

Informe de

Auditoría

Medición Satisfacción del Cliente

**Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión
Administrativa realizada a FONDESER – Retiro
(Periodo Enero – Febrero de 2024)**

Equipo Auditor:

Auditor Líder: Rubén Antonio Castaño Serna, Asesor de Control Interno

Auditora: María del Pilar Ríos Montoya, Profesional de Apoyo a la Gestión.

El Retiro, Abril de 2024

Auditoría Medición Satisfacción del Cliente

(Enero – Febrero de 2024)

Tabla de Contenido

1. Introducción	03
2. Objetivos	03
3. Alcance	03
4. Criterios de Auditoría	04
5. Técnicas de Auditoría	04
6. Desarrollo de la Auditoría	04
7. Puntos Críticos Analizados – (Debilidades)	05
8. Riesgos Inherentes Detectados en la Auditoría	05
9. Recomendaciones	05
10. Plan de Mejora	06

Auditoría Medición de Satisfacción del Cliente
Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a
FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)

Introducción

En cumplimiento de lo establecido en la ley 87 de 1993 la Oficina de Control Interno tiene el deber de verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y sistemas de información de la entidad, así como velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios. En orden de lo anterior se adelantó la auditoría al Procedimiento de Medición de Satisfacción del Cliente, del Proceso Direccionamiento Estratégico aprobado mediante Resolución N° 034 de diciembre 12 de 2017.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías vigencia 2024, presentado y socializado por el Asesor de Control Interno al Comité Institucional de Control Interno de Fondeser y aprobado mediante acta 001 de enero 29 de 2024, se presenta el informe de auditoría correspondiente al Procedimiento de Medición de Satisfacción del Cliente, con las observaciones - hallazgos, recomendaciones, Plan de Mejora y conclusiones a que dé lugar.

Objetivos

Objetivo General:

Medir la percepción y el nivel de satisfacción de los clientes del Fondo de Desarrollo Social del Retiro - FONDESER, como insumo para la formulación de planes que garanticen el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados por la entidad.

Objetivos Específicos:

1. Evaluar la oportunidad en la atención del servicio, el trato proporcionado al cliente, las acciones que se realizan para atender sus requerimientos, el nivel de satisfacción del cliente externo frente a los trámites y servicios brindados por Fondeser.
2. Implementar acciones de mejora, tendientes a corregir deficiencias, con el fin de aumentar los niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

Alcance:

Auditoría de Control Interno al **Procedimiento de Medición de Satisfacción del Cliente** para los meses de enero y febrero de 2024, con el fin de evaluar el nivel de satisfacción del cliente externo e implementar Acciones de mejora en Fondeser.

Auditoría Medición de Satisfacción del Cliente

Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)

Criterios de Auditoria

- ✓ **Ley 872 de 2003**, “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras Entidades Prestadoras de Servicios” y su
- ✓ **Decreto Reglamentario 4110 de 2004**, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- ✓ **Modelo Estándar de Control Interno – MECI.**
- ✓ **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.**
- ✓ **Política de Servicio al Ciudadano.**
- ✓ **Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.**
- ✓ **Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.**
- ✓ **Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional.**
- ✓ **Guía para la Administración del Riesgo y diseño de Controles en Entidades Públicas V6 de 2022.**
- ✓ **Manual de Procesos y Procedimientos de Fondeser**, aprobado por Resolución N° 034 de diciembre 12 de 2017.

Técnicas de Auditoría

En el Desarrollo de la Auditoría a Gestión Documental, se aplicaron técnicas como: **verbales, oculares, documentales y físicas**, que contribuyeron a la comprensión y análisis del procedimiento que se lleva, con el fin de presentar a la entidad, las observaciones, hallazgos, recomendaciones y conclusiones para el mejoramiento de los objetivos estratégicos de Fondeser.

Desarrollo de la Auditoría:

El Procedimiento actualmente es responsabilidad del Gerente y Secretaria Ejecutiva de Fondeser, para realizar la **Medición de Satisfacción del Cliente** de conformidad con la normatividad vigente.

Auditoría Medición de Satisfacción del Cliente

Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)

Al momento de la Auditoría de Control Interno el día 06 de marzo, se pudo establecer que las Actividades de este procedimiento fueron delegadas a la Contratista de Apoyo a la Gestión, **Yeraldine Rodríguez Bedoya**, quien manifestó que para los meses de enero y febrero de 2024, no se habían adelantado las Encuestas para Medir y Evaluar el Nivel de Satisfacción del Cliente Externo, con respecto a los servicios y trámites que ofrece Fondeser; y que dicha Actividad sería retomada a partir del mes de marzo.

Puntos Críticos Analizados – (Debilidades)

- No Realizar las Encuestas, tabularlas y analizarlas mes a mes como lo establece la Ley, para Medir el Nivel de Satisfacción del Cliente Externo de Fondeser.
- No tener insumos para implementar acciones de mejora en los servicios y trámites que ofrece Fondeser en beneficio de sus clientes externos.

Riesgos Inherentes Detectados en la Auditoría

1. **Omisión:** En Trámites Administrativos y/o Legales por tenencia inadecuada de la documentación e información que se lleva en Fondeser.
2. **Incumplimiento:** Por no realizar aquello a que se está obligado.
3. **Extemporaneidad:** Cuando se rinde información por fuera de las fechas establecidas.

Recomendaciones

1. **Definir el Número de Encuestas a realizar cada mes**, para evitar un gran volumen de éstas que permitan tabular, analizar e implementar acciones de mejora oportunamente.
2. **Elaborar Encuestas durante lo corrido de cada mes**, para dejar evidencia sobre lo que piensan los clientes y medir su nivel de satisfacción.
3. **Llevar las Estadísticas y el Análisis de las Encuestas realizadas** mes a mes a los Clientes de FONDESER, que le permitan a la Entidad conocer el grado de satisfacción de éstos y las acciones de mejora a implementar.
4. **Hacer los Análisis de los Resultados de Satisfacción** obtenidos por periodos evaluados y dejar constancia escrita de éstos.

Auditoría Medición de Satisfacción del Cliente

**Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a
FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)**

Plan de Mejora

Elaborar y desarrollar un Plan de Mejora de los numerales 1 al 4 de las Recomendaciones plasmadas en el Ítem anterior, para dar cumplimiento a las normas legales vigentes en el menor tiempo posible.



Rubén Antonio Castaño Serna

Asesor Control Interno

El Retiro, Abril de 2024