



VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PRIMERO DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020 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 2020.

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 calidad y oportunidad 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 solicitudes, para cada una de sus diferentes clasificaciones.

En línea con lo anterior, se analizaron las bases de datos arrojadas por los aplicativos Orfeo y Orión (suministradas por la Coordinación de Administración Documental y la Gerencia de Tecnología, respectivamente), 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 Dirección de Servicio al Cliente.

A continuación se incorpora 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.

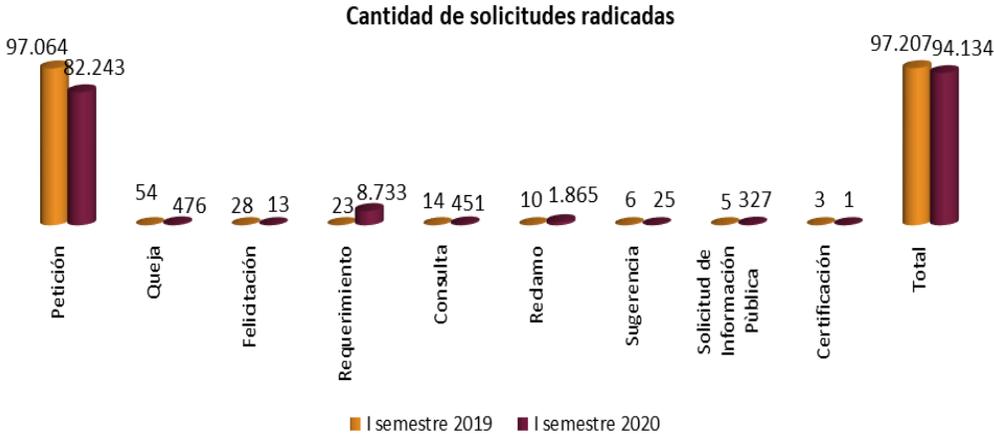




- **Queja Exprés:** Aquellas quejas que, por sus características, son susceptibles de ser atendidas por las entidades vigiladas en un tiempo menor al establecido, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta.
- **Reclamo:** Es la exigencia de atención presentada por un consumidor financiero, ocasionada 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.

I. Análisis estadístico de solicitudes

De acuerdo con los datos arrojados por el aplicativo Orfeo, durante el primer semestre de 2020 en Fiduprevisora se recibieron 94.134 solicitudes frente a 97.207 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando una disminución del -3.2%, la evolución de las solicitudes por tipología se presenta a continuación:

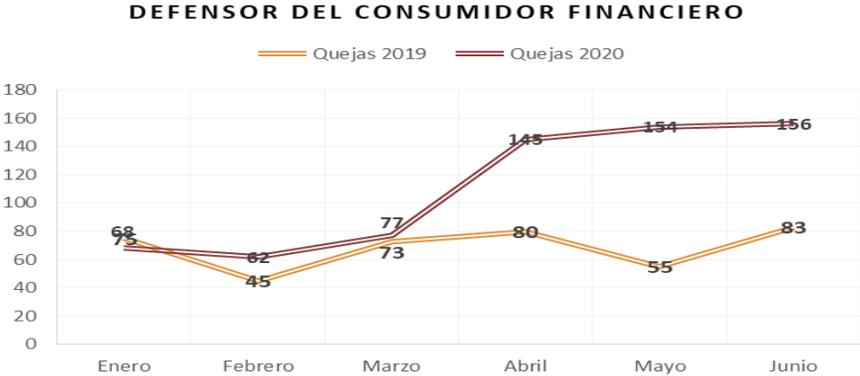


De la gráfica se concluye que las tipologías de las solicitudes con mayor incremento para el primer semestre de la vigencia 2020 fueron el requerimiento y el reclamo, con variaciones, superiores al 100%, respecto del periodo anterior; en contraste la tipología con mayor variación absoluta negativa fue la petición con (-14.821) cuya participación porcentual asciende al -15.3% en relación a la vigencia anterior; se resalta el incremento de las solicitudes de información pública que paso de 5 a 327 de un periodo a otro.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

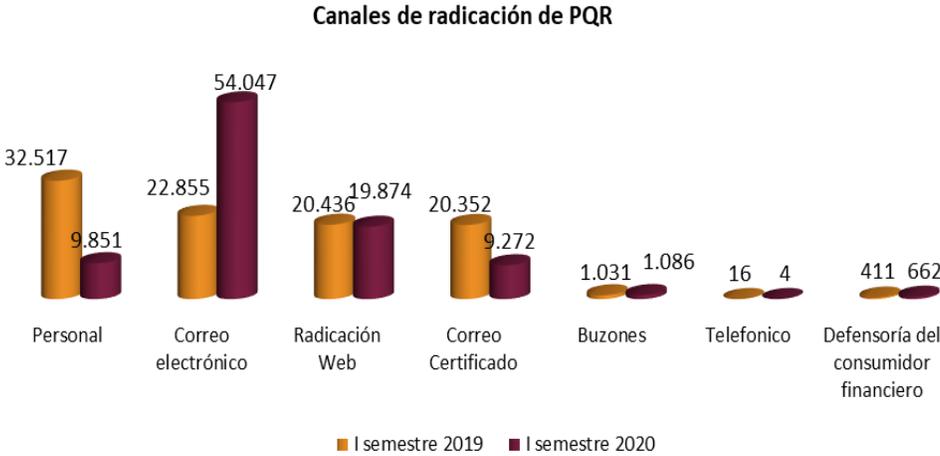


De acuerdo con los datos arrojados por el aplicativo Orión, aplicativo bajo el cual se gestionan los requerimientos del Defensor del Consumidor Financiero, durante el primer semestre de 2020 en Fiduprevisora S.A. se recibieron 662 solicitudes frente a 411 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando un aumento de variación absoluta de 251 quejas, la evolución mensual de las solicitudes se presenta a continuación:



De la representación gráfica que antecede se evidencia que a partir del mes de marzo y para el segundo trimestre la radicación de solicitudes ante el DCF presenta incrementos considerables.

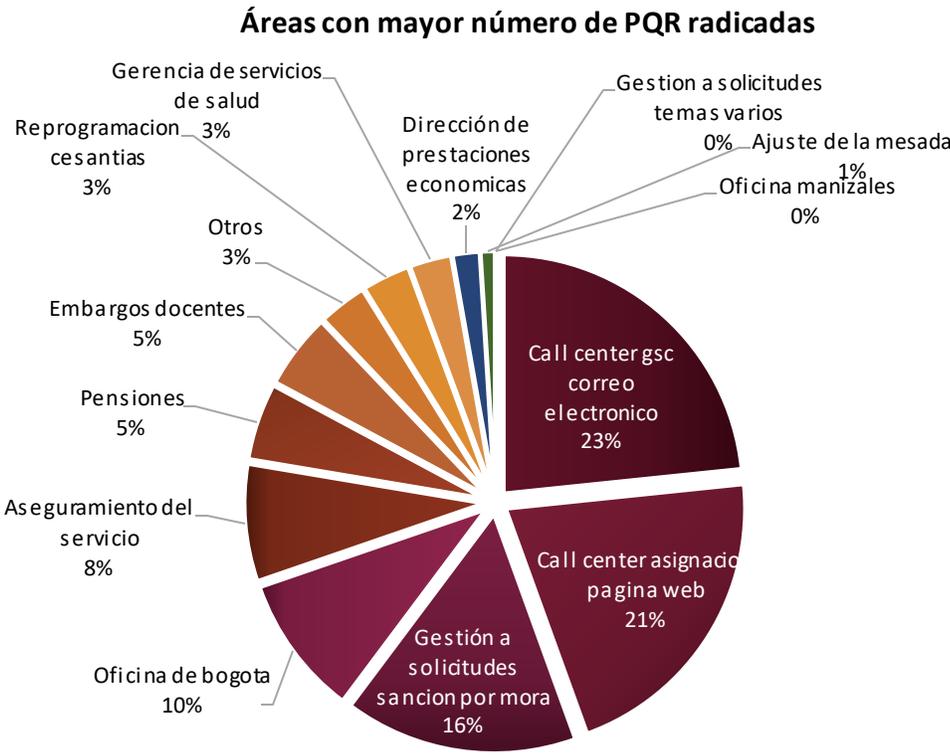
En cuanto al comportamiento de solicitudes radicadas a través de cada uno de los canales dispuestos por Fiduprevisora S.A., se observó que los predilectos por los usuarios para ejercer su derecho a la consulta durante el primer semestre de la vigencia 2020 fueron el correo electrónico y el defensor del consumidor financiero, con variaciones del 100% y 61% respectivamente



En contraste, los canales menos predilectos por los usuarios para radicar sus solicitudes fueron los de radicación personal y correo certificado, comportamiento que se sustenta debido a las restricciones debido a la actual pandemia global que afecta a la sociedad en general.

Gestión por dependencia

En lo que respecta a las áreas que deben gestionar las solicitudes se observó que las mayores asignaciones estuvieron direccionadas al call center quien aporta en gestión un 44%, considerando las asignaciones a esta área a través de correo electrónico (23%) y la página web (21%), seguido por la gestión a solicitudes de sanción por mora, dependencia que gestionó un 16% del total de las solicitudes radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2020.



De cara a lo descrito en el párrafo que antecede, en la siguiente tabla se desagregan 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: registros de página web, sanción por mora, solicitud de certificados, estado actual de la prestación, reprogramación, mesada pensional, Intereses a las cesantías, retiro de base fomyga y consulta de embargos, las cuales están relacionadas con la atención a los usuarios del Fomag.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PQR más frecuentes	I semestre 2020	% Participación
Registro Pagina web	14.930	15,9%
Correo sin documentos	12.175	81,5%
Correo sin datos basicos	2.742	18,4%
Otros	13	0,1%
Sancion por mora	14.664	15,6%
Cesantia parcial	6.933	47,3%
Informacion de fallos	4.747	32,4%
Ajuste cesantia	1.918	13,1%
Otros	1.066	7,3%
Ofc bogota certificados	14.358	15,3%
comprobante de nomina	12.211	85,0%
cesantias pagas	1.452	10,1%
otros	695	4,8%
Estado actual prestacion	12.800	13,6%
Cesantia parcial	4.233	33,1%
Pension de jubilacion	3.142	24,5%
Cesantia definitiva	1.543	12,1%
Ajuste a la pension	1.122	8,8%
Otros	2.760	21,6%
Reprogramacion	9.331	9,9%
Pension	3.473	37,2%
Cesantias parciales	3.417	36,6%
Cesantias definitivas	1.257	13,5%
Otros	1.184	12,7%
Mesada pensional	7.221	7,7%
Traslado sitio de pago	2.263	31,3%
Descuentos cooperativas o libranzas	1.644	22,8%
Embargos	1.010	14,0%
Otros	2.304	31,9%
Certificados	3.646	3,9%
Escolaridad	1.532	42,0%
Valoracion medica	1.506	41,3%
Otros	608	16,7%
Intereses a las cesantias	3.387	3,6%
Verificacion en la liquidacion	3.138	92,6%
Otros	249	7,4%
No hay retiro de base Fosyga -Satisfaccion	1.242	1,3%
Consulta - Embargos	1.130	1,2%
Otros	6.438	6,8%
Sin Causal	4.987	5,3%
Total	94.134	100%

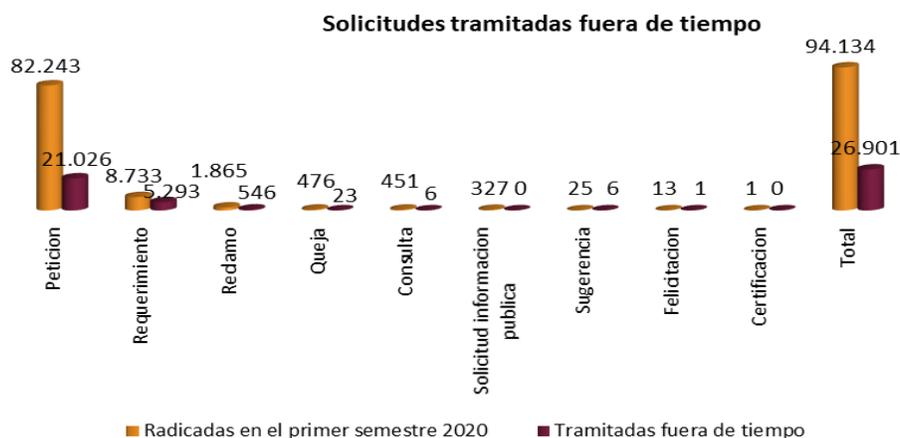
Análisis de oportunidad de respuesta

Del análisis de la información contenida en la base de datos de Orfeo y en línea con la información de la siguiente tabla se observó que un 25,6% del total de las peticiones radicadas durante el semestre fueron atendidas de forma extemporánea; para el caso de los requerimientos un 60,6% del total recibidas durante el semestre se contestaron de forma extemporánea, comportamiento que también se presenta para el total de las tipologías existentes.

Tipo de Solicitudes	Radicados primer semestre 2020	Tramite oportuno	Radicados sin Respuesta	Tramite extemporáneo	% respuesta fuera de tiempo
Peticion	82.243	41.665	19.552	21.026	25,6%
Requerimiento	8.733	2178	1.262	5.293	60,6%
Reclamo	1.865	803	516	546	29,3%
Queja	476	18	435	23	4,8%
Consulta	451	30	415	6	1,3%
Solicitud informacion publica	327	5	322	0	0,0%
Sugerencia	25	1	18	6	24,0%
Felicitation	13	3	9	1	7,7%
Certificacion	1	1	0	0	0,0%
Total	94.134	44.704	22.529	26.901	28,6%
Participación porcentual		47%	24%	29%	100,0%

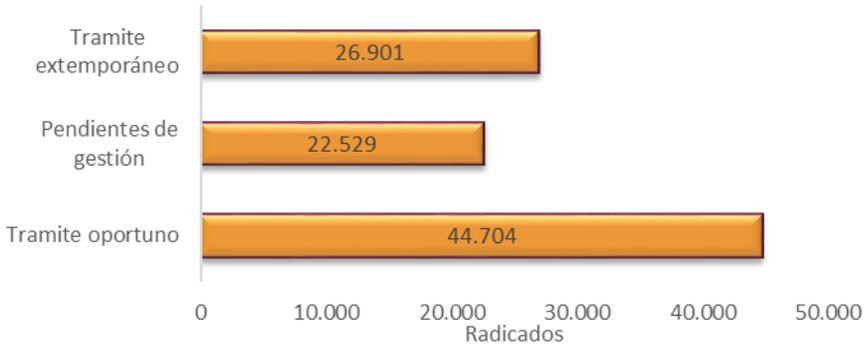
De la gestión de solicitudes radicadas en la entidad se evidencia que, del total de solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2020, el 47% fueron atendidas dentro de los términos de ley (15 días) y el 29% fueron atendidas fuera de términos.

A continuación, se presentan las solicitudes tramitadas fuera de los términos legales (15 días hábiles) por tipología:



Siguiendo con el análisis de las cifras, la siguiente grafica representa el estado de la gestión del total de las solicitudes con corte a 30 de junio de 2020:

Gestión de Solicitudes



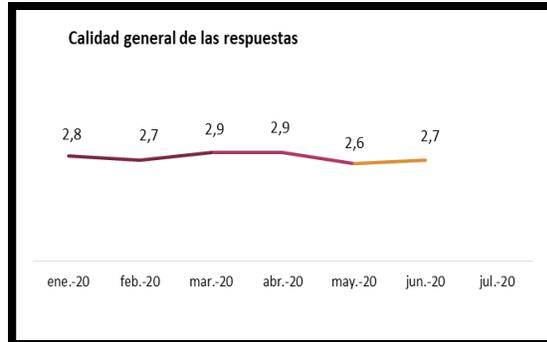
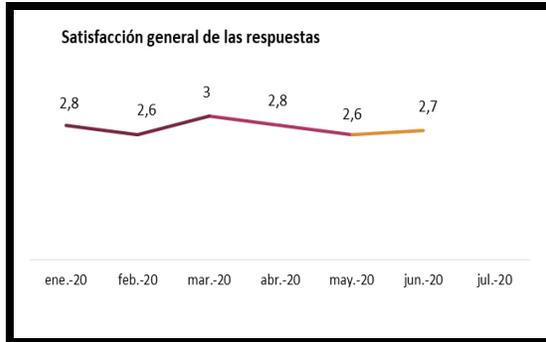
De los conceptos graficados, la respuesta extemporánea y oportuna se encuentran relacionadas con las solicitudes atendidas dentro de los 15 días como fecha límite para que la entidad emita un pronunciamiento de fondo, sin embargo, el grupo restante denominado “pendientes de gestión” presenta el siguiente comportamiento teniendo como fecha de corte para el cálculo de los tiempos el 30 de junio de 2020:



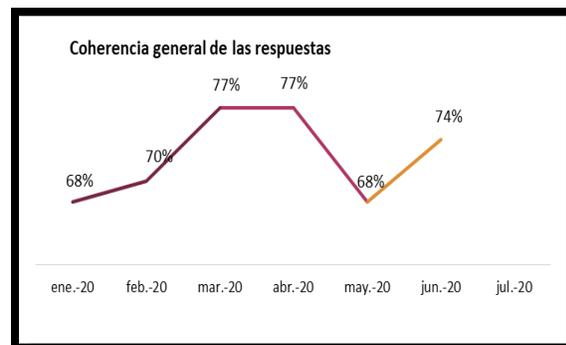
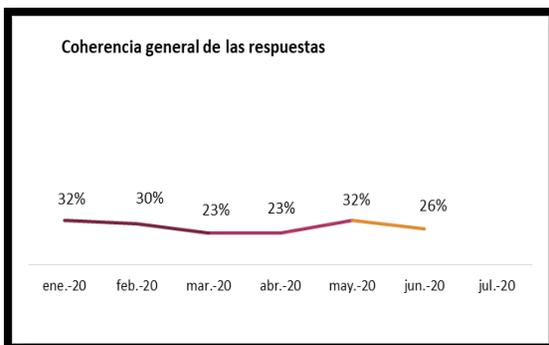
De la gráfica anterior se puede concluir que del 24% del total de las solicitudes radicadas durante el semestre, representadas por 22.529 solicitudes, a corte de 30 de junio de 2020, 11.340 se encontraban dentro de los 15 días que por ley las entidades tienen para pronunciarse, las restantes 11.189 ya vencieron en términos frente a la gestión oportuna por parte de la entidad.

II. Calidad de las respuestas emitidas

Como soporte de la calidad de la respuesta a solicitudes, Fiduprevisora realiza la medición de la satisfacción de los usuarios respecto a la contestación que se les brinda, para la cual, al analizar los resultados de la medición efectuada en el primer semestre de 2020, en la escala de 1 a 4; en donde (4) es Excelente, (3) es bueno (2) es regular y (1) es malo, se observa que los resultados de las evaluaciones de satisfacción y de calidad de las respuestas oscilaron en promedio entre 2,75 y 2,77; donde 2 es regular y 3 es bueno, de acuerdo con las siguientes gráficas:



Por su parte, la calificación de la coherencia de las respuestas durante el primer semestre de 2020 se comportó así: el 72% de los usuarios seleccionados manifestaron que la respuesta brindada fue coherente según su requerimiento presentado mientras que el 28% restante manifestó que la respuesta no solucionó su requerimiento; el comportamiento mensual se grafica a continuación:



Frecuencias e impactos por usuario Financiero:

El siguiente cuadro representa el comportamiento de los radicados interpuestos ante la entidad y sus reincidencias así: el 32,4% de los peticionarios ha interpuesto una única vez su solicitud; el 19,7% ha interpuesto hasta 2 veces una solicitud y así sucesivamente se describe la cantidad de veces en que un peticionario reincide en su solicitud.

Solicitantes	Veces	Radicados	% participación
30.494	1	30.494	32,4%
9.290	2	18.580	19,7%
3.503	3	10.509	11,2%
1.452	4	5.808	6,2%
655	5	3.275	3,5%
1.151	73	25.468	27,0%
46.545	78	94.134	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:

Grupos	Solicitante	Radicados	Participación
1	1	8.045	8,5%
2	39	6.432	6,8%
3	11	1.090	1,2%
4	2	195	0,2%
5	2	364	0,4%
6	2	190	0,2%
7	2	288	0,3%

Del cuadro anterior es importante considerar que el grupo No 1 representado por el 8,5% (8,045) del total de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2020, no tienen asociada una cedula para la gestión efectiva de la solicitud.

En la misma línea se observa que el grupo No 2 representado por el 6,8% de las solicitudes que corresponden a 6.432, han sido interpuestas por 39 personas y así sucesivamente para cada uno de los grupos, lo cual representa para la entidad oportunidades relacionadas con el análisis de las causas que generar que una persona acuda a la entidad en promedio 27 veces 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 Dirección de Servicio al Cliente presenta diferencias en relación con los resultados arrojados por las bases de datos que contienen la información de los aplicativos de Orfeo y Orión, así:

Fuente	Cantidad de quejas y reclamos según Informes	Cantidad de registros según bases para quejas y reclamos	Diferencia
Fiduprevisora	2370	2341	29
Defensor del Consumidor Financiero	701	662	39

Al respecto, la Entidad se encuentra ejecutando el plan de acción para el hallazgo número 9892 registrado en la herramienta Isolución, concerniente con la validación y ajuste de los controles de las bases de datos que soportan el sistema.





IV. Planes de mejoramiento

Para concluir, se evidenció que Fiduprevisora se encuentra ejecutando acciones para mejorar la atención de solicitudes 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, tal y como se relacionan a continuación:

Tema hallazgo	Descripción del plan de acción	Fecha proyectada de cierre
Políticas, Procedimientos y documentación	Realizar la debida actualización de la documentación relacionada con las políticas y procedimientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero	31/08/2020
Estructura Organizacional	Actualizar el anexo correspondiente al organigrama de la dirección de Servicio al Cliente	31/08/2020
Base de Datos	Realizar mesas de trabajo con la Gerencia de tecnología y el proveedor con el objetivo de buscar una solución que garantice la integridad de la base de datos.	31/08/2020
Información al Consumidor Financiero	Realizar la debida validación y actualización de la documentación que se encuentra publicada en la página web.	31/08/2020
Reportes Regulatorios	Realizar mesas de trabajo con la Gerencia de tecnología y el proveedor con el objetivo de buscar una solución que garantice la integridad de la base de datos.	31/08/2020
Matriz de Riesgos y Controles	Seguimiento trimestral a las etapas del SAC a través de reuniones internas	31/08/2020
Oportunidad y Calidad	Se realizará feedback mensual por parte del área de aseguramiento del servicio con el objetivo de subsanar inconsistencias previamente identificadas en el proceso de revisión de calidad de las respuestas.	31/08/2020
Oportunidad y Calidad	Se solicitaran los desarrollos pertinentes respecto a la respuesta parcial con el objetivo de garantizar un adecuado funcionamiento y monitoreo a este proceso dentro del aplicativo Orfeo.	31/08/2020
Etapas SAC	Se realizará la debida actualización del manual SAC de cara con las observaciones realizadas por la Auditoría.	31/08/2020



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 corresponsalia 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.

