

INFORME SALIDAS NO CONFORMES IV TRIMESTRE 2023

Bogotá, D.C., 15-01-2024

Doctor
JOSÉ ANDRÉS JIMÉNEZ AMAYA
Gerente General (E)

Asunto: Informe Salidas no Conformes IV trimestre de 2023

Introducción

En presente documento consolida el reporte de las salidas no conformes del IV trimestre de 2023, en cumplimiento del numeral 8.7 “control de las salidas no conformes”, establecido en la NTC ISO 9001:2015, de acuerdo con la información registrada en la caracterización y los reportes generados en los procesos y Puntos de Atención.

En presente documento consolida el reporte de las salidas no conformes del IV trimestre de 2023, en cumplimiento del numeral 8.7 “control de las salidas no conformes”, establecido en la NTC ISO 9001:2015, de acuerdo con la información registrada en la caracterización y los reportes generados en los procesos y Puntos de Atención.

Objetivo General

Consolidar y analizar la gestión de las salidas no conformes, de acuerdo con los datos suministrados por los Líderes de Proceso y Puntos de Atención.

Resumen detallado de las actividades realizadas

Se analizaron las salidas no conformes que fueron informadas por los procesos y Puntos de Atención, verificando a través de los flujos documentales establecidos para tal fin, los tratamientos y acciones tomadas frente a la prestación del servicio y la debida gestión por proceso.

Sede Principal

Para el trimestre la Sede Principal presentó 40 salidas no conformes de 7.550 trámites recibidos y corresponde a un 0.53%, las causales: número de cuenta bancaria, entidad bancaria y tipo de cuenta.

Punto de Atención Ibagué

El Punto de Atención Ibagué presentó 18 salidas no conformes de 2.475 trámites recibidos en el punto y corresponde al 0.73% las causales: entidad bancaria, número de cuenta bancaria, nombre entidad bancaria, identificación beneficiaria de pago.

Punto de Atención Cali

El Punto de Atención Cali presentó 10 salidas no conformes de 2.458 trámites recepcionadas y corresponde a 0.41%, las causas son: error número cuenta bancaria, entidad bancaria, tipo de cuenta y FUP mal diligenciado.

Punto de Atención Barranquilla

Para el IV trimestre el Punto de Atención Barranquilla presentó 14 salidas no conformes de 2.469 trámites recibidos y corresponde a un 0.57% las causales: error número cuenta bancaria, error entidad bancaria, error identificación beneficiario de pago, tipo de cuenta.

Punto de Atención Bucaramanga

En el Punto de Atención Bucaramanga presentó 8 salidas no conformes de 1.883 trámites radicados, lo que corresponde al 0.42% Los motivos son: error número cuenta bancaria, entidad bancaria, tipo de cuenta,

Punto de Atención Medellín

Para el trimestre el Punto de Atención Medellín presentó 12 salidas no conformes de 2.623 trámites recibidos y corresponde a un 0.46% y las causales por: error número cuenta bancaria, error entidad bancaria, y tipo de cuenta.

Punto de Atención Florencia

En el Punto de Atención Florencia presentó 3 salidas no conformes de los 1.104 trámites recibidos y equivale a un 0.27% las causas; error número cuenta bancaria, nombre entidad bancaria, por tipo de cuenta.

Puntos Móviles

El Punto presentó 1 salidas no conformes de 594 trámites recibidos y corresponde al 0.17% la causa: error tipo de cuenta bancaria.

Grupo Atención Virtual al Afiliado

En el IV trimestre, presentó 28 salidas no conformes de 7.599 trámites recibidos y equivale al 0.37% las causas: nombre entidad bancaria, error número cuenta bancaria, tipo de cuenta, FUP mal diligenciado, número de cuenta incompleto,

REPORTE POR PROCESOS

Las salidas no conformes para el IV trimestre reportadas por los diferentes procesos, se describen a continuación.

Administración de Cuentas

Para el IV trimestre se presentaron 21 salidas no conformes de 19.409 trámites recibidos y corresponde al 0.11% del total, las causas son: error número de cuenta bancaria, entidad bancaria, error identificación beneficiario de pago y por tipo de cuenta.

Área de Atención al Consumidor Financiero

Presentó 11 salidas no conformes de 5.547 solicitudes recibidas y corresponde al 0.20%, causales: correo electrónico de peticionario errado.

Gestión del Riesgo

Para el trimestre presentó 11 salidas no conformes entre otras por: error en plataforma de la SFC, demora en la llegada de saldos de la fiducia, error en fecha de transmisión, página caída para envío de la información, demora en los saldos que envían.

Los demás procesos no reportaron salidas no conformes, según lo informado a la Oficina Asesora de Planeación a través de correo.

A continuación, se presenta detalle mensual de salidas no conformes reportadas por parte de los Puntos de Atención y de los procesos durante el IV trimestre de 2023.

Análisis mensual por Puntos de Atención

PUNTOS DE ATENCIÓN	Octbre	Novbre.	Dicbre.	IV Trim
Sede Principal	16	11	13	40
Cali	4	1	5	10
Medellín	3	4	5	12
Bucaramanga	2	3	3	8
Barranquilla	5	5	4	14
Ibagué	8	6	4	18
Florencia	1	2	0	3
Punto Móvil Nacional	0	1	0	1
Oficina Virtual	11	13	4	28
Total	50	46	38	134

Análisis comparativo trimestral 2022-2023

PUNTOS DE ATENCIÓN	IV Trimestre 2022	IV Trimestre 2023	Diferencia
Sede Principal	65	40	-25
Cali	24	10	-14
Medellín	25	12	-13
Bucaramanga	20	8	-12
Barranquilla	22	14	-8
Ibagué	18	18	0
Florencia	20	3	-17
Punto Móvil Nacional	8	1	-7
Oficina Virtual	33	28	-5
Total	235	134	-101

En la tabla anterior se hace un comparativo del IV trimestre del 2023 versus 2022, es importante indicar que el total de trámites del IV trimestre de 2023 fue 28.755 y los trámites recibidos en el año 2022 fue de 30.924, con diferencia de 2.169 trámites menos en este periodo.

Análisis trimestral por proceso

En la siguiente tabla se presenta el reporte de salidas no conformes del IV trimestre.

PROCESO	Octbre	Novbre.	Dicbre..	IV Trimestre
Consumidor Financiero	6	3	2	11
Gestión del Trámite	50	46	38	134
Gestión del Riesgo	4	1	6	11
Admón. Cuentas	6	17	4	27
TOTAL	66	67	50	183

Análisis comparativo por proceso IV Trimestre 2022-2023

PROCESO	IV Trimestre 2022	IV Trimestre 2023	DIFERENCIA
Consumidor Financiero	4	11	7
Gestión de Riesgos	16	11	-5
Admón. de Cuentas	27	27	0
Gestión del Trámite	235	134	-101
TOTAL	282	183	-99

CONCLUSIONES

Durante el IV trimestre se presentaron 183 salidas no conformes en los procesos de la Entidad así: 134 corresponden al proceso Gestión del Trámite (Puntos de Atención), 27 de Administración de Cuentas, 11 Gestión del SAC, 11 Gestión del Riesgo.

El análisis evidencia que los errores más recurrentes en el trimestre fueron: error número cuenta bancaria, entidad bancaria, tipo de cuenta, identificación de beneficiario de pago, envío de información errada a correos de los afiliados, error en plataforma de la SFC, demora en la llegada de saldos de la fiducia.

Es necesario que cada Líder de Proceso y de Puntos de Atención, analice las causas generadoras de las salidas no conformes, sensibilice al equipo de trabajo la importancia del auto control para evitar recurrencias.

LINA MARÍA LOZANO RENDÓN
Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

Elaboró:
Adm. Haydee Ardila Silva
Prof. Especializado IV OAPLA