

VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 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 2022.

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 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 analizó la base de datos arrojada por el aplicativo Orfeo, 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.

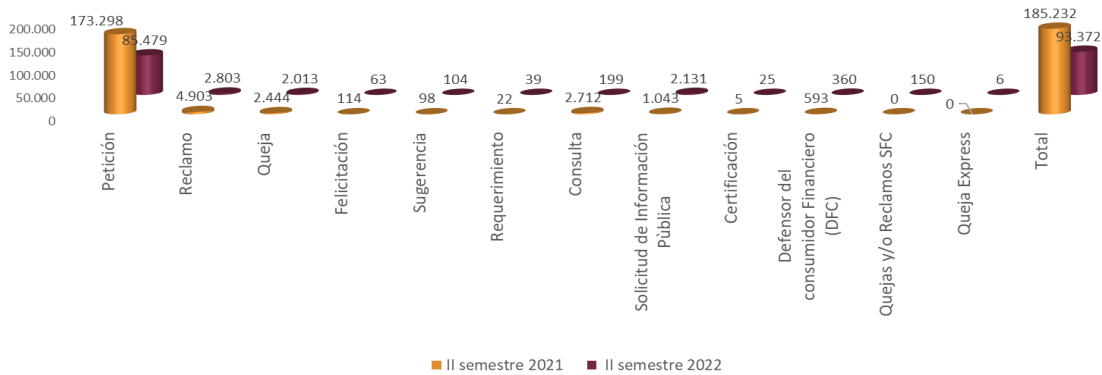
En línea con lo anterior, a continuación, se relacionan las disposiciones normativas en términos de oportunidad en la atención de solicitudes:

- **Artículo 14, ley 1437 de 2011,** toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **16 días** para las radicadas ante el Defensor del Consumidor Financiero distribuidos en 8 para la entidad y 8 para el DCF).
- **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. (Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015)

I. Análisis estadístico de solicitudes

De acuerdo con los datos arrojados por el aplicativo Orfeo, durante el segundo semestre de 2022 en Fiduprevisora se recibieron 93.372 solicitudes frente a 185.232 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando una disminución del 49.6%. La evolución de las solicitudes por tipología se presenta a continuación:

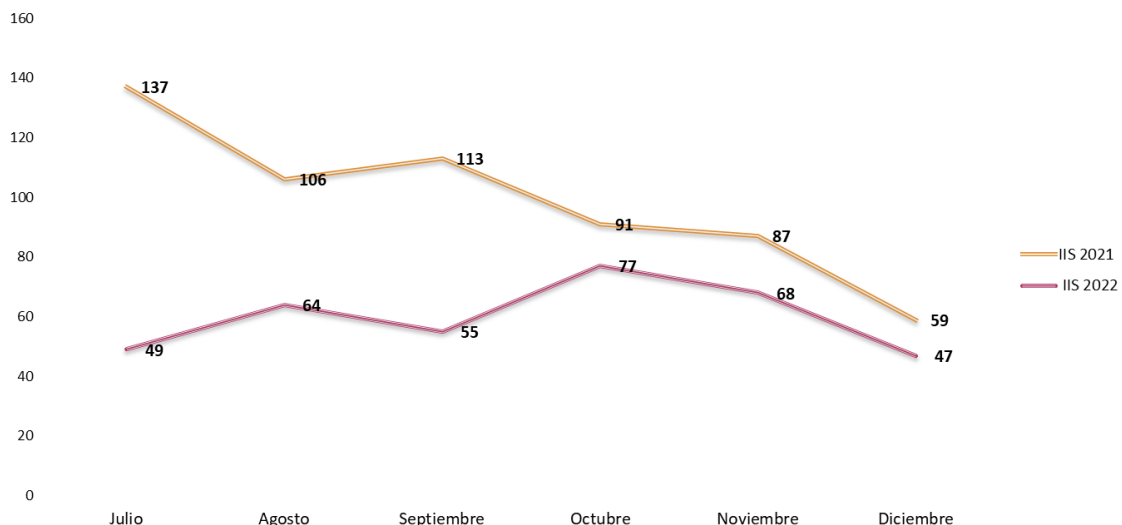
Radicación según tipificación



De la gráfica se concluye que las tipologías de solicitudes que presentaron mayor disminución fueron la petición y el reclamo, con variaciones del 50,7% y 42,8%, respecto del periodo anterior; en contraste la tipología con mayor variación absoluta positiva fue la de solicitud de información pública, ubicándose en (1.088) cuya participación porcentual asciende al 100% en relación a la vigencia anterior; durante el segundo semestre de 2022 la SFC realizó un total de 150 traslados entre quejas y reclamos a la entidad, cifra que representa una variación del 100% con respecto al mismo periodo en la vigencia 2021.

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 2022 en Fiduprevisora S.A. se recibieron 360 solicitudes frente a 593 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando una disminución absoluta de 233 quejas, la evolución mensual de las solicitudes se presenta a continuación:

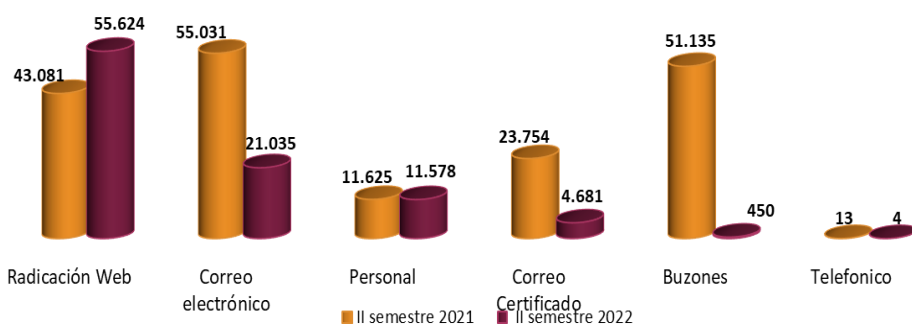
Defensor del Consumidor Financiero



De la representación gráfica que antecede se evidencia que octubre y noviembre fueron los meses con mayor número de radicados durante el semestre con 77 y 68 solicitudes respectivamente, para los meses de julio a septiembre el promedio mensual se ubicó en 56 solicitudes, el punto más bajo de radicación se ubicó en 47 para el mes de diciembre.

Con relación al comportamiento de los canales habilitados para la radicación, se evidencia que, con una participación del 60% del total de radicados, la web continúa siendo el canal predilecto por los usuarios financieros para radicar sus solicitudes. Las disminuciones más representativas se presentaron en los canales de buzones y correo certificado, en donde las variaciones porcentuales se ubicaron en 99.1% y 80.3% con respecto al mismo periodo de la vigencia 2021; la radicación en ventanilla (personal) se mantuvo contante con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior.

Canales de radicación de PQR

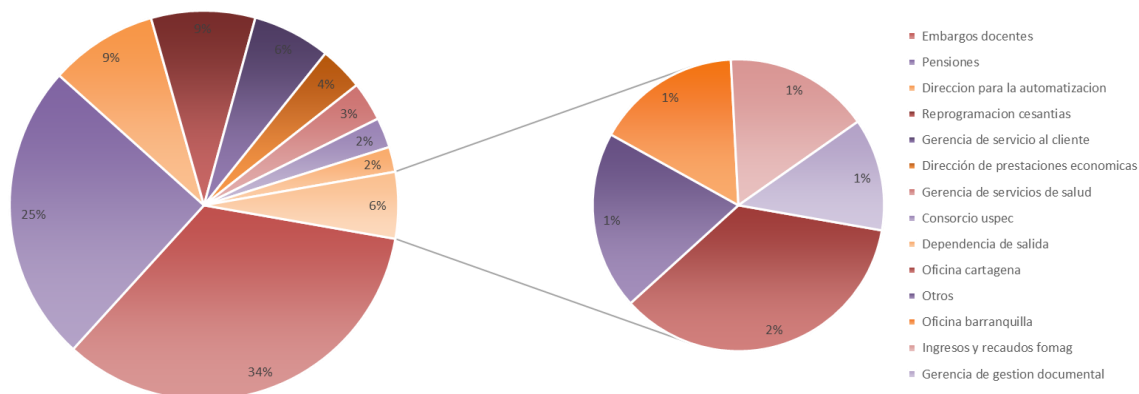


En contraste, los canales menos predilectos por los usuarios para radicar sus solicitudes fueron el telefónico y los buzones, comportamiento que tiene sustento en la finalización del periodo de emergencia sanitaria.

Gestión por dependencia

En lo que respecta a las áreas que deben gestionar las solicitudes, se observó que las mayores asignaciones estuvieron direccionadas al equipo de aseguramiento en la calidad del servicio quien aportó en gestión un 84,5%, en orden descendente continúan embargo a docentes, pensiones, dirección para la automatización, reprogramación de cesantías, Gerencia de servicio al cliente y Dirección de servicio al cliente, áreas que gestionaron el 13,4% del total de las solicitudes radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2022, el 2,1% restante corresponde a temas que abordan las diferentes áreas de la Fiduciaria.

Asignación por dependencia



La grafica corresponde al 15,4% de la distribución por dependencia, lo anterior considerando que el 84,6% se encuentra asignada a la dependencia de aseguramiento del servicio.

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 en curso, en el siguiente orden: pensiones aporta el 29%, las cesantías tienen incidencia en un 25%, los intereses a las cesantías por su parte un 17%, y sucesivamente las demás causales, que en su mayoría se relacionan con la atención de los usuarios del Fomag.

Causales	II semestre 2022	% Participación
Pensiones	27.054	29%
Apertura de cuenta	4.155	15%
Estado actual prestacion	4.067	15,0%
Aplicacion de embargos prestaciones	2.922	10,8%
Otros, agrupa 18 causales desde 343 hasta 3 solicitudes	2.664	9,8%
Traslado sitio de pago	1.941	7,2%
Valoracion medica	1.924	7,1%
Mesadas causadas y no cobradas	1.585	5,9%
Certificado escolaridad para sustitucion	1.579	5,8%
Reprogramacion mesada pensional	1.577	5,8%
Aplicacion desembargos prestaciones	1.453	5,4%
Descuentos cooperativas o libranzas	920	3,4%
Embargo de alimentos prestaciones	848	3,1%
Bonos pensionales	811	3,0%
Detallado de pago	608	2,2%
Cesantías	23.419	25%
Sancion por mora / primera vez via administrativa	7.338	31,3%
Reprogramación de pago	3.137	13,4%
Reprogramación cesantías parciales	2.917	12,5%
Información de fallos sanción por mora	2.745	11,7%
Estado actual prestación	2.675	11,4%
Reprogramación cesantías definitivas	1.760	7,5%
Reprogramación cesantías humano	1.484	6,3%
Otros, agrupa 10 causales desde 271 hasta 1 solicitudes	741	3,2%
Información estado sanción por mora	622	2,7%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Causales	II semestre 2022	% Participación
Intereses a las cesantías	15.666	17%
Pago tardío intereses a las cesantías	13.373	85,4%
Reprogramación intereses a las cesantías	1.109	7,1%
Verificación liquidación intereses	974	6,2%
Fecha de pago	166	1,1%
Cambio de lugar de pago	24	0,2%
Error en reprogramación	20	0,1%
Certificados	10.916	12%
Extracto intereses cesantías	4.827	44,2%
Otros, agrupa 14 causales desde 453 hasta 2 solicitudes	2.064	18,9%
Comprobante de nomina	1.055	9,7%
Ingresos y retenciones	963	8,8%
Afiliación a salud	781	7,2%
Cesantías pagas	681	6,2%
Mesada pensional	545	
Afiliaciones	7.948	9%
Activación servicios de salud	1.658	20,9%
Afiliación beneficiarios a salud	905	11,4%
Solicitud de retiro de salud beneficiarios	867	10,9%
Solicitud de traslados de punto de atención de salud de docentes activos	624	7,9%
Otros, agrupa 8 causales desde 154 hasta 20 solicitudes	586	7,4%
Solicitud sec archivos masivos de afiliaciones - legalizaciones	573	7,2%
Correcciones o modificaciones de nombramientos, fechas y regímenes de docent	407	5,1%
Solicitud de traslados de punto de atención de salud de beneficiarios	374	4,7%
Solicitud de traslados de punto de atención de salud de pensionados	362	4,6%
Solicitud de retiro de la afiliación docente activo	330	4,2%
Solicitud actualización de datos básicos docentes	285	3,6%
Afiliación de usuarios por orden judicial	257	3,2%
Retiro ingresos certificados en la base de datos de fosyga-adres-bdua	253	3,2%
Certificado afiliación a servicios de salud	235	3,0%
Certificados de afiliación al fondo	232	2,9%
Soporte técnico pagina web y app	1.274	1%
Desbloqueo clave	925	72,6%
Actualización de datos	291	22,8%
Inconvenientes pagina web	42	3,3%
App fomag móvil	16	1,3%
Ingresos y retenciones	732	1%
Información exógena Dian fomag - casos especiales	732	100,0%
Otros, agrupa 64 grupos de causales desde 683 hasta 1 solicitudes	6.363	7%
Total	93.372	100%

Análisis de oportunidad de respuesta

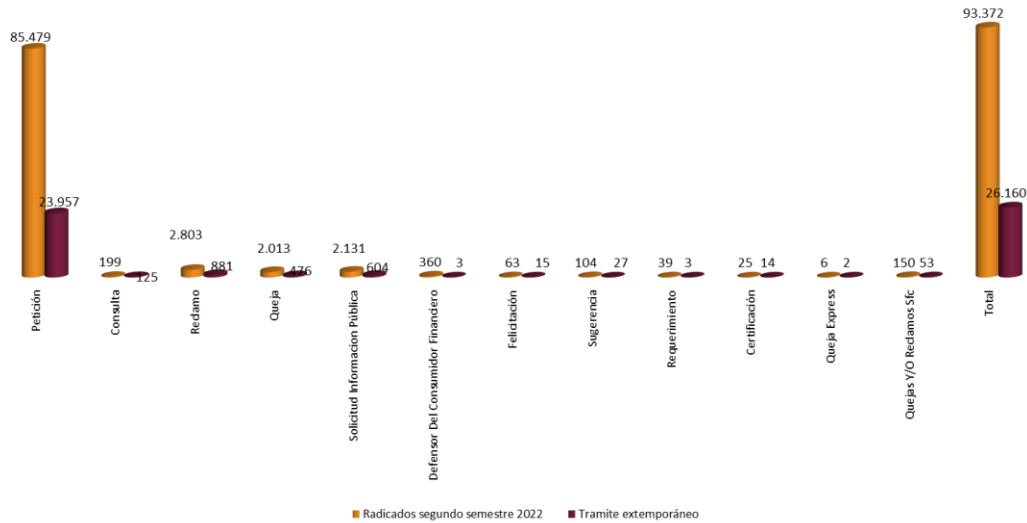
En términos de oportunidad, para el presente ejercicio se consideró lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

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, de un total de 9.825 solicitudes atendidas de forma extemporánea, un 12,3% correspondió a peticiones, 6,4% a consultas y 14.1% a reclamos; el porcentaje total de solicitudes atendidas de forma extemporánea sobre el total de solicitudes recibidas en el semestre se ubicó en 12%, cifra que contrasta y registra una disminución con respecto al 13% registrado en la vigencia anterior.

Tipo de Solicitud	Radicados segundo semestre 2022	Tramite oportuno	Pendientes de gestión	Tramite extemporáneo	% respuesta fuera de tiempo
Petición	85.479	55.614	5.908	23.957	28,0%
Consulta	199	74	0	125	62,8%
Reclamo	2.803	1.443	479	881	31,4%
Queja	2.013	1.291	246	476	23,6%
Solicitud Informacion Pública	2.131	1.422	105	604	28,3%
Defensor Del Consumidor Financiero	360	356	1	3	0,8%
Felicitación	63	44	4	15	23,8%
Sugerencia	104	76	1	27	26,0%
Requerimiento	39	36		3	7,7%
Certificación	25	10	1	14	56,0%
Queja Express	6	2	2	2	33,3%
Quejas Y/O Reclamos Sfc	150	87	10	53	35,3%
Total	93.372	60.455	6.757	26.160	28,0%
Participación Porcentual	100%	65%	7%	28%	100,0%

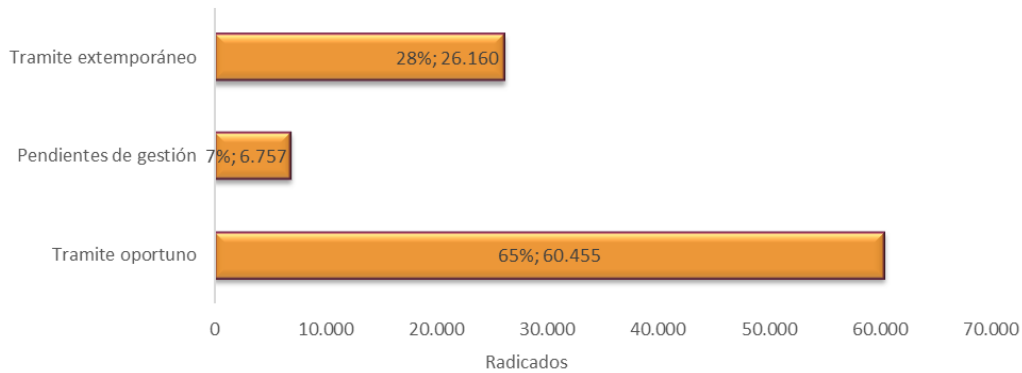
De la gestión de solicitudes radicadas en la entidad se evidencia que, del total de solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2022, el 65% fueron atendidas dentro de los términos de ley (15 días) y el 7% se encontraban pendientes de gestión, para el caso correspondiente a las tramitadas fuera de los términos legales se identifican un total de 26.160, cuya participación del total del semestre corresponde al 28%, su comportamiento individual por cada una de las tipologías se resume mediante la siguiente gráfica:

Solicitudes tramitadas fuera de tiempo

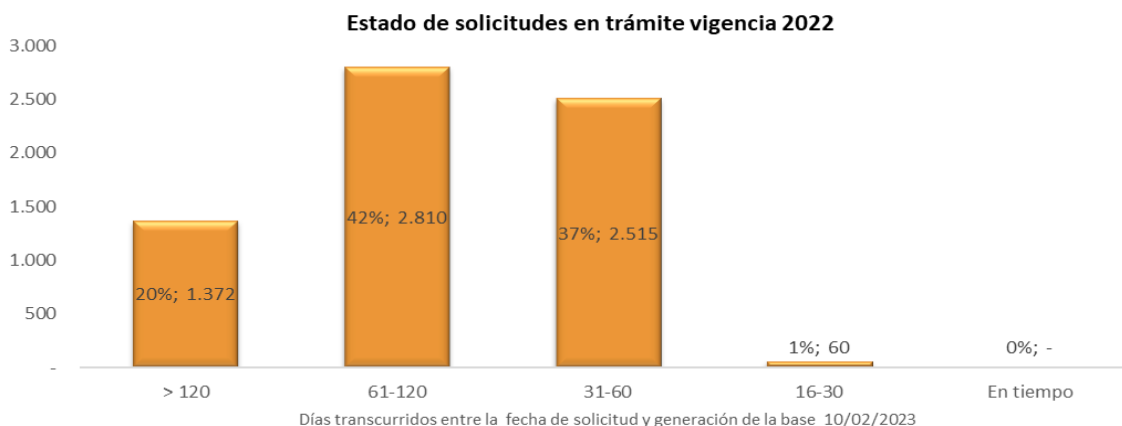


Siguiendo con el análisis de las cifras, la siguiente grafica representa el estado de la gestión del total de las solicitudes con corte a 31 de diciembre de 2022:

Estado de Solicitudes



De los conceptos graficados, la respuesta extemporánea y oportuna se encuentran relacionadas con las solicitudes atendidas por fuera de términos o dentro de los definidos como 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 10 de febrero de 2023:



De la gráfica anterior se puede concluir que del total de las solicitudes que se encuentran en gestión, la totalidad supero los términos para emitir una respuesta oportuna, su distribución es la siguiente; el 1% se encuentran vencidas dentro de la franja de 16 a 30 días, el 37% se encuentra vencido dentro de la franja de 31 a 60 días, el 42% se ubica en la franja de 61 a 120 días de vencido y el restante 20% supera los 120 días de vencimiento, 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 soporte de la calidad de la respuesta a solicitudes, Fiduprevisora aplica la medición a través Net Promoter Score o indicador de la experiencia del cliente; que mide las probabilidades de que los clientes recomienden la empresa y se obtiene por medio de una encuesta con preguntas y bajo la siguiente metodología:

El NPS es la respuesta a una pregunta en una escala del 0 al 10



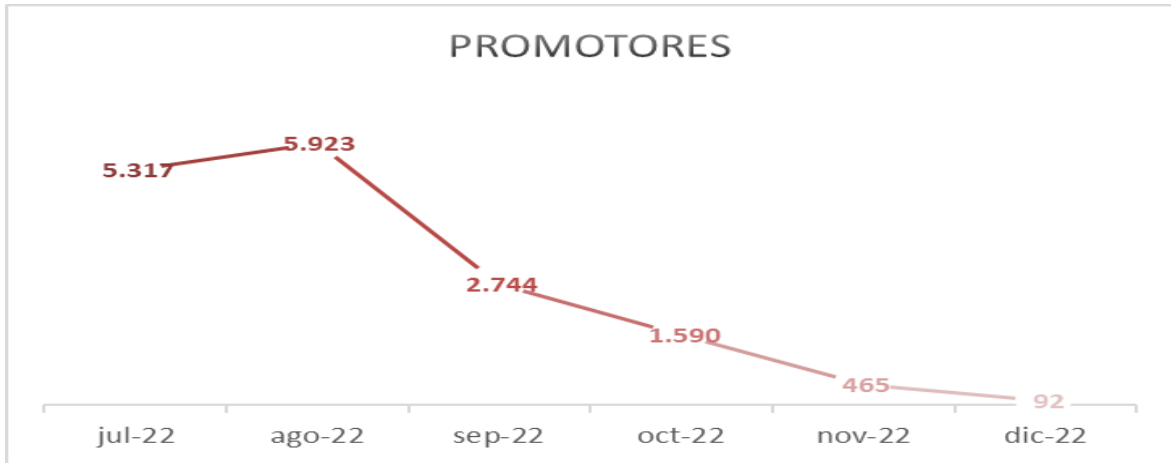
Una vez recopiladas todas las respuestas, se calcula cuántas se tienen en cada una de las siguientes categorías:

- Promotores: clientes que respondieron con una puntuación de 9 o 10.
- Neutros: clientes que respondieron con una puntuación de 7 u 8.

- Detractores: clientes que respondieron con una puntuación de 0 a 6.

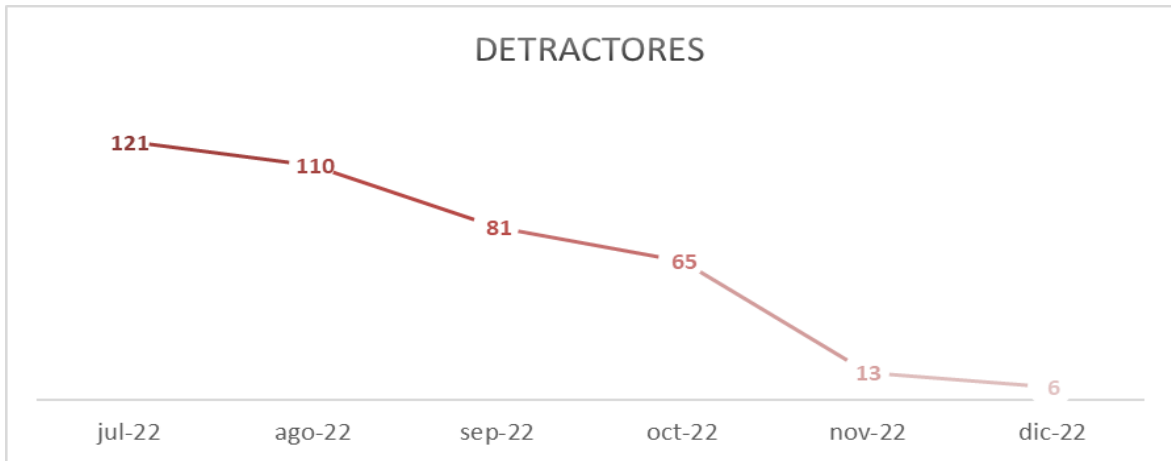
El resultado de los análisis de la medición efectuada por la Gerencia de Servicio al Cliente en el segundo semestre de 2022 se representa por medio de los siguientes gráficos:

Los promotores son clientes satisfechos que recomendarán a la compañía a sus amigos y familiares, basados en su experiencia.



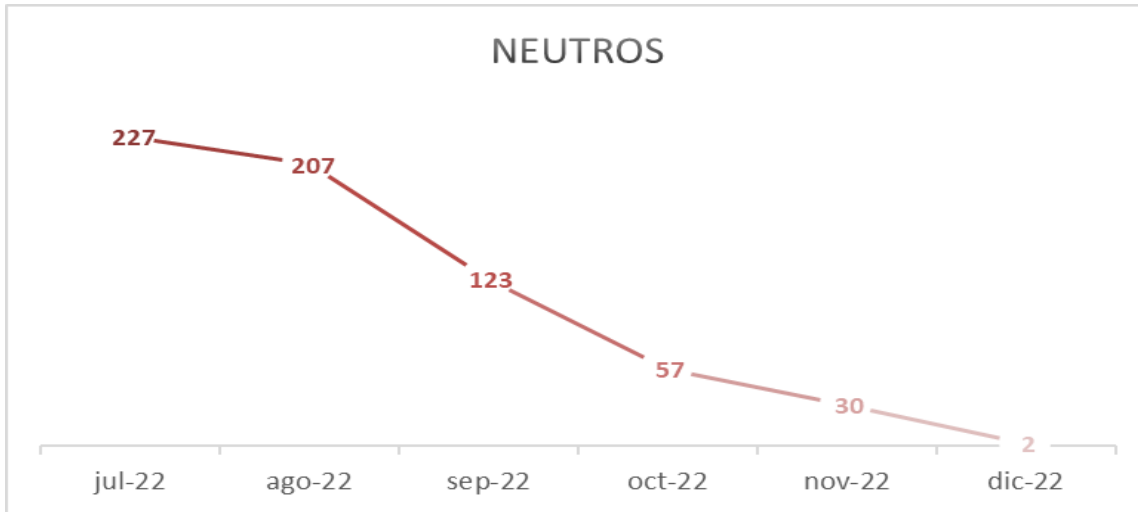
Teniendo como punto de partida los datos graficados, se tiene que el promedio semestral de promotores se ubica en 2.689

Por su lado los detractores son clientes insatisfechos que no solo se podrían perder, sino que también podrían disuadir a posibles nuevos clientes de obtener más información sobre la empresa.



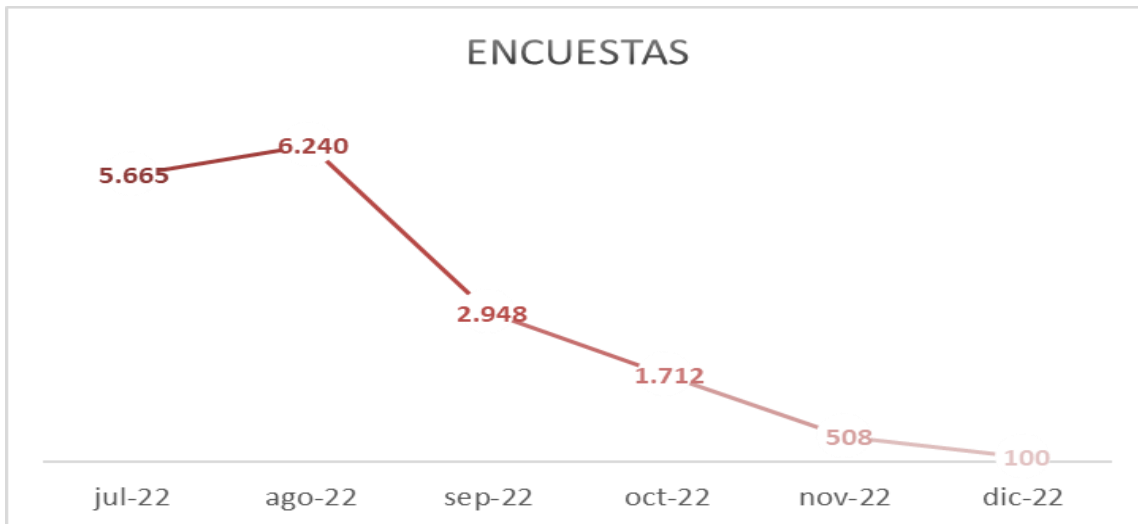
A partir de las cifras del grafico se puede concluir que el promedio semestral de detractores se ubica en 66.

Finalmente están los clientes neutros, los cuales no están sumamente satisfechos, por lo que existe el riesgo de que elijan a un competidor.

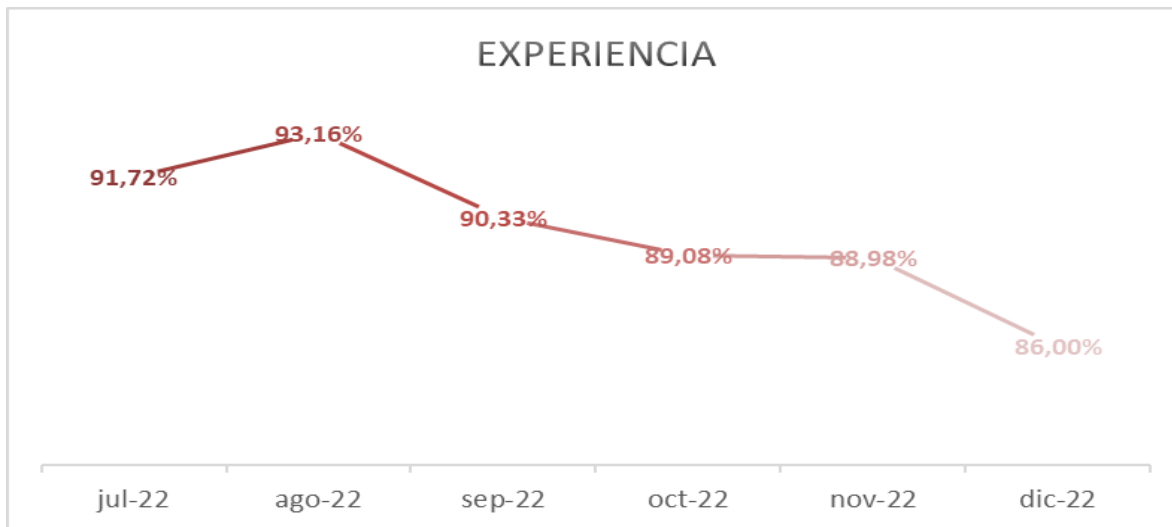


De acuerdo con los datos del grafico se puede concluir que el promedio semestral para los consumidores financieros con calificación nuestra se ubicó en 108.

El nivel total de encuestas realizadas para el semestre se ubicó en 2.862, las mismas distribuidas según gráfica:



Con respecto al indicador Net Promoter Score, cuyo objetivo es conocer la experiencia de los clientes, se evidenció que su promedio para el segundo semestre de la vigencia 2022 se ubicó en 89.8%; sin embargo, es preciso que la entidad enfoque sus esfuerzos en identificar las causas raíz de los usuarios detractores y neutros, esto 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 37.4% de los peticionarios ha interpuesto una única vez su solicitud; el 17.5% 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
34.957	1	34.957	37,4%
8.173	2	16.346	17,5%
2.483	3	7.449	8,0%
908	4	3.632	3,9%
402	5	2.010	2,2%
1	1.184	1.184	1,3%
1	1.186	1.186	1,3%
1	4.948	4.948	5,3%
1	10.055	10.055	10,8%
47.533	79	93.372	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:

Posibles Reincidencias (mayor impacto)			
Grupos	Solicitantes	Radicados	Participación
0	No registra	4.948	5,3%
1	89.999.900	10.055	10,8%
2	10.004.043	1.186	1,3%
3	39.770.755	1.184	1,3%
4	899999061-9	622	0,7%
5	100 desde 435 a 18 reincidencias	6.397	6,9%

Del cuadro anterior es importante considerar que el grupo cero (0) de la tabla, representado por el 5,3% (4.948) del total de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2022, no tienen asociada una cedula para la gestión efectiva de la solicitud.

En la misma línea se observa que el grupo No 1 representado por el 10.8% de las solicitudes que ascienden a 10.055 requerimientos, corresponden a los traslados por competencia realizados por parte del Ministerio de Educación Nacional, dicho en otras palabras; este escenario representa que el sistema recibe en promedio 1.676 traslados por competencia por parte del Ministerio durante un mes, para los grupos siguientes se deja constancia que corresponden a diversas solicitudes radicadas por un mismo apoderado que representa los intereses de varios usuarios financieros; 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 observa que la Gerencia de Servicio al Cliente presenta diferencias en relación con los resultados arrojados por la base de datos que contiene la información, así:

Fuente	Cantidad de quejas y reclamos según Informes	Cantidad de registros según bases para quejas y reclamos	Diferencia
Fiduprevisora	4.872	4.816	56
Defensor del Consumidor Financiero	360	360	0

Al respecto, Auditoría Corporativa formulará las recomendaciones pertinentes a fin de que la entidad implemente los planes de acción respectivos para su remediación.

IV. Planes de mejoramiento

Para concluir, se evidenció que Fiduprevisora se encuentra ejecutando acciones estructurales de carácter tecnológico en el corto, mediano y largo plazo 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:

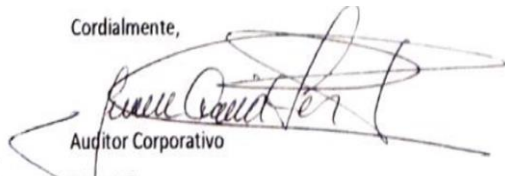
ID Gestión	Elemento Relacionado	Descripción
10913	Información reportada	Al realizar la verificación y cruce de los reportes remitidos al ente de control, se evidenció que se continúan presentando diferencias entre la información reportada en los formatos 378 y 379 y la información contenida en las bases de datos de la entidad, de otro lado y con respecto a la nueva obligación de transmisión mediante Smart Supervisión, se evidencia que el reporte presenta fallas no subsanadas por la entidad desde su entrada en producción, incumpliendo lo dispuesto en el numeral quinto de la circular externa 023 del 21 de octubre de 2021, situación que de no subsanarse, puede generar sanciones por parte del ente de control.
10914	Principio de Trato Justo y Cultura Organizacional	A la fecha de revisión la entidad no ha alineado y actualizado las políticas y procedimientos del sistema a las disposiciones regulatorias relacionadas con el principio de trato justo y Cultura Organizacional (conducta que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas), incluidas en la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título III, Capítulo II, numeral 1.3, modificada por la CE 023 de 2021.
10915	Estructura, tamaño y objeto social	Ausencia de políticas e instrumentalización de lineamientos para el análisis y actualización de la estructura y el tamaño del sistema, acorde a la evolución del objeto social de la entidad, incumpliendo lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título III, Capítulo II, numeral 1.4, modificada por la CE 023 de 2021. Este análisis contribuirá a definir los posibles ajustes que se requieran de acuerdo con las necesidades identificadas en términos de infraestructura, asegurando el cubrimiento desde cada uno de sus elementos (físicos, técnicos y de personal)
10916	Deberes de la estructura organizacional	De la revisión al cumplimiento de los deberes a cargo de los administradores del sistema, se evidencia desactualización de políticas y ausencia de procedimientos documentados que permitan identificar el alcance y los límites de cada nivel de responsabilidad asignado a los órganos de gobierno. Incumpliendo lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título III, Capítulo II, numeral 1.5.4
10581	Formalidades del cronograma de Capacitación	Del proceso de validación a la instrucción de funcionarios se observó que la entidad imparte una capacitación anual, y ha diseñado un cronograma de capacitaciones para la vigencia, sin embargo, no se evidencia que, dentro de las capacitaciones dirigidas a las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, se incluyan los temas de elementos, etapas, visión estratégica, trato justo y protección, aspectos incorporados por la CE 023 de 2021. De otro lado no se observa la actualización de las políticas y procedimientos con respecto a la periodicidad con la que deben ser impartidas las capacitaciones dirigidas a las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, ni respecto a los mecanismos de evaluación de los resultados, necesarios para determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos; incumpliendo lo dispuesto en el literal 1.5.6 contenido en el Capítulo II Título III Parte I de la Circular Externa 029 de 2014, emitida por la SFC. Esta situación actualmente se gestiona desde el hallazgo: (10581), notificado por el área de Auditoría Corporativa, sin embargo, Auditoría adelantará una verificación de calidad a fin de validar su alineación con la causa raíz.
10917	Actualización de la educación financiera	Como resultado de los procedimientos ejecutados se observó que la entidad cuenta con el documento denominado "programa de educación financiera", sin embargo, dada la ausencia de los lineamientos de instrumentalización y ejecución, no se evidencia el cumplimiento de las disposiciones relacionadas de revisión y actualización continua que debe surtir este documento, incumpliendo lo dispuesto en el literal 1.5.7, contenido en el Capítulo II Título III Parte I de la Circular Externa 029 de 2014, emitida por la SFC.
10582	Monitoreo de la información a publicar	Del proceso de revisión a los contenidos de la página web de la entidad, se evidenció que con respecto a la información que la entidad debe suministrar al consumidor financiero, a la fecha no se realiza la publicación de aspectos tales como, conocimiento y prevención de riesgos por el uso de los productos, uso seguro de la tecnología, accesibilidad según perfil del consumidor y las obligaciones de la entidad de cara al usuario financiero, incumpliendo lo dispuesto en el literal 1.5.8, contenido en el Capítulo II Título III Parte I de la Circular Externa 029 de 2014, emitida por la SFC. Esta situación actualmente se gestiona desde el hallazgo: (10582), notificado por el área de Auditoría Corporativa, sin embargo, Auditoría adelantará una verificación de calidad a fin de validar su alineación con la causa raíz.
10918	Atención de quejas DCF	Resultado de la validación al cumplimiento de las disposiciones en materia de Defensoría del Consumidor Financiero, se evidenció que en la página web dentro del menú asignado al Defensor del Consumidor Financiero, se encuentran links desactualizados y deshabilitados; de otro lado se evidenció un total de 53 solicitudes vencidas, 4% corresponden a la vigencia 2020, el 70% al 2021 y el restante 26% corresponde a la vigencia en curso, incumpliendo los términos dispuestos en el artículo 14, título II Cap. I, contenidos en la ley 1755 de 2015
10919	Indicadores	Con respecto al proceso de medición, se observaron indicadores no documentados incluidos dentro de la información para toma de decisiones que se presenta en las sesiones de comité SAC, aspectos que representan un incumplimiento a las formalidades que se deben observar, de acuerdo con lo establecido en la guía para la elaboración de indicadores con código. IN-PLA-01-005, versión 1. Por otra parte, no se evidencia la definición de los indicadores prospectivos de que trata el literal 1.6.4.2 contenido en el Capítulo II Título III Parte I de la Circular Externa 029 de 2014, emitida por la SFC. Estos aspectos generan ausencia de elementos necesarios para el análisis e interpretación de los resultados para la toma de acción dentro del sistema.

ID Gestión	Elemento Relacionado	Descripción
10585	Ejecución de etapas	Como resultado de los procedimientos ejecutados, se evidenció que a la fecha el sistema se sigue viendo afectado en términos de oportunidad en la respuesta, debilidades en bases, incumplimientos ante el Defensor del Consumidor Financiero, rezagos en la medición de indicadores y desactualización documental, en virtud de lo expuesto y ante la ausencia de políticas que definan actividades claves e instrumentalicen la ejecución de los procedimientos que guíen el cumplimiento de las disposiciones normativas tanto internas como externas, se notifica el incumplimiento de lo dispuesto del literal 1.6 contenido en el Capítulo II Título III Parte I de la Circular Externa 029 de 2014, emitida por la SFC. Esta situación actualmente se gestiona desde el hallazgo: (10585), notificado por el área de Auditoría Corporativa, sin embargo, Auditoría adelantará una verificación de calidad a fin de validar su alineación con la causa raíz.
10678	Atención de calidad	Del proceso de validación de una muestra de 38 solicitudes cuyo objetivo fue el de verificar la calidad, oportunidad, correcta clasificación y análisis de causas que originan los requerimientos en sus diferentes tipologías, se evidenció que para todos los criterios evaluados existen incumplimientos y debilidades que podrían representar sanciones para la entidad. Adicionalmente, se deja constancia que, aunque se presenta análisis de identificación de reincidencias, no sobre todas se toma acción. Esta situación actualmente se gestiona desde dos hallazgos: (9886 y el 10678), notificados por el área de Auditoría Corporativa, sin embargo, Auditoría adelantará una verificación de calidad a fin de validar su alineación con la causa raíz.

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 65% sobre el total de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022, en el mismo sentido se evidenció que se encuentran en curso el proyecto para la implementación de un sistema de gestión electrónica de documentos de archivo, el cual permitiera subsanar varias de las debilidades que presenta el sistema con respecto a la integridad de las bases de datos, de otro lado 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.

Cordialmente,



Auditor Corporativo

JUAN DAVID LEMUS PACHECO

“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.