

# Informe Definitivo de Auditoría al Proceso de Servicio Integral al Usuario

**Primer Semestre de 2016**

# INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO I SEMESTRE DE 2016

1. Introducción
2. Objetivo.
3. Alcance
4. Selección de la muestra.
5. Fortalezas.
6. Oportunidades de Mejora.
7. Conclusiones.

# 1. INTRODUCCION

En 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”***; Decreto 124 de 2016, por el cual se establece ***“la estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano” versión 2*** en especial el cuarto componente ***“Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano”***; y la Circular Normativa No 005 ***“Políticas y procedimientos para dar respuestas a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes”***; se realizó la evaluación al Proceso de Servicio Integral al Usuario de CISA.

## 2. OBJETIVO

Verificar que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se gestionaron de manera oportuna, confidencial y objetiva, de conformidad a lo establecido por la normatividad legal vigente.

### 3. ALCANCE

La Oficina de Control Interno, evaluó el grado de cumplimiento, pertinencia, efectividad y oportunidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas a Central de Inversiones S.A, por los clientes internos y externos, usuarios y las Partes Interesadas, durante el primer semestre del año 2.016., Así mismo se evaluó a través de la verificación ocular y la confrontación de documentos a través del aplicativo Zeus, al proceso Servicio Integral al Usuario como responsables de cumplir las actividades, procedimiento y la normatividad legal vigente.

Esta evaluación se llevó a cabo, en atención a las Normas de Auditoría generalmente aceptadas, con fundamento en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, el Decreto 943 de 2.014, la Guía de Auditoria para Entidades Públicas versión 2 y el Cuarto Componente de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, entre otras, esta evaluación se desarrolló del 18 de julio al 13 de agosto de 2.016 de manera discontinua.

## 4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La muestra seleccionada incluyó la evaluación del 34% de las PQRSD registradas en el aplicativo ZEUS, correspondientes a 1082 de 3.206, para el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2016.

TIPOLOGIA	TOTAL PQR'S	MUESTRA	%
ACTUALIZACIÓN O ELIMINACION EN CENTRALES DE RIESGO	175	88	50%
APLICACIÓN DE PAGOS	53	53	100%
CANCELACIÓN DE GARANTIAS	413	0	0%
CIERRE OPERATIVO	968	397	41%
DEVOLUCIONES DE SALDO	18	18	100%
HISTORICO DE PAGOS	2	2	100%
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	45	0	0%
PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS DE FUNCIONARIOS	1	1	100%
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	12	12	100%
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	3	3	100%
REVISIÓN DE CREDITO	707	354	50%
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	2	2	100%
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES SIU	563	0	0%
SOLICITUD DOCUMENTOS	180	90	50%
TERMINACIÓN DE PROCESO	64	64	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3206</b>	<b>1083</b>	<b>34%</b>



### 3. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016.

#### ***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, cuya última actualización es el 21 de julio de 2016.

## 3. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016.

### ***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](http://www.cisa.gov.co), un menú denominado “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 y en la ventana “Servicio Integral al Usuario”, con el submenú “Denuncie la corrupción”; en él los diferentes usuarios pueden denunciar presuntos actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea gratuita 01-8000-911118 a nivel nacional. Igualmente en el buzón de sugerencias de la ventana “Servicio Integral al Usuario”, puede hacer recomendaciones a la gestión de CISA.

### 3. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016.

#### ***Directrices Ley 1474 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, se cuenta con cinco módulos que son asignados a los usuarios de acuerdo al orden de llegada y de forma personalizada; adicionalmente existe un módulo de apoyo en los casos en que se presente ausencia del personal de atención.

### 3. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016.

#### ***Directrices Ley 1474 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 vínculo de su página web el menú “Servicio Integral al Usuario”, submenú “*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 DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2015.

### ***Directrices Ley 1474 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 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, en la oficina de Servicio Integral al Usuario de Dirección General en Bogotá y en las Sucursales de Cali, Medellín y Barranquilla.
- Los ciudadanos pueden registrar sus peticiones, quejas y reclamos en la página web [www.cisa.gov.co](http://www.cisa.gov.co), en el submenú “Peticiones, Quejas y Reclamos” (“Registro y seguimiento de PQR Aquí”), del menú “Servicio Integral al Usuario”. Para esto, los usuarios deben registrarse para obtener un usuario y contraseña, con los que pueden ingresar su solicitud”.

### 3. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2015.

#### ***Directrices Ley 1474 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 contó con el aplicativo interno denominado ZEUS, utilizado por la Oficina de Servicio Integral al Usuario para el manejo de las PQR's. Los medios alternativos a disposición de los usuarios son los siguientes: atención telefónica en Bogotá al 5460480 y fax 5460475; 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. HALLAZGOS

1. En la verificación de las 1.083 PQRSD seleccionadas en la muestra se evidenció que en 101 la respuesta al cliente fue extemporánea, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.3 de la Circular Normativa No 005 ( anexo 1)
2. En la revisión de la muestra se evidenció que en 6 PQRSD se excede el tiempo de radicación, incumpliendo así el numeral 5.1.1 de la circular normativa N° 005. (anexo 2)
3. En la verificación de las 1.083 PQRSD se evidenció que en 2 PQRSD no se encuentran asociadas las solicitudes o las respuestas de los clientes, incumpliendo lo establecido en el 5.1.2 de la circular normativa N° 005, adicionalmente, esta omisión no permite tener una adecuada trazabilidad del proceso realizado con el cliente. (anexo 3)

## 5. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la muestra utilizada para la presente evaluación fue de 1083 pqrds equivalente al 34% del total de las pqrds registradas en el aplicativo Zeus durante el semestre evaluado; lo que significa un incremento del 25% frente a la muestra del informe anterior que fue de 300 pqrds equivalentes al 9%
2. La Oficina de Control Interno concluye que el Proceso de Servicio Integral al Usuario cumple con los lineamientos establecidos en la normatividad legal vigente, asimismo, cumple parcialmente los Procedimientos y las Circulares Normativas internas, existiendo varios aspectos susceptibles de corrección y/o mejora que deben ser identificados y ajustados de acuerdo con los hallazgos establecidos en el presente informe.
3. Los hallazgos detallados en el presente informe son reiterativos en relación con informes anteriores lo que evidencia la falta de controles en relación con la eficiencia y efectividad que debe tener el proceso.

# Anexo 1

Radicado	Radicado	Radicado	Radicado	Radicado	Radicado
195258	203504	202464	197341	202508	197336
201380	202053	205397	213349	198703	203482
196647	204444	201823	203487	193662	
213712	195363	196707	203340	204222	
205215	193416	204135	203338	193496	
182568	203409	203542	204501	203359	
204646	180539	196833	201994	201896	
208678	204081	214653	201858	180041	
203653	201323	200998	204503	193406	
202481	195744	212575	203410	213295	
202467	195193	210389	195715	204498	
200709	205830	204080	212579	201861	
201381	204141	203926	204442	201575	
212563	203537	204156	200303	196831	
180843	202618	196804	203757	212582	
196502	214596	194932	202034	212533	
194481	201827	199961	210916	207185	
212562	193154	206937	204150	204586	
204825	204765	204829	206970	204513	
203923	202998	204772	180051	202573	

## Anexo 2

Radicación extemporánea

<b>Radicado</b>
190486
203923
200998
201858
184315
180843

## Anexo 3

Solicitud o radicación sin asociar en el aplicativo

<b>Radicado</b>
216178
198260

**Fecha de elaboración:** agosto de 2016

**Elaborado por:**

ORIGINAL FIRMADO

Zulma Janneth Cristancho Jaimes  
Auditora

ORIGINAL FIRMADO

Elkin Orlando Angel Muñoz  
Auditor Interno

**Aprobado por:**

ORIGINAL FIRMADO

Elkin Orlando Angel Muñoz  
Auditor Interno