

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

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

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

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