

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA	
Versión: 1		
Fecha: 04/11/2008		
Página 1 de 3		

FECHA:	24 de Mayo de 2017	PROCESO AUDITADO:	Atención del cliente
LIDER DEL PROCESO:	Luz Maribel Valdez Rodríguez (durante al auditoría, líder del proceso no se encontraba)	AUDITADOS:	Luz Maribel Valdez Rodríguez Tatiana Quiñonez Arias Diana Paola Arteaga Rojas Ana María Muñoz Bernal Jhon Sanchez Cristian Bonilla Correa Luz Helena Forero Yojana Castro
AUDITOR LÍDER:	Diana Paola Tocora	EQUIPO AUDITOR:	Olga Yanneth Bernal Romero

1. OBJETIVO:

Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de acuerdo a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2008 – GP 1000, así como los requisitos definidos en el sistema de gestión de calidad

2. ALCANCE

Los procedimientos asociados al proceso, con las limitaciones indicadas desde el plan de auditoria.

3. FORTALEZAS

El proceso cuenta con herramientas de seguimiento y control en tiempo real, que le permitiría la toma de decisiones y reacción oportuna a cualquier desviación.

Claramente se observa que es un proceso que depende de las demás áreas, dependencias y procesos y fundamentados de la gran competencia que tienen la entidad su gestión de mejoramientos puede ser potencializada aún más.

4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Asegurar la existencia con precisión del registro o soporte de las validaciones a las hojas de vida de los funcionarios que hacen parte del contrato con el proveedor Outsourcing según lo determinado por el anexo técnico del mismo.
- Cuando se tiene una meta de cumplimiento, éste es el parámetro sobre el cual mide y reacciona el proceso ante una desviación por corrección o acción correctiva y al tener permisividad en rango de cumplimiento de la misma se percibe que se está redefiniendo la meta, por lo cual es conveniente que se revise a partir de qué valor se reacciona, teniendo en consideración el impacto en cantidad de casos o solicitudes de clientes que atiende el proceso.
- Durante el tiempo de auditoría se solicitó del incumplimiento de las quejas reportadas a la Superfinanciera en el primer trimestre de 2017 pero no se logró observar la tipología, los

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA	
Versión: 1		
Fecha: 04/11/2008		
Página 2 de 3		

auditados indican tenerlo sin embargo no se presentó. Bajo el beneficio de la duda que le concede el auditor al auditado en conveniente que se revise este aspecto y en especial que se cuente con la debida reacción ante las causas de las quejas reportadas. En caso de no tenerlo es preciso que se trate la presente observación como un hallazgo de incumplimiento.


5. NO CONFORMIDADES

Se generan dos no conformidades:

Es preciso indicar que los hallazgos del proceso pueden conllevar a la entidad a tener dificultades en la sostenibilidad de su certificación GP1000/ISO 9001 con su correspondiente ente certificador, toda vez que tiene gran impacto en el desempeño del sistema de gestión la calidad; por lo mismo es importante que se genere un adecuado análisis de causas el plan de acción mejorando de dichas situaciones, e incluso que se determine el nivel de participación de otros procesos o dependencias en pro de los mejores resultados.

1. No se evidencia en el Proceso de Atención al cliente, que utilice las mediciones realizadas con fines de análisis y mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los resultados de seguimiento y medición en los siguientes casos:
 - a. Se observó los resultados del año 2017 del indicador Solución en el primer contacto (proviene del Outsourcing), con una meta de atención del 95% pero en enero se llegó al 90%, febrero 89%, marzo 87% y abril 88%, según lo visto mensualmente se reciben más de 140.000 casos de atención, no se cumple la meta, no se registra análisis de los resultados en el formato F31 y solo se tiene previsto un descuento económico para el proveedor del 1% de la factura desde el contrato.
 - b. Del desempeño visto por la entidad para el indicador solución en el primer contacto, entre agosto y diciembre de 2016 en atención al cliente, se generó un plan de mejoramiento en el registro F181, cuyo análisis de las causas determinaba el desarrollo de un nuevo Estado detallado de cuenta del beneficiario tratando de mitigar el 16% de las causas de incumplimiento del indicador pero el plan de acción esta para implementar a partir del 1 de septiembre de 2017, lo cual no tiene coherencia que se defina un plan de trabajo producto de un análisis de datos para reaccionar o mejorar a partir de 10 meses después de su determinación y recopilación de datos, cuando en marzo el nivel de casos con la misma causa es del 20% es decir viene incrementando las deficiencias y el nivel de incumplimiento por falta de reacción.
 - c. Del indicador de eficiencia del servicio: que determina el número de solicitudes de quejas y reclamos pendientes de respuesta con más de 15 días hábiles de radicación, se observa que no se cumple las metas esperadas de “no ser mayor al 15%”, los datos observados son:
 - Enero 2017 resultado 40% = 9.475 casos pendientes de respuesta de 23.429.
 - Febrero 2017 resultado 43% = 6.981 casos pendientes de respuesta de 16.384.
 - Marzo 2017 resultado 45% = 4.448 casos pendientes de respuesta de 9.979
No fue posible durante el tiempo de auditoría observa el análisis realizado por la entidad en cuanto a la tipología de causas, plan de trabajo y análisis.

Lo anterior incumple lo determinado en el requisito 8.4 análisis de datos de las normas **GP1000/ISO 9001**.

Código: F92	INFORME DE AUDITORIA	
Versión: 1		
Fecha: 04/11/2008		
Página 3 de 3		

2. Se evidencia que el método de seguimiento a las medidas de control de riesgos no es apropiado y no demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados, lo anterior se observó con la aplicación del control C38 “Seguimiento periódico con las áreas misionales y el proveedor de atención a los usuarios”, correspondiente al riesgo R54 “Incumplimiento del nivel de servicio por parte del Outsourcing”, toda vez que a pesar que el proceso de atención al cliente envía correos mensuales a los procesos misionales o dependencias de los casos represados por incumplimiento en los tiempos pactados, no se ha obtenido el resultado esperados es decir: **evitar la materialización del riesgo; de igual forma** no se observó acciones correctivas al respecto. Lo anterior incumple lo indicado en el requisito 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

Nota: Del presente hallazgo se derivan tres no conformidades a los procesos o dependencias con mayor represamiento de casos por incumplimiento en los tiempos de respuesta, considerando los procedimientos internos de la entidad.

6. CONCLUSIÓN

Siendo un proceso de gran importancia por ser el punto de ingreso a la entidad y la imagen misma de su gestión interna, requiere acompañamiento para optimizar sus resultados en el marco del sistema de gestión potencializando sus fortalezas.

Se recomienda procesos de auditoria interna con la periodicidad indicada por la entidad de al menos 8 horas de duración.



Firma Auditor