

UNIDAD AUDITABLE.

ATENCIÓN CLIENTES (PRINCIPAL)

DEPENDENCIA RESPONSABLE

ÁREA GESTIÓN COMERCIAL CHEC (PRINCIPAL)

1. OBJETIVOS**1.1. General**

Evaluar la eficacia de los controles implementados en la atención de las peticiones generadas por perjuicios en fallas en la prestación del servicio que conllevaron a daño en equipo eléctrico de los clientes y/o usuarios.

1.2. Específicos

1.2.1. Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos aplicables en la atención de las peticiones de los clientes y/o usuarios generadas por los daño en equipo eléctrico.

1.2.2. Verificar la aplicación de las normas y controles que aseguren el adecuado criterio técnico que soporta la respuesta a favor del cliente por daño en equipo eléctrico.

2. ALCANCE

Peticiones recibidas por la empresa en el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2020.

3. CONCLUSIÓN

- Aplicada la metodología establecida para la gestión de Riesgos a los riesgos evaluados dentro del alcance definido, se establece que el índice de riesgos es medio. Es de anotar que el índice de riesgos calculado es sobre el conjunto de riesgos objeto de la presente auditoria y no corresponde al índice que se calcula sobre el total de riesgos del proceso.
- Se cuenta con procedimientos documentados en el Sistema de Gestión Integral – SGI y formatos establecidos para la atención de las peticiones generadas por perjuicios en fallas en la prestación del servicio que conllevan a daño en equipo eléctrico, con árbol de transacciones y matriz de requisitos actualizados.
- En el período comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2020 no se configuraron silencios administrativos positivos.
- Durante el período evaluado se generaron 29 procesos con contrato de transacción, de los cuales se seleccionaron 15 procesos correspondientes a reposición del equipo y 5 procesos producto de reparación, que equivalen al 91.59% del valor total de reparaciones y reposiciones.

- Como resultado del trabajo de verificación se identificaron oportunidades de mejora en la aplicación y funcionamiento de controles en cuanto a:
 - Cumplimiento del procedimiento PR-AC-05-000-004 Resolver PQR del 1JUN2020 Versión 23.0, numeral 4.5.2 daño en equipo.
 - Aplicación y el alcance del cumplimiento técnico que deben tener las instalaciones internas del usuario como soporte de una responsabilidad compartida. Al igual que las evidencias y entregables por parte del personal involucrado por mantenimiento, que no está definido en detalle en el instructivo IN-DI-08-002-47.

De acuerdo con lo anterior se formularon acciones para subsanar la causa raíz de las situaciones identificadas; para lo cual se ingresó en el SGI los planes de mejora 50519 y 50522.

Cordialmente,

Sandra Raquel Forero Vega

Auditor CHEC

Trabajo Realizado por:

Mónica Perez Escobar (Auditor a Cargo)

Edwar Darío Añasco Parra (Auditor de Campo)