

**VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
DEL PRIMERO DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
AUDITORÍA CORPORATIVA**

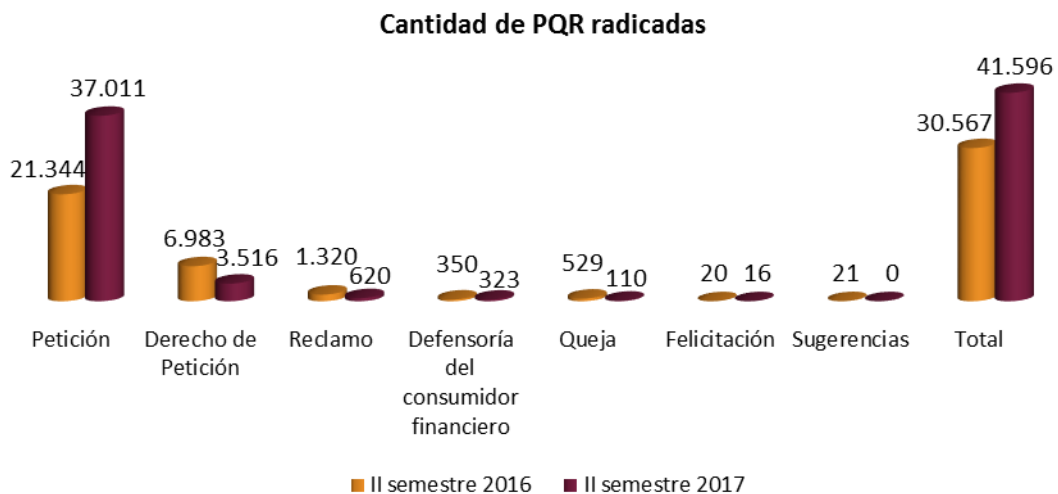
Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, Auditoría Corporativa realizó la verificación a la atención de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentadas a Fiduprevisora durante el segundo semestre de 2017.

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 Quejas y Reclamos*.

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 de *Gestión Quejas y Reclamos* y de *Servicio al Cliente* emitidos trimestralmente, los *Boletines Fiduprevisora SOMOS* y fue seleccionada una muestra de 28 PQR (6 derechos de petición, 8 peticiones, 4 quejas, 5 reclamos y 5 PQR radicadas al Defensor del Consumidor Financiero).

I. Análisis estadístico de PQR

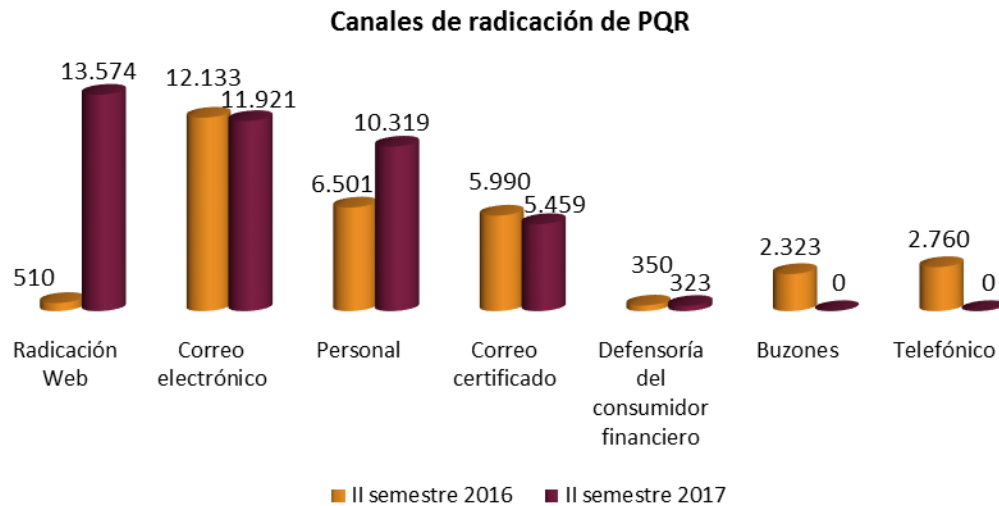
De acuerdo con los datos arrojados por los aplicativos Orfeo y Orión, durante el segundo semestre de 2017 en Fiduprevisora se recibieron 41.596 PQR frente a 30.567 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, generando un incremento del 36%. Las PQR han sido clasificadas en peticiones, derechos de petición, reclamos, defensoría del consumidor financiero, quejas, felicitaciones y sugerencias, así:



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Como se observa en el gráfico anterior, se presentó un incremento del 36% de las PQR en el segundo semestre de 2017 en comparación al mismo periodo del 2016; sin embargo, la única tipología de PQR que incrementó fue la petición, con una variación del 73,4%.

En cuanto al comportamiento de radicación de PQR a través de los canales que Fiduprevisora ha dispuesto para tal fin, se observa que el canal más usado fue el de radicación Web, a través del cual se recibieron de 510 a 13.574 PQR de un periodo a otro, como se presenta a continuación:

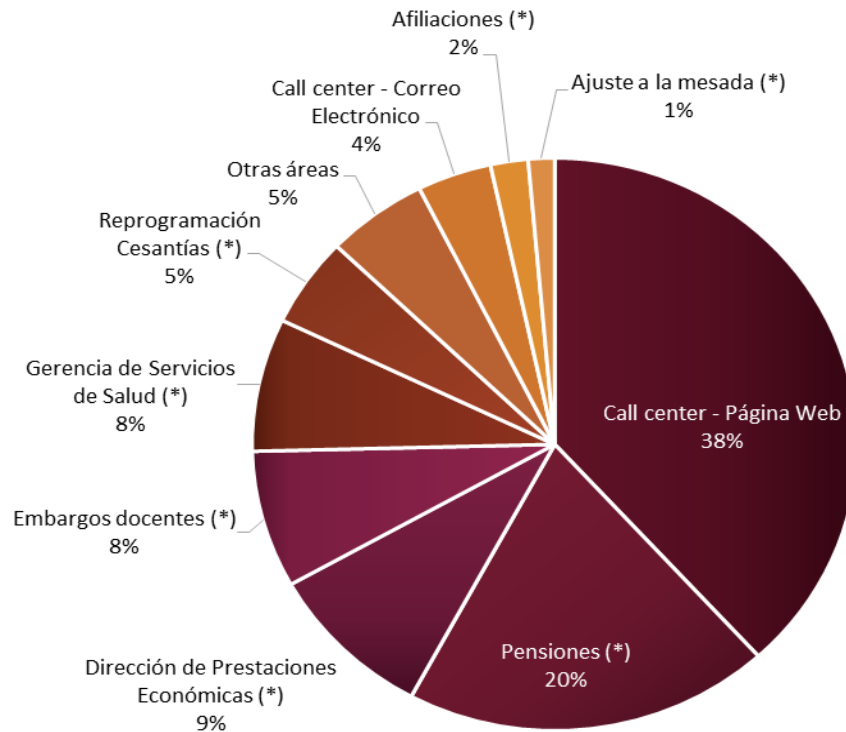


De igual manera, la radicación de PQR de manera presencial incrementó el 58,7%. Situación que es coherente con la información divulgada en los *Boletines Fiduprevisora SOMOS* y en los informes de *Servicio al Cliente*, como consecuencia del fortalecimiento de los modelos de atención para los nuevos centros de atención al usuario (CAU) y la ejecución de la Gira Aprendiéndote, donde de julio a septiembre de 2017, Fiduprevisora llevó una oficina móvil durante tres días a puntos estratégicos de las ciudades de Riohacha, Bucaramanga, Bogotá, Villavicencio, Ibagué, Pereira, Cali, Popayán, Medellín, Montería, Cartagena, Barranquilla y Santa Marta, con el propósito de atender de manera personal los requerimientos de los docentes afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio (Fomag).

En contraste, la radicación de PQR en los canales de correo electrónico, correo certificado y defensoría del consumidor financiero disminuyó entre el 1,7% y el 8,9%, y no se radicaron PQR a través de buzones o contacto telefónico durante el segundo semestre de 2017.

En lo que respecta a las áreas con mayor número de PQR radicadas, se resalta que el 42,2% de las PQR del segundo semestre de 2017 fueron atendidas por el call center, por lo que no requirieron escalamiento a nivel interno, y el 52,3% 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 la solicitud de certificados, registros de página Web, reprogramaciones, mesada pensional, derechos de petición de docentes, retiro de la base de Fosyga, solicitudes de información, actualizaciones de datos e intereses de cesantías, las cuales están relacionadas con la atención a los usuarios del Fomag, a saber:

PQR más frecuentes	II semestre 2017	% Participación
Certificados	9.158	22,0%
Comprobantes de nómina	4.628	50,5%
Cesantías pagas	1.944	21,2%
Escolaridad	1.420	15,5%
Otros	1.166	12,7%
Registro Página Web	8.988	21,6%
Respuesta inmediata	4.856	54,0%
Correo sin datos básicos	2.560	28,5%
Otros	1.572	17,5%
Reprogramación	5.647	13,6%
Cesantías parciales	1.843	32,6%
Pensión	1.363	24,1%
Cesantías definitivas	1.292	22,9%
Intereses a las cesantías	1.016	18,0%
Otros	133	2,4%

PQR más frecuentes	II semestre 2017	% Participación
Mesada Pensional	5.216	12,5%
Devolución aportes de Ley	1.200	23,0%
Descuentos cooperativas o libranzas	1.196	22,9%
Traslado sitio de pago	1.121	21,5%
Apertura de cuenta	537	10,3%
Embargos	478	9,2%
Otros	684	13,1%
Derechos de Petición Docentes	2.896	7,0%
Retiro Base de Datos Fosyga	1.758	4,2%
Solicitud de Información	1.304	3,1%
Gerencia de Servicios de Salud	883	67,7%
Ingresos y Recaudos	289	22,2%
Otros	132	10,1%
Actualización de Datos	939	2,3%
Intereses a las Cesantías	837	2,0%
Verificación en la liquidación	364	43,5%
Certificado de pago	222	26,5%
Extracto de intereses	157	18,8%
Otros	94	11,2%
Otros	4.853	11,7%
Total	41.596	100%

Es de resaltar que, de acuerdo con el *Reporte de Estado de Trámite por Área* emitido por el Sistema Orfeo, al 30 de diciembre de 2017 Fiduprevisora tenía 367 PQR activas, de las cuales 300 se encontraban en tiempo, 67 próximos a vencer (a menos de 10 días de vencimiento) y cero vencidas de la siguiente manera:

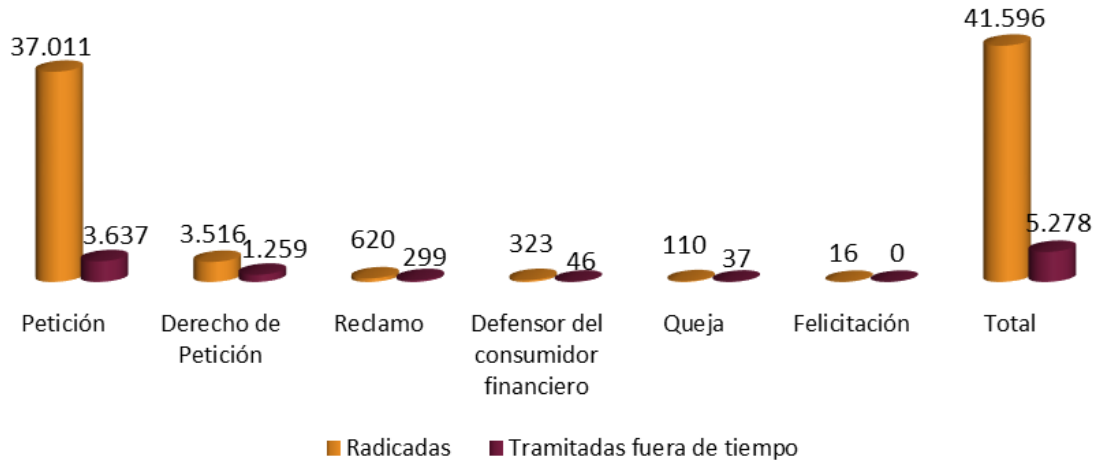
Estado de PQR al 30 de diciembre de 2017				
Área	En tiempo	Próximos a vencer	Vencidos	Total
Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente	124	40	0	164
Pensiones	109	5	0	114
Gerencia de Servicios de Salud	64	21	0	85
Dirección de Prestaciones Económicas	2	1	0	3
Gerencia Administrativa	1	0	0	1
Total	300	67	0	367

Al respecto y de acuerdo con las Actas del Comité SAC, el resultado de cero PQR vencidas fue producto de la implementación del *Plan de Depuración de PQR*, liderado por el área de Servicio al Cliente con el apoyo de la Vicepresidencia del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio, cuyo objetivo consistió en dar trámite a las PQR vencidas para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con el Ministerio de Educación Nacional.

II. Calidad de las respuestas emitidas

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

PQR tramitadas fuera de tiempo



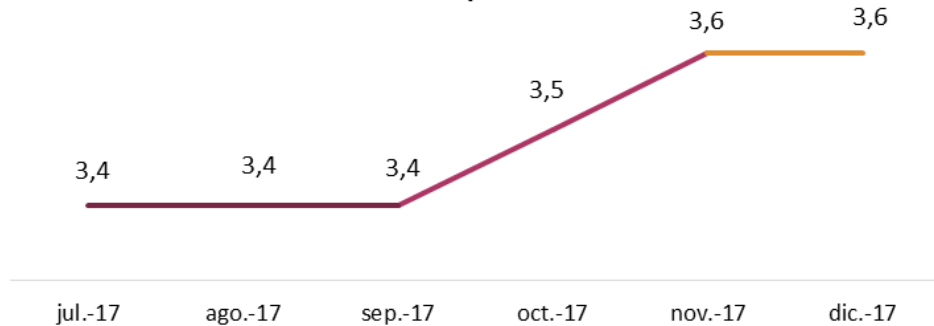
Por consiguiente, el 12,7% de las PQR radicadas a Fiduprevisora en el segundo semestre de 2017 fueron tramitadas después de 15 días hábiles. Los reclamos, los derechos de petición y las quejas son las tipologías de PQR que presentan mayor cantidad de trámites fuera de términos; y por el contrario, la petición es la tipología de menor cantidad.

Esta situación podría dar lugar a requerimientos y/o sanciones por incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQR; por lo tanto, el líder del proceso de Servicio al Cliente y Comunicaciones ha diseñado el siguiente plan de acción: *“se incluirá como parte de los aspectos a evaluar en el Comité SAC el comportamiento de las estadísticas e indicadores de oportunidad en la respuesta a las PQR, a fin de establecer y orientar los recursos que se requieran para el cumplimiento de los tiempos de gestión”*.

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 bases de datos del aplicativo Orfeo, en donde el peticionario califica de 1 a 5 su satisfacción, siendo 5 satisfecho y 1 insatisfecho.

En línea con lo anterior, al analizar los resultados de la medición efectuada en el segundo semestre de 2017, se observa el incremento en los resultados de las evaluaciones de satisfacción y calidad de las respuestas; donde para el periodo de análisis, el rango promedio de calificación fue del 3.5, de acuerdo con la siguiente gráfica:

Resultados de las evaluaciones de satisfacción y calidad de las respuestas



Al respecto, Auditoría Corporativa realizó el siguiente análisis de PQR radicadas por peticionario durante el segundo semestre de 2017:

Cantidad de peticionarios	24.989
Cantidad de PQR radicadas	41.596
Cantidad promedio de PQR radicadas por peticionario	1,66

Cantidad de peticionarios	24.989	% participación
Con 1 PQR radicada	18.687	74,8%
Con 2 y 5 PQR radicadas	5.866	23,5%
Con más de 5 PQR radicadas	436	1,7%

Asimismo y conforme a lo previamente mencionado, a la muestra de PQR Auditoría Corporativa evaluó la calidad de la respuesta dada al peticionario y observó que en 3 de 23 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.”

Con el objetivo de subsanar dicha situación, el líder del proceso de Servicio al Cliente y Comunicaciones ha diseñado el siguiente plan de acción:

- *“Considerando los lineamientos normativos, se definirá dentro de la documentación de gestión de PQR el procedimiento a seguir en los casos que requieran tiempo adicional para su gestión y los mecanismos a implementar para su seguimiento y control”.*
- *“Se solicitará al proveedor de ORFEO la inclusión de un estado adicional para la gestión de PQR, que facilite el seguimiento y control de los casos respecto a los cuales se solicita tiempo de gestión adicional al consumidor financiero.”.*

III. Información publicada al ciudadano

Fiduprevisora publica en su página Web, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información, los *Informes de Gestión Quejas y Reclamos* 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 observaron las siguientes diferencias:

Medio de recepción de las quejas y reclamos	Informe de Gestión Quejas y Reclamos III y IV Trimestre 2017	Base de datos Segundo semestre de 2017	Diferencia
Correspondencia PQR Orfeo	767	730	37
Defensoría del Consumidor Financiero	322	323	-1
Total	1.089	1.053	36

Igualmente, observamos que la página web de la Entidad no cuenta con la totalidad de los centros de atención presencial a consumidores financieros definidos en el numeral 8.3.2 del Manual de SAC. Es por esto que, el líder del proceso de Servicio al Cliente y Comunicaciones ha diseñado las siguientes acciones:

- *Se definirá e implementará un mecanismo de control para la verificación de las bases de datos de PQR utilizadas en la generación de reportes e indicadores de gestión internos y externos.*
- *Se adelantarán mesas de trabajo con el proveedor del aplicativo Orfeo con el propósito de verificar la integridad de la data generada del sistema en diferentes momentos. En caso de identificar fallas en el aplicativo, se definirán e implementarán las acciones que se requieran.*
- *Se solicitará al área encargada la actualización y publicación en la página Web de la localización de centros de atención presencial consumidores financieros, como C.A.U y C.R.I.*

Para concluir, se evidenció que Fiduprevisora ha ejecutado 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.

ÁLVARO MAURICIO CORTÉS CASTRO AUDITOR CORPORATIVO (E)

"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.