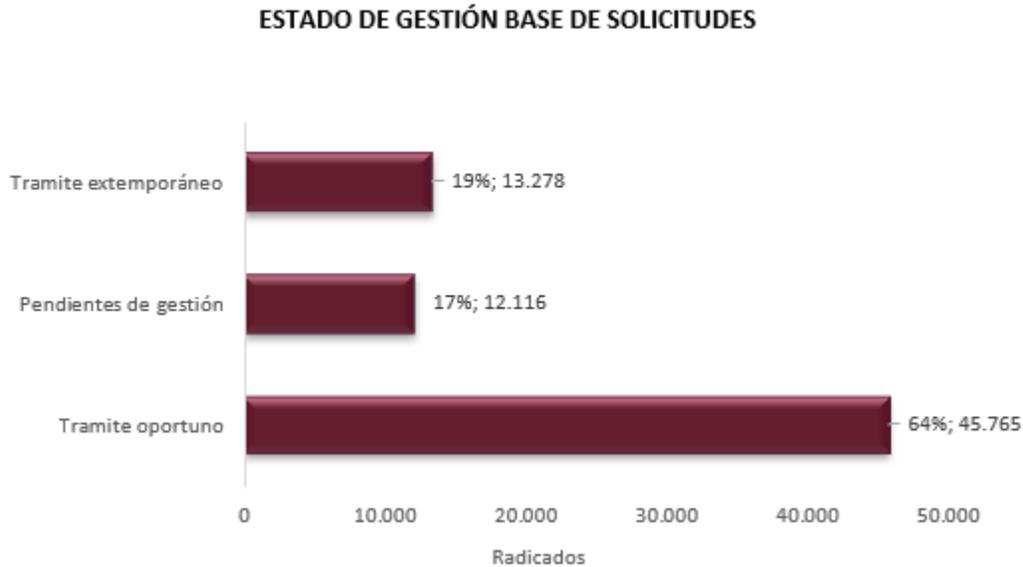
Tipo de Solicitud	Radicados segundo semestre 2023	Tramite oportuno	Pendientes de gestión	Tramite extemporáneo	% respuesta fuera de tiempo
Petición	66.851	42.648	11.787	12.416	17,4%
Consulta	840	562	111	167	0,2%
Reclamo	2.598	1.834	202	562	0,8%
Queja	266	197	7	62	0,1%
Defensor Del Consumidor Financiero	233	224		9	0,0%
Felicitación	42	41		1	0,0%
Queja Express	2	1		1	0,0%
Quejas Y/O Reclamos Sfc	327	258	9	60	0,1%
<b>Total</b>	<b>71.159</b>	<b>45.765</b>	<b>12.116</b>	<b>13.278</b>	<b>19%</b>
Participación Porcentual	100%	64%	17%	19%	100,0%

Del análisis de la información contenida en la base de datos, y en línea con la información de la tabla que antecede, se observó que, de un total de 13.278 solicitudes atendidas de forma extemporánea, un 17,4% correspondió a peticiones y 0,8% 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 19%, cifra que contrasta y registra una disminución del 9% con respecto al 28% registrado en el segundo semestre de la vigencia 2022.

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

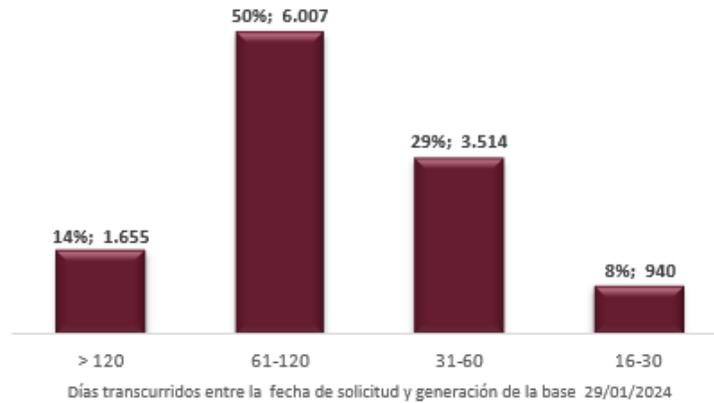


Siguiendo con el análisis de las cifras, la siguiente grafica representa el estado de la gestión del total de las solicitudes con corte al 31 de diciembre de 2023:



De los conceptos graficados, la respuesta extemporánea se encuentran relacionada con las solicitudes atendidas por fuera de términos y la oportuna corresponde a las solicitudes atendidas dentro de la franja 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 29 de enero de 2024:

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 8% se encuentra dentro de una franja de gestión de 16 a 30 días, el 29% se encuentra vencido dentro de la franja de 31 a 60 días, el 50% se ubica en la franja de 61 a 120 días de vencido, y el restante correspondiente al 14% 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:

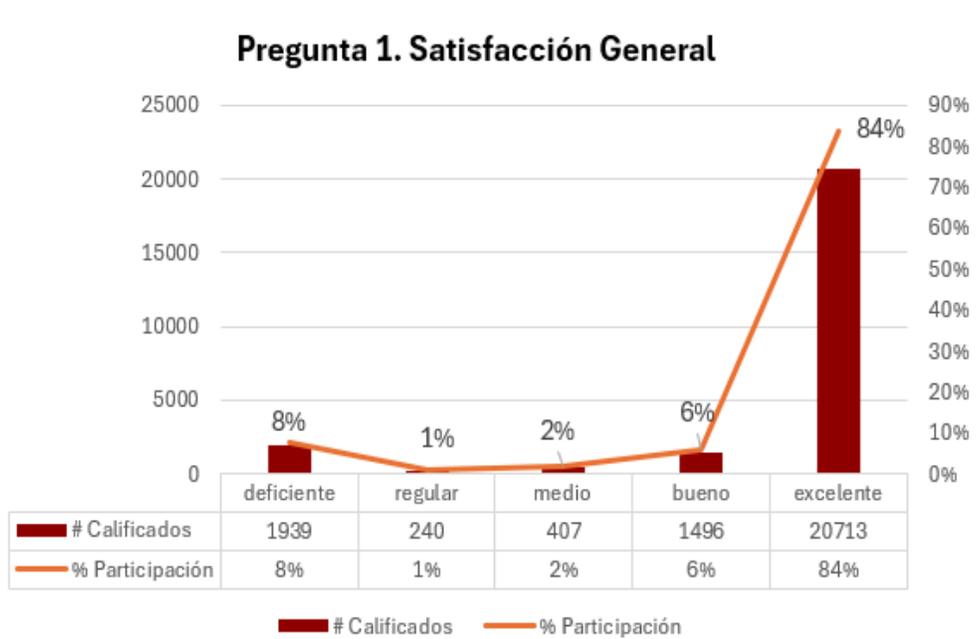
Metodología para la medición de la atención a los usuarios del FOMAG		
Atributos del servicio	Modelo de Pregunta (Audio TTS cargado en IVR)	Escalas de respuesta
1. Satisfacción General	Utilizando las teclas de su teléfono donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indiquenos su grado de satisfacción 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 segundo semestre de 2023 se representa por medio de los siguientes gráficos:

**Pregunta 1. Satisfacción General**

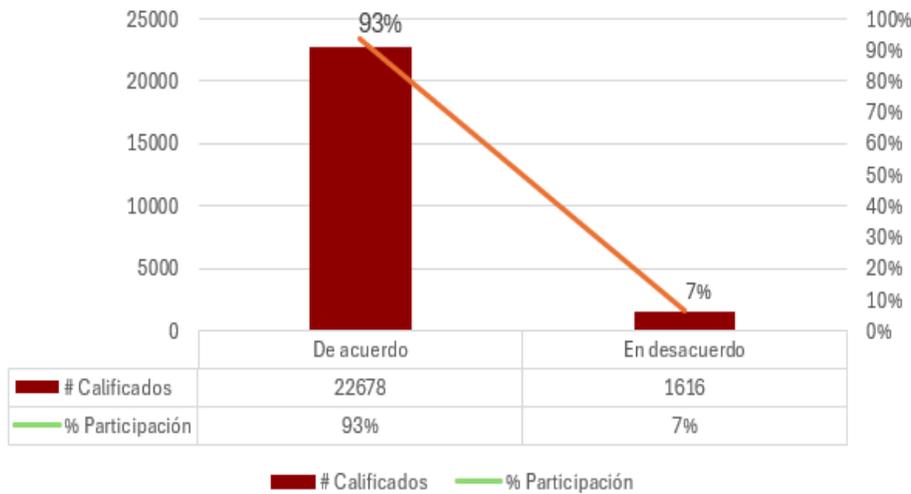
Este indicador es el punto de referencia para identificar si el centro de contacto cuenta con los estándares más altos de calidad y servicio enfocados al usuario, de acuerdo con las mejores prácticas, y en línea con la información del gráfico, se observó que, el 84% de los 20.713 usuarios que ingresaron a la encuesta se encuentran satisfechos con el servicio brindado por la entidad.



**Pregunta 2. Resolución en el primer contacto**

Este indicador identifica si el centro de contacto resolvió la inquietud en el centro de llamadas, situación en la que se observó que, el 93% de los usuarios que ingresaron a la encuesta se encuentran de acuerdo con el servicio recibido y consideran que fue acorde con lo solicitado.

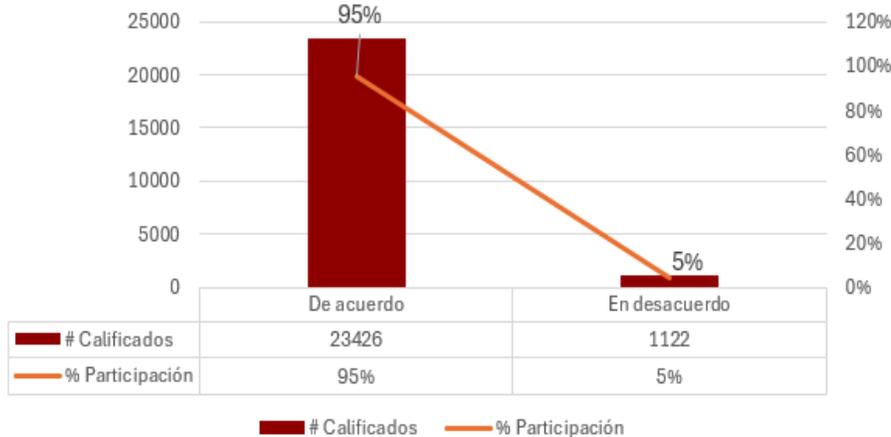
### Pregunta 2. Resolución en el primer contacto



### 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 95% 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 segundo semestre de la vigencia 2023 el promedio semestral fue de 24.795 encuestas ejecutadas. El indicador promedio de satisfacción general se ubicó en 90%; sin embargo, es preciso indicar que, la entidad debe enfocar 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 42,9% de los peticionarios ha interpuesto una única vez su solicitud; el 20,1% 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
30534	1	30.534	42,9%
7135	2	14.270	20,1%
2113	3	6.339	8,9%
738	4	2.952	4,1%
316	5	1.580	2,2%
1	372	372	0,5%
1	449	449	0,6%
1	641	641	0,9%
1	868	868	1,2%
1	905	905	1,3%
<b>Total:</b>	<b>41.433</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

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	899999061-9	905	1,3%
1	89999906-9	868	1,2%
2	899999001-7	641	0,9%
3	1-2	449	0,6%
4	890905211-1	372	0,5%
5	144 desde 372 a 18 reincidencias	8.979	12,6%

Del cuadro anterior es importante considerar que, los grupos 0, 1, 2 y 4 respectivamente, corresponden a solicitudes de la Secretaría Municipal de Educación de Bogotá, Rama Judicial, Ministerio de educación y Alcaldía de Medellín.

En la misma línea, se observó que el grupo No 3, corresponde a un funcionario público de la Rama Judicial de Sincelejo Sucre. 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 observó que, de la base de datos descargada del gestor documental y los informes publicados en la página web de la entidad, no se observaron diferencias en la información y la misma es acorde con los análisis estadísticos y reportes suministrados, así:

Fuente	Cantidad de quejas y reclamos según Informes	Cantidad de registros según bases para quejas y reclamos	Diferencia
Fiduprevisora	3193	3193	0
Defensor del Consumidor Financiero	233	233	0

### 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:

ID Gestión	Elemento relacionado	Descripción
11350	Debida atención y protección al Consumidor Financiero	A la fecha de revisión no se evidenció la implementación de procedimientos para fomentar la cultura organizacional alineada con las más recientes disposiciones en materia de debida diligencia, debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, incumpliendo lo dispuesto en el literal 1.3.1 del Capítulo II Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica de la SFC.
11351	Oportunidad, Calidad y Clasificación	Del proceso de validación de una muestra de 18 solicitudes, se evidenció que para los criterios evaluados existen debilidades en la calidad de la respuesta, oportunidad, incorrecta clasificación de tipologías y ausencia de análisis de las causas de las solicitudes, y adicional, se observaron indicadores con errores en los datos arrojados por temáticas mal categorizadas; situaciones que podrían representar sanciones para la entidad, incumpliendo lo dispuesto en la ley 1755 de 2015 Artículo 13 y 14
11352	Actualización programa de Educación Financiera	De cara a la revisión efectuada no se evidenció que la administración este impartiendo programas y campañas independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, incumpliendo lo dispuesto en el numeral 1.5.7 en concordancia con el Subnumeral 1.4.1 contenido en el Capítulo II Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica emitida por la SFC, al igual que en lo dispuesto por la Ley 1328 de 2009 Artículo 3 literal F.

ID Gestión	Elemento relacionado	Descripción
11353	Instrumentalización de Lineamientos	Como resultado de los procedimientos ejecutados, a la fecha de revisión la entidad actualizó las políticas y procedimientos del sistema, pero se evidencian debilidades respecto a la implementación de los lineamientos regulatorios relacionados con la cultura institucional, prevención y resolución de conflictos en el marco del SAC incumpliendo lo dispuesto por el literal 1.5.1.1.3 y 1.5.1.1.5 contenido en el Capítulo II Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica, emitida por la SFC.
11354	Ejecución de Etapas	Ejecutados los procedimientos de evaluación, se evidenció ausencia de procedimientos para la aplicación de etapas a los contratos tercerizados conforme a lo dispuesto en el literal 1.6 contenido en el Capítulo II Título III Parte I de la Circular Externa 029 de 2014, emitida por la SFC.
11355	Indicadores	Una vez ejecutados los procedimientos, se observó ausencia de socialización de indicadores conforme a lo establecido en el literal 6.2.9 del Manual SAC de Fiduprevisora S,A, y adicional, no se evidenció la formulación de planes de acción para los que se ubicaron fuera del rango con semaforización roja, incumpliendo lo dispuesto por el Manual de Procedimientos MP-PLA-01-003 Numeral 6 Actividad 9 y 10.

## 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 64% sobre el total de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

En el mismo sentido, 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.

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.