

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

<b>FECHA:</b>	16/05/2016	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	<b>GESTION DEL SERVICIO</b> Atencion del Cliente
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Jefe oficina Comercial y Mercadeo: Luz Marina Carreño	<b>AUDITADOS:</b>	Funcionarios del Área
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Jorge Orlando Murcia	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Cesar Augusto Rodriguez

### 1. OBJETIVO

Evaluar la conformidad del sistema de gestión de calidad con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009 y con los requisitos establecidos por la organización y determinar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

### 2. ALCANCE:

La auditoría contempla los siguientes procedimientos:

M5-1-06	Defensoría del consumidor financiero
M5-1-08	Atención a Grandes Clientes
M5-1-10	Revisión factura contrato atención al usuario
M5-1-11	Actualización de contenidos del sitio web
M5-1-12	Atención de quejas y reclamos
M5-1-13	Exención de impuestos
M5-1-14	Atención a través de redes sociales
M5-1-15	Atención Back Office
M5-1-16	Atención Front Office

### 3. FORTALEZAS

Se demostró una muy buena disposición para atender la auditoria y demostrar el cumplimiento e implementación del Sistema de gestión de calidad de la entidad por parte de los funcionarios del área.

- **Liderazgo y Compromiso por parte de la Jefe oficina Comercial y Mercadeo**
- **Disposición y Compromiso del grupo humano que integra el proceso**
- **Se mostró conocimiento, disciplina, seguimiento y control del proceso.**
- **El Outsourcing de atención al cliente**
- **Las herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad frente al cliente**
- **El portal de la entidad en la WEB**
- **La asesora virtual camila con toda la tecnología y respaldo presentada.**

### 4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se Observa que la caracterización de procesos se puede mejorar, ya que las actividades del proceso son referenciadas de manera general, y no se evidencia que se alinean con las actividades mencionadas en los procedimientos, independientemente de que las actividades se ejecuten por parte de funcionarios de la entidad o por terceros (Outsourcing)

Código:	<b>GUÍA (NOMBRE)</b>	
Versión:		
Fecha:		
Página 2 de 2		

- Se Observa que las entradas y salidas de la caracterización, si bien muestran una interacción con los procesos del sistema, no tienen correspondencia específica con las actividades realizadas.
- Se Observa que se hace seguimiento a los procesos a través de indicadores operativos del proceso, los cuales se grafican y documentan en un cuadro de control, pero no se está dejando evidencia del análisis de los resultados obtenidos en cada periodo y su tendencia en el tiempo.
- Se Observa que para los indicadores planteados se han definidos metas, algunas de las cuales y dadas las circunstancias puntuales del proceso, la entidad y sus restricciones, están lejos de ser cumplidas o alcanzadas. Se debería revisar dichas metas y ajustarlas a la realidad de la gestión, siempre y cuando no contravengan los requisitos aplicables a la entidad y el proceso, para facilitar su gestión.
- Se Observa que aun que se tiene documentación del sistema expresada en sus procedimientos de gestión, al interior de estos y a través del proceso de auditoría que su descripción es general y no asegura que las actividades se puedan ejecutar adecuadamente por los funcionarios asignados, cuando se presente rotación de personal u otra circunstancia. Se deberían revisar y mejorar la profundidad en la descripción de las actividades según se considere pertinente.
- Se Observa que en relación con las acciones correctivas, planteadas por el área frente a la NC Menor planteada por el ente certificador ICONTEC, estas se están ejecutando por parte de las áreas operativas involucradas, pero que aún el número de PQRS retrasadas en cuenta a sus respuesta es muy alto. Se debería documentar los seguimientos que se hacen a cada área de manera que se cierren las acciones planteadas, según los términos establecidos antes de que el ente certificador realice su próximo seguimiento.
- Se Observa que la entidad está en proceso de cambio del Outsourcing de servicio al cliente. Se considera pertinente plantear el control de los procedimientos propios del Outsourcing y que hacen parte de la prestación del servicio, como un mecanismo para asegurar la calidad de los servicios prestados.

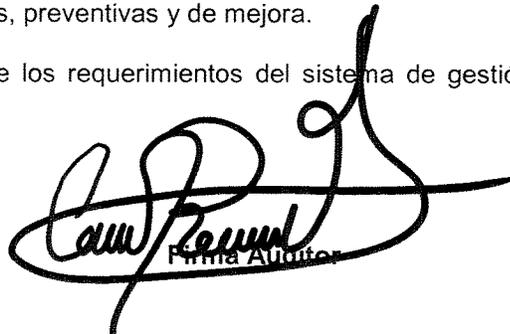
## 5. NO CONFORMIDADES

No se Reportaron

## 6. CONCLUSIÓN

El Area en general demostró el cumplimiento de las actividades documentadas en sus procedimientos, pero dado los volúmenes de requerimientos y novedades con los clientes aun se presentan situaciones que requieren de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Se evidencio el cumplimiento de los requerimientos del sistema de gestión frente a los requisitos de las normas de referencia.

  
 Firma Auditor