



## VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PRIMERO DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 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 segundo 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 Dirección de Servicio al Cliente y Vicepresidencia Jurídica, respectivamente), las actas del Comité SAC, los informes trimestrales de solicitudes, al igual que los informes trimestrales 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.

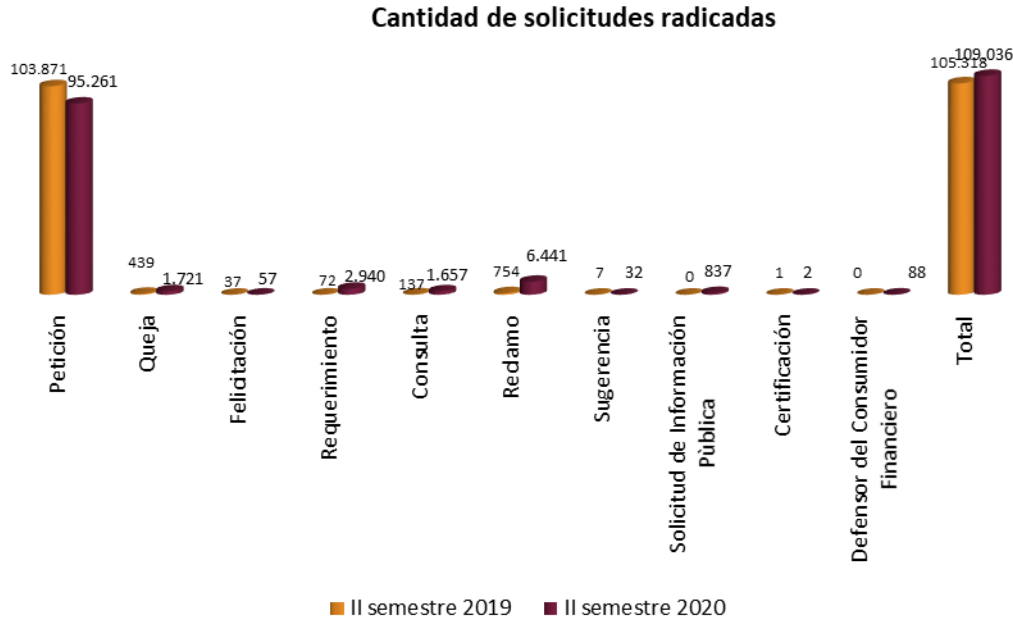




- Queja Exprés: Aquellas quejas que, por sus características, son susceptibles de ser atendidas por las entidades vigiladas en un tiempo menor al establecido, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta.
- Reclamo: Es la exigencia de atención presentada por un consumidor financiero, ocasionada 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 segundo semestre de 2020 en Fiduprevisora se recibieron 109.036 solicitudes frente a 105.318 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando una disminución del 3.5%, la evolución de las solicitudes por tipología se presenta a continuación:



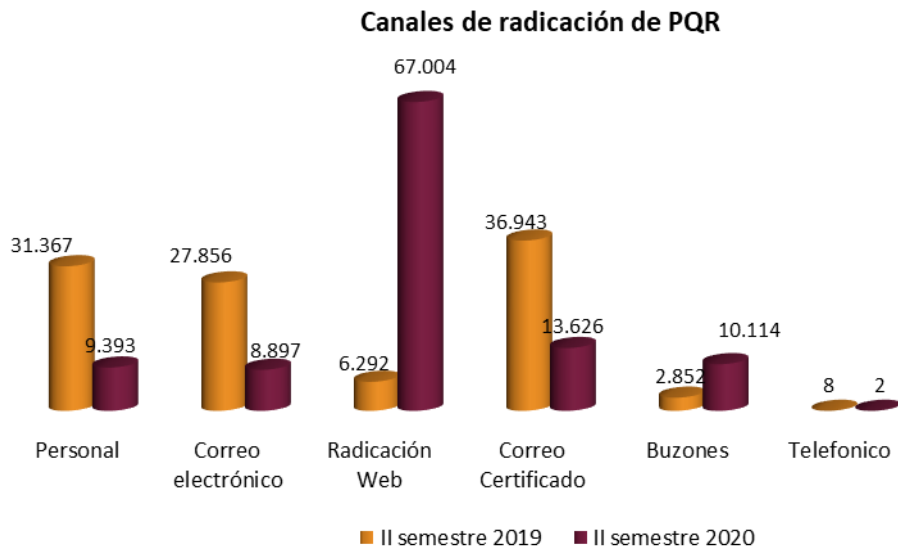
De la gráfica se concluye que las tipologías de las solicitudes con mayor incremento para el segundo semestre de la vigencia 2020 fueron el requerimiento, la consulta y el reclamo, con variaciones, superiores al 100%, respecto del periodo anterior; en contraste la tipología con mayor variación absoluta negativa fue la petición con (-8.610) cuya participación porcentual asciende al -8.3% en relación a la vigencia anterior; se resalta el incremento de las solicitudes de información pública que paso de 0 a 8.377 de un periodo a otro.

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 por la actual pandemia global (COVID 19) que afecta a la sociedad en general.

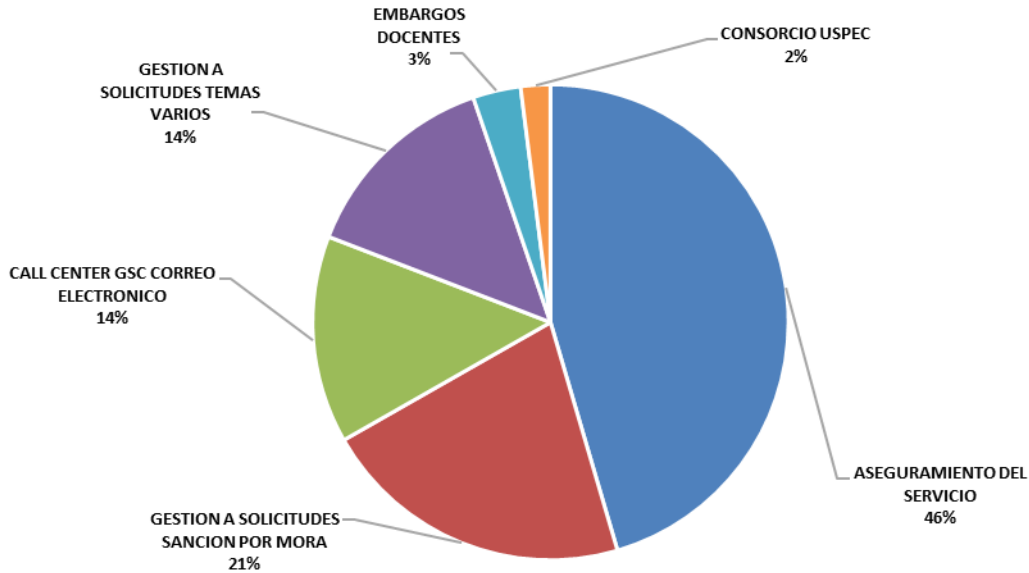
### Gestión por dependencia

En lo que respecta a las áreas que deben gestionar las solicitudes se observó que las mayores asignaciones estuvieron direccionadas a través de la página web (61%) y correo certificado (12%), seguido por la radicación a través del buzón con el (9%).



De cara a lo descrito en el párrafo que antecede, en el siguiente gráfico se desagregan las causales más frecuentes y con mayor incidencia dentro de las solicitudes radicadas en la entidad durante el segundo semestre de la vigencia en curso, en el siguiente orden: 46% se recibió por aseguramiento del servicio (calidad de los servicios recibidos), el 21% corresponde a gestión de solicitudes de sanción por mora, 14% call center, 14% gestión a solicitudes temas varios, embargos docentes 3% y consorcio USPEC 2%.

### Tipificación (mayor número de PQR radicada)s - II Semestre 2020



### 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 9% del total de las peticiones radicadas durante el semestre fueron atendidas de forma extemporánea; para el caso de los requerimientos un 4,3% 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	Pendientes de gestión	Tramite extemporáneo	% respuesta fuera de tiempo
Petición	95.261	27.016	59.912	8.333	8,7%
Queja	1.721	377	1.137	207	12,0%
Felicitación	57	11	44	2	3,5%
Requerimiento	2.940	747	2.066	127	4,3%
Consulta	1.657	336	1.023	298	18,0%
Reclamo	6.441	1996	3.860	585	9,1%
Sugerencia	32	6	23	3	9,4%
Solicitud de Información Pública	837	160	609	68	8,1%
Certificación	2	0	2	0	0,0%
Defensor del Consumidor Financiero	88	38	49	1	1,1%
<b>Total</b>	<b>109.036</b>	<b>30.687</b>	<b>68.725</b>	<b>9.624</b>	<b>8,8%</b>
Participación Porcentual		28%	63%	9%	100,0%

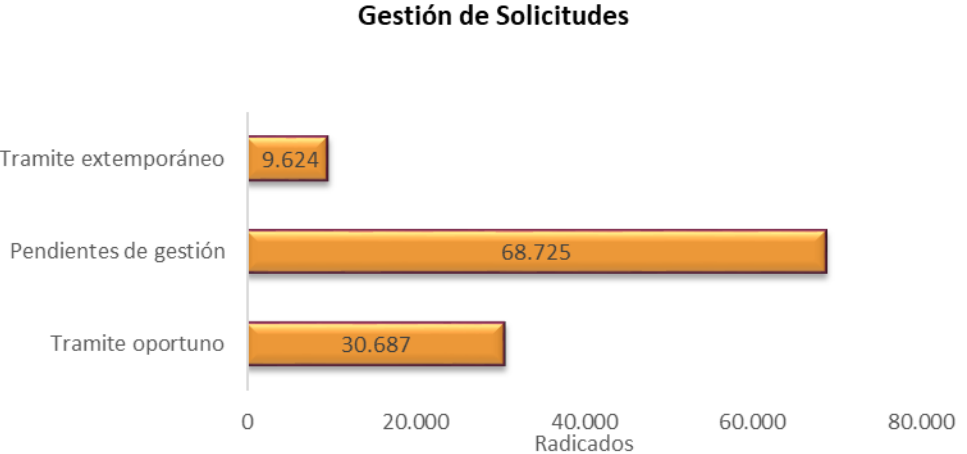


De la gestión de solicitudes radicadas en la entidad se evidencia que, del total de solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2020, el 28%% fueron atendidas dentro de los términos de ley (30 días) y el 9% fueron atendidas fuera de términos.

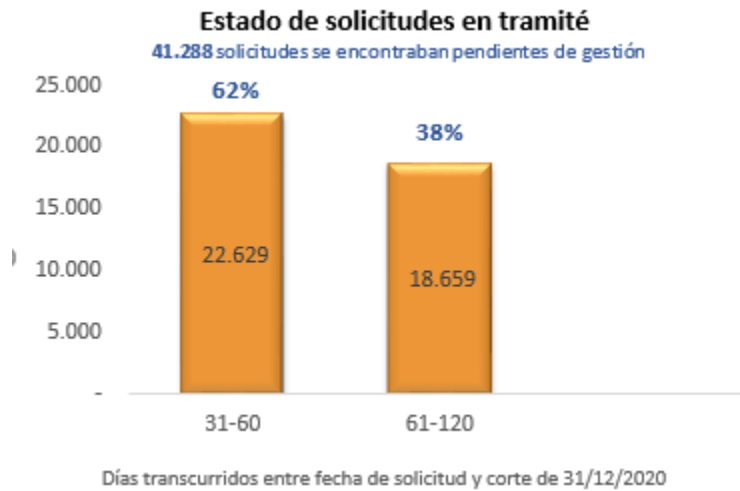
A continuación, se presentan las solicitudes tramitadas fuera de los términos legales (30 días hábiles) por tipología:



Si siguiendo con el análisis de las cifras, la siguiente grafica representa el estado de la gestión del total de las solicitudes con corte a 31 de diciembre de 2020:



De los conceptos graficados, la respuesta extemporánea y oportuna se encuentran relacionadas con las solicitudes atendidas dentro de los 30 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 31 de diciembre de 2020:



De la gráfica anterior se puede concluir que el 38% del total de las solicitudes radicadas durante el semestre, 41.288 se encontraban pendientes de gestión y 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, durante el segundo semestre de 2020 realizó dicha medición de forma trimestral a través de la metodología de evaluación NPS – Net Promoter Score:

II Semestre 2020	Resultado
Tercer ( Julio a Septiembre )	69,9%
Cuarto ( Octubre a Diciembre )	91,8%

El crecimiento en la medición de este indicador refleja un avance en la resolución de las PQRs. No obstante, y dado que la meta de cumplimiento del indicador estaba establecida en 50% y su cumplimiento durante el tercer y cuarto trimestre de 2020, supero la expectativa. Durante el primer semestre de 2021 se evaluará la nueva definición de meta.

## Frecuencias e impactos por usuario Financiero:

El siguiente cuadro representa el comportamiento del 80% de los radicados interpuestos ante la entidad y sus reincidencias así: el 35,3% de los peticionarios ha interpuesto una única vez su solicitud; el 20,8% 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- Personas	Veces	Radicados	% participación
38494	1	38.494	35,3%
11318	2	22.636	20,8%
3991	3	11.973	11,0%
1668	4	6.672	6,1%
738	5	3.690	3,4%
373	6	2.238	2,1%
204	7	1.428	1,3%

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:

Cantidad de Cedulas	Frecuencia de PQRS	Participación
No Registra	6.123	5,6%
2	11.318	10,4%
3	1.090	1,0%
4	195	0,2%
5	364	0,3%
6	190	0,2%
7	288	0,3%

Del cuadro anterior es importante considerar que el grupo No 1 representado por el 5,6% (6,123) del total de las solicitudes recibidas durante el segundo 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 10,4% de las solicitudes que corresponden a 11,318, han sido interpuestas por 2 personas y así sucesivamente para cada uno de los grupos, lo cual representa para la entidad oportunidades relacionadas con el análisis de las causas.

### 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:



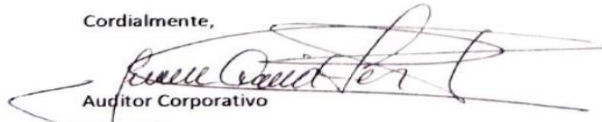
Fuente	Cantidad de quejas y reclamos según Informes	Cantidad de registros según bases para quejas y reclamos	Diferencia
Fiduprevisora	4642	8162	-3520
Defensor del Consumidor Financiero	3520	88	3432

Al respecto, se escaló a la Alta Gerencia los hallazgos a fin de que se tomen las decisiones pertinentes que permitirán que se subsane esta situación.

#### 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:

No de Hallazgo	Título
1	Falta de disponibilidad de la información
2	Desactualización de los procedimientos definidos en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero
3	Funciones incompletas del Representante legal en el Manual SAC
4	Imprecisiones en la definición de órganos de control
5	Errónea definición del sistema de control interno
6	Organigrama del SAC incompleto
7	Incumplimiento del numeral 1.5.7 Educación Financiera
8	Inadecuada gestión de las redes sociales de Fiduprevisora
9	Falta de cobertura de los programas de educación financiera
10	Rendición Extemporánea de Informes a Entes de Control

Cordialmente,  
  
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.

