

TIPO DE INFORME: GENERAL ☐

PROCESO ☐ NOMBRE: GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha auditoría: lunes 14 de agosto 2017

Responsable de atender auditoría: Nelson Eduardo Muñoz Gutiérrez y Henry Gaviria

Hora de Inicio: 9:45 PM

Hora Finalización: 11:00 PM

Nombres del equipo auditor:

- Erika González Arango
- Jacqueline Polanco Barreiro
- Oscar Eduardo Ortiz Cardona.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

El objetivo de la auditoría fue evaluar y verificar la eficacia, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora frente a los requisitos Norma ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 el MECI 1000:2014 considerando adicionalmente los procedimientos relacionados a los procesos, riesgos, controles, indicadores y planes de mejora.

3. ALCANCE:

Verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y MECI, así como la efectividad de las medidas implementadas para la mejora continua en cada uno de los procesos de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A ESP.

ESPY S.A. E.S.P.
CONTROL INTERNO
Fecha: 13-08-17 Hora: 3:15
Firma: [Firma]

 ESPY EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBÓ S.A. ESP	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01 Fecha: 22/05/2017 Página 2 de 5
---	---	--

4. CRITERIOS

DOCUMENTACION ANALIZADA Y REQUISITOS DE ENTRADA:

1. Norma NTCGP 1000:2009: Sistema de Gestión de la calidad
2. Registros de cada actividad.
3. Caracterización del proceso

La auditoría a Gestión Atención al cliente y PQR se desarrolló con base en los siguientes criterios, como referentes para la verificación de las evidencias de las auditorías: MECI, NTCGP 1000:2009; NTC ISO 9001:2008; la documentación del Sistema de Gestión; Constitución Nacional y demás normatividad vigente relacionada.

5. DESARROLLO AUDITORIA

Se revisó los requisitos generales del sistema de gestión de calidad, verificando la caracterización del proceso de "GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR" y se realizaron preguntas que conllevaran a la identificación del cumplimiento de lo planteado en la caracterización del proceso, a continuación se detallan las preguntas, con sus respectivos comentarios y observaciones encontradas.

> ¿Cómo se clasifican las inquietudes de los Usuarios?

Conforme: Si

Observaciones: existe una clasificación de las inquietudes divididas por Tipo de servicio: acueducto y alcantarillado, de ellas se desglosan otras que son el Tipo de Proceso, Proceso y Clasificación las cuales permiten analizar en detalle qué tipo de inquietud presenta si es queja, reclamo o petición.

> ¿De qué manera los usuarios solicitan un PQR a la entidad?

Conforme: Si

Observaciones: Existen varios métodos: por escrito, verbal, telefónico y por correo electrónico todos estos llevan a cabo el registro de la información del usuario, se maneja la respuesta inmediata sin generación de proceso o también existe la posibilidad de abrir proceso si lo requiere.

> ¿Cuándo los usuarios solicitan un PQR sus datos son registrados en el sistema?

Conforme: Si

Observaciones: Si el usuario que interpone el PQR es el mismo suscriptor solo se validan los datos de ser otra persona se solicitan los datos básicos para llevar a cabo el proceso.

> **¿Existe un manual de procedimientos para los trámites que se reciben en el PQR?**

Conforme: SI

Observaciones: Existe un protocolo de atención el cual da una guía sobre algunos de los tramites que se realiza en la entidad, como recomendación se da seguir trabajando en este protocolo para cubrir todos los tramites que se tienen relacionados ante el SUIT.

> **¿Se lleva un control en el número de PQR solicitados desde su solicitud hasta su solución?**

Conforme: SI

Observaciones: Se lleva un control de PQR y de tiempos de respuesta, en el software ACTSIS y archivo manual de Excel.

> **¿Existe un control de las actividades de intervención según el proceso requerido y sus respuestas?**

Conforme: SI

Observaciones: Se lleva un control manual diligenciado por el Sr. Henry Gaviria en Excel, se recomienda por políticas de calidad entrar a validar su normalización visto que este manejo es de gran ayuda en el proceso

> **¿Existe un procedimiento para la realización de las encuestas de satisfacción del cliente?**

Conforme: No

Observaciones: En este momento se encuentra en proceso de generación pero al momento de la auditoria todavía no se puede evidenciar.

> **¿Con que periodicidad se realizan las encuestas de satisfacción del cliente?**

Conforme: No

Observaciones: Al momento no se cuenta con el procedimiento de encuestas por ende no se ha identificado el tiempo para realizarlas.

> **¿Cómo se evalúa el comportamiento de los PQR para desarrollar las acciones de mejoramiento del servicio?**

Conforme: SI

Observaciones: Se maneja un formato de indicadores donde quedan plasmados los datos de los PQR este seguimiento luego es socializado con el informe de gestión en las reuniones de comité.

 ESPY EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO S.A. ESP	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01 Fecha: 22/05/2017 Página 4 de 5
---	---	--

> **¿Que herramientas utiliza para la administración de los PQR?**

Conforme: SI

Observaciones: Se maneja con un módulo SAC del software ACTSIS

> **¿Se realiza el procedimiento por cada uno de los responsables de intervención de los procesos en el sistema ACTSIS?**

Conforme: SI

Observaciones: Cada proceso que intervención tiene su responsable y lo genera el sistema.

> **¿A pesar de que se realizan las intervenciones de los procesos porque aparecen aun en trámite en el sistema?**

Conforme: NO

Observaciones: Los procesos deben ser finalizados pero estos tienen acciones derivadas que los responsables no terminan de diligenciar.

> **¿Cómo se manejan los derechos de petición? Y como se controla sus tiempos de respuesta?**

Conforme: SI

Observaciones: El manejo es el mismo para todos las solicitudes que llegan, tienen unos tiempos que se controlan por la gestión de los funcionarios no dejando cumplir los tiempos límites, estos se ven evidenciados en el sistema ACTSIS y en archivo de Excel manual que lleva el Coordinador de PQR.

6. ASPECTOS RELEVANTES:

- Se tienen claro los procedimientos y se lleva a cabo un seguimiento de las respuestas de PQR de manera manual a través de archivo de Excel el cual es necesario formalizar ante el MECI, se está cumpliendo con parte del procedimiento para la finalización de los PQR pero existen unos pendientes los cuales se deben a la falta de diligenciamiento de otras acciones que dependen para su terminación, esto hace que no se pueda terminar.

7. ASPECTOS POR MEJORAR:

- Culminar aquellos procesos que ya se han adelantado en documentación y actividades a realizar, el caso de las encuestas de satisfacción del cliente.

 ESPY EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO S.A. ESP	INFORME AUDITORIA INTERNA FO-GC-11	Versión: 01 Fecha: 22/05/2017 Página 5 de 5
--	---	--

8. NO CONFORMIDADES

- Pendiente por culminar el procedimiento para la realización de las encuestas de satisfacción del cliente.
- Existen muchos procesos por finalizar de PQR debido a la falta de terminación en las actividades que son derivadas en el programa ACTSIS.

9. CONCLUSIÓN

Se hace necesario la realización de una re-inducción al personal encargado de los diferentes procesos asociados a PQR como lo son acueducto y alcantarillado, debido a que estos presentan atrasos en el diligenciamiento de sus actividades luego de realizadas sus tareas dando solución en la aplicación ACTSIS. Este último es muy importante pues sino todas los PQR que tengan este tipo de intervenciones aparecerán pendientes por finalizar así estas hayan sido realizadas en terreno.

FIRMA AUDITOR LIDER:

Oscar Eduardo Ortiz C.
 16.461.782 de Yumbo

[Signature]
 PEDRO PABLO Echebarría
 Jefe Oficina Control Interno

FIRMA AUDITOR(ES) ACOMPAÑANTE:

Jaqueline Polanco Bonreiro
 CC 31479066 de Yumbo

[Signature]
 CC 241853.586 Palestina



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO S.A. E.S.P.

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE PROCESOS

DATOS DEL CLIENTE			
Código Cliente: 14748		Nombre: JUVER HIPUS	
Dirección: CLL 2A 8 89 - San Fernando - YUMBO		Barrio: San Fernando	
Municipio: 892 YUMBO	Urbano	Clase Servicio: 1 Residencial	Estrato / Nivel: 2 / 1
Ciclo: 13	Ciclo Espy	Ruta Lectura: 01 01 037 0374	Fecha Creación: 10-11-2007
Tarifa: 101	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLAC	Carga Instalada: 0.000	Saldo Actual: Pts59.068
Grupo CU: 22	Prop EMPRESA Nivel 1-2	Factor Utilización: 0.0000	Antigüedad: 1
Estado Cliente: Activo / Con suministro		Saldo Crédito:	Fecha Últ. Pago: 14-06-2017
Tiene 1 Medidor(es) Instalados		Valor Congelado: Pts0	Valor Últ. Pago: Pts4.541
DATOS DEL MEDIDOR			
Medidor Activa: 107842-MTR-A1		Última Lectura: 649	Promedio: 1
INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número: 74602	Radicado:	F. Solicitud: 10-07-2017	
Tipo: 33 - RECLAMOS ACUEDUCTO	Proceso: 3302 - Inconformidad con el consumo	Estado: Trámite	
Cédula: 16765476	Solicitante: ALDEMAR FRANCO	Municipio: YUMBO	
Teléfono: 3012337171	Dirección: CLL 2A 8 89 - San Fernando - YUMBO		
Número Factura:	Servicio: Acueducto	Medio: Verbal	
Fecha Vencimiento: 31-07-2017	Funcionario: SCORDOBA	F. Solución:	
Observación: USUARIO SOLICITA REVISION DE LECTURA, DEL PERIODO FACTURA ENTRE MAYO 17 Y JUNIO 16-2017 POR ALTO CONSUMO SI LA CASA PERMANECE SOLA HACE 9 MESES.			
DETALLES DE LAS ACCIONES DERIVADAS DEL PROCESO			
Usuario: SCORDOBA	Acción: Generación de recibo de Saldo	Fecha Inicio: 10-07-2017 Fecha Fin: 10-07-2017	
Estado: Cancelado	Observación: >>>		
Usuario: SCORDOBA	Acción: Generación de Revisiones y Suspensiones.	Fecha Inicio: 10-07-2017 Fecha Fin:	
Estado: Trámite	Observación: >>>		
Usuario: SCORDOBA	Acción: Ingreso Individual de Revisiones.	Fecha Inicio: 10-07-2017 Fecha Fin:	
Estado: Pendiente	Observación: >>>		
Usuario: SCORDOBA	Acción: Ajustes de Lecturas y Consumos.	Fecha Inicio: 10-07-2017 Fecha Fin:	
Estado: Pendiente	Observación: >>>		
Usuario: SCORDOBA	Acción: Ajustes Inmediatos. Respuesta	Fecha Inicio: 10-07-2017 Fecha Fin:	
Estado: Pendiente	Observación: >>>		
Usuario: SCORDOBA	Acción: Liquidación de Conexos Visita	Fecha Inicio: 10-07-2017 Fecha Fin:	
Estado: Pendiente	Observación: >>>		

ESPY S.A. ESP

C.C.

Subgerencia: Lectura

Nº RAD ESPY: 74602

Fecha recibido: 12-07-2017

Fecha venc. termino: 10/07/17

Nº ofio. respuesta: 363.672-79

Fecha respuesta: 21/07/17

Encargado: Liliana G

3.6.3.672