

Informe de

Auditoría

Medición Satisfacción del

Cliente

**Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión
Administrativa realizada a FONDESER – Retiro
(Periodo Enero – Junio de 2025)**

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, Junio de 2025



Cra 21# 21 - 37, El Retiro, Antioquia, Colombia



Líneas de Atención:
Fijo: (604) 541 0934
Cel: 312 260 3704



www.fondeser.com.co
fondeserelretiro@gmail.com

Auditoría Medición Satisfacción del Cliente

(Enero – Junio de 2025)

Tabla de Contenido

1. Introducción	03
2. Objetivos	03
3. Alcance	03
4. Criterios de Auditoría	04
5. Técnicas de Auditoría	04
6. Riesgos Inherentes Detectados en la Auditoría	05
7. Desarrollo de la Auditoría	05
8. Observaciones	05
9. Recomendaciones	06

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 2025, 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 01 al 30 de junio de 2025, con el fin de evaluar el nivel de



satisfacción del cliente externo e implementar Acciones de mejora en Fondeser.

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”
- ✓ **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.
- ✓ **Programa de Transparencia y Ética Pública**, aprobado por Resolución 003 de enero 30 de 2025, para el Fondo de Desarrollo Social del Retiro - FONDESER.

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.

Riesgos Inherentes Detectados en la Auditoría

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

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.

Al momento de la Auditoría de Control Interno el día 24 de junio, 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 a junio de 2025, se realizaron 34 Encuestas, para Medir la Satisfacción del Cliente Externo de Fondeser, con los siguientes Resultados:

CALIDAD DE SERVICIO		EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	NO SABENO RESPONDE
		25	9			
QUE TAN SATISFECHO		MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO
		21	13			
SI LA INSATISFACCION ES POR SERVICIO DESCRIBA POR QUE		TRATO DESCORTES	LO PUSIERON A DAR VUELTAS	NO RESOLVIERON TU SOLICITUD	OTRA, CUAL?	
ACUERDO O DESACUERDO	CRITERIO DE EVALUACION	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	
	¿COMO CALIFICA LA ATENCION DEL SERVIDOR PUBLICO?	28	6			
	¿COMO CALIFICA LA INFORMACION QUE LE FUE SUMINISTRADA?	26	6			
	¿COMO CALIFICA USTED EL PERFIL PROFESIONAL DEL FUNCIONARIO QUE LE BRINDO LA ATENCION?	27	7			
	¿COMO EVALUA LA PRESENTACION PERSONAL DEL SERVIDOR QUE LO ATENDIO?	27	7			
COMENTARIO SOBRE EL SERVIDOR						
TOTAL ENCUESTAS DURANTE EL PERIODO		34				

Observaciones

Se pudo verificar en el trabajo de campo realizado, que, a la fecha, junio 24 de 2025, se están realizando Encuestas de Satisfacción del Cliente, como lo ordena la Ley.

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.
5. **Realizar las Encuestas de satisfacción del Cliente Mes a Mes, en cumplimiento al Plan de Transparencia y Ética Pública – PTEP, aprobado por Resolución 003 de enero 30 de 2025, para esta vigencia, donde estipula:**
 - 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.
 - Mantener insumos para implementar acciones de mejora en los servicios y trámites que ofrece Fondeser en beneficio de sus clientes externos.


Rubén Antonio Castaño Serna
Asesor Control Interno
María del Pilar Ríos Montoya
Profesional de Apoyo

El Retiro, Junio de 2025

