



MinHacienda
Ministerio de Hacienda
y Crédito Público

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

Marzo de 2014

Central de Inversiones S.A. – CISA



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

2

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance y selección de la muestra**
- 3. Fortalezas**
- 4. Oportunidades de Mejora**
- 5. Conclusiones**

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las directrices establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ***“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”***; la Ley 1437 de 2011 ***“Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”***, frente a la evaluación del Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio al Cliente en CISA, y la Circular Normativa No 005 ***“Políticas y procedimientos para dar respuestas a los derechos de petición, solicitud, quejas y reclamos de los clientes”***.

2. ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

4

El alcance incluyó la evaluación del 10,36% de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) registrados en el aplicativo, correspondiente a 614 de 5.925 PQR's, para el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2013.

CRITERIO	CANTIDAD	MUESTRA	%
ACTUALIZACION DE DATOS	15	10	66.67%
BUZON DE SUGERENCIAS	1	1	100.00%
CANCELACION DE GARANTIA	2513	69	2.75%
CERTIFICACIONES	447	33	7.38%
CIERRE OPERATIVO	904	150	16.59%
CLIENTE OCULTO	6	6	100.00%
EN QUE VA MI TRAMITE	23	23	100.00%
INFORMACION OBLIGACION	33	0	0.00%
ISVIMED CARTERA ADMINISTRADA	2	0	0.00%
NORMALIZACION DE CARTERA	138	0	0.00%
QUEJA FUNCIONARIO	1	1	100.00%
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	69	1	1.45%
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	121	68	56.20%
REVISION DE CREDITO	1621	249	15.36%
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	2	2	100.00%
SEGUROS	2	0	0.00%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	27	1	3.70%
TOTAL	5,925	614	10.36%

3. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO.

Directrices ley 1474 de 2011

- *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.*

Implementación en CISA

- CISA cuenta con un proceso encargado de recibir y tramitar las peticiones, quejas y reclamos de los clientes denominado “Proceso Servicio Integral al Usuario”. Adicionalmente cuenta con políticas y procedimientos internos para la atención de los requerimientos de sus clientes, establecidos en la Circular Normativa N° 005.

3. FORTALEZAS DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

Directrices ley 1474 de 2011

- *“En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.*
- *“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”*

Implementación en CISA

- CISA proporciona a sus clientes, a través de su página web www.cisa.gov.co un link con el menú “Servicio integral al Usuario”, mecanismo de fácil acceso y uso para el registro de los diferentes requerimientos por parte de la ciudadanía en general.
- Central de Inversiones cuenta en su página web, en el link denominado “Denuncie la anticorrupción”, buzón que permite a los diferentes usuarios denunciar actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea gratuita 01-8000-911118 a nivel nacional.

3. FORTALEZAS DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

Directrices Ley 1437 de 2011

- *“Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos”*

Implementación en CISA

- Debido al volumen de clientes que se atienden en la oficina de Servicio Integral al Usuario de CISA, esta cuenta con un sistema de seis módulos que son asignados a los usuarios de acuerdo al orden de llegada y de forma personalizada, conforme a lo indicado por la Jefe de Servicio Integral al Usuario.

3. FORTALEZAS DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

Directrices Ley 1437 de 2011

- *“Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.*

Implementación en CISA

- CISA proporciona a los usuarios en el link Servicio Integral al Usuario de su página web, la *“Carta Trato Digno Cliente CISA”*, donde se encuentran establecidos los derechos de los usuarios y los diferentes medios con los que cuenta para realizar las solicitudes.

3. FORTALEZAS DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

Directrices Ley 1437 de 2011

- *“Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio”.*
- *“Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos”.*

Implementación en CISA

- CISA cuenta con una oficina de Servicio Integral al Usuario en la Dirección General, donde se brinda atención de manera personalizada durante 45 horas a la semana, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.
- Los ciudadanos pueden registrar sus peticiones, quejas y reclamos en el link Servicio Integral al Usuario en la página web www.cisa.gov.co, o al correo electrónico servicioIntegral@cisa.gov.co. Igualmente, pueden enviar sus requerimientos vía fax al número 5460475.

3. FORTALEZAS DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

10

Directrices Ley 1437 de 2011

- *“Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos”.*

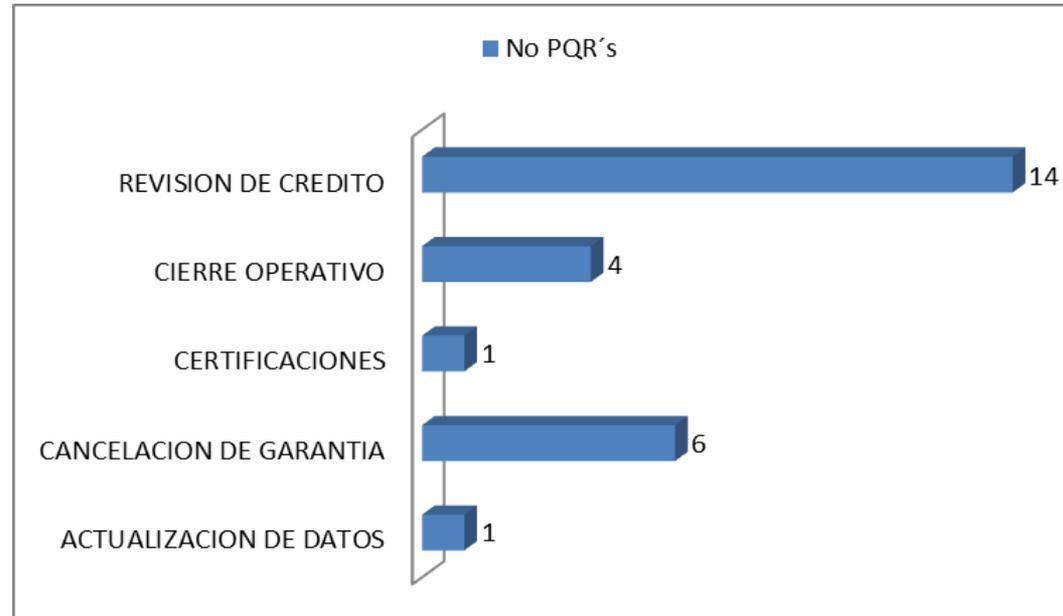
Implementación en CISA

- CISA en el periodo evaluado tuvo a su disposición el aplicativo TMS, utilizado por la oficina de Servicio Integral al Usuario. A partir del año 2014, adicionalmente se cuenta con el aplicativo GESFAD por medio del cual se ingresan los requerimientos para los siguientes trámites: entrega de documentos, cierre operativo y cancelación de garantías. Los medios alternativos de fácil acceso a disposición de los usuarios son los siguientes: atención telefónica en Bogotá al 5460480 y fax 5460471; a nivel nacional las líneas gratuitas 018000-912424/018000-911188; atención personalizada en la oficina de Servicio Integral al Usuario y a nivel nacional en las Sucursales.

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Respuesta extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) de acuerdo con el tiempo establecido en la Circular Normativa No 005 (clasificado por tipología).

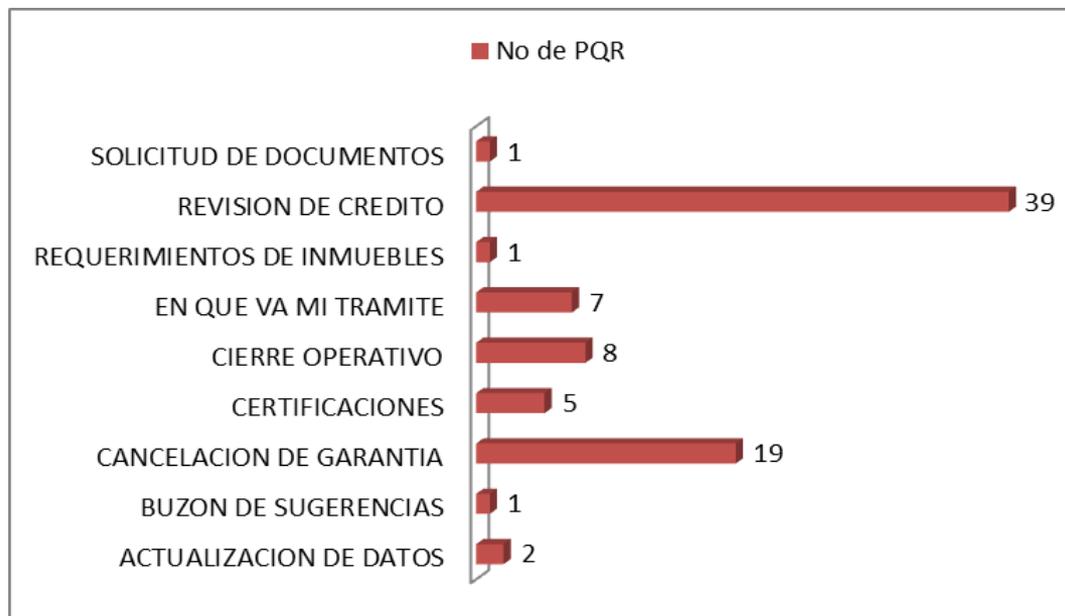
En el 4% de la muestra evaluada (26 de 608 PQR's) se evidenció que las respuestas a las solicitudes se excedieron en el tiempo establecido en el numeral 5.2 de la Circular Normativa No 005 (ver el anexo No 1).



4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) sin asociar en el aplicativo (clasificado por tipología).

En el 14% de la muestra evaluada (83* de 608 PQR's), se evidenció que las respuestas a los clientes no fueron asociadas en el aplicativo, actividad establecida en el numeral 5.2 de la Circular Normativa No 005 (ver el anexo No 2).

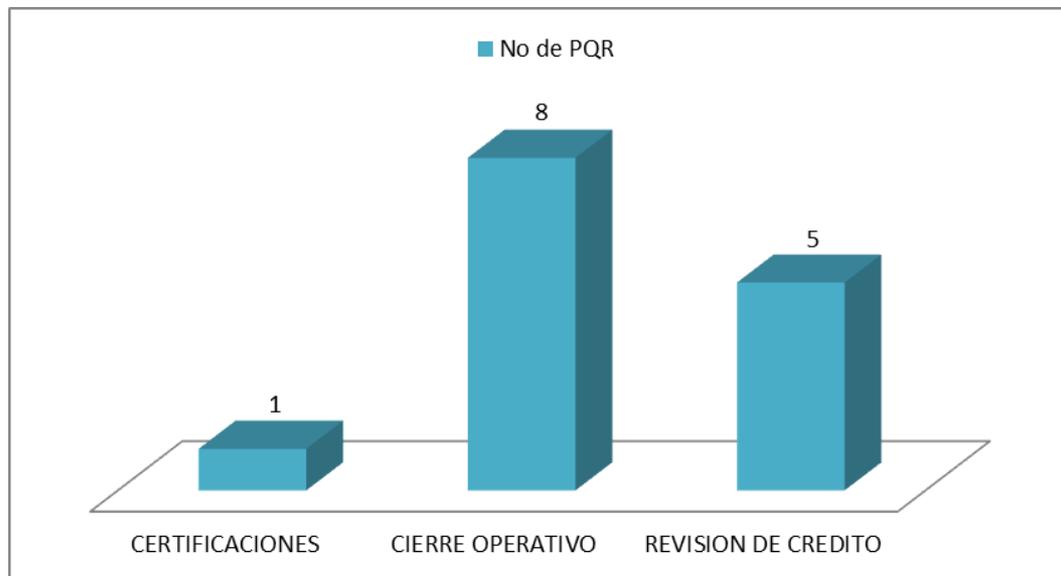


*17 respuestas fueron asociadas en el aplicativo posteriormente a la emisión del informe preliminar.

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Registro de más de una PQR para una misma solicitud.

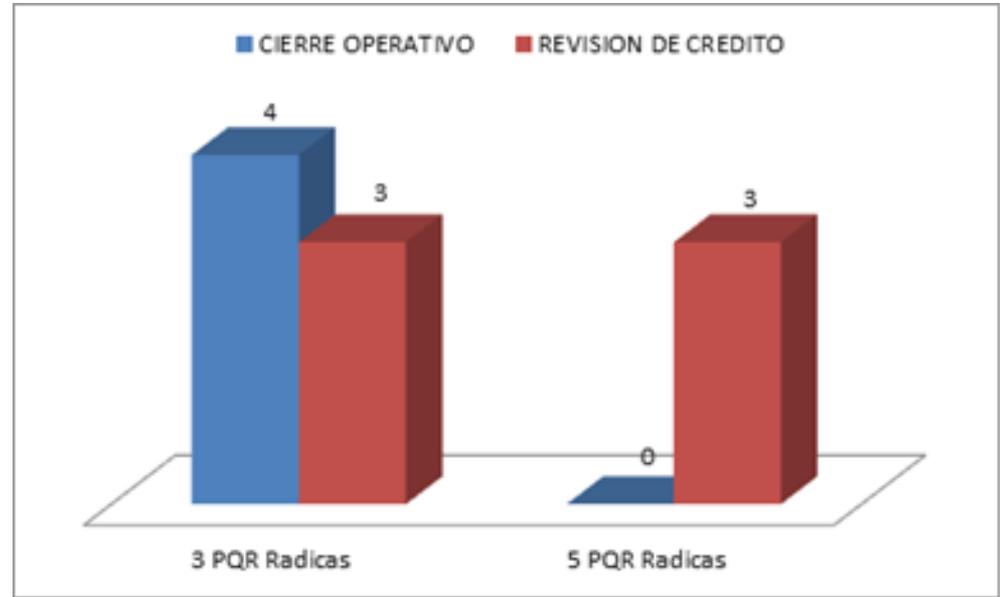
Se evidenció que en el 3% de la muestra evaluada (14 de 514 casos), se creó más de una PQR para un mismo requerimiento lo que genera cargas adicionales en el registro y gestión de las solicitudes (excluyendo los casos de cancelación de garantías), ver el anexo No 3.



4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Cientes Reiterativos sin evidencia del procedimiento establecido para su atención (por tipología).

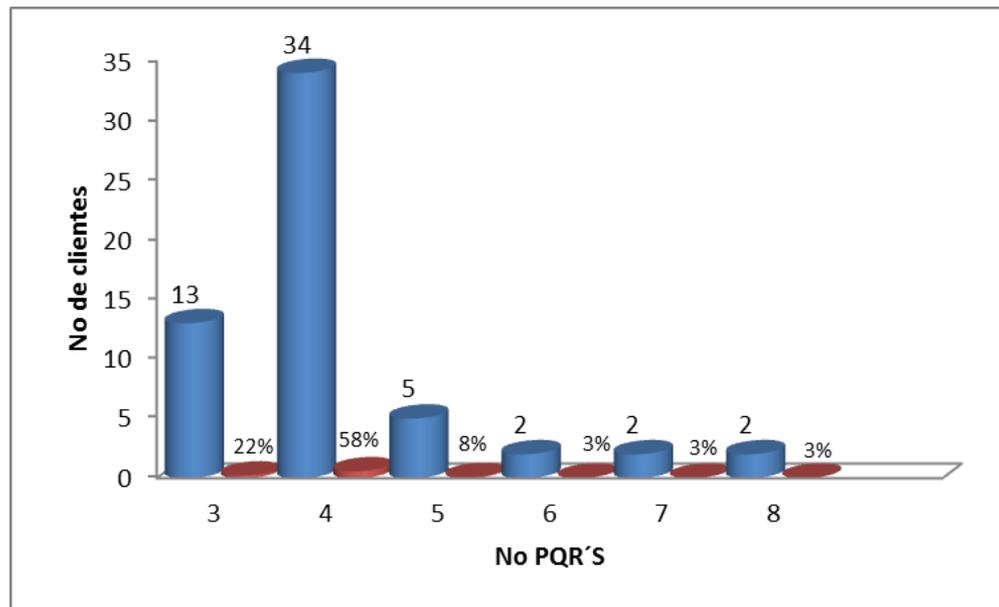
- En el 100% de los casos evidenciados de clientes reiterativos (10), no se evidenció el diligenciamiento de la “Ficha Servicio Integral al Usuario”, la reunión de validación convocada por el analista encargado, ni la revisión del caso y posibles alternativas de solución del requerimiento como lo establece el numeral 6.12 de la Circular Normativa No 005.



4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Registro de más de dos PQR para la cancelación de garantías.

Se evidenció que en el 84% de la muestra de PQR's para cancelación de garantías (58 de 69 casos), se crearon entre 3 y 8 PQR's para efectuar el trámite (ver el anexo No 4), lo que ocasiona cargas de trabajo adicionales en el registro y gestión de los requerimientos.



4. OPORTUNIDADES DE MEJORA CLIENTE OCULTO

- De acuerdo con los registros obtenidos del aplicativo TMS, se evidenció que en agosto de 2013 no se practicó el ejercicio de cliente oculto, conforme a lo establecido en la Circular Normativa 005 numeral 5.3 Cliente Oculto, en el que se señala que *“se realizará un cliente oculto por mes”*.
- Los ejercicios de cliente oculto de los meses de octubre y noviembre de 2013, fueron incorporados en el aplicativo TMS en el mes de diciembre de 2013, contrario a lo establecido en el numeral 6.13 de la Circular Normativa 005 que señala lo siguiente: *“toda la información extraída del ejercicio de evaluación se incorpora inmediatamente en el aplicativo de “SQR”, adjuntando los soportes recopilados”*.

5. CONCLUSIONES

El proceso de Servicio Integral al Usuario cumple con los lineamientos internos y externos que le aplican; no obstante, se evidencia la reiteración de hallazgos informados en ejercicios anteriores así:

- **Respuestas extemporáneas de las PQR's recibidas:** En los casos en los que la respuesta de las solicitudes no pueda entregarse en los términos establecidos de acuerdo al tipo de solicitud realizada por el Cliente, es necesario *“informar por medio de una respuesta parcial escrita al solicitante, sobre la gestión y las causas de la demora de la respuesta definitiva de la solicitud y el termino en el cual se dará”*, tal y como se establece en el numeral 5.2 de la Circular Normativa No 005. Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso del segundo semestre del año 2011, del año 2012 y primer semestre del 2013.

5. CONCLUSIONES

- **Respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) sin asociar en el aplicativo:** Es necesario asociar en el aplicativo TMS las respuestas entregadas a los Usuarios, de acuerdo a lo estipulado en la Circular Normativa 005 numeral 5.2, donde se señala que *“Estas respuestas deben ser asociadas en el aplicativo”*. Igualmente, definir dentro de la Circular Normativa No 005, en que casos no se deben asociar en el aplicativo las respuestas emitidas al cliente. Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso, correspondientes al primer semestre de 2012 y primer semestre del año 2013.
- **Ejecución y registro del ejercicio de cliente oculto:** Es necesario ejecutar y registrar los ejercicios de cliente oculto conforme a las directrices establecidas en la Circular Normativa 005. Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso, correspondientes al primer y segundo semestre del año 2012 y primer semestre del año 2013.

5. CONCLUSIONES

- **Clientes Reiterativos sin evidencia del procedimiento establecido para su atención:** Es necesario observar el procedimiento establecido en el numeral 6.12 de la Circular Normativa No 005, para la atención de los clientes definidos como reiterativos, con el propósito de conseguir soluciones definitivas y conciliadas a las solicitudes recurrentes que pueden escalar en acciones coercitivas de carácter judicial. Este hallazgo fue comunicado en el informe de auditoría al proceso, correspondiente al segundo semestre de 2012.

5. CONCLUSIONES

Esta Auditoría, en desarrollo de la evaluación del Sistema de Control Interno al Proceso de Servicio Integral al Usuario, configuró una No Conformidad y cuatro Oportunidades de Mejora, que se detallan a continuación:

- **Oportunidad de Mejora:** Es necesario agregar en la “Carta Trato Digno Cliente CISA” y en las carteleras electrónicas de la entidad, el canal de comunicación vía fax (5460475) que los usuarios tienen a su disposición, de acuerdo con lo establecido en Ley 1437 de 2011, artículo 7º donde se establece lo siguiente: *“Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”* (subrayas fuera de texto). Lo anterior, ya que este canal de atención no está incluido dentro de la “Carta Trato Digno Cliente CISA”.

5. CONCLUSIONES

- **Oportunidad de Mejora:** Es necesario que los canales de atención al usuario publicados por la entidad en su página web, correspondan con los medios que CISA ha puesto a disposición de la ciudadanía. Lo anterior, toda vez que hasta el día 3 de febrero de 2014 se encontraba publicado en la página web el número de fax 5460464, número que no se encontraba en funcionamiento tal y como lo constató esta Auditoría y que fue informado a la Jefe de Servicio Integral al Usuario, quien realizó las gestiones para proceder a su ajuste; sin embargo, el 6 de febrero de 2014 se encontraba publicado en la página web un nuevo número de Fax (5464175), evidenciándose que este número tampoco estaba en funcionamiento, situación que se informó a la Jefe de Servicio Integral al Usuario, indicándole que el número de fax asignado a esa dependencia es el número 5460475, ajuste que ya fue realizado en la página web de CISA.

5. CONCLUSIONES

- **Oportunidad de Mejora:** En la “Carta Trato Digno Cliente CISA” se indica lo siguiente: *“Brindamos atención de manera personalizada en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua; si Ud. es deudor de CISA o requiere información sobre una obligación, nuestro horario de atención es de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. en jornada continua, en nuestras sedes a nivel nacional”*; sin embargo, en las sucursales la atención al usuario no es en jornada continua, ya que los funcionarios que atienden a los usuarios no están disponibles en su horario de almuerzo, lo que se constituye en una imprecisión en el citado documento que debe ser aclarada o ajustada conforme a la realidad del servicio prestado.
- **Oportunidad de Mejora:** Establecer dentro de la Circular Normativa 005, un mecanismo de confirmación de recepción de solicitudes realizadas por el usuario vía fax o correo electrónico, que permita a los terceros hacer seguimiento a su solicitud. A la fecha y conforme a lo indicado por la Jefe de Servicio Integral al usuario, se implementó la confirmación automática para los correos electrónicos recibidos.

5. CONCLUSIONES

- **No Conformidad:** Es conveniente que todos los derechos de los usuarios estipulados en la “Carta Trato Digno del Cliente CISA”, se publiquen en las carteleras electrónicas de la entidad y se visualicen en la oficina de Servicio Integral al Usuario, de acuerdo a lo establecido en artículo 7º de la ley 1437 de 2011, donde establece lo siguiente: *“Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios (...)”* (subrayas fuera de texto).

Lo anterior, toda vez que la publicación de la “Carta Trato Digno del Cliente CISA” que se realiza en las carteleras electrónicas, no detalla los seis derechos de los usuarios contemplados en el citado documento. A la fecha de este informe se está publicando únicamente un extracto de la citada Carta.