

RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

AL PROCESO DE:

Servicio al Cliente



AUDITORÍA INTERNA

Bogotá, septiembre 12 de 2012



Certificado No. SC 6502-1

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de las políticas internas para la atención al cliente, así como las directrices establecidas en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, para la *"dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen"*.

ALCANCE

El alcance incluyó la evaluación del 7% de las Solicitudes, Quejas y Reclamos (SQR's) registrados en el aplicativo "SQR" correspondiente a 553 SQR's, para el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2012, así como la verificación de los indicadores de eficiencia y eficacia del proceso para el periodo enero-junio de 2012.

Igualmente, se evalúa la atención prestada por CISA a las solicitudes, quejas y reclamos formulados por la ciudadanía en general, y que se realice de acuerdo con la normatividad interna vigente.

CONCLUSIONES

1. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE FRENTE A LAS DIRECTRICES DE LA LEY 1474 DE 2011.

- La entidad da cumplimiento a las directrices establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en relación con la atención de las solicitudes, quejas y reclamos formulados a CISA por la ciudadanía en general.
- 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.
- 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 1º 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.
- La entidad da cumplimiento al Inciso 2º del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, habilitando a través de su página web www.cisa.gov.co un link de "servicio al



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

cliente”, en el que se agrupan las herramientas y guías a través de las cuales, los clientes pueden obtener información para manifestar sus inquietudes o requerimientos:

- Sedes de atención: en Bogotá (Dirección General - Sucursal Bogotá) y en sus sucursales ubicadas en las ciudades de Cali, Medellín y Barranquilla.
- Participación ciudadana.
- Cómo se hace para.
- Preguntas frecuentes.
- Ayudas.
- Cuéntenos su caso.
- Buzón de sugerencias.
- Solicitudes, quejas y reclamos.
- Denuncias de corrupción.

Igualmente, permite la interacción con los ciudadanos a través de las redes sociales como twitter y Facebook, líneas de atención telefónica, chat, e-mail y clic al call.

- 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.

Con lo anterior, se da cumplimiento a lo establecido en el **Inciso 3°** del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

2. EXCEPCIONES EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVIDAD INTERNA, PARA LAS SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS.

Una vez realizado el trabajo de campo, se concluye que el Proceso de Servicio al Cliente cumple con la normatividad aplicable a este, no obstante se evidenciaron excepciones que se detallan a continuación:

- Se evidenció que en el **7.8%** de las SQR´s evaluadas (43 de 553) se excedieron en el tiempo de respuesta por respuesta por parte de CISA, entre 1 y 180 días, por lo que se configura una No Conformidad al proceso de Servicio al Cliente.
- Se evidenció que el **1.9%** de la muestra evaluada (11 SQR´s de 563) fueron registradas extemporáneamente en el aplicativo “SQR” (entre uno y ocho días posteriormente a su radicación en CISA), donde ocho de ellas corresponden a Tutelas (casos por los que se configura una No Conformidad al proceso de Saneamiento de Activos), e igualmente, se configuró una Oportunidad de Mejora, al proceso de Servicio al Cliente encaminada al registro inmediato en el aplicativo “SQR”, de los requerimientos realizados por los clientes y recibidos por cualquier



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

canal de comunicación, en la Circular Normativa NO 005. De otra parte, la Jefatura de Servicio al Cliente frente a un requerimiento de esta Auditoría, identificó otros casos que originaron un llamado de atención para una funcionaria del proceso.

- Se evidenciaron inactividades significativas en la gestión de las SQR's evaluadas, tanto en su conocimiento por parte del funcionario designado (entre 9 y 12 días para notificarse), así como una vez conocida la SQR, en alguna de sus etapas de gestión (entre 5 y 20 días hábiles). En opinión de esta Auditoría, es necesario realizar un análisis de las cargas laborales de los funcionarios asignados al proceso de Servicio al Cliente, para determinar la razón de las pronunciadas inactividades evidenciadas, toda vez que estas incrementan el riesgo de contestar de manera extemporánea los requerimientos de los clientes.
- En el **3.4%** de los SQR's evaluados (19 SQR's de 553), las respuestas dadas a los clientes no fueron asociadas en el aplicativo "SQR", configurándose así No Conformidades a los procesos de Servicio al Cliente, Comercialización de Inmuebles y Saneamiento de Activos, por el incumplimiento al numeral 5.2 de la Circular Normativa 005. Igualmente, se configura una Oportunidad de Mejora para el proceso de Servicio al Cliente, con el fin de definir dentro de la Circular Normativa No 005, en que casos no se deben asociar al aplicativo, las respuestas dadas al cliente.
- En el **7%** (10 casos de 134), el cliente solicita paz y salvo y posteriormente, debe solicitar la actualización en las centrales de riesgo. Por lo anterior se configura una No conformidad al Proceso de Servicio al Cliente, con el propósito de que se realicen todas las actividades del cierre operativo, una vez al cliente se le expide el paz y salvo solicitado.
- Durante el primer semestre de 2012, se reportaron e incluyeron en el cálculo de indicadores del proceso, **3.587** SQR'S bajo la clasificación de Cancelación de garantías, pese a que el número de clientes que solicitó este trámite ascendió solo a **1.604**. Por lo anterior, se configura una Oportunidad de Mejora frente a los 19 casos de levantamiento de garantías que presentan más de dos SQR's para el trámite.

Asimismo y para otras tipologías se evidenció que en el **2.5%** (12 casos de 480), se crearon varias SQR's para un mismo requerimiento

- Se evidenció que en el **70%** de la muestra evaluada, no se asociaron los requerimientos de los clientes en el aplicativo "SQR", por lo que se configura una Oportunidad de Mejora al Proceso de Servicio al Cliente, relacionada con asociar el requerimiento del cliente en el aplicativo respectivo, para efectos de validar que las respuestas a estos solucionen de fondo los requerimientos formulados;



Certificado No. SC 6502-1



igualmente, que para el caso de las SQR's recibidas por canales electrónicos o virtuales, no se impriman para reducir el consumo de papel y tóner de impresora, en concordancia con las políticas de Eficiencia Administrativa y Cero Papel de la Administración Pública.

- Una vez validada la aplicación de la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" en CISA, en relación con los deberes de las autoridades y los derechos de los ciudadanos frente a las actuaciones que estos realicen ante las entidades públicas, se evidenció que algunos deberes y derechos de los clientes de la entidad, no se encontraban definidos en la Circular Normativa No 005 o implementados en la entidad. Por lo anterior, se configura una No Conformidad al Proceso de Servicio al Cliente, para que ese proceso lidere los ajustes necesarios que permitan dar cumplimiento a lo señalado en la citada Ley (expedida el 18 de enero de 2012 y vigente a partir del dos de julio de 2012).

3. VERIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL CLIENTE OCULTO

CISA dentro de su normatividad interna y como control para medir y mejorar la atención prestada a sus clientes, estableció una actividad denominada "**CLIENTE OCULTO**", definida en la Circular Normativa No 005 de la siguiente manera: "*El cliente oculto se implementa para evaluar el servicio al cliente en la compañía con la utilización de formatos y parámetros de evaluación diseñados a su medida, apoyada en evidencias y un reporte personalizado de la atención prestada.*

Los beneficios que se obtienen implementando el cliente oculto son: Monitorear y medir la calidad del servicio; controlar y mantener el cumplimiento de los procedimientos; autoevaluación; asegurar la calidad de los productos y servicios ofertados, e incrementar la satisfacción de sus clientes".

Esta Auditoría verificó el cumplimiento de las actividades desarrolladas por el proceso de Servicio al Cliente para la realización del cliente oculto, evidenciando que el Proceso de Servicio al Cliente no cumple con algunos de los parámetros establecidos en la Circular Normativa No 005 para esta actividad de monitoreo y control, configurándose una No Conformidad a dicho proceso por no efectuarse en la periodicidad definida, por no comunicar los resultados obtenidos, por no registrar los soportes de la actividad en el aplicativo, y no realizar la evaluación respectiva.



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

4. OBSERVACIONES A LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

Para el presente ejercicio auditor, se verificaron los indicadores de eficiencia y eficacia del proceso de Servicio al Cliente, estableciéndose diferencias en las variables utilizadas por los indicadores registrados en ISOLucion, lo que en algunos casos afectó la medición de estos indicadores incluida en el aplicativo ISOLucion para el primer semestre del presente año.

De acuerdo con las diferencias determinadas en las variables y medición, de los indicadores de eficiencia y eficacia del Proceso de Servicio al Cliente para el primer semestre de 2012, se configura una Acción Preventiva al Proceso de Servicio al Cliente, con el fin de corregir la información registrada en el aplicativo ISOLucion para el periodo en evaluación, y ajustar la metodología para la obtención de las variables que se utilizarán en los citados indicadores.

5. SQR'S COMUNICADAS AL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA DIRECTAMENTE POR LOS CLIENTES O USUARIOS DE CISA

Durante el primer semestre de 2012, esta Auditoría tuvo conocimiento de cuatro requerimientos recibidos a través del correo electrónico institucional del Auditor Interno; de estos, tres presentaron observaciones por parte del proceso de Auditoría Interna, en los que se plantearon observaciones y opiniones frente a la atención prestada por CISA, en especial por parte del proceso de Servicio al Cliente en cada uno de ellos. Copia de estas comunicaciones fueron comunicadas a la Presidencia de la entidad y a los funcionarios responsables de gestionarlas.

6. RECOMENDACIONES

En opinión de esta Auditoría, es necesario realizar un análisis de las cargas laborales o volumetrías de los funcionarios asignados al proceso de Servicio al Cliente, para determinar la razón de las pronunciadas inactividades evidenciadas en las SQR's, de las que se respondieron de manera extemporánea y de los incumplimientos a las políticas institucionales relacionadas. De acuerdo con el correo fechado el 25 de agosto de 2011 (reiterado el 21 de noviembre de 2011 y el 30 de julio de 2012), la Jefe del proceso de Servicio al Cliente solicita al proceso de Gestión de la Calidad *“acompañamiento para revisar volumetrías del proceso de servicio al cliente, una vez pase la auditoria ICONTEC”*; según lo informado por la misma funcionaria *“se inicio un proyecto que no culmino. He sido informado que cuando termine la auditoria de*



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

calidad se va a contratar un consultor en temas relacionados con rediseño de procesos”.

De otra parte, en caso de existir dificultades por fuera del alcance del proceso de Servicio al Cliente, pero que estén afectando sus tiempos de respuesta, deben hacer parte del respectivo análisis, ejercicio que en opinión de este despacho, debe ser apoyado por la Jefatura de Procesos de la Entidad.

Es necesario capacitar a los funcionarios responsables de la atención de las SQR's, en relación con las políticas institucionales de atención al cliente (Circular Normativa No 005 y Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), toda vez que en opinión de esta Auditoría, se evidenció desconocimiento en el proceso de Servicio al Cliente, de la normatividad interna para la gestión y control de los SQR's, lo que ocasionó la configuración de siete no conformidades en el presente informe. Si bien es cierto que actualmente se está realizando una capacitación en Atención y Servicio al Cliente de CISA, esta se enfoca en la imagen y protocolos de atención de los funcionarios que atienden a los usuarios de la entidad.

De otra parte, a partir del 2 de julio del presente año, entraron a operar las nuevas directrices públicas para la atención de peticiones y solicitudes de los usuarios de las entidades, establecidas en la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, por lo que se configuró una No Conformidad al proceso de Servicio al Cliente, para que ese proceso lidere la capacitación a los funcionarios que atienden al ciudadano en CISA, ajuste las políticas internas relacionadas e implemente en coordinación con las demás dependencias, los requisitos establecidos en la norma para la atención ciudadana.

Frente a la queja formulada por la señora María Claudia García Roncancio, es conveniente conocer los resultados de la investigación y las medidas disciplinarias anunciadas por la Gerencia de Cartera, frente a la presunta suplantación de otra entidad que realizó un funcionario de CISA y de la que fue objeto la cliente, para recabar sus datos de contacto. Igualmente, es necesario que las respuestas que se den a los clientes de CISA, resuelvan de fondo y totalmente, las solicitudes o denuncias formuladas por ellos, ya que en el caso que nos ocupa, las respuestas dadas por CISA fueron parciales y no resolvían de fondo la queja, situación que fue subsanada por requerimiento de esta Auditoría.

En relación con la práctica que algunos usuarios del aplicativo SQR realizan que consiste en extender el tiempo del vencimiento de la respuesta en el aplicativo de las SQR's, (incluso en plazos superiores a los establecidos en la normatividad interna), en opinión de esta Auditoría esta opción debe restringirse, ya que su uso desvirtúa el



Certificado No. SC 6502-1

Calle 63 No. 11-09 - Tel: 546 0400 - Fax: 546 0449 - A.A.20945 E-mail: cisa@centraldeinversiones.com.co
Bogotá, D.C.

www.centraldeinversiones.com.co

control que el aplicativo mantiene frente a la oportunidad en la respuesta dada a las solicitudes.

Es conveniente diseñar un mecanismo de control (indicador o herramienta), que permita efectuar seguimiento y medición a las SQR's que se encuentran fuera de los términos establecidos normativamente, toda vez que se excluyen de la medición mensual de los indicadores. De acuerdo con lo manifestado por la Jefe del proceso de Servicio al Cliente, se envían reportes periódicos a los responsables de la gestión de las SQR's y a sus jefes inmediatos, gestión que en opinión de esta Auditoría, debe reflejarse en un indicador que cuente con límites de tolerancia para la atención de solicitudes fuera de términos.

FIRMAS

GIOVANNI SOTO CAGUA
AUDITOR INTERNO

ZULMA J. CRISTANCHO JAIMES
ANALISTA AUDITORÍA INTERNA

WILLIAM G RAMÍREZ SÁNCHEZ
ANALISTA AUDITORÍA INTERNA



Certificado No. SC 6502-1