



PLAN ANUAL DE TRABAJO

2023

Contraloría de Servicios

Alexis Caravaca Arias



Noviembre 2022



OBJETIVOS ANUALES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Cuadro detallado del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios BN 2023

Objetivo Estratégico Institucional. Prioridades estratégicas	Objetivo Anual Operativo.	Meta.	Indicador.	Fórmula del Indicador.	Actividades.	Cronograma/ Tiempo.	Responsables.
I. Recuperar la participación de mercado. III. Construir el banco digital del futuro, cliente centríco.	<p>1. Gestionar oportunamente los requerimientos que los clientes presentan ante la Contraloría de Servicios, con el fin de lograr su satisfacción en cuando a:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tiempo de respuesta para la atención de la gestión. -Proceso de atención de la gestión. -Resolución de la gestión. <p>1.1. Lograr que el 100% de Gestiones de los Clientes recibidas a través de los diferentes canales, sean asignados, máximo al día hábil siguiente de recibido en el sistema de la SCGCS.</p> <p>1.2. Lograr al 31-12-23, el 90% en promedio del Indicador de SLA de Gestiones de la Contraloría de Servicios establecido institucionalmente en el Indicador Llave de Control Interno.</p> <p>1.3. Eficientizar la asignación de las gestiones de la Contraloría de Servicios a las diferentes dependencias, con el fin de establecer un porcentaje base que permita bajar las no conformidades mensualmente.</p>	1.1. Lograr que el 100% de Gestiones de los Clientes recibidas a través de los diferentes canales, sean asignados, máximo al día hábil siguiente de recibido en el sistema de la SCGCS.	SLA de asignación	Tiempo promedio de asignación de las gestiones igual a la meta	<p>1) Identificación de las gestiones pendientes de tramitar del día hábil anterior y todas las ingresadas en el día.</p> <p>2) Análisis de cada una de las gestiones recibidas por los diferentes canales que se ingresaron en el Sistema de la CS con el fin de determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Los Tipos de Gestiones. b) Producto, Servicio o Canal relacionado con la gestión del cliente. c) La Oficina generadora de la gestión del cliente. d) Dimensiones, Categorías y Sub-Categorías de Servicio relacionadas con las quejas, reclamos administrativos y peticiones. e) La Dependencia que le corresponde la investigación, resolución y respuesta al cliente. f) Asignación de las Gestiones y emisión de instrucciones a las jefaturas de las oficinas asignadas para su trámite y atención. g) Seguimiento a las gestiones pendientes de respuesta a los clientes. <p>3) Análisis de las respuestas para determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El cumplimiento de los tiempos de respuesta. b) Para los casos definidos y por medio de muestreo la atención puntual de lo expuesto por el cliente y la atención puntual de lo instruido por la CS. <p>4) Reasignación de las Gestiones que a criterio de la Contraloría de Servicios no responden lo expuesto por el cliente y las que no se ajustan a las instrucciones giradas.</p> <p>5) Seguimiento a casos vencidos</p> <p>6) Cierre de las Gestiones.</p>	Todos los meses del año	Técnicos de la Contraloría de Servicios, y Contralor de Servicios. Y Jefaturas de las oficinas a las que se le asignan las gestiones
		1.2. Lograr al 31-12-23, el 90% en promedio del Indicador de SLA de Gestiones de la Contraloría de Servicios establecido institucionalmente en el Indicador Llave de Control Interno.	SLA de resolución de gestiones ingresadas por la CS	Total, gestiones en estado "Cumple"/ Suma de Gestiones en estado "Cumple" e "Incumplen".	<p>1) Generación de porcentaje meta para el 2023</p> <p>2) Análisis de causa raíz de las asignaciones que se incumplen por parte de la Contraloría de Servicios.</p> <p>3) Establecimiento de las acciones de mejora.</p>	1) al 31-01-23 2) Todos los meses del año 3) Todos los meses del año	Contralor de Servicios y Técnicos de la CS
		1.3. Eficientizar la asignación de las gestiones de la Contraloría de Servicios a las diferentes dependencias, con el fin de establecer un porcentaje base que permita bajar las no conformidades mensualmente.	SLA de no conformidades en la asignación de gestiones de la CS a las diferentes oficinas.	Total, gestiones asignadas/ Gestiones mal asignadas			

Cuadro detallado del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios BN 2023

Objetivo Estratégico Institucional. Prioridades estratégicas	Objetivo Anual Operativo.	Meta.	Indicador.	Fórmula del Indicador.	Actividades.	Cronograma/ Tiempo.	Responsables.
III. Construir el banco digital del futuro, cliente céntrico.	2. Velar porque se cumpla el derecho que asiste a los clientes y usuarios de recibir un trato justo, respetuoso y de calidad, según políticas y directrices emitidas por la Administración.	2.1. Reportar a las jefaturas de colaboradores aludidos en quejas, reclamos, peticiones el 100% de las denuncias presentados por los clientes, sobre incumplimientos en temas relacionados en las siguientes categorías de servicio: - Trato inadecuado y degradante. - Actos de discriminación. - Código de Ética. - Ley 7600 y 7935. Para que se investigue, se encuentre la verdad de los hechos, y se decida la aplicación de los procesos administrativos sancionatorios que corresponda.	SLA Resolución de quejas BN	Cantidad de Gestiones reportadas/cantidad de gestiones relacionadas a las subcategorías de servicios	1) Identificación de los casos a reportar. 2) Emisión de instrucciones a las jefaturas de los Colaboradores aludidos, según tipo de Subcategoría de Servicio identificada. 3) Revisión y análisis del resultado de la investigación realizada por las jefaturas del Colaborador. 4) Si se considera que un colaborador se encuentra dentro de los supuestos incumplimientos, la CS enviará la documentación pertinente al órgano jerárquico correspondiente para que se realice el procedimiento disciplinario debido, de conformidad con las leyes y/o los reglamentos internos respectivos.	Todos los meses del año	Técnicos de la Contraloría de Servicios y Contralor de Servicios
		2.2. Realizar al menos 1 evaluación al mes de experiencia de cliente Post atención de gestiones de la CS a clientes que cuenten con dirección de correo electrónico, con el fin de conocer y gestionar las oportunidades de mejora aportadas por esos clientes.	Cantidad de evaluaciones	Una evaluación realizada	1) Revisión de base de datos de clientes dos veces en el mes. 2) Aplicación de instrumento evaluativo dos veces en el mes. 3) Análisis del resultado e informar a las Dependencias que requieren aplicar las mejoras reportadas por los clientes.	Todos los meses del año	Técnicos de la Contraloría de Servicios y Contralor de Servicios
II. Aumentar la eficiencia y I. Recuperar la participación de mercado.	3. Promover ante las dependencias administrativas, mejoras en los procesos, productos/servicios y canales, con el fin de que se propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta el Conglomerado BN.	3.1. Lograr el 100% de ejecución en los planes abiertos	Porcentaje de ejecución de planes	Cantidad de planes ejecutados/ Cantidad de planes abiertos	1) Análisis de datos. 2) Preparación de dashboard específicos. 3) Publicación de información en el Sitio de la Contraloría de Servicios. 4) Elaboración de infografías e información periódica 5) Notificación a la Organización de la publicación de datos. 6) Creación de planes de acción en función de la analítica de las gestiones y los resultados de post atención	Todos los meses del año	Contraloría de Servicios

Alexis Caravaca Arias
Contralor de Servicios
Subgerencia General de Operaciones



Según el artículo 9 de la Ley 8454: "Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito."