

# **GESTIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA AUDITORÍA AL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE**

Septiembre 18 de 2012

# AUDITORÍA PROCESO SERVICIO AL CLIENTE

## 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"* y la Ley 1437 de 2011 *"Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

## 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, de 7.728 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.

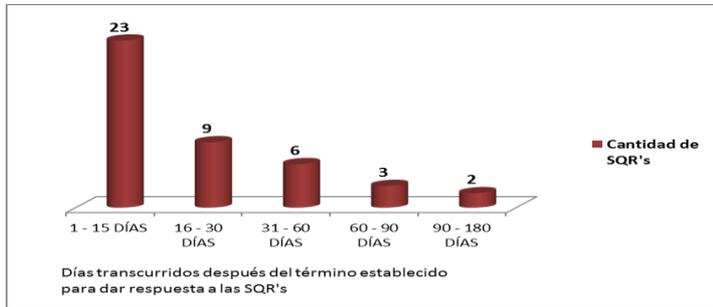
# FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE FRENTE A LAS DIRECTRICES DE LA LEY 1474 DE 2011

- ❖ 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.

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

**Respuesta extemporánea de las Solicitudes, Quejas y Reclamos (SQR'S) de acuerdo con el tiempo establecido en la Circular Normativa No 005.**

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.



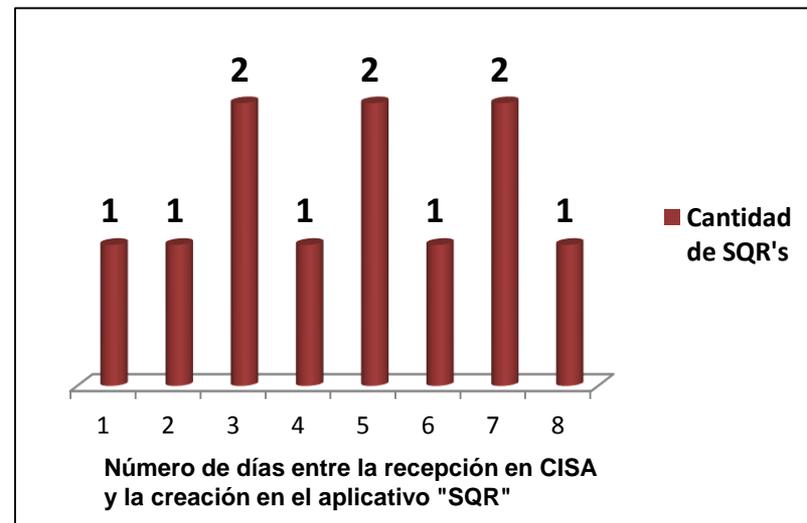
- ✓ Es conveniente realizar un análisis de las cargas laborales o volumetrías de los funcionarios asignados al proceso
- ✓ Capacitación a los funcionarios con relación a las políticas internas y públicas.
- ✓ Es conveniente restringir la opción de modificar el tiempo de vencimiento de las SQR's en el aplicativo.

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

## Radicación extemporánea de las Solicitudes, Quejas y Reclamos (SQR'S).

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). Igualmente, el proceso de servicio al cliente reportó cinco casos detectados de manera independiente.

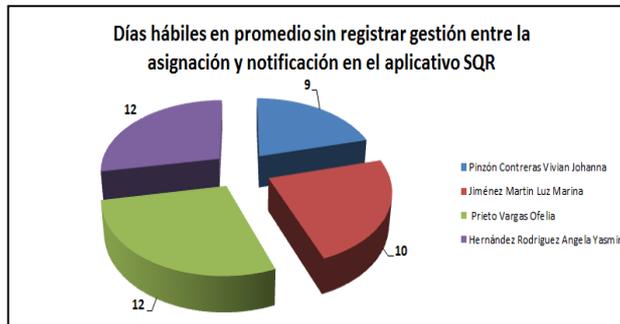
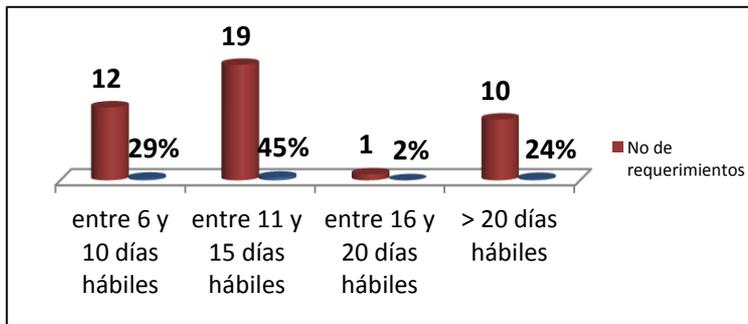
- ✓ Es necesario registrar de manera inmediata en el aplicativo "SQR", los requerimientos realizados por los clientes y recibidos por cualquier canal de comunicación, toda vez que se evidencia que los tiempos de respuesta inician con la radicación en el aplicativo "SQR"



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

## Inactividad en la atención de las SQR's y por Funcionario.

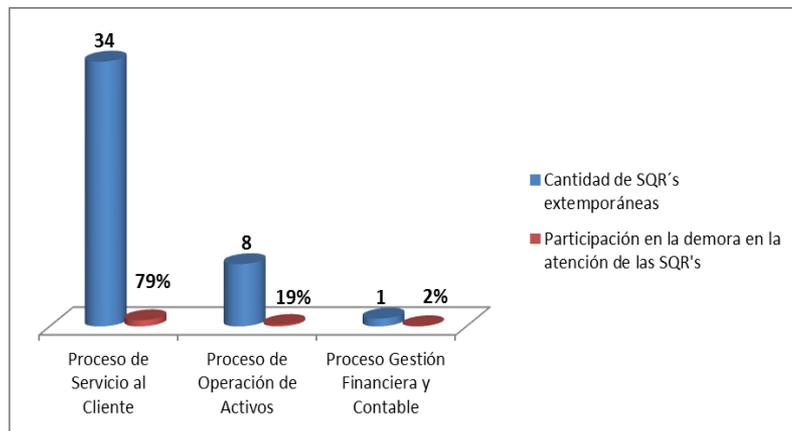
Se evidenciaron inactividades significativas en la gestión de las SQR's evaluadas, tanto en su conocimiento por parte del funcionario designado (entre 9 y 12 días para notificarse), así como una vez conocida la SQR, en alguna de sus etapas de gestión (entre 5 y 20 días hábiles).



- ✓ Es conveniente 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

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

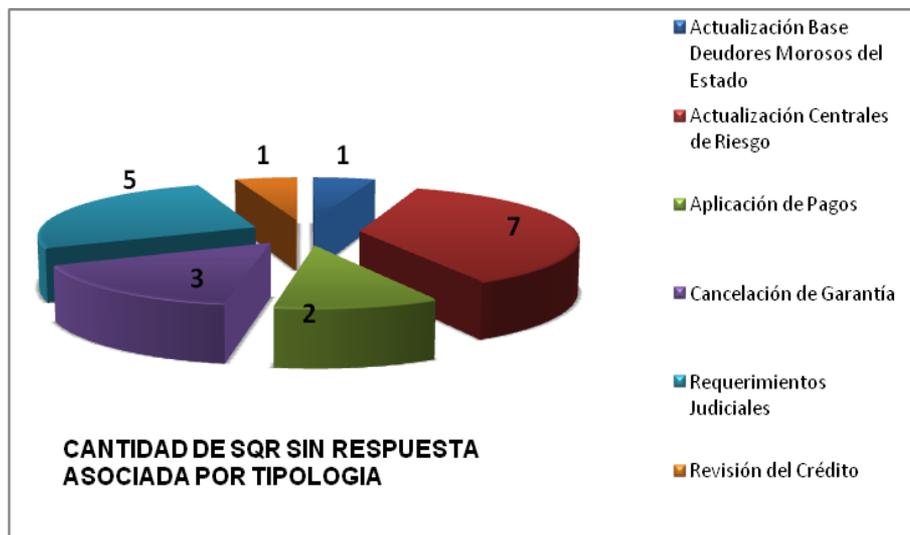
## Inactividad en la atención de las SQR's por Proceso.



- ✓ En opinión de esta Auditoría, es necesario determinar las causas que generan la inactividad en el trámite interno de respuesta a los SQR's, incluyendo los agentes externos al Proceso de Servicio al Cliente que afectan el ejercicio. Igualmente, debe conservarse el registro del trámite que otro proceso debe realizar para dar respuesta, para la adecuada trazabilidad de la actividad.

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

En algunos casos no se asocia la respuesta dada al cliente en el aplicativo “SQR”.



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”,

- ✓ Es recomendable capacitar a los funcionarios con relación a las políticas y procedimientos normativos de atención al cliente.
- ✓ Igualmente, definir dentro de la Circular Normativa No 005, en que casos no se deben asociar al aplicativo, las respuestas dadas al cliente.

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

## **En algunos casos no se completó el Cierre Operativo establecido en la normatividad interna**

En el **7%** (10 casos de 134), el cliente solicita paz y salvo y posteriormente, debe solicitar la actualización en las centrales de riesgo.

- ✓ Es necesario capacitar a los funcionarios con relación a las políticas y procedimientos normativos.

## **Las solicitudes realizadas por los clientes, no son asociadas en el aplicativo “SQR”**

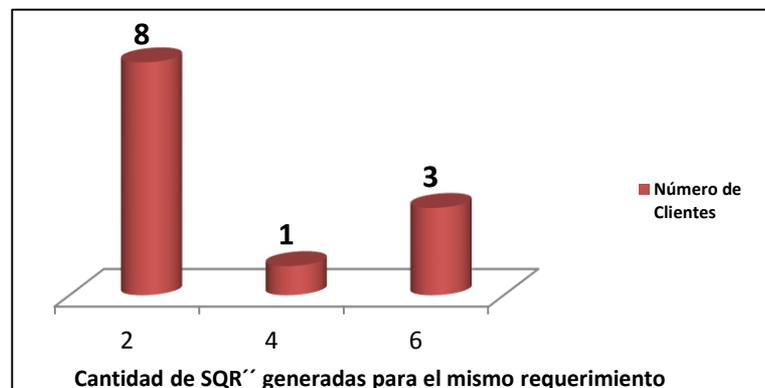
Se evidenció que en el **70%** de la muestra evaluada, no se asociaron los requerimientos de los clientes en el aplicativo “SQR”,

- ✓ Es conveniente y para efectos de validar que las respuestas solucionen de fondo los requerimientos formulados se asocien en el aplicativo “SQR”, 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.

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

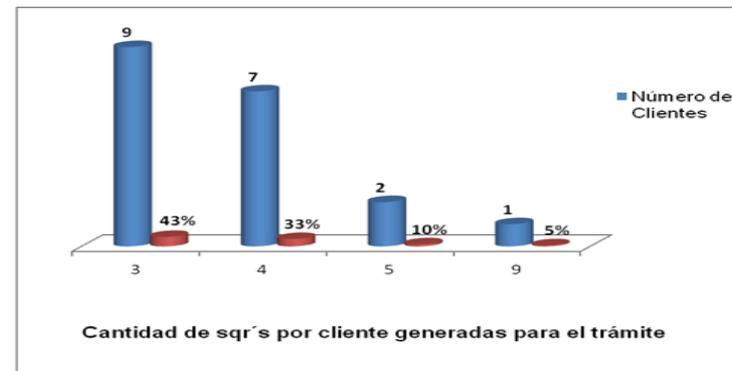
## Registro de más de una SQR para una misma solicitud.

Se evidenció que en el **2.5%** (12 casos de 480), se crearon varias SQR's para un mismo requerimiento (excluyendo los casos de cancelación de garantías),



## Registro de más de dos SQR para la cancelación de garantías.

Teniendo en cuenta que la Circular Normativa No 005, en su numeral 6.5.1 "Procedimiento de gravámenes Hipotecarios", establece las posibilidad de crear hasta dos SQR's para el levantamiento de garantías, se evidenció que para el 26% de los casos verificados con esta tipología (19 de 73), se generaron tres o más SQR's para la realización del citado trámite



## **Actualización de la normatividad interna, frente a los postulados de la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”**

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 tales como:

- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías.
  - Establecer una política institucional o mecanismos que permitan dar un trato preferente de las personas discapacitadas, en indefensión o debilidad manifiesta.
  - expedir un documento o política institucional, en la que se declaren los derechos de los clientes y usuarios de la entidad.
  - Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos.
- ✓ Es recomendable que el Proceso de Servicio al Cliente, 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 2 de julio de 2012)

## VERIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL CLIENTE OCULTO.

CISA dentro de su normatividad interna y como herramienta de control para medir y mejorar la atención prestada a sus clientes, estableció una actividad denominada “CLIENTE OCULTO”, una vez verificado el cumplimiento se evidenciaron las siguientes excepciones:

- Solo se evidenció la realización del ejercicio en los meses de febrero y mayo siendo esta actividad mensual.
  - No se comunicaron los resultados de cliente oculto realizados por el Proceso de Servicio al Cliente.
  - No se evidenció el registro en el aplicativo SQR, de los soportes recopilados en la ejecución de la actividad de “Cliente Oculto”, del primer semestre de 2012
  - No se evidenció la evaluación del proceso de Cliente Oculto, de acuerdo con el control establecido “Anexo No 17 Diccionario Cliente Oculto”
- ✓ Es necesario hacer el ejercicio del cliente oculto puesto que permite evaluar la efectividad del proceso de frente a los clientes así como tomar las acciones de mejora respectivas para las debilidades evidenciadas en la evaluación..

# DIFERENCIAS EN EL TOTAL DE SQR'S REGISTRADAS EN LOS INDICADORES

13

## CÁLCULO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

	Índice de SQR's atendidas dentro de términos				Índice de SQR's Atendidas				Índice de reclamos		
Formula	SQR cerrados dentro de términos / total SQR cerradas				SQR atendidas/(total SQR-SQR pendientes dentro de términos)				número de reclamos /total de requerimientos recibidos		
Rango	límite superior 100%, Límite Inferior 96%; media 98%				límite superior 100%, límite Inferior 90%; media 95%				límite superior 6%, límite Inferior 10%; media 8%		
Mes	Total SQR's cerradas	Total SQR's cerradas dentro términos	Pendientes	%	Total SQR's cerradas	Total SQR's	Pendientes dentro de términos	%	Total SQR's	Reclamos	%
enero	798	794	4	99.8%	798	1933	1112	97%	1517	49	3%
febrero	905	894	11	99%	905	1470	519	95%	1522	49	3%
marzo	1151	1142	11	99%	1151	1592	403	97%	1470	89	6%
abril	970	965	5	99%	970	1407	394	96%	1592	93	6%
mayo	1121	1114	7	99%	1121	1743	549	94%	1743	83	5%
junio	1019	1006	20	99%	1019	1582	483	93%	1582	79	5%

Fuente: Aplicativo ISOLución

## RECÁLCULO DE AUDITORÍA INTERNA

	Índice de SQR's atendidas dentro de términos				Índice de SQR's Atendidas				Índice de reclamos		
Formula	SQR cerrados dentro de términos / total SQR cerradas				SQR atendidas/(total SQR-SQR pendientes dentro de términos)				número de reclamos /total de requerimientos recibidos		
Rango	límite superior 100%, Límite Inferior 96%; media 98%				límite superior 100%, límite Inferior 90%; media 95%				límite superior 6%, límite Inferior 10%; media 8%		
Mes	Total SQR's cerradas	Total SQR's cerradas dentro términos	Pendientes	%	Total SQR's cerradas	Total SQR's	Pendientes dentro de términos	%	Total SQR's	Reclamos	%
enero	783	778	9	99.3%	783	1522	674	92.3%	1522	49	3%
febrero	905	894	11	99%	905	1469	520	95%	1469	89	6%
marzo	1151	1142	9	99%	1151	1592	404	97%	1592	93	6%
abril	970	965	5	99%	970	1407	396	96%	1407	88	6%
mayo	1122	1115	7	99%	1122	1744	550	94%	1744	83	5%
junio	1019	1006	13	99%	1019	1582	484	93%	1582	79	5%

Fuente: Base de datos suministrada por el proceso de Servicio al Cliente

# DIFERENCIAS EN EL TOTAL DE SQR'S REGISTRADAS EN LOS INDICADORES

## Diferencias en el indicador, Índice de SQR's atendidas dentro de términos

Se evidenció que el citado indicador, presenta diferencias frente al recálculo realizado por esta auditoría en las variables “Total sqr cerradas” y “sqr cerradas dentro de términos”.

Mes	Reportada por servicio al cliente		Recalculo Auditoría Interna	
	Total SQR's cerradas	Total SQR's cerradas dentro términos	Total SQR's cerradas	Total SQR's cerradas dentro términos
enero	798	794	783	778
mayo	1121	1114	1122	1115

## Diferencias en el indicador, Índice de SQR's Atendidas

Se determinaron diferencias que afectaron la medición del indicador, frente a la registrada por el Proceso de Servicio al Cliente en el aplicativo ISolución en el mes de enero de 2012 y asimismo, se evidencia que para los cinco meses siguientes, hay diferencias en las variables de cálculo.

Mes	Reportada por servicio al cliente				Recalculo Auditoría Interna			
	Total SQR's cerradas	Total SQR's	Pendientes	% Isolución	Total SQR's cerradas	Total SQR's	Pendientes	% Auditoría Interna
enero	798	1933	1112	97%	783	1522	674	92%
febrero	905	1470	519	95%	905	1469	520	95%
marzo	1151	1592	403	97%	1151	1592	404	97%
abril	970	1407	394	96%	970	1407	396	96%
mayo	1121	1743	549	94%	1122	1744	550	94%
junio	1019	1582	483	93%	1019	1582	484	93%

## Diferencias en el indicador, Índice de reclamos

Mes	Reportada por servicio al cliente			Recalculo Auditoría Interna		
	Total SQR's	Reclamos	% Isolución	Total SQR's	Reclamos	% Auditoría Interna
enero	1517	49	3%	1522	49	3%
febrero	1522	49	3%	1469	89	6%
marzo	1470	89	6%	1592	93	6%
abril	1592	93	6%	1407	88	6%
mayo	1743	83	5%	1744	83	5%

- ✓ 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, asimismo, establecer los límites de tolerancia para la atención de las solicitudes fuera de términos.

Con relación a las quejas recibidas directamente en el Proceso de Auditoría Interna, es conveniente tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ En los casos que la respuesta se dé extemporánea se suscriba una comunicación de disculpa y se explique motivo de la mora.
- ✓ Las respuestas dadas a los clientes deben resolver de fondo y totalmente, las solicitudes o requerimientos formulados.