

<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha: 04/11/2008</b>		
<b>Página 1 de 2</b>		

<b>FECHA:</b>	29 mayo 2015	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	M5-1 ATENCIÓN AL CLIENTE
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Jorge Antonio Giraldo Restrepo	<b>AUDITADOS:</b>	Jorge Antonio Giraldo Restrepo
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Constanza Cristina Díaz Romero	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Constanza Cristina Díaz Romero

### 1. OBJETIVO:

Evaluar los niveles de planeación, documentación, aplicación y eficacia del proceso, de acuerdo con los requisitos de NTCGP1000, ISO 9001 y MECI 1000 aplicables.

### 2. ALCANCE

Proceso completo y los procedimientos de:


M5-1-01 Atención Virtual  
M5-1-02 Atención personalizada  
M5-1-04 Atención escrita  
M5-1-05 Atención Contact Center  
M5-1-06 Defensor del consumidor financiero  
M5-1-08 Atención a grandes clientes  
M5-1-09 Atención PBX  
M5-1-10 Revisión Factura contrato atención al usuario  
M5-1-11 Actualización de contenidos del sitio web

### 3. FORTALEZAS

- Se observa un mejoramiento continuo en la ejecución de las actividades de los procedimientos del proceso, desarrollados en la dependencia auditada.
- El modelo de atención, incorpora y hace responsable de la atención del Cliente, a todas las áreas de la entidad, para dar respuesta de fondo a las PQR que ingresan por los diferentes canales, con la herramienta "Matriz de escalonamiento", la cual es actualizada permanentemente.
- Se desarrolla seguimiento mensual a los plazos establecidos por ley, lo que hace posible identificar la trazabilidad y el cumplimiento que se le dé a las respuestas.
- La incorporación del plan de acción para la mejora del servicio al clientes (Plan Exceler), con la gestión de riesgo operativo, facilita la identificación de los riesgos de ésta área .

### 4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Versión 6.0 (Enero 2015), en su numeral 2.3.2 Componente de Diálogo / "Contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias", declara que "ICETEX pone a disposición de los beneficiarios y potenciales usuarios los siguientes canales de atención para recibir y canalizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias" Pág. 21. En este proceso no se identificó el manejo que se le da a las **Denuncias**. Lo anterior en cumplimiento a lo señalado normativamente por el Estatuto

<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha: 04/11/2008</b>		
<b>Página 2 de 2</b>		

Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) en su artículo 76, para la lucha contra la corrupción. (NTCGP1000: 8.5 / MECI 1000: Sistema de Información)

## **5. NO CONFORMIDADES**

N.A

## **6. CONCLUSIÓN**

El proceso cumple con los requisitos de la norma, y el ciclo de mejora en sus actividades diarias y descritas en la caracterización de proceso.

En el seguimiento y medición del proceso (indicadores y riesgos), se observó eficacia, eficiencia y efectividad

CONSTANZA CRISTINA DIAZ ROMERO

**Firma Auditor**