

{f}

# INFORME DE AUDITORÍA

Auditoría de Atención, Seguimiento y Control a PQR'S y DP con corte a 30 de junio 2017

Auditoría Corporativa - Septiembre 2017

{fiduprevisora)  
s1empre.

# Evaluación, Atención, Seguimiento y Control a PQR ´S y DP

## Objetivos y Alcance

Dueño de Proceso: María Amparo Arango Valencia - Vicepresidenta Comercial y Mercadeo, Clara Inés Buitrago – Directora de Servicio al Cliente

Equipo auditor: Adriana Ochoa, Carolina Medina, Alexandra Buitrago y Victor Pedreros

### Objetivos y alcance de la revisión

Los objetivos de la auditoría son los siguientes:

- Obtener y entender las políticas, procedimientos y demás componentes definidos e implementados por la Entidad para el funcionamiento y gestión de PQR ´S.
- Evaluar el componente tecnológico que soporta el Sistema de Atención a PQR ´S y los controles de aplicación (Segregación de accesos, reglas de negocios y recursos compartidos).
- Identificar oportunidades de mejora y generar recomendaciones que permitan fortalecer el ambiente de control de la fiduciaria.

El alcance del programa de auditoría comprende el periodo entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2017.

### Muestra

De acuerdo con la metodología establecida por Auditoría Corporativa se seleccionaron las siguientes muestras:

#### • PQR ´s

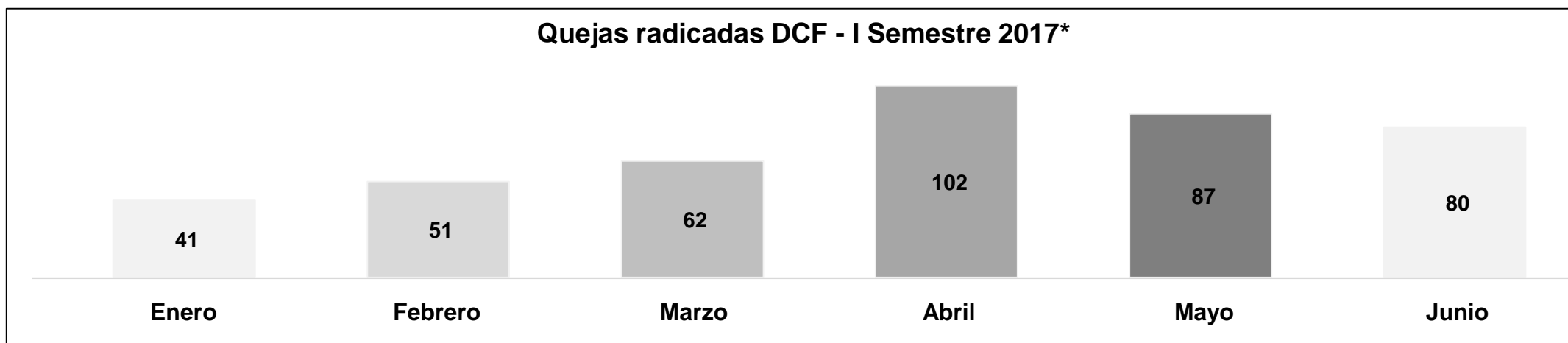
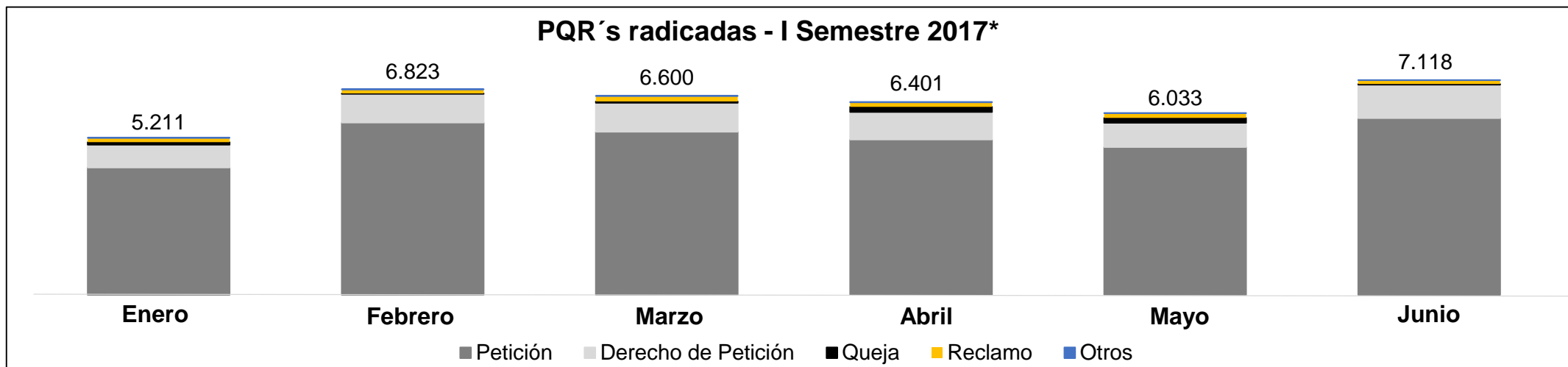
Tipo de tramite	Cantidad
Derecho de petición	7
Petición	8
Queja	3
Reclamo	5
<b>Total</b>	<b>23</b>

#### • Capacitaciones

Criterio	Cantidad
Asistencia inducción	14
Evaluaciones capacitación anual	12

# Seguimiento y Control a PQR'S y DP

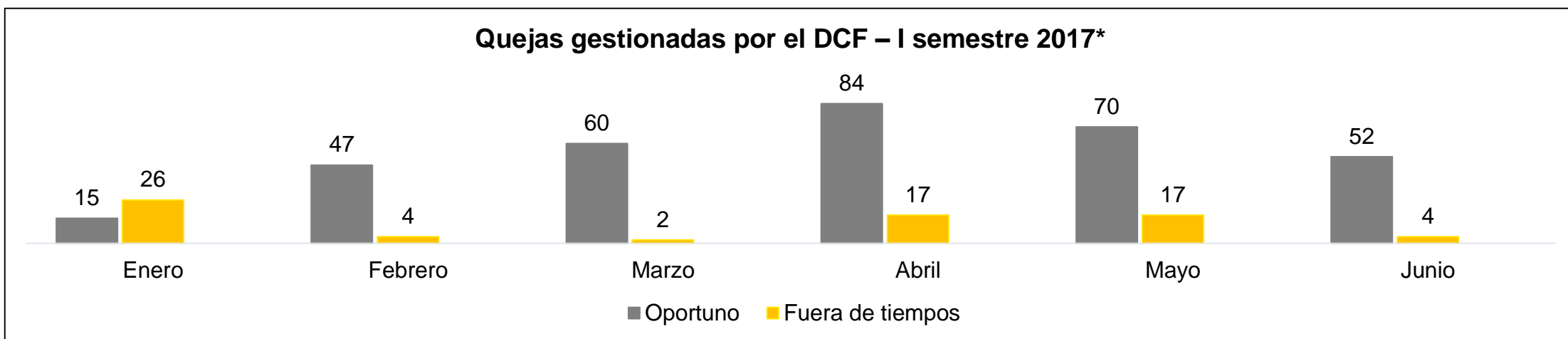
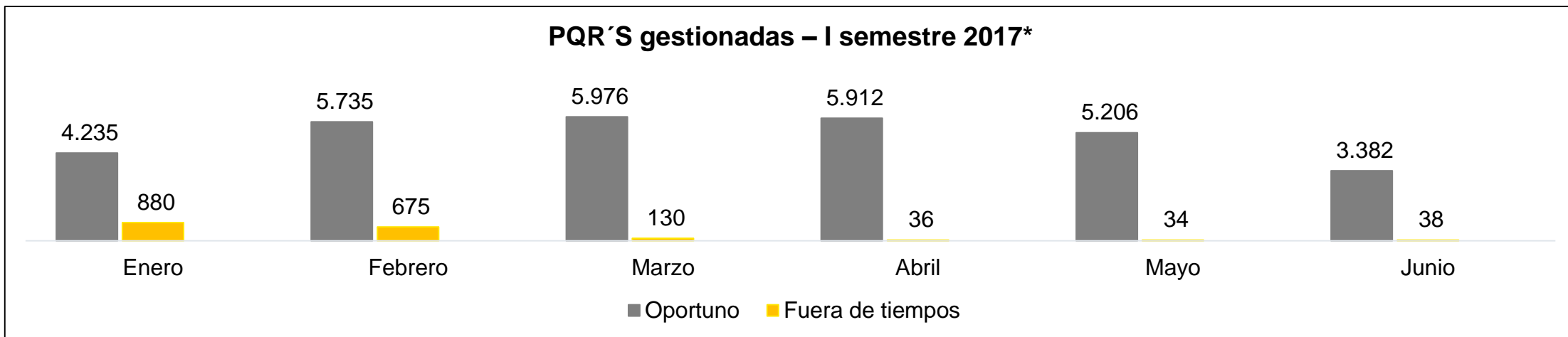
## Análisis Estadístico



\*Fuente: Base de PQR's suministrada por la Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente con corte al 30 de junio de 2017.

# Seguimiento y Control a PQR'S y DP

## Análisis Estadístico

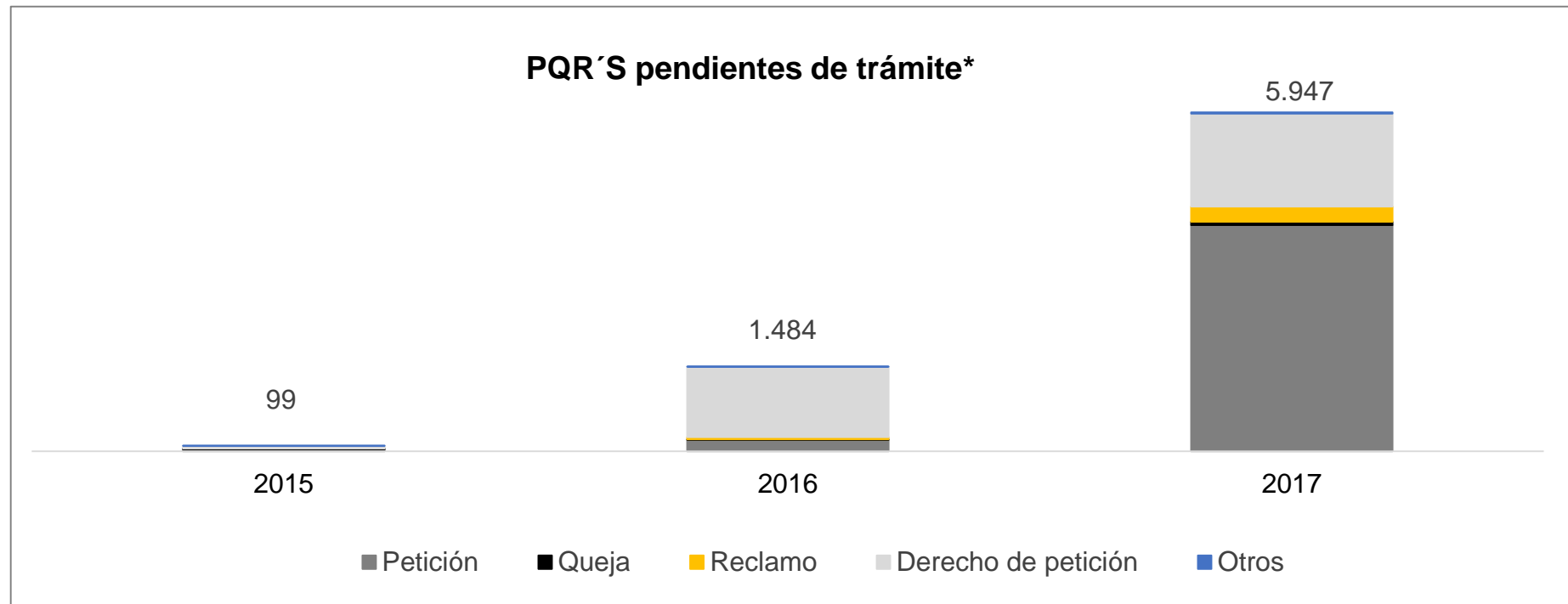


\*Fuente: Base de PQR's de la entidad y del DCF suministrada por la Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente con corte al 30 de junio de 2017

# Seguimiento y Control a PQR'S y DP

## Análisis Estadístico

A continuación se presentan las estadísticas correspondientes a las PQR'S pendientes de trámite al 30 de junio de 2017.



\*Fuente: Base de PQR'S suministrada por la Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente con corte al 30 de junio de 2017.

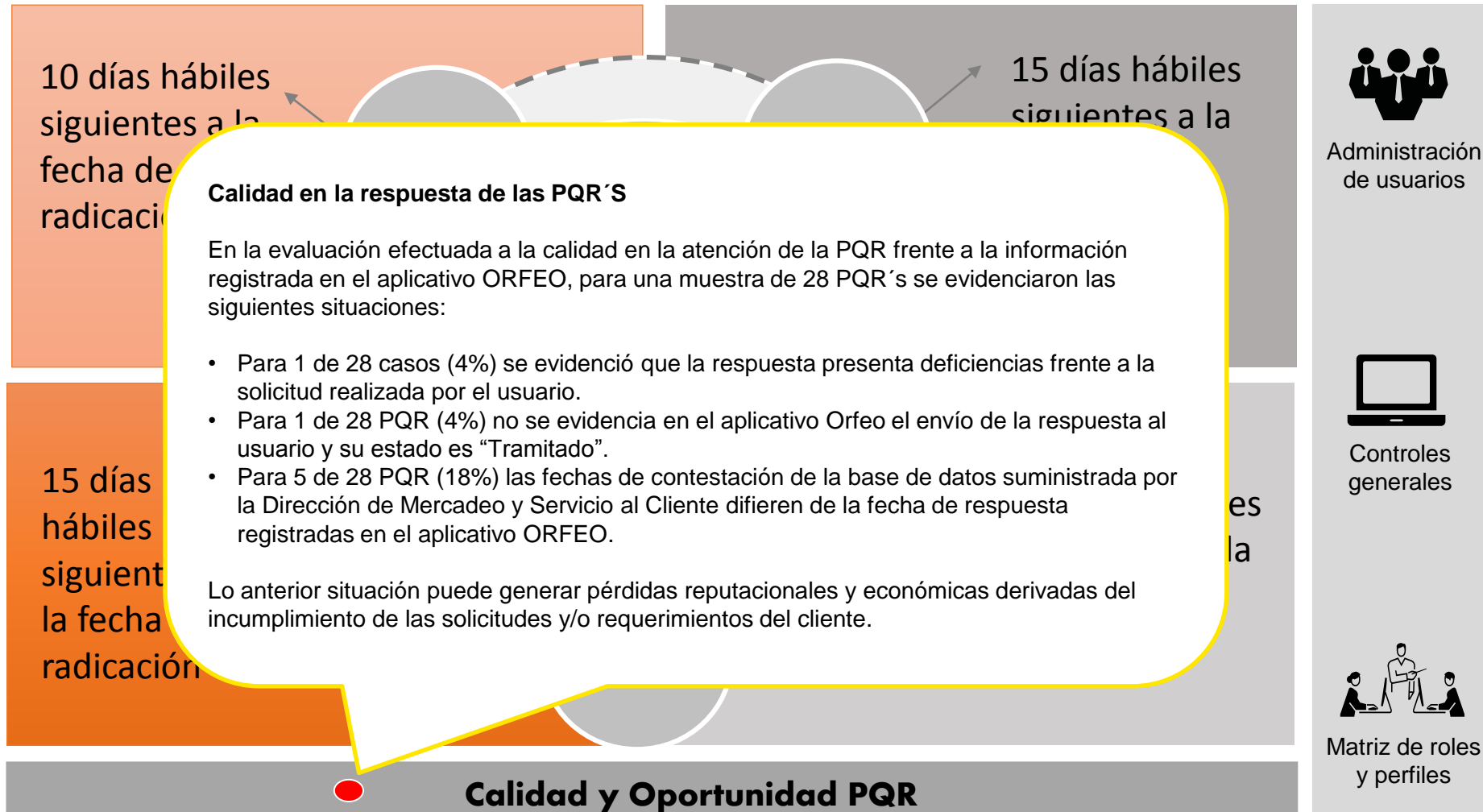
# Seguimiento y Control a PQR'S y DP

## Hallazgos



● Satisfactorio    
 ● Hallazgo Bajo Impacto    
 ● Hallazgo Alto Impacto    
 ● Oportunidad de Mejora

# Seguimiento y Control a PQR 'S y DP Hallazgos



# Seguimiento y Control a PQR'S y DP

## Hallazgos

10 días hábiles  
siguiendo  
fecha de  
radicación

15 días hábiles  
siguiendo  
la fecha de  
radicación

15 días hábiles  
a la

15 días hábiles  
a la

15 días hábiles  
a la

Administración de usuarios

Controles generales

Matriz de roles y perfiles

**Oportunidad en la atención de las PQR'S**

Para 32.239 casos tramitados durante el periodo de la auditoría se evidenció incumplimiento en los tiempos de respuesta (tiempo máximo de 15 días hábiles), así:

- 732 derechos de petición fueron tramitados entre 16 y 72 días.
- 932 peticiones fueron tramitadas entre 16 y 71 días.
- 9 quejas fueron tramitadas entre 18 y 68 días.
- 118 reclamos fueron tramitados entre 16 y 75 días.

• En cuanto las quejas recibidas a través del DCF, se observó que 70 de 398 casos fueron tramitados entre 16 y 50 días hábiles posteriores a su radicación.

• Adicionalmente, se evidencia que al corte de la auditoría (30 de junio de 2017) 7.530 PQR'S registraban en estado "Pendientes por tramitar", encontrando casos de las vigencias 2015 (99 casos) y 2016 (1.484 casos).

Estas situaciones podrían dar lugar a requerimientos y/o sanciones por incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQR'S.

**Calidad y Oportunidad PQR**



{f}

# INFORME DE AUDITORÍA

Auditoria de Atención, Seguimiento y Control a PQR ´S y DP

OSCAR CANO - AUDITOR CORPORATIVO - 2017

{fiduprevisora)  
s1empre.