

## INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO (PQRSD) PARA EL 1ER SEMESTRES DE 2017

**INFORME PRELIMINAR:** (31/07/2017)    **INFORME DEFINITIVO:** (17/08/2017).

### 1. INTRODUCCIÓN.

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 Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2, en su cuarto componente “Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano”; y la Circular Normativa No 005 “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes”; se realizó la evaluación al Proceso de Servicio Integral al Usuario de CISA para el primer semestre de 2017.

### 2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Verificar que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias gestionadas en la entidad cumplieron con los criterios de oportunidad, confidencialidad y objetividad, conforme a lo establecido por la normatividad legal vigente.

### 3. ALCANCE

La Oficina de Control Interno evaluó el grado de cumplimiento, efectividad y oportunidad de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias interpuestas por clientes internos – externos y usuarios ante Central de Inversiones S.A., en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2017. Así mismo, el seguimiento de actividades al proceso del Servicio Integral al Usuario mediante verificación ocular y confrontación de documentos a través del aplicativo ZEUS.

Esta evaluación se llevó a cabo, en atención a las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, la guía de Auditoría para Entidades Públicas versión 2, evaluación que se desarrolló del 24 de julio al 31 de julio de 2017.

### 4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

- 4.1. Evaluación de Auditorías Anteriores - Planes de Mejoramiento (Planes de Mejoramiento Internos – SIG – CGR, Otros órganos de control)

Realizada la verificación del plan de mejoramiento correspondiente al informe anterior, se evidencia que aunque se surtieron las acciones propuestas, estas no han sido efectivas en su totalidad, toda vez que como se describe en la aplicación de pruebas durante el periodo evaluado se presenta reiteración de hallazgos para los numerales 5.1 y 5.1.2 cómo se menciona en el numeral 4.3 del presente informe.

#### 4.2. Aplicabilidad de los procedimientos - Determinación de la Muestra de Auditoria

Dentro del Mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG de CISA se identifica el proceso denominado “Servicio Integral al Usuario” el cual es el encargado de tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de los clientes tanto internos como externos, para lo cual se definió internamente el procedimiento para atenderlos, en la Circular Normativa N° 005, versión 33 de fecha 02 de junio de 2017 y sus anexos.

Basado en la última versión publicada en el SIG, se evidencia que fueron re-categorizadas las clases y/o tipologías de los requerimientos de la siguiente manera:

No.	TIPOLOGIA - TIPO DE CONCEPTO (Versión 32 - CN05)	RECATORIZACION (Versión 33 - CN05)
1	APLICACIÓN DE PAGOS	PQR
2	INFORMES A CONGRESISTAS	PQR
3	DEVOLUCIONES DE PAGO.	PQR
4	HISTORICO DE PAGOS	PQR
5	NORMALIZACION DE CARTERA	PQR
6	PETICIONES A OTRAS AREAS	PQR
7	PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	PQR
8	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	PQR
9	PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER QUEJAS DE FUNCIONARIOS	PQR
10	REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	PQR
11	REQUERIMIENTOS JUDICIALES	PQR
12	SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	PQR
13	TERMINACION DE PROCESOS	PQR
14	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES.	PQR
15	SOLICITUDES VERBALES	NUEVA TIPOLOGIA
16	ACTUALIZACION O ELIMINACION EN CENTRALES DE RIESGO.	SOLICITUD
17	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES SIU	SOLICITUD
18	ENTREGAS DE PAZ Y SALVOS FRONT Y DIRECCION GENERAL	TRAMITE
19	REVISION DE CREDITO.	TRAMITE
20	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	TRAMITE
21	SOLICITUDES DE INFORMACION PUBLICA	TRAMITE
22	CIERRE OPERATIVO	

A partir de la nueva categorización efectuada en el mes de junio de 2017, donde se resaltan quince (15) tipos de PQRSD, se realizó la determinación del universo a evaluar teniendo como base 450 radicaciones, de los cuales de acuerdo con la base de datos de ZEUS, como aplicativo de radicación, control y seguimiento de los trámites, servicios y PQRSD en la entidad se detalla lo siguiente siendo evaluado el 100% del universo:

# INFORME DE AUDITORIA

TIPOLOGIA	PETICIÓN	RECLAMO	TOTAL	% Participación
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	122		122	27.1%
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	89		89	19.8%
TERMINACIÓN DE PROCESO	71		71	15.8%
PETICIONES A OTRAS AREAS	64	2	66	14.7%
APLICACIÓN DE PAGOS	49		49	10.9%
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	25		25	5.6%
DEVOLUCIONES DE SALDO	12	1	13	2.9%
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	4	1	5	1.1%
HISTORICO DE PAGOS	3		3	0.7%
GESTIÓN AMBIENTAL	2		2	0.4%
CONGRESISTAS	1		1	0.2%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	1		1	0.2%
PETICIONES VERBALES	1		1	0.2%
PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS DE FUNCIONARIOS	1		1	0.2%
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	1		1	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>446</b>	<b>4</b>	<b>450</b>	<b>100.0%</b>

FUENTE: Aplicativo ZEUS – Periodo 1 enero – 30 junio de 2017

Se resalta que la concentración del 50% de los requerimientos radicados están identificados como traslados a otras entidades y normalización de cartera con un 27.1% y 19.8% respectivamente, de los cuales el traslado a otras entidades se debe a la venta de cartera realizada a MEG que corresponden al 70% de los 122 requerimientos radicados para el primer semestre de 2017, así mismo la normalización de cartera presenta un aumento en el nivel de solicitudes dadas las estrategias de recaudo implementadas en los meses de abril y mayo de 2017.

Así mismo se identificaron como medios de contacto utilizados por los clientes los siguientes:

MEDIO DE CONTACTO	CANTIDAD DE RADICADOS
CORREO ELECTRONICO	211
CORREO CERTIFICADO (VENTANILLA)	203
FRONT DESK	23
CALL CENTER	4
OFICINA SERVICIO AL CLIENTE	4
RADICACION GESTOR DE COBRO	4
PORTAL WEB	1
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>

### 4.3. Aplicación de Pruebas

De acuerdo con la muestra indicada en el numeral anterior se realiza la evaluación de las respuestas a las solicitudes definidas en el aplicativo ZEUS para seis (6) de las quince (15) tipologías identificadas, que no cumplen con lo indicado en el numeral 5.3 de la CN 05, resaltando las siguientes:

# INFORME DE AUDITORIA

TIPÓLOGIA	CANTIDAD DE RADICADOS
APLICACIÓN DE PAGOS	10
DEVOLUCIONES DE SALDO	10
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	5
PETICIONES A OTRAS AREAS	13
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	1
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	7
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	2
TERMINACIÓN DE PROCESOS	8
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>

**4.3.1 Aplicación de pagos:** Los siguientes radicados superan los tiempos establecidos en la Circular Normativa en el término inicial, no obstante se amplía el plazo con el tiempo adicional dado de respuestas parciales, en este ítem se presenta demora en la respuesta dada al cliente, es de resaltar el radicado 287071 el cual tuvo tres respuestas parciales para resolverlo, toda vez que se depende de los cierres contables que son efectuados dentro de los cinco (5) primeros días del mes siguiente.

ITEM	RADICADO	ESTADO	ALIAS	FECHA RAD	FECHA CIERRE	AS DEL TRAMIT	RESPUESTA PARCIAL	DIAS PARCIAL
APLICACIÓN DE PAGOS	287748	CERRADO	PAZ Y SALVO	06/06/2017	17/07/2017	30	29/06/2017	11
APLICACIÓN DE PAGOS	276017	CERRADO	APLICACIÓN DE PAGOS	11/04/2017	18/05/2017	28	04/05/2017	10
APLICACIÓN DE PAGOS	275678	CERRADO	PAZ Y SALVO	07/04/2017	17/05/2017	29	03/05/2017	10
APLICACIÓN DE PAGOS	287017	ABIERTOS	PAZ Y SALVO	02/06/2017			Tres respuestas parciales	
APLICACIÓN DE PAGOS	275947	CERRADO	APLICACIÓN DE PAGOS	10/04/2017	18/05/2017	29	04/05/2017	10

**4.3.2 Devolución de Saldos:** Al igual que la aplicación de pagos, presenta demora en la respuesta dada a los clientes debido al cierre contable y a los cruces que se deben realizar con las aplicaciones COBRA y TEMIS, los cuales no cuentan con la información actualizada, generando la necesidad de enviar respuestas parciales a los clientes que permitan adicionar tiempo a los plazos inicialmente establecidos, es de resaltar que la devolución de saldos de este semestre corresponde a lo pagado por los afiliados como mayores pagados a la obligación en CISA.

ITEM	RADICADO	ESTADO	ALIAS	FECHA RAD	FECHA CIERRE	DIAS DEL TRAMITE	OBSERVACION AUDITORIA
DEVOLUCION DE SALDOS	268528	CERRADO	DEVOLUCION DE SALDO MARIA CONSUELO GIL CC:43031884	08/03/2017	10/05/2017	46	se registran dos respuestas parciales
DEVOLUCION DE SALDOS	283869	CERRADO	DEVOLUCION	17/05/2017	29/06/2017	32	se registran dos respuestas parciales
DEVOLUCION DE SALDOS	268527	CERRADO	DEVOLUCION DE SALDO GLORIA NELLY FRANCO CASTAÑO CC:21402377	08/03/2017	05/05/2017	43	
DEVOLUCION DE SALDOS	266908	CERRADO	DEVOLUCION	28/02/2017	05/04/2017	27	

**4.3.3 Peticiones a otras áreas:** Se resalta en este ítem los derechos de petición, generados al no obtener respuesta inicial sobre los radicados originales, así mismo se resalta el radicado **274126** que no fue atendida por el área jurídica dentro de los términos establecidos sin mediar justificación y la respuesta dada al peticionario no fue atendida en su totalidad.

ITEM	RADCADO	ESTADO	ALIAS	FECHA RAD	FECHA CIERRE	AS DEL TRAMI	OBSERVACION AUDITORIA
PETICION A OTRAS AREAS	268076	CERRADO	DERECHO DE PETICION	06/03/2017	23/05/2017	57	se registran tres respuestas parciales
PETICION A OTRAS AREAS	274126	CERRADO	PETICION	31/03/2017	14/07/2017	76	no se registraron respuestas parciales para este radicado
PETICION A OTRAS AREAS	287382	CERRADO	INFORMACION DIAN	05/06/2017	11/07/2017	27	
PETICION A OTRAS AREAS	276125	CERRADO		11/04/2017	19/05/2017	29	
PETICION A OTRAS AREAS	287085	CERRADO	SOLICITUD	02/06/2017	25/07/2017	38	se registran dos respuestas parciales
PETICION A OTRAS AREAS	276720	CERRADO	PETICION	18/04/2017	22/05/2017	25	

**4.3.4 Requerimientos de Inmuebles:** Se resalta en este ítem las solicitudes de ajustes documentales y aclaraciones en procesos judiciales de los inmuebles, dado que se deben realizar las respectivas validaciones tanto internas como con entes externos y no se informa a los clientes, haciendo uso de las respuestas parciales que permiten a CISA ampliar el plazo de respuesta al peticionario.

ITEM	RADCADO	ESTADO	ALIAS	FECHA DE RAD	FECHA CIERRE	DIAS DEL TRAMITE	OBSERVACION AUDITORIA
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	278471	CERRADO	SOLICITUD	28/04/2017	21/06/2017	39	FUERA DE TERMINOS
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	283931	CERRADO	PETICION	17/05/2017	20/06/2017	25	FUERA DE TERMINOS
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	264895	CERRADO	DERECHO DE PETICION	16/02/2017	28/04/2017	52	FUERA DE TERMINOS
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	279543	CERRADO	PETICION	02/05/2017	12/06/2017	30	NO SE ADJUNTA DOCUMENTO DE RESPUESTA

**4.3.5 Quejas a funcionarios de CISA:** Dentro del periodo evaluado se resalta que aunque fue solo una queja registrada en contra de un funcionario de CISA, la gestión sobre la misma no corresponde, toda vez que en la respuesta dada al quejoso, se hace alusión a su estatus de deudor de una obligación y no se presta mayor atención a los hechos narrados por él y la atención recibida por el funcionario de la entidad, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.2.1 de la CN 05.

TIPOLOGIA	RADICADO	ESTADO	ALIAS	FECHA RAD	OBSERVACION
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	284341	Cerrado	QUEJA	19/05/2017	No se da respuesta al quejoso

#### 4.4 Evaluación de Cliente Oculto

De acuerdo con lo establecido en el numeral 5.5 de la CN 05, “El cliente oculto se implementa para evaluar el servicio al cliente o los procesos que interactúan en la entidad, mediante el uso de formatos y parámetros de evaluación diseñados a su medida, apoyada en evidencias y un reporte personalizado de la atención prestada.”, para lo cual se solicitó al responsable del proceso la evidencia de la aplicación de dicha evaluación de la cual se evidencio lo siguiente:

RAD	DOCUMENTO	FECHA RADICADO	TEMA TRATADO	CONCLUSIONES
266960	CLIENTE OCULTO - ENERO	28/02/2017	Información Call Center	Afianzar con los gestores SAC en el call center sobre el cuidado que se debe en el manejo de la información y en el Zeus
266959	CLIENTE OCULTO - FEBRERO	28/02/2017	Información errada sobre levantamiento de gravámenes hipotecarios suministrada por el call	Fortalecimiento del tramite de levantamiento de gravámenes con los gestores nuevos
273919	CLIENTE OCULTO - MARZO	30/03/2017	Tutela MAXIMILIANO MENA MENDOZA - cc 11796511	Se deben tomar acciones con los aliados estratégicos frente al manejo de las peticiones y el cumplimiento de los términos
277636	CLIENTE OCULTO - ABRIL	24/04/2017	RESPUESTAS DADAS POR REVISION DE CREDITO (Apoyo efectivo de la gestión de Cobranza)	Resaltar la importancia en la revisión de créditos en CISA como tramite, que soporta a los procesos de Cartera - Jurídica
282154	CLIENTE OCULTO - MAYO	15/05/2017	Corrección en Cobra de un número de identificación alfanumérica para permitir pago de cartera vía página web.	Fortalecer en el área de operaciones el cargue de la información de las obligaciones, en el caso de cargo un pasaporte por cédula de ciudadanía, lo que bloqueo el pago por pagina WEB.
292289	CLIENTE OCULTO - JUNIO	30/06/2017	Atención en Oficina de Servicio Integral de cliente con obligación vendida	Información adicional dada a los clientes con obligaciones vendidas

Aunque no se tiene establecida una periodicidad para gestionar el cliente oculto, el proceso lo realiza de manera mensual como punto de control frente a la gestión de los trámites, no obstante falta fortalecer las acciones planteadas con los actores intervinientes para lograr una eficiente evaluación.

#### 4.5 Evaluación de los riesgos asociados al proceso

De acuerdo con la Matriz de riesgos identificada para el proceso de Servicio Integral al Usuario se definió un único riesgo denominado “Respuestas no oportunas e incompletas a las PQRSD”, al cual se le identificaron como controles los siguientes:

- a. Diseñar un informe de seguimiento a los tiempos de respuesta para los analistas de SIU sobre el estado de sus PQRSD.
- b. Controles duales con el líder del proceso a la pertinencia de la respuesta, anexos completos, cumplimiento del protocolo según la cartera, datos de contacto del envió de la respuesta
- c. Protocolos con tipologías para clasificación de la solicitud (CN # 05)

- d. Indicadores SIG del proceso Servicio Integral al Usuario
- e. Seguimientos con las áreas de los PQRSD abiertos y flujos del proceso de respuesta.

No obstante a los controles implementados el riesgo se sigue materializando y aumentando su nivel de criticidad, el cual no ha sido reportado por parte del responsable del proceso al administrador de riesgos de la entidad para tomar acciones necesarias de mitigación y planes de acción efectivos para reducir esta constante materialización en términos de incumplimiento en los plazos definidos para atender las PQRSD.

## 4.6 Evaluación de Indicadores

El proceso de Servicio integral al usuario tiene registrados dentro del Sistemas Integrado de Gestión – SGI los siguientes indicadores con periodicidad de reporte de manera mensual:

**Servicio Integral al Usuario**

Indicador		Valor Real	Meta	Cumplimiento	Fecha	Tendencia
<a href="#">Índice de PQR atendidas dentro de términos</a>		98.00	98.00	100.00%	30/06/2017	▲
<a href="#">Índice de PQR Atendidas</a>		97.00	95.00	102.11%	30/06/2017	▲
<a href="#">Índice de Reclamos</a>		0.90	2.00	155.00%	30/06/2017	▼
<a href="#">Índice de trámites atendidos</a>		96.00	95.00	101.05%	30/06/2017	▲
<a href="#">Índice de trámites atendidos dentro de términos</a>		100.00	98.00	102.04%	30/06/2017	▲
<a href="#">Satisfacción del Cliente</a>		91.00	95.00	95.79%	30/06/2017	▲

En la medición de los indicadores registrados en el aplicativo se presentó variación en los niveles de reporte presentados en el análisis hecho por el proceso, debido al ajuste en la tipificación realizada en el mes de junio en la circular CN05, no obstante se debe contemplar en la medición del indicador que las respuestas parciales corresponden a una desviación de los tiempos y se deben contemplar como incumplimiento del indicador.

**4.6.1 Informes publicados en página WEB:** Se realizó la revisión de los informes trimestrales publicados durante el periodo evaluado, no obstante no se pudo realizar una verificación directa toda vez que la base de datos del aplicativo ZEUS fue modificada y no se cuenta con la misma información registrada y publicada, la cual contempla las 45 tipologías entre tramites, solicitudes, servicios y PQRSD.

## 5. HALLAZGOS.

- 5.1 En la evaluación de las PQRSD de la muestra seleccionada, se evidenció que no se adjuntan las solicitudes y/o respuestas tal como se cita en el numeral 4.3.4 del presente informe, incumpliendo la circular normativa No 05 en su numeral 5.2.1.
- 5.2 Evaluado el universo de las PQRSD correspondientes al primer semestre de 2017, Se evidencia el incumplimiento los términos establecidos en el numeral 5.3 de la CN 005,

toda vez que no se responden las PQRSD tal como se menciona en los numerales 4.3.1, 4.3.3, 4.3.4 y 4.3.5 del presente informe.

- 5.3 En la muestra seleccionada de las PQRSD se evidenció que no se cumple con la respuesta clara, detallada, comprensiva y completa como se describe en los numerales 4.3.3 y 4.3.5 de este informe en las cuales se registran respuestas parciales en más de dos y tres ocasiones, lo anterior contraviniendo la Circular Normativa 005 en su numeral 5.1.2 en términos de oportunidad en la respuesta.
- 5.4 En relación con el radicado número 284341 se evidenció que el cliente registra una queja a un funcionario y se le responde en calidad de deudor, no siendo este el escenario para informar sobre su estado de cuenta, no resolviendo lo requerido por el cliente, tal como lo establece el numeral 5.1.2 de la Circular Normativa 005.

## 6. OBSERVACIONES.

- 6.1. Se observó que el proceso realizó un ajuste a la Circular Normativa 05 en el mes de junio que permitió tener un concepto claro entre lo que son los “Tramites”, los “Servicios”, las “Solicitudes” y las PQRDS radicadas en la entidad, no obstante se debe realizar una validación frente a los radicados de acuerdo con el “alias” registrado en el aplicativo toda vez que en varias de las tipologías se registran el mismo alias “Petición - Queja – Reclamo”.
- 6.2. Se deben establecer acciones de mejora y seguimiento de planes de acción como mecanismo de Auto-control del proceso, para fortalecer las gestiones que se realizan con el “Cliente Oculto”, que como se describe en el numeral 4.4 del presente informe se ha evidenciado falencias al interior del proceso y sus responsables.

## 7. RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y administración de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que interponen los clientes ante CISA, la oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

- 7.1 Identificar las causas reales que ocasionaron demoras en la gestión de solicitudes de clientes en lo relacionado con el tiempo de respuesta, con el fin de tomar las acciones necesarias para mitigar el riesgo materializado de incumplimiento.
- 7.2 Se reitera tener en cuenta los lineamientos establecidos en la circular normativa interna No 005 para tramitar de manera adecuada las peticiones de los clientes.
- 7.3 Se recomienda continuar con el fortalecimiento continuo de los funcionarios encargados del tratamiento y recepción de las solicitudes, logrando el registro adecuado y cumpliendo con las directrices que establece la circular normativa No 005.

- 7.4 Suscribir Plan de Mejoramiento que incluya los temas que ameritan adoptar acciones correctivas, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles siguientes a la fecha recibo del informe definitivo de acuerdo con el Anexo “Plan de Mejoramiento por Procesos.”

## 8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA.

- 8.1 La oficina de Control Interno concluye que el Proceso de Servicio Integral al Usuario ha generado mejoras en su proceso y cumple con los lineamientos establecidos en la norma legal vigente, adicionalmente, cumple de manera parcial con los procedimientos y las circulares internas, debiendo generar las acciones de mejoras y correcciones necesarias y ajustado lo que sea necesario de acuerdo a los hallazgos y observaciones presentados en este informe.
- 8.2 Los hallazgos relacionados en el informe son reiterativos en relación con informes anteriores, evidenciado falta de control y seguimiento en relación con la efectividad que debe tener el proceso.

## 9. MESA DE TRABAJO

Se realizó mesa de trabajo el día de 17 de agosto de 2017, con la participación de la Doctora Cristina Claudia Bravo y Diana Carolina Ortiz Rojas, del proceso Atención Integral al Usuario y la Doctora Mauren Andrea González Salcedo en representación de Auditoria Interna, en la cual se solicitaron ajustes al informe por parte del proceso auditado, las cuales fueron atendidas una vez se constató dicha solicitud, lo anterior se soporta en el acta de mesa de trabajo.

Aprobado por:	Elaborado por:	Fecha aprobación
ELKIN ORLANDO ANGEL MUÑOZ Auditor Interno	MAUREN ANDREA GONZALEZ SALCEDO Equipo Auditor	(17/08/2017)