

{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)
siempre.

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

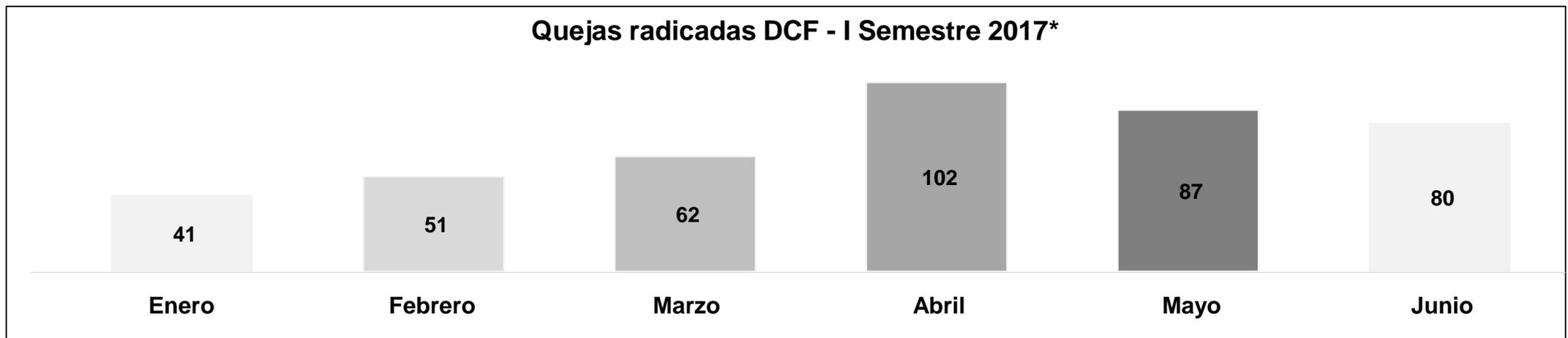
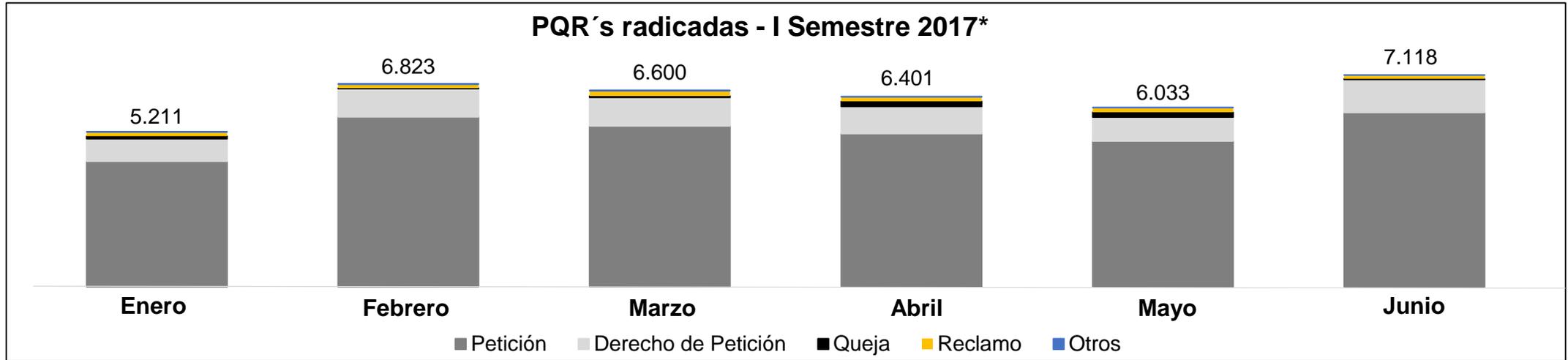
Tipo de tramite	Cantidad
Derecho de petición	7
Petición	8
Queja	3
Reclamo	5
Total	23

• Capacitaciones

Criterio	Cantidad
Asistencia inducción	14
Evaluaciones capacitación anual	12

Seguimiento y Control a PQR'S y DP

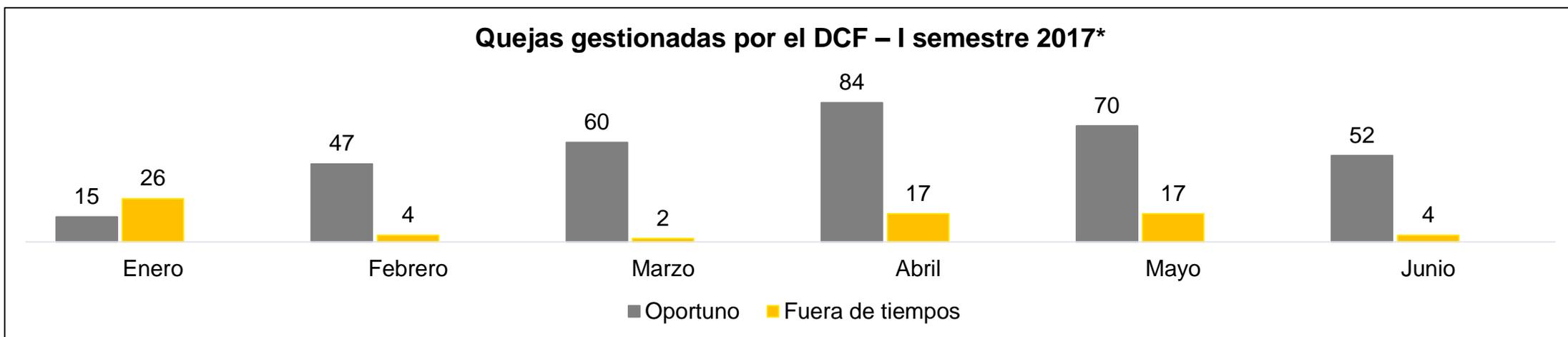
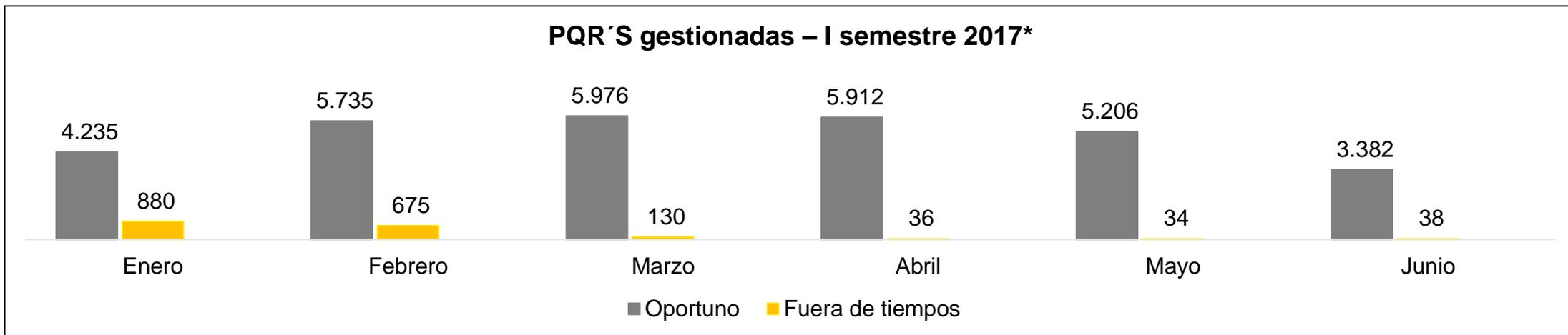
Análisis Estadístico



*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

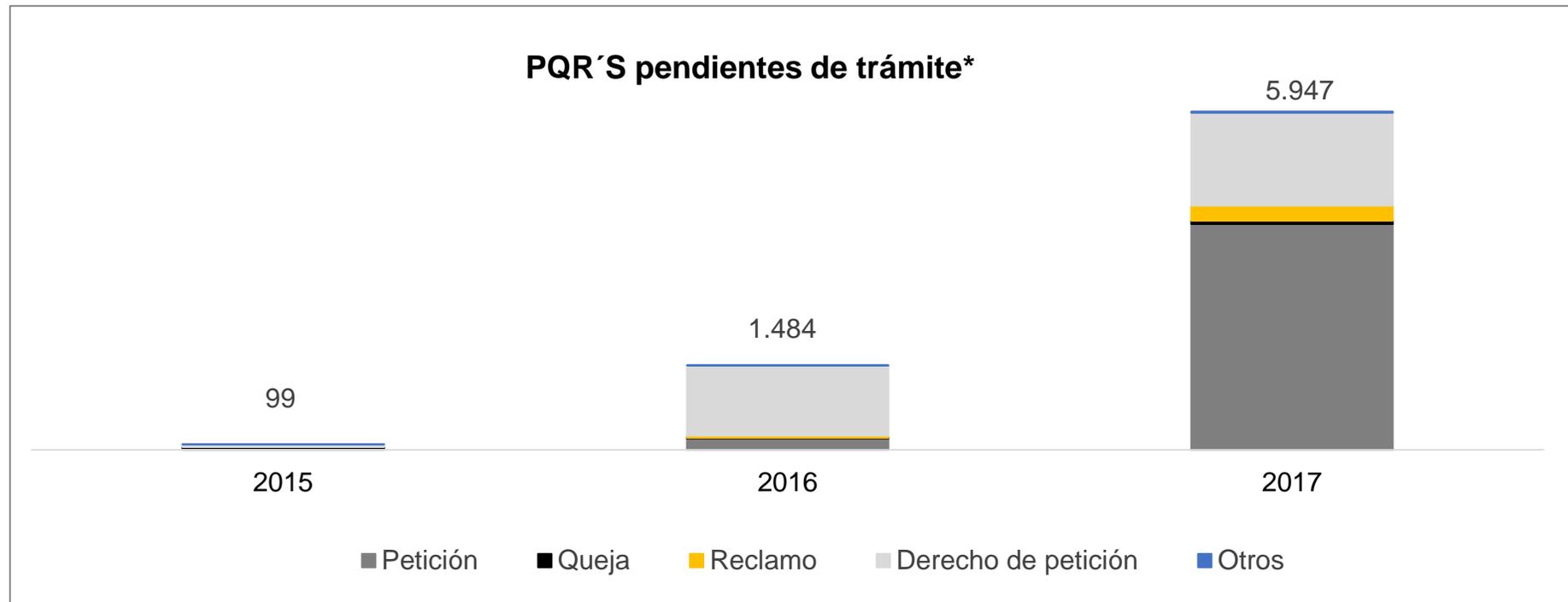


*Fuente: Base de PQR's de la entidad y del DCF suministrada por la Dirección de Mercadeo y Servicio al Cliente con corte al 30 de junio de 2017

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.

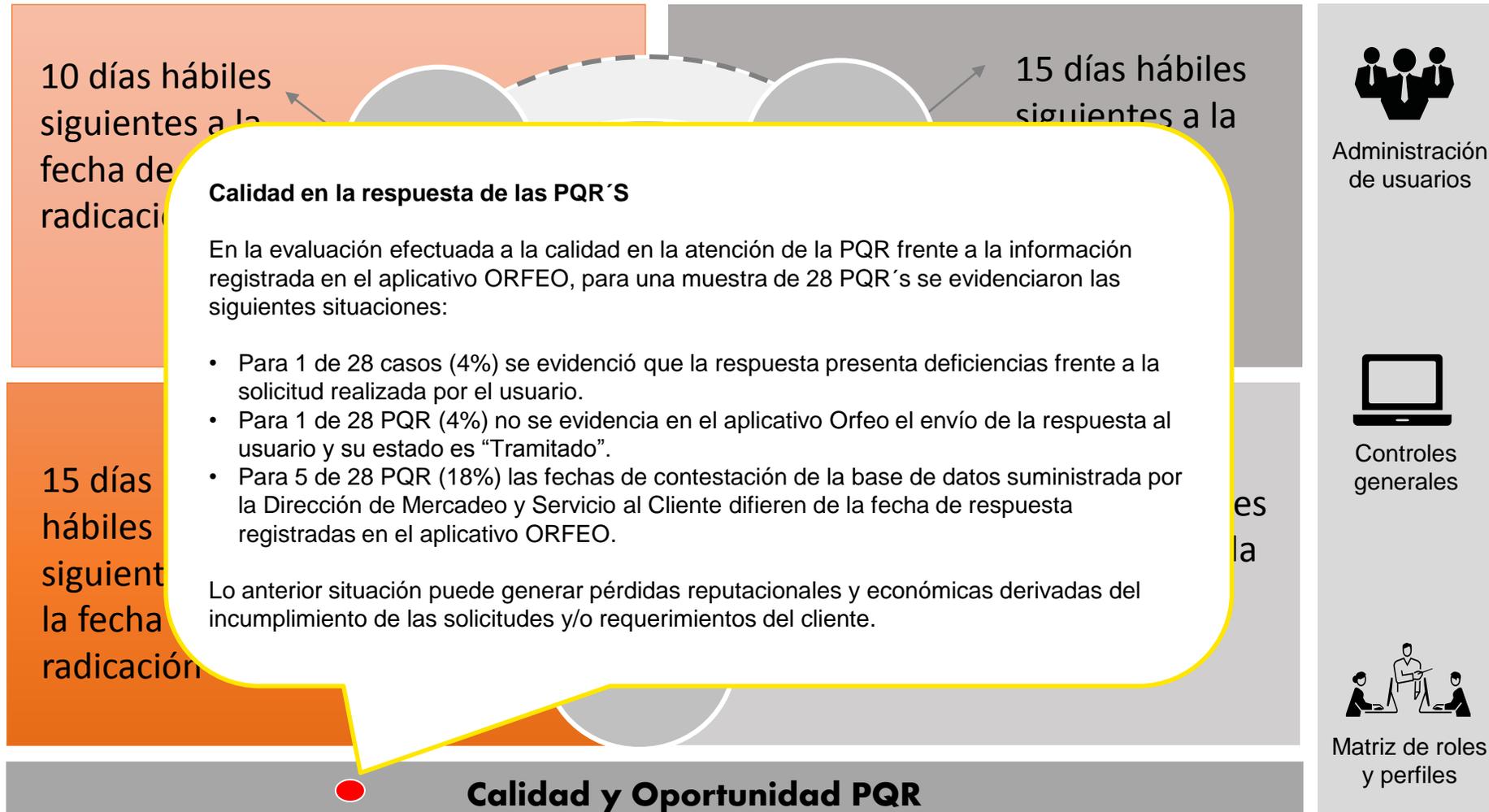
Seguimiento y Control a PQR'S y DP

Hallazgos



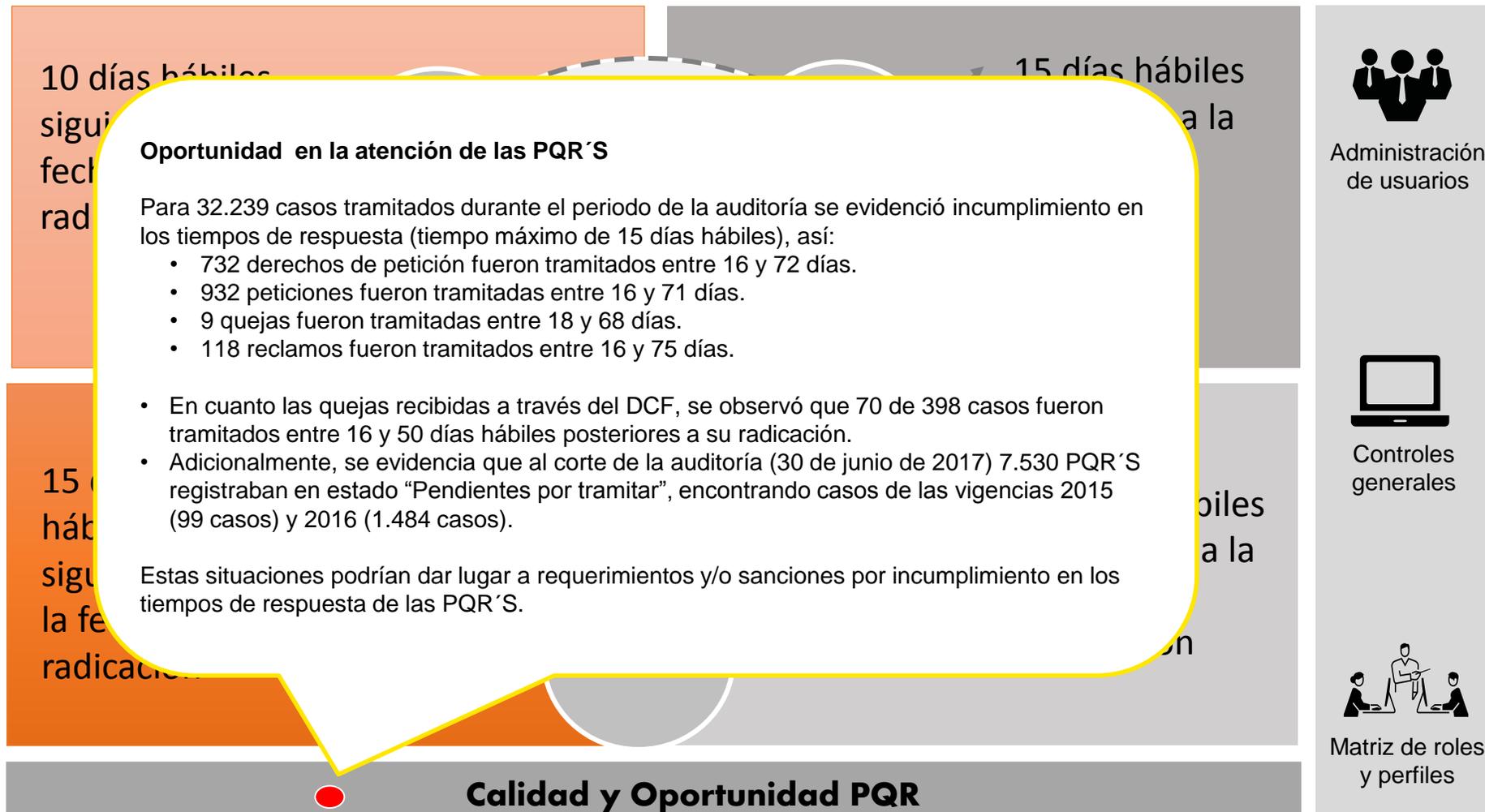
● Satisfactorio
 ● Hallazgo Bajo Impacto
 ● Hallazgo Alto Impacto
 ● Oportunidad de Mejora

Seguimiento y Control a PQR 'S y DP Hallazgos



Seguimiento y Control a PQR'S y DP

Hallazgos



{f}

INFORME DE AUDITORÍA

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

OSCAR CANO - AUDITOR CORPORATIVO - 2017

{fiduprevisora)
s1empre.