

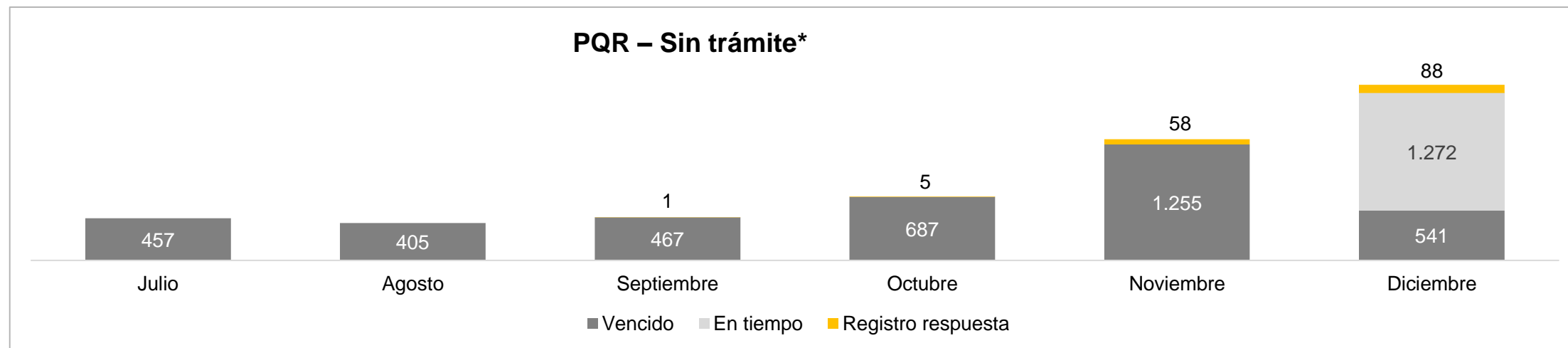
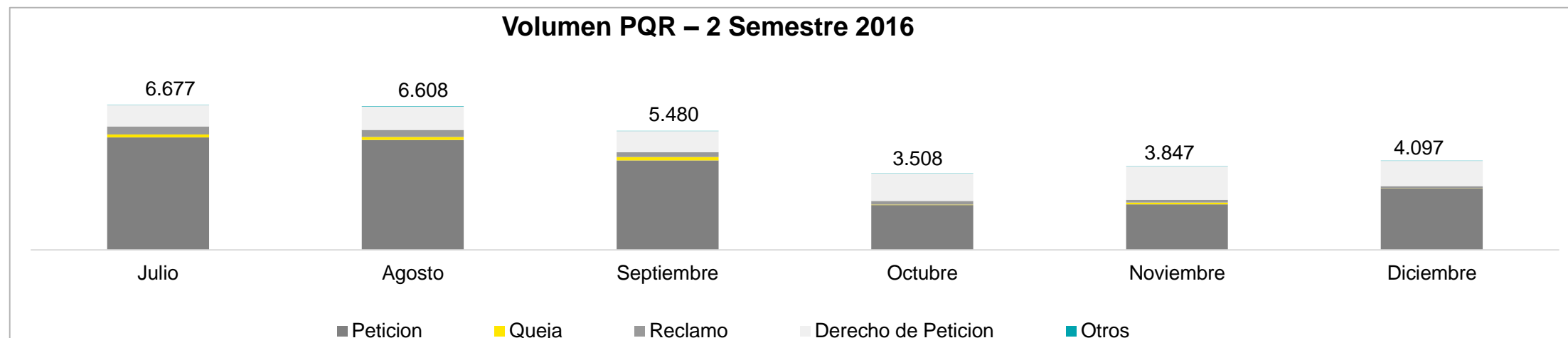
Informe de Auditoría PQR - II Semestre 2016

Fiduciaria La Previsora S.A.

Febrero 23 de 2017

Evaluación PQR - II Semestre 2016

Contexto



*Cifras con corte a Enero 10 de 2017

Evaluación PQR - II Semestre 2016

Detalle de las observaciones (Continúa)

Hallazgo No. 1

Oportunidad y calidad en atención de PQR

Para una muestra de PQR recibidas durante el periodo de la auditoría (julio a diciembre 2016) se presentaron las siguientes observaciones (**Anexo 1**):

- 15 de 38 PQR (7 Derechos de Petición, 7 Peticiones y 1 Reclamo) es decir el 39,47% de la muestra seleccionada, registran tiempos de respuesta superiores a los definidos en el procedimiento interno.
- 13 de 38 PQR es decir el 34,21% de la muestra seleccionada, muestra diferencias entre la fecha del reporte ORFEO y la fecha de respuesta observada.
- 7 de 38 PQR es decir el 18,42% de la muestra seleccionada, se encuentran vencidas a 31 de diciembre de 2016.
- 3 de 38 PQR es decir el 7,89% de la muestra seleccionada, presenta deficiencias en la calidad de la respuesta otorgada al cliente verificada en ORFEO.

Radicado PQR	Fecha de Radicado	Fecha de Respuesta	Situación evidenciada
20160321756842	08/07/2016	29/07/2016	El afiliado efectuó una petición frente a la reprogramación de los intereses de cesantías, la entidad en respuesta informó de su traslado al área responsable, sin atender al requerimiento del cliente o evidencia de comunicación posterior.
20160322575942	23/09/2016	29/11/2016	El afiliado solicita a través de un derecho de petición la actualización de un docente fallecido para poder efectuar el proceso de pensión sustitutiva, al respectó la entidad respondió con un cuadro ilegible dentro de la respuesta y adquieren el compromiso de remitir la información en el transcurso de la semana, pero no hay evidencia de dicho envío.
20160322813172	20/10/2016	03/01/2017	Se radicó derecho de petición relacionado a la generación de un certificado de cesantías. En respuesta se solicita información adicional 61 días después de recepción.

- 1 de 38 PQR es decir el 2,63% de la muestra seleccionada, registra en estado “Sin trámite” en la base de PQR pese a que en ORFEO hay una respuesta emitida en Nov 30 de 2016 (Rad. 20160882683922).

Así mismo, en la base de PQR se evidenciaron 152 casos con fecha de contestación y estado en ORFEO “Sin trámite”.

Tipo de Observación:

Actividades de Control

Causa:

Fallas en los mecanismos de control que garantizan la oportunidad y calidad de las respuestas para PQR.

Evaluación PQR - II Semestre 2016

Detalle de las observaciones (Continúa)

Riesgo:	Incumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas de PQR.		
Recomendación:	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los mecanismos de control definidos actualmente con el fin de evaluar si son suficientes o adecuados en el cumplimiento de los objetivos de oportunidad y calidad en la atención de PQR. • Definir y complementar los lineamientos para la radicación y registro de peticiones, quejas y reclamos, de manera que contemple los distintos canales y los requisitos para cada uno. • Definir e implementar mecanismos de verificación sobre la integridad de la información de los reportes ORFEO. 		
Plan de acción 1:	Se revisarán los mecanismos de control definidos actualmente con el fin de evaluar si son suficientes o adecuados en el cumplimiento de los objetivos de oportunidad y calidad en la atención de PQR.		
Evidencia esperada:	Actas de mesa de trabajo de revisión de controles y documentación de acciones Isolución en el caso de emprender algún plan de acción.		
Responsable:	Emilce Sánchez Murcia – Servicio al Cliente		
Equipo de apoyo:	Monica Paola Clavijo Vargas - Gerencia de Operaciones FOMAG		
Fecha de inicio:	20/02/2017	Fecha de cierre:	30/06/2017
Plan de acción 2:	Se definirá y complementaran los lineamientos para la radicación y registro de peticiones, quejas y reclamos, de manera que contemple los distintos canales y los requisitos para cada uno.		
Evidencia esperada:	Actualización de los procedimientos de atención de PQR con los aspectos identificados.		
Responsable:	Emilce Sánchez Murcia – Servicio al Cliente		
Equipo de apoyo:	Monica Paola Clavijo Vargas - Gerencia de Operaciones FOMAG		
Fecha de inicio:	20/02/2017	Fecha de cierre:	30/06/2017

Evaluación PQR - II Semestre 2016

Detalle de las observaciones

Plan de acción 3:	Se definirá e implementaran mecanismos de verificación sobre la integridad de la información de los reportes ORFEO.		
Evidencia esperada:	Diseño e implementación de mecanismos de control que permitan verificar la integridad de las bases para las PQR recibidas por los distintos canales.		
Responsable:	Emilce Sánchez Murcia – Servicio al Cliente		
Equipo de apoyo:	Monica Paola Clavijo Vargas - Gerencia de Operaciones FOMAG		
Fecha de inicio:	20/02/2017	Fecha de cierre:	31/05/2017

Evaluación PQR - II Semestre 2016

Anexo 1 (Continúa)

- PQR por encima de los tiempos establecidos.

RADICADO	TIPO_PQR	FECHA_RADICADO	Fecha de contestación verificada en ORFEO	Días después del vencimiento
20160321993102	Derecho de Petición	01/08/2016	11/11/2016	80
20160322441292	Derecho de Petición	09/09/2016	30/01/2017	119
20160322459542	Derecho de Petición	13/09/2016	31/01/2017	118
20160322560832	Derecho de Petición	22/09/2016	02/11/2016	19
20160322575942	Derecho de Petición	23/09/2016	29/11/2016	43
20160322813172	Derecho de Petición	20/10/2016	03/01/2017	53
20160882764412	Derecho de Petición	13/10/2016	10/12/2016	36
20160321733522	Petición	07/07/2016	22/07/2016	97
20160323086522	Petición	21/11/2016	06/12/2016	44
20160881985132	Petición	29/07/2016	15/08/2016	58
20160882375172	Petición	05/09/2016	20/09/2016	133
20160882450662	Petición	12/09/2016	27/09/2016	30
20160882683922	Petición	05/10/2016	20/10/2016	41
20160882764412	Reclamo	13/10/2016	04/11/2016	36
20160892560562	Petición	22/09/2016	07/10/2016	40

- PQR vencidas al 31 de diciembre de 2016.

RADICADO	FECHA_RADICADO	Estatus a 31 de diciembre de 2016
20160321803022	13/07/2016	Sin tramite
20160322441292	09/09/2016	Sin tramite
20160322459542	13/09/2016	Sin tramite
20160322813712	20/10/2016	Sin tramite
20160322991422	09/11/2016	Sin tramite
20160323086522	21/11/2016	Sin tramite
20160882375172	05/09/2016	Sin tramite

Evaluación PQR - II Semestre 2016

Anexo 1

- Diferencias entre reporte ORFEO y verificación en el aplicativo.

RADICADO	FECHA_CONTESTACION	Fecha de contestación verificada en ORFEO
20160321733522	22/07/2016	24/10/2016
20160321766642	14/07/2016	18/07/2016
20160321993102	17/08/2016	11/11/2016
20160322166902	24/08/2016	31/08/2016
20160322560832	06/10/2016	02/11/2016
20160322575942	07/10/2016	29/11/2016
20160322813172	03/11/2016	03/01/2017
20160322870872	10/11/2016	02/12/2016
20160881985132	13/08/2016	12/10/2016
20160882450662	26/09/2016	27/10/2016
20160882764412	28/10/2016	10/12/2016
20160892560562	06/10/2016	16/11/2016
20161010018062	16/12/2016	02/12/2016

Informe de Auditoría PQR - II Semestre 2016

Fiduciaria La Previsora S.A.

Febrero 23 de 2017