



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL
PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE DE
CENTRAL DE INVERSIONES S.A.**

Segundo semestre de 2012

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

3

| | Diapositiva |
|-----------------------------------|---------------|
| 1. Objetivo | 4 |
| 1.1. Objetivos específicos | 5 |
| 2. Alcance | 6 |
| 3. Fortalezas | 7 - 8 |
| 4. Hallazgos | 9 - 12 |
| 5. Recomendaciones | 13 |

1. Objetivo General

Evaluar del Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio al Cliente en CISA, conformado por las directrices establecidas en la en la ley 1474 y 1437 de 2011, y la Circular Normativa No 005.

1.1. Objetivos Específicos

- Seguimiento a la implementación de las acciones de tratamiento diseñadas por los procesos responsables para las ACPM's y observaciones detalladas en los informes de Auditoría de la evaluación del proceso de Servicio al Cliente correspondientes al segundo semestre de 2011 y primer semestre de 2012.
- Evaluación del cumplimiento de las Políticas y Procedimientos internos para las Quejas y Tutelas registradas en el periodo de evaluación.
- Evaluación de la gestión realizada por la entidad para las solicitudes, quejas y reclamos vencidas con corte al 31 de diciembre de 2012.
- Evaluación del cumplimiento de las Políticas y Procedimientos Internos para la realización del Cliente Oculto.

2. Alcance

- El alcance incluye las solicitudes, quejas y reclamos registradas en el aplicativo SQR en el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2012; asimismo, las sqr's vencidas al 31 de diciembre de 2012.
- También incluyó las tutelas en relación con lo establecido en el numeral 6.1, procedimiento de respuesta a las tutelas de la Circular Normativa No 03.
- Quejas en relación con el numeral 3 “términos y definiciones” de la Circular Normativa No 005
- En cuanto a Cliente oculto, verificar su ejecución de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.3 de la Circular Normativa 005

3. Fortalezas

- ✓ CISA cuenta con un proceso encargado de recibir y tramitar las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes denominado “Proceso de Servicio al Cliente”, cumpliendo así con lo establecido en el **Inciso 1°** del artículo 76 de la ley 1474 de 2011. Igualmente, las actividades desarrolladas por este proceso se encuentran reguladas a través de la Circular Normativa No 005, en la que se definen los objetivos del proceso, su alcance y responsables, entre otros elementos.
- ✓ CISA proporciona a sus clientes, a través de su página web, call center y sedes de atención, mecanismos de fácil acceso y uso para el registro de los diferentes requerimientos por parte de la ciudadanía en general.
- ✓ CISA cuenta con políticas y procedimientos internos para la atención de los requerimientos de sus clientes, establecidos en la Circular Normativa N° 005.
- ✓ Central de Inversiones cuenta en su página web, con el link “línea anticorrupción”, buzón que permite a los diferentes usuarios denunciar actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea 01-8000-911118.

3. Fortalezas

- ✓ Se evidenció el cumplimiento de las actividades programadas al corte de diciembre 31 de 2012 (11), de los planes de acción diseñados por el Proceso de Servicio al Cliente para dar tratamiento a los hallazgos reportados por Auditoría Interna en el segundo semestre de 2011 y primer semestre de 2012. Para el primer semestre del 2013, se tiene prevista la ejecución de 10 actividades de estos planes de acción.

- ✓ Se evidenciaron actualizaciones de los procedimientos establecidos en la Circular Normativa No 005, que benefician los servicios prestados a los clientes, así:
 - Se diseñó la actividad para dar Respuesta a Solicitudes Quejas y Reclamos del Sistema de Gestión Ambiental en un término de (diez) 10 días hábiles (actividad establecida desde el 14 de septiembre de 2012).
 - Entrega de Paz y Salvo de obligaciones no Judicializadas con un tiempo de respuesta de siete (7) días hábiles.
 - Se incluyó la responsabilidad de elaborar y firmar los paz y salvos de las obligaciones no judicializadas solicitadas por los clientes en las sucursales, al Coordinador y/o al Analista Administrativo y Financiero (actividades establecidas desde el 19 de diciembre de 2012).

4. Hallazgos

- × De acuerdo con la Circular Normativa No 005, se define como **Queja** “*Es la denuncia respecto a conductas irregulares cometidas por funcionarios, Particulares a quienes se les ha adjudicado la prestación de un servicio de la entidad*”; conforme a esta definición, esta Auditoría evidenció que cinco quejas registradas en el software de apoyo de servicio al cliente, correspondientes al 62% de los casos evaluados (5 de 8 quejas), no corresponden a quejas sino a otra clasificación.
- × De acuerdo con Circular Normativa No 005, se define como **Reclamo** “*Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio público*”; en la verificación realizada se evidenció que el 8.5% de la muestra seleccionada (6 de 70 SQR´s), no pertenecen a esta clasificación, toda vez que las seis SQR´s corresponden a trámites para la cancelación de hipoteca que tienen una tipificación diferente en la Circular Normativa No 005.

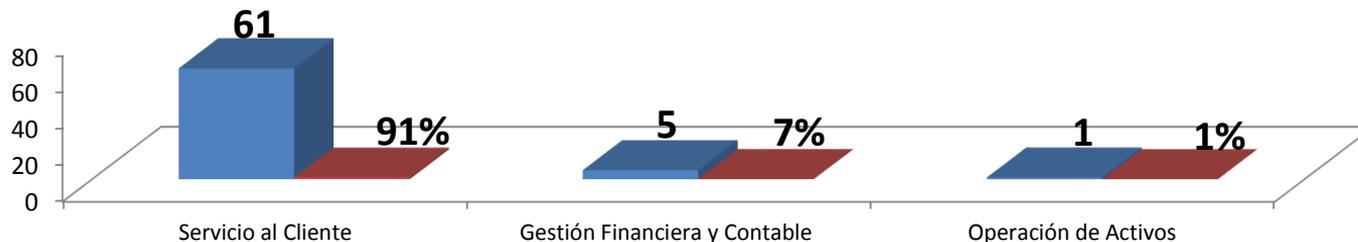
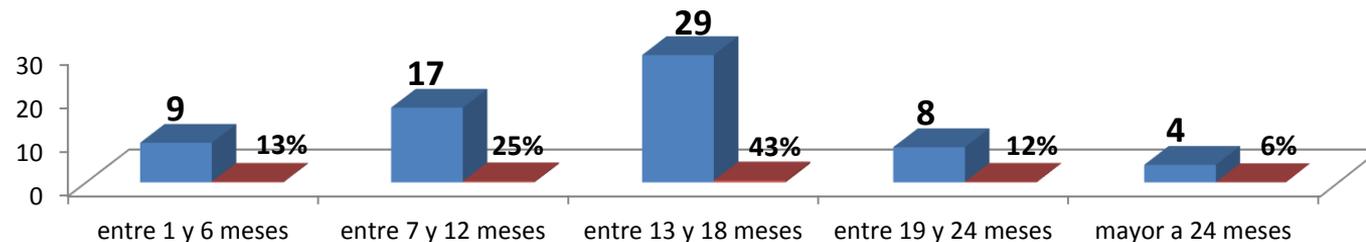
4. Hallazgos

- × La Circular Normativa No 005, define como **Cliente Reiterativo** “(...) SQR reiterativos (más de dos (2) veces sobre la misma solicitud) por cualquiera de los medios (...)”; en los tres casos evaluados correspondientes a esta tipología, se evidenció que no fueron gestionados conforme al numeral 6.12 de la Circular Normativa No 005 “*Procedimiento para la Atención de Clientes Reiterativos*”; en esta normativa se establece, la asignación de la SQR al Analista de Servicio al Cliente, y el diligenciamiento de la “*ficha de servicio al Cliente*” con el fin de gestionar de manera diferencial a los clientes reiterativos, conservando un registro de las actividades desarrolladas.
- × Se evidenció que en un caso de 160 SQR’s verificados, la respuesta no cumplió con los tiempos de respuesta al peticionario establecidos por la Circular Normativa No 005, situación reiterativa y comunicada en los informes del segundo semestre de 2011 y primer semestre de 2012.

4. Hallazgos

× Gestión de las SQR's vencidas al 31 de diciembre de 2012.

Se evidenció que el 56% de las SQR's, en las que depende su respuesta de una entidad externa (67 de 118 SQR's), no registraba gestión en el aplicativo entre uno y veinticuatro meses, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.1 de la Circular Normativa No 005.



4. Hallazgos

× **Gestión de las SQR´s vencidas al 31 de diciembre de 2012.**

En las 67 SQR´s vencidas al 31 de diciembre de 2012, no se cumplió lo señalado por la Circular Normativa No 005, en el ítem “¿Quién debe contestar la peticiones?”, toda vez que allí se establece que se deben enviar tantas comunicaciones parciales como sean necesarias, hasta que se dé respuesta definitiva al cliente por parte del proceso responsable.

× **Verificación Cliente Oculto.**

No se evidenció la realización de la actividad de control establecida en el numeral 5.3 de la Circular Normativa No 005 “Cliente Oculto”, en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2012, hallazgo reiterado en los informes anteriores; en el mes julio de 2012, se realizó la actividad pero no se evidenció la evaluación de la misma, con base al Anexo “Diccionario Cliente Oculto” por parte del Líder proceso de Servicio al Cliente, tal y como lo establece el numeral 5.3 de la Circular Normativa No 005.

5. Recomendaciones

- ✓ Es conveniente que el proceso de Servicio al Cliente, establezca mecanismos de control o medidas preventivas que aseguren la radicación correcta de las Quejas, Solicitudes y Reclamos; lo anterior, toda vez que al verificarse las tipificaciones de las Quejas y Reclamos, se registraron excepciones en su registro en el software de apoyo de servicio al cliente.
- ✓ Se requiere que los procesos que tienen SQR's asignadas y que no han registrado las actividades realizadas para dar respuesta al cliente, ingresen al aplicativo de SQR,s y lo actualicen; asimismo, se envíe comunicado a los clientes afectados informando el estado de su requerimiento.
- ✓ Es necesario que el proceso de Servicio al Cliente realice y evalúe los ejercicios de cliente oculto, conforme a lo establecido en el numeral 5.3 de la Circular Normativa No 005.
- ✓ Es conveniente incluir en la Circular Normativa No 005, el procedimiento para atender, dar respuesta y efectuar seguimiento a las denuncias presentadas por la ciudadanía, a través de la línea anticorrupción 01-8000-911118 y/o por la página web en el botón "Denuncie la Corrupción", formalizándose adicionalmente el protocolo de atención existente.