**N-7**

Entidad XXXXXXX

Auditoría de Procesos

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2024

**Revisar el sistema de recepción y seguimiento de reclamos y sugerencias**

| **N°** | **ID Reclamo / Sugerencia** | **Fecha Recepción** | **Canal** | **Categoría (Reclamo/Sugerencia)** | **Tiempo de Respuesta** | **Respuesta Satisfactoria** | **Observaciones** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | RQ-001 | 05/04/20XX | Teléfono | Reclamo (envío tardío) | 1 día | Sí | Gestión rápida, se compensó con envío express. |
| 2 | RQ-010 | 12/04/20XX | Email | Reclamo (producto defectuoso) | 3 días | No | Falta de stock para reposición inmediata. Cliente inconforme. |
| 3 | SG-005 | 20/04/20XX | Form. Web | Sugerencia (mejora de empaques) | 2 días | Parcial | Se agradeció la sugerencia pero no se detallaron acciones. |
| 4 | RQ-022 | 28/04/20XX | Presencial | Reclamo (cobro duplicado) | 5 días | Sí | Se devolvió importe y se corrigió en el sistema de facturación. |
| 5 | SG-012 | 02/05/20XX | Teléfono | Sugerencia (nuevo horario de atención) | 1 día | Sí | La sugerencia fue elevada a Dirección, respuesta positiva. |

### Hallazgos (Findings)

1. **Incumplimiento de tiempos de respuesta en casos complejos**
   * 4 de los 25 reclamos excedieron los plazos establecidos (>5 días de respuesta).
   * Efecto: Insatisfacción del cliente, reputación negativa.
   * Causa: Falta de un procedimiento de escalamiento claro para casos urgentes o complejos.
2. **Falta de seguimiento a sugerencias**
   * De las 15 sugerencias revisadas, 5 no cuentan con evidencia de respuesta formalizada ni plan de acción.
   * Efecto: Desaprovechamiento de propuestas de mejora y posible desmotivación de los usuarios para participar en el futuro.
   * Causa: El sistema de registro no contempla un proceso de cierre para las sugerencias, solo las marca como “recibidas”.
3. **Registro incompleto de reclamos**
   * En 3 casos no se capturó el correo electrónico o teléfono del cliente, dificultando la comunicación de la solución.
   * Efecto: Demoras en la resolución y potencial duplicidad de reclamos.
   * Causa: Falta de obligatoriedad de datos de contacto en el sistema, o campos mal configurados.

### Conclusiones

* El sistema de recepción y seguimiento de reclamos y sugerencias **existe y se aplica** de forma general; sin embargo, **no se cumplen** íntegramente los tiempos de respuesta establecidos, sobre todo en reclamos complejos.
* La **falta de seguimiento en sugerencias** refleja la necesidad de un procedimiento formal de gestión (acusar recibo, analizar, responder y cerrar).
* Se requiere **mejorar la captura de datos obligatorios** para asegurar una comunicación eficiente con el usuario.

### Recomendaciones

1. **Establecer un procedimiento de escalamiento para reclamos complejos**
   * Definir criterios de urgencia y responsables de segundo o tercer nivel.
   * Configurar alertas automáticas en el sistema cuando un reclamo supere X días sin solución.
2. **Formalizar la atención a sugerencias**
   * Incluir las sugerencias en el mismo flujo de registro y seguimiento que los reclamos, con campos específicos para la respuesta y plan de acción.
   * Asegurar que el personal responsable comunique de manera oportuna la viabilidad y/o adopción de la sugerencia.
3. **Incorporar campos obligatorios de contacto en el sistema**
   * Hacer que teléfono y/o correo electrónico sean obligatorios para reclamos y sugerencias.
   * Programar validaciones que impidan continuar sin dichos datos, minimizando registros incompletos.
4. **Capacitar al personal**
   * Realizar sesiones de formación sobre la importancia del cumplimiento de plazos y la adecuada documentación.
   * Explicar las consecuencias de no brindar una respuesta efectiva (sanciones, pérdida de confianza del cliente, etc.).

### 9. Evidencia Adjunta

* **Anexo 1**: Capturas de pantalla del sistema de registro de reclamos y sugerencias.
* **Anexo 2**: Políticas y manuales de procedimientos de atención y seguimiento.
* **Anexo 3**: Muestra de 25 reclamos y 15 sugerencias con detalles de seguimiento.
* **Anexo 4**: Entrevistas con los responsables de atención y coordinación de calidad.

Firma

Auditor

Fecha