

**VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
DEL PRIMERO DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018
AUDITORÍA CORPORATIVA**

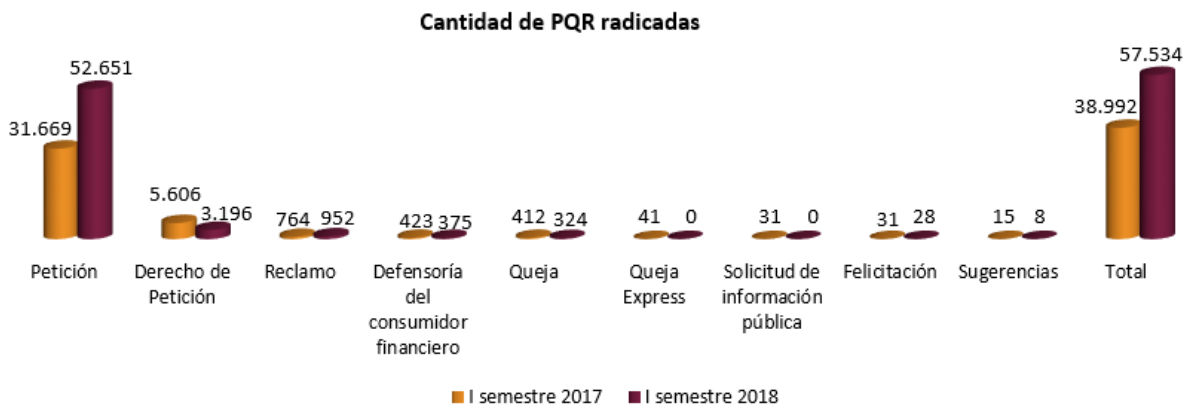
Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, Auditoría Corporativa realizó la verificación a la atención de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentadas a Fiduprevisora durante el primer semestre de 2018.

El alcance de la verificación estuvo orientado al análisis estadístico del comportamiento de las PQR (frente al mismo periodo de la vigencia anterior), la evaluación de la calidad 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 Quejas, Reclamos y Solicitudes de Acceso a Información*.

En línea con lo anterior, se tuvieron en cuenta las bases de datos arrojadas por los aplicativos Orfeo y Orión (suministradas por la Gerencia de Mercadeo, Servicio al Cliente y Comunicaciones), las actas del Comité SAC, los informes trimestrales de *Quejas, Reclamos y Solicitudes de Acceso a Información*, de *Servicio al Cliente* emitidos trimestralmente y de *Seguimiento y Control a la Satisfacción, Calidad y Coherencia en la Respuesta a las Solicitudes* emitidos mensualmente, al igual que fue seleccionada una muestra de 38 PQR (8 derechos de petición, 8 peticiones, 7 quejas, 7 reclamos y 8 PQR radicadas al Defensor del Consumidor Financiero).

I. Análisis estadístico de PQR

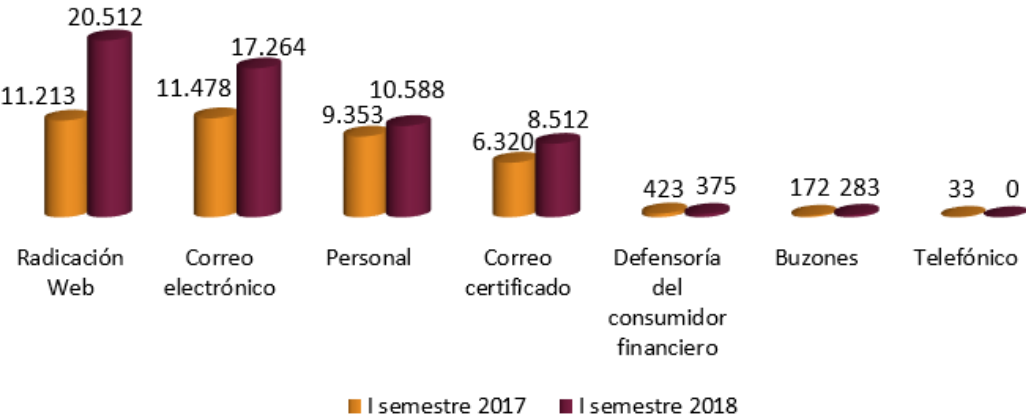
De acuerdo con los datos arrojados por los aplicativos Orfeo y Orión, durante el primer semestre de 2018 en Fiduprevisora se recibieron 57.534 PQR frente a 38.992 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, generando un incremento del 47.6%. Las PQR han sido clasificadas en peticiones, derechos de petición, reclamos, defensoría del consumidor financiero, queja, queja exprés, solicitud de información pública, felicitación y sugerencias, así:



Como se observa en el gráfico anterior, para el primer semestre de 2018, las tipologías de PQR que incrementaron fueron la petición y el reclamo, con variaciones del 66,3% y 24,6%, respectivamente; la tipología de PQR que más disminuyó fue el derecho de petición, con variación absoluta de 2.410 PQR que corresponden al 43%, y no se radicaron PQR correspondientes a quejas exprés o solicitudes de información pública.

En cuanto al comportamiento de radicación de PQR a través de los canales que Fiduprevisora ha dispuesto para tal fin, se observa que los canales con mayor incremento de radicación de PQR para el primer semestre de 2018 fueron la radicación Web y el correo electrónico, con variaciones de 9.299 y 5.786 PQR, respectivamente, como se presenta a continuación:

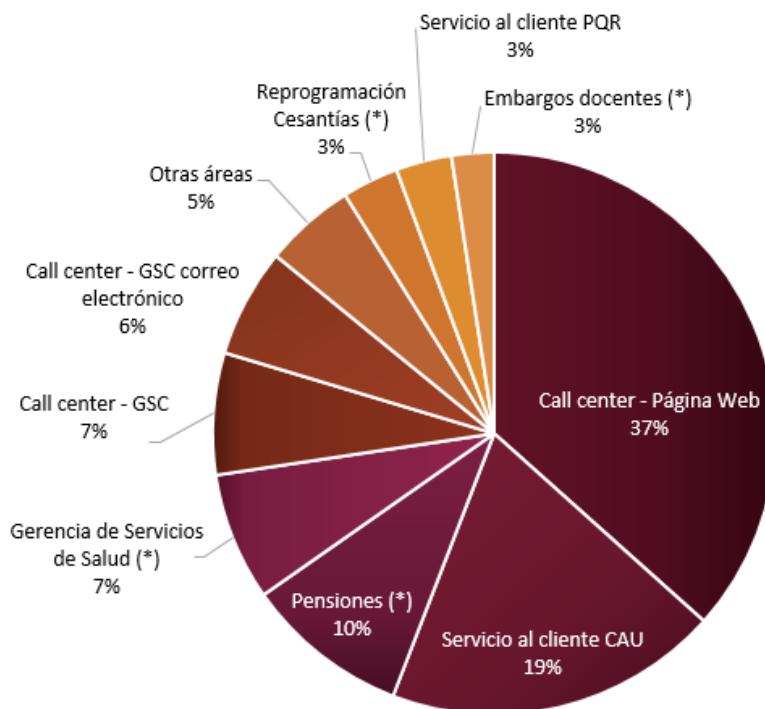
Canales de radicación de PQR



En contraste, el uso del canal del Defensor del Consumidor Financiero para la radicación de PQR disminuyó el 11,3%, y no se radicaron PQR a través de contacto telefónico durante el primer semestre de 2018.

En lo que respecta a las áreas con mayor número de PQR radicadas, se resalta que el 55,9% de las PQR del primer semestre de 2018 fueron atendidas por el call center - página Web y la Gerencia de Mercadeo y Servicio al Cliente (CAU), por lo que no requirieron escalamiento a nivel interno, y el 22,5% de las PQR fueron escaladas a áreas que hacen parte de la Vicepresidencia del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio, de la siguiente manera:

Áreas con mayor número de PQR radicadas



(*) Área de la Vicepresidencia del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio

En consecuencia, las PQR más frecuentes corresponden a registros de página Web, solicitud de certificados, reprogramaciones, mesada pensonal, prestaciones económicas, derechos de petición de docentes, retiro de la base de Fosyga, intereses de cesantías, actualizaciones de datos de docentes, traslado de servicios médicos de pensionados y solicitudes de información, las cuales están relacionadas con la atención a los usuarios del Fomag, a saber:

PQR más frecuentes	I semestre 2018	% Participación
Registro Página Web	19.553	34,0%
Correo sin documentos	17.329	88,6%
Correo sin datos básicos	2.001	10,2%
Otros	223	1,1%
Certificados	8.181	14,2%
Cesantías pagas	2.885	35,3%
Comprobantes de nómina	2.335	28,5%
Escolaridad	1.373	16,8%
Valoración médica	685	8,4%
Otros	903	11,0%
Reprogramación	5.687	9,9%
Cesantías parciales	1.909	33,6%
Pensión	1.317	23,2%
Cesantías definitivas	1.224	21,5%
Intereses a las cesantías	1.136	20,0%
Otros	101	1,8%

PQR más frecuentes	I semestre 2018	% Participación
Mesada Pensional	5.575	9,7%
Descuentos cooperativas o libranzas	1.461	26,2%
Traslado sitio de pago	1.239	22,2%
Apertura de cuenta	1.183	21,2%
Devolución aportes de Ley	777	13,9%
Desembargos	359	6,4%
Otros	556	10,0%
Prestaciones económicas	5.098	8,9%
Derechos de Petición Docentes	2.612	4,5%
Retiro Base de Datos Fosyga	2.193	3,8%
Intereses a las Cesantías	1.148	2,0%
Verificación en la liquidación	953	83,0%
Otros	195	17,0%
Actualización de Datos Docentes	1.029	1,8%
Traslado servicios médicos pensionados	772	1,3%
Solicitud de Información	669	1,2%
Gerencia de Servicios de Salud	452	67,6%
Ingresos y Recaudos	129	19,3%
Otros	88	13,2%
Otros	5.017	8,7%
Total	57.534	100%

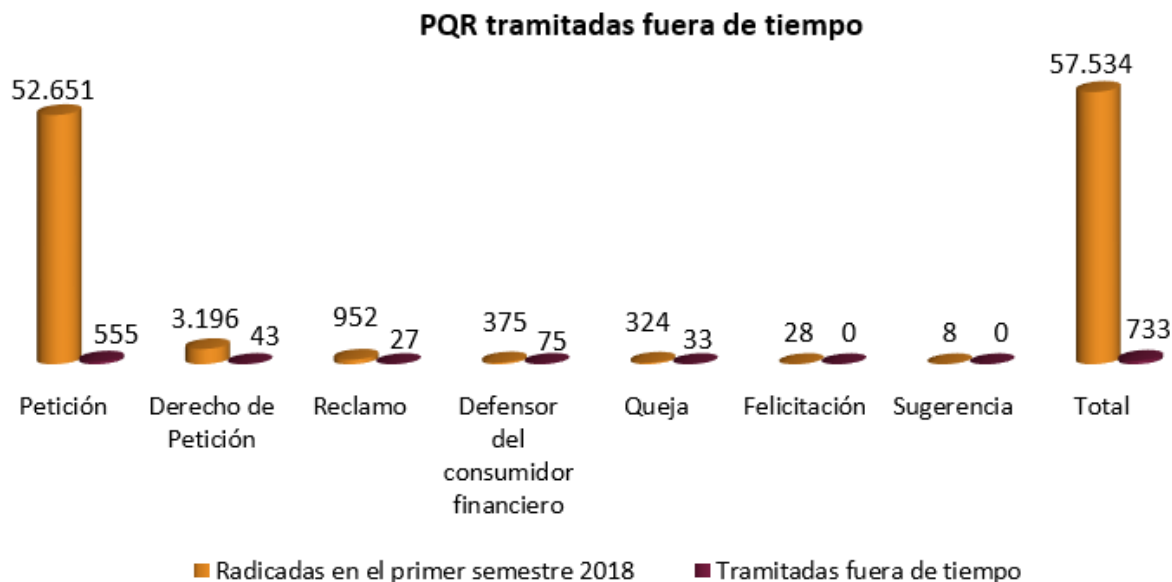
Es de resaltar que, de acuerdo con el *Reporte de Estado de Trámite por Área* emitido por el Sistema Orfeo, al 30 de junio de 2018 Fiduprevisora tenía 2.068 PQR activas, de las cuales 1.022 se encontraban en tiempo, 871 próximas a vencer (a menos de 10 días de vencimiento) y 175 vencidas de la siguiente manera:

Estado de PQR al 30 de junio de 2018				
Área	En tiempo	Próximas a vencer	Vencidas	Total
Dirección Mercadeo y Servicio al Cliente	365	629	0	994
Call center – Página Web	470	60	0	530
Gerencia de Servicios de Salud	50	63	151	264
Pensiones	120	79	17	216
Dirección de Prestaciones Económicas	16	40	3	59
Gerencia Jurídica	1	0	3	4
Oficina Cali	0	0	1	1
Total	1022	871	175	2068

Al respecto y de acuerdo con las Actas del Comité SAC, la entidad continúa con el seguimiento a la respuesta oportuna de PQR por parte de las áreas de la Vicepresidencia del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio, adoptando estrategias como la dedicación de personal exclusivo para la atención de PQR y reportes estadísticos diarios y semanales, con el fin de gestionarlas en los tiempos establecidos.

II. Calidad de las respuestas emitidas

Con base en la información consultada de los aplicativos Orfeo y Orión, a continuación, se presenta las PQR tramitadas fuera de los términos legales (15 días hábiles) por tipología:



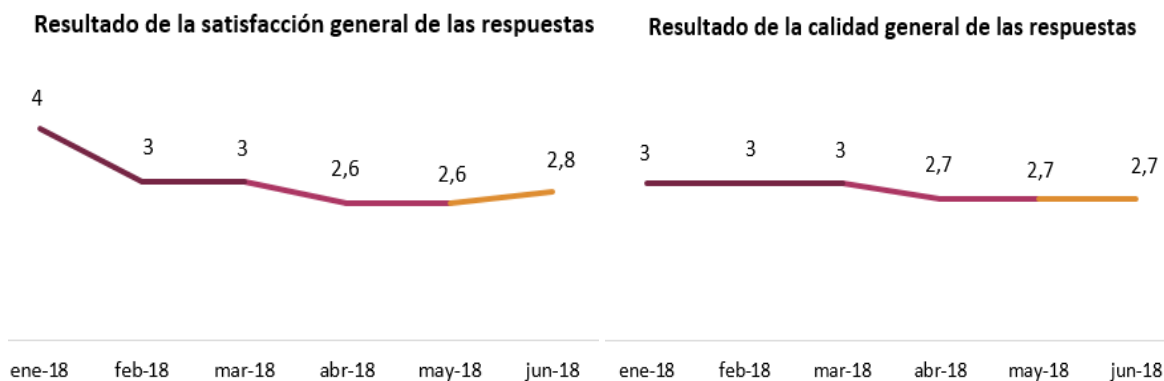
El 1,3% de las PQR radicadas a Fiduprevisora en el primer semestre de 2018 fueron tramitadas después de 15 días hábiles. Las peticiones, las quejas radicadas al defensor del consumidor financiero y los derechos de petición son las tipologías de PQR que presentan mayor cantidad de trámites fuera de términos; y por el contrario, el reclamo es la tipología de menor cantidad.

El líder del proceso de Servicio al Cliente y Comunicaciones: a) ejecutó el plan de acción número 8709, el cual se encuentra “Cerrado” desde el 05 de junio de 2018, y b) diseñó el siguiente nuevo plan de acción: *“se establecerá junto con las diferentes áreas un control o mecanismo de control, el cual será documentado, publicado y socializado en un instructivo, manual o matriz de riesgos y controles del proceso, donde se incluya el seguimiento de las respuestas de reclamaciones reportadas por el Defensor del Consumidor Financiero”*, cuya fecha planeada de implementación corresponde al 30 de noviembre de 2018.

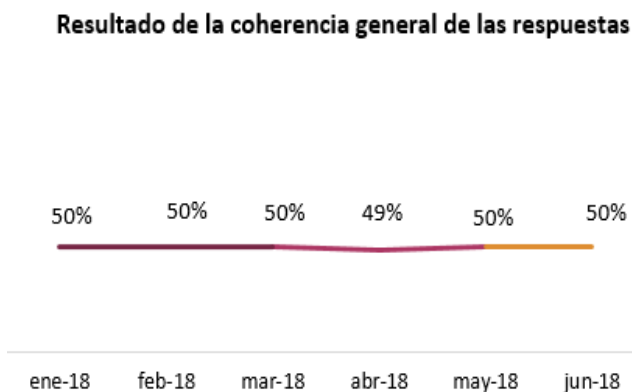
Para medir la satisfacción y calidad de las respuestas, mensualmente con el apoyo de una firma externa, Fiduprevisora evalúa la atención dada a las PQR a una muestra aleatoria de la base de datos del aplicativo Orfeo. Al respecto y de acuerdo con los informes mensuales de *Satisfacción, calidad y coherencia en la respuesta a solicitudes*, en enero de 2018 se cambió la metodología para la medición de la atención a los usuarios del Fomag, en cuanto a preguntas y escalas de respuesta, y a partir de abril de 2018, incrementó el número de encuestados seleccionados en la muestra, de cincuenta (50) a doscientos (200). A continuación, se relacionan las nuevas preguntas y escalas de respuesta:

Nueva metodología para la medición de la atención a los usuarios del Fomag	
Pregunta	Escalas de respuesta
1. ¿Qué tan satisfecho está con la respuesta brindada por (La Gerencia de Mercadeo, Servicio al Cliente y Comunicaciones; Gerencia de Servicios de Salud; Dirección de prestaciones económicas; Dirección de Afiliaciones y Recaudos)?	Excelente - 4 Bueno - 3 Regular - 2 Malo - 1
2. ¿Cómo califica la Calidad de Respuesta dada a su solicitud?	
3. ¿La respuesta que le brindaron fue coherente según el requerimiento que usted presentó?	Si No

En línea con lo anterior, al analizar los resultados de la medición efectuada en el primer semestre de 2018, se observa disminución en los resultados de las evaluaciones de satisfacción y calidad general de las respuestas; donde para el periodo de análisis, los rangos promedios de las calificaciones fueron del 3 y 2.9, respectivamente, de acuerdo con las siguientes gráficas:



Por su parte, la calificación de la coherencia de las respuestas permaneció constante durante el primer semestre de 2018. En promedio, el 50% de los usuarios seleccionados manifestaron que la respuesta brindada fue coherente según su requerimiento presentado, de acuerdo con el siguiente comportamiento mensual:



En línea con lo anterior y con el objetivo de identificar los puntos clave para la toma de acciones, a partir del mes de marzo de 2018, la Entidad no solo efectúa una medición general de los resultados, sino que evalúa la satisfacción, calidad y coherencia en la respuesta para cada una de las áreas de resolución de PQRS (Dirección de Afiliaciones y Recaudos, Dirección de Prestaciones Económicas, Gerencia de Servicios de Salud y Gerencia de Mercadeo y Servicio al Cliente).

Al respecto, Auditoría Corporativa realizó el siguiente análisis de PQR radicadas por peticionario durante el primer semestre de 2018:

Cantidad de peticionarios	32.968
Cantidad de PQR radicadas	57.534
Cantidad promedio de PQR radicadas por peticionario	1,75

Cantidad de peticionarios	32.968	% participación
Con 1 PQR radicada	24.300	73,7%
Con 2 y 5 PQR radicadas	8.201	24,9%
Con más de 5 PQR radicadas	467	1,4%

Asimismo y conforme a lo previamente mencionado, para una muestra de PQR, Auditoría Corporativa evaluó la calidad de la respuesta dada al peticionario y observó que en 5 de 30 casos la respuesta no atendió de fondo la solicitud. Estos casos fueron marcados en el aplicativo ORFEO, como “Tramitado” lo que no permite continuar con el monitoreo a la gestión que debe adelantar la fiduciaria para cumplir con el Numeral 1.5.2.2, Capítulo II, Título III, Parte I, Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera, que señala:

“1.5.2.2. La atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros, los cuales deben contener: plazos de respuesta razonables, determinar las personas o áreas responsables de atender peticiones, quejas o reclamos y la forma y contenido como deben presentarse los mismos. La respuesta que se brinde a los consumidores financieros debe ser concreta, clara y suficiente y oportuna.”

Si bien el proceso presentó una disminución en el número de PQR pendientes de trámite, observamos un riesgo de pérdida de control sobre la gestión oportuna, debido al cierre de las solicitudes con la recepción al área responsable y respuesta al cliente en los mismos términos, situaciones que podrían dar lugar a llamados de atención por parte de entes de control, incremento de acciones de tutela y gastos de representación judicial.

Al respecto, la Gerencia de Servicio al Cliente y Comunicaciones se encuentra ejecutando el plan de acción número 8708, producto de la verificación realizada a la atención de peticiones, quejas y reclamos del segundo semestre de 2017, el cual se encuentra “Abierto” y con fecha de cierre proyectada del 31 de diciembre de 2018.

III. Información publicada al ciudadano

Fiduprevisora publica en su página Web, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información, los Informes de *Quejas, Reclamos y Solicitudes de Acceso a Información* con periodicidad trimestral, para divulgar a la ciudadanía la cantidad de quejas y reclamos que recibe y responde. Al comparar los datos de los mencionados informes con los arrojados por los aplicativos Orfeo y Orión, se observó la siguiente diferencia:

Medio de recepción de las quejas y reclamos	Informe de Gestión Quejas, Reclamos y Solicitudes de acceso a información - I y II Trimestre 2018 (publicado en la página web)	Base de datos Orión - Primer semestre del 2018	Diferencia
Defensor del Consumidor Financiero	381	375	6

Al respecto, la Entidad se encuentra ejecutando el plan de acción número 8706, producto de la verificación realizada a la atención de peticiones, quejas y reclamos del segundo semestre de 2017, el cual se encuentra “Abierto” y con fecha de cierre proyectada del 31 de agosto de 2018.

Para concluir, se evidenció que Fiduprevisora se encuentra ejecutando acciones para mejorar la atención de PQR y ha definido nuevos planes de acción para subsanar las observaciones compiladas en el presente informe, las cuales tendrán seguimiento por parte del Área de Auditoría Corporativa en el proceso continuo de mejorar los controles y el cumplimiento de las normas referentes a la Fiduciaria.

JUAN DAVID LEMUS PACHECO Auditor Corporativo

“Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua”.

Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de 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.