INFORME DE DETERMINACIÓN DE CONCLUSIONES AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

PROCESO DE ATENCIÓN A BENEFICIARIOS Y/O CIUDANADOS

Fecha: 06 de Noviembre de 2026

Auditor Líder: Nair Estefani Murillo Zamora – Profesional Especializado Grado 03

Auditor: Yesenia Marcela Ospina Alvarado - Contratista

Líder del Proceso: Heidy Viviana López Uribe – Jefe de Oficina Comercial y Mercadeo

Colaboradores que atendieron la auditoría: Luz Yanira Salamanca Martínez , Carlos Eduardo Monterrosa, Libia Esperanza Fonseca, Luz Marina Carreno.

Tipo de auditoría: Auditoría programada

MACROPROCESO	Gestión del Servicio
PROCESO	Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, con el fin de validar la capacidad, la eficiencia y la eficacia del proceso para dar cumplimiento a los objetivos definidos, los requisitos legales y las políticas establecidas por la Entidad.
ALCANCE	Desde la recepción y registro de solicitudes, PQRSDF y demás requerimientos a través de los canales de atención definidos, hasta la emisión, seguimiento y cierre de las respuestas correspondientes. Incluye la gestión de PQRSDF, la atención a Instituciones de Educación Superior, las solicitudes del Defensor del Consumidor Financiero, la actualización de datos, el seguimiento a indicadores, la gestión de riesgos y las acciones de mejora del proceso, para la vigencia 2026.
METODOLOGÍA	La metodología se realiza bajo la revisión de documentos, resultados de auditorías anteriores, evaluación frente a los criterios de la auditoría, muestreo aleatorio apropiado, revisión de indicadores de gestión y Acciones correctivas y de mejora, entrevistas con los funcionarios auditados, análisis de datos y observaciones encontradas durante el proceso auditor.
CRITERIOS	**Normas aplicables** • ISO 9001:2015 — Gestión de Calidad **Información Documentada del Proceso:** M5-1 Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos Versión 22 M44 Manual de Gestión de la Experiencia y Satisfacción del Usuario Versión 1 M5-1-24 Gestión de encuestas de medición Versión 1 M5-1-23 Actualización de datos Versión 2 M5-1-22 Brief Versión 2 M5-1-08 Atención Canal IES Versión 8 M5-1-21 Planificación y Gestión Operativa para la Atención al Usuario Versión 4 M5-1-20 Respuesta a Reclamaciones sobre Información y/o actualización reportes centrales de riesgo Versión 1

	Los demás. En el fundamento de la Norma técnica ISO 9001:2015, se auditarán todos los numerales de la Norma, exceptuando los que actualmente no aplican a la Entidad por su naturaleza operativa como son 7.1.5.2 y 8.3.

ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO AUDITOR

- El proceso de auditoría dio inicio el 23 de octubre de 2026 con una reunión de apertura realizada de manera presencial. Durante este encuentro inicial, correspondiente al ejercicio de auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad al proceso, se presentó a la líder del proceso, a su equipo de trabajo, al equipo auditor, así como el plan de auditoría a desarrollar.

- Se realizaron entrevistas a los colaboradores del proceso para verificar el cumplimiento de los requisitos normativos y procedimentales los días 26,27,29,30 de octubre y 03 y 04 de noviembre vía Teams.

- Durante la reunión de apertura se informó que, durante la misma vigencia, al proceso le fue realizada una auditoría al Sistema de Control Interno en la que se evaluaron las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), incluyendo el cumplimiento de los tiempos de respuesta. En consideración a la cobertura de dicha evaluación y con el fin de evitar duplicidad en los procedimientos de auditoría, este aspecto no fue incluido dentro del alcance de la presente auditoría.

DESARROLLO DEL PROCESO AUDITOR

En cumplimiento del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad y de los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, se realizó la auditoría interna al proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos, con el fin de evaluar la conformidad y eficacia de las actividades desarrolladas frente a los requisitos normativos, procedimentales e institucionales definidos por la Entidad.

La auditoría se desarrolló entre el 23 de octubre al 06 de Noviembre de 2026, iniciando con reunión de apertura presencial donde se presentó el alcance, metodología y plan de trabajo. Posteriormente, se realizaron entrevistas, revisión documental y validación de evidencias para verificar la aplicación de los programas, procedimientos, controles y lineamientos establecidos para el proceso.

Con base en la documentación asociada al proceso, se tomó como referencia el inventario documental vigente los cuales sirvieron como marco de referencia para el desarrollo de la auditoría.

Cuenta de Código.	Etiquetas de columna								
Etiquetas de fila	Caracterización	Formato	Guía	Instructivo	Manual	Normatividad	Procedimiento	Protocolo	Total general
Atención a beneficiarios y/o ciudadanos		1	4	8	4	2	1	9	4	33
Total general		**1**	**4**	**8**	**4**	**2**	**1**	**9**	**4**	**33**

Así mismo, se revisaron los procedimientos objeto de auditoría, así como indicadores de gestión, riesgos operativos, controles, planes de mejoramiento y salidas no conformes, verificando su aplicación y trazabilidad mediante registros institucionales, soportes documentales y casos gestionados en las herramientas definidas por la Entidad.

Como resultado del ejercicio auditor, se identificaron las siguientes Oportunidades de Mejora, tal como se muestra a continuación:

N°	OPORTUNIDADES DE MEJORA
1	Fortalecer los mecanismos de control, conservación y trazabilidad de los registros asociados a las capacitaciones impartidas por el proveedor de Defensor del Consumidor Financiero, garantizando la disponibilidad de evidencias suficientes que permitan demostrar la planificación, ejecución, asistencia, evaluación de la efectividad y transferencia del conocimiento, de acuerdo con las necesidades de capacitación y los requisitos aplicables del Sistema de Gestión
2	Establecer lineamientos y mecanismos de control que permitan la consolidación, identificación y trazabilidad de las solicitudes de "brief" realizadas por las diferentes oficinas, con el fin de contar con información centralizada, facilitar el seguimiento de los requerimientos, monitorear los tiempos de atención y fortalecer la gestión y planificación de las actividades asociadas.

FORTALEZAS

Se destaca el compromiso del proceso con la gestión y mejora continua, evidenciado en la documentación y seguimiento de sus indicadores, riesgos y oportunidades, lo que contribuye al monitoreo de su desempeño y al cumplimiento de los objetivos establecidos. Asimismo, se resalta la disposición, oportunidad y calidad de la información suministrada durante el desarrollo de la auditoría, facilitando el ejercicio auditor y reflejando una cultura organizacional orientada al control, la transparencia y la mejora continua.

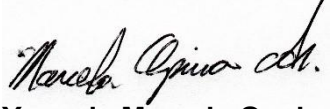
CONCLUSIONES

La auditoría interna realizada al proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos permitió evaluar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad frente a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, los procedimientos internos y los lineamientos institucionales aplicables al proceso. Como resultado del ejercicio auditor, no se identificaron no conformidades y se determinaron dos (2) oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de los mecanismos de control, trazabilidad y gestión de la información asociada a algunas actividades del proceso.

Cordialmente,



Nair Estefani Murillo Zamora
Auditor Líder
Profesional Especializado 03.



Yesenia Marcela Ospina Alvarado
Auditor Interno
Contratista OCI.