

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

AL PROCESO DE:

Servicio al Cliente



AUDITORÍA INTERNA

Bogotá, septiembre 12 de 2012



Certificado No. SC 6502-1

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"*.

1.1 Objetivos específicos

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala lo siguiente: *"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"*.

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 vigente.

2. 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.

3. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

Para el desarrollo de esta auditoría, se realizaron pruebas de cumplimiento encaminadas a determinar la aplicación y el cumplimiento de los controles diseñados e incluidos en la Circular Normativa No. **005** *"Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes"*, así como en lo establecido en el principio corporativo *"Servicio al cliente e inversionistas"* del Código de Buen Gobierno de CISA.

4. HALLAZGOS Y/O RECOMENDACIONES

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

4.1.1 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.

4.1.2 La entidad da cumplimiento al **Inciso 2°** 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 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.

4.1.3 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.

4.2 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVIDAD, PARA LAS SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS.

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

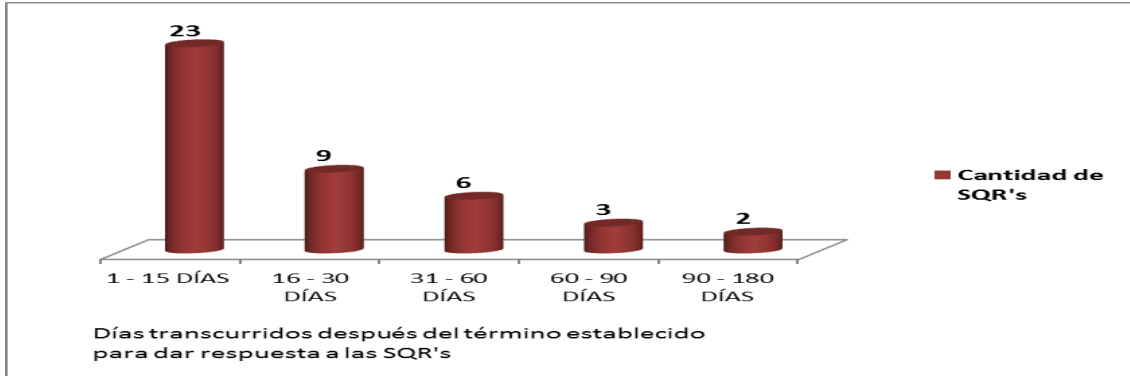
Como resultado del trabajo de campo realizado por esta Auditoría, se evidenció que el **7.8%** de las SQR's (43 SQR's de 553 verificadas), se excedieron en el tiempo de respuesta por parte de CISA, entre 1 y 180 días hábiles después del término establecido en el numeral 5.2 “*Consideraciones especiales de las solicitudes quejas y reclamos*” de la Circular Normativa No 005, (ver **anexo N° 1**), por lo que se configura una No conformidad al proceso de Servicio al Cliente. La composición de este hallazgo es la siguiente:



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.

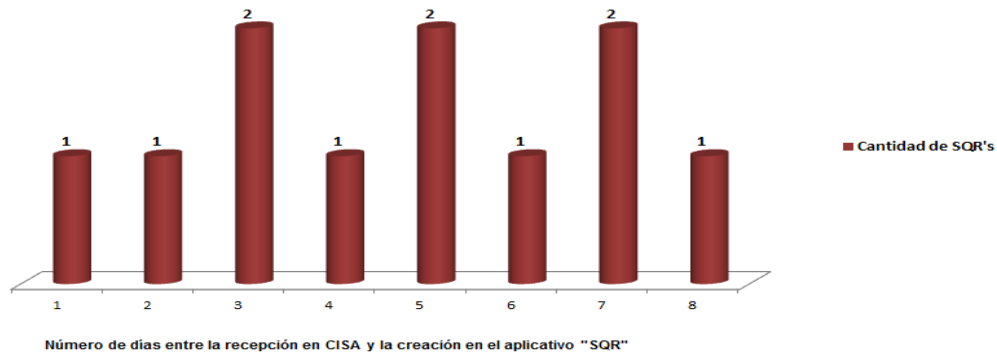
www.centraldeinversiones.com.co



Tal como se observa en la gráfica, los requerimientos que presentaron el mayor número de incumplimientos fueron las solicitudes de Paz y Salvo y las Actualizaciones en Centrales de Riesgo, cada una con 12 y 14 SQR's extemporáneas respectivamente, y ambas con el 60% del total de incumplimientos en los términos de respuesta.

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

De acuerdo con la verificación realizada por esta Auditoría, se evidenció que el **1.9%** de la muestra verificada (11 SQR's de 563), fueron registradas extemporáneamente en el aplicativo "SQR" (entre uno y ocho días posteriormente a su radicación en CISA), lo que incumple para el caso de las tutelas el numeral **6.1** de la Circular Normativa No 003, e igualmente incrementa el riesgo de incumplir con los términos establecidos internamente para dar respuesta a todas las SQR's recibidas, (**ver anexo N° 2**).



De las once (11) SQR's radicadas posteriormente en el aplicativo "SQR", ocho corresponden a Tutelas lo que generó un incumplimiento al numeral **6.1 "Procedimiento Respuesta Tutelas"** de la Circular Normativa 003 que cita lo siguiente: *"Se reciben por fax, escáner o carta radicándose en el Software de apoyo de servicio al cliente y en la base de datos de seguimiento de tutelas el día en que se reciben."*

Por lo anterior, se configura una No Conformidad al proceso de Saneamiento de Activos, relacionada con la radicación extemporánea de las Tutelas en el aplicativo "SQR"; asimismo, para las tres SQR's restantes, radicadas posteriormente a la fecha de recepción en CISA, se configura una Oportunidad de Mejora a la Circular Normativa No 005, encaminada al registro inmediato en el aplicativo "SQR", de los requerimientos realizados por los clientes y recibidos por cualquier canal de comunicación.

Respuesta Proceso de Servicio Al Cliente

"De los 16 SQR radicados fuera de términos se evidencia se estableció lo siguiente:

- 8 SQR que corresponden a casos de tutelas, son radicados directamente por el área de defensa judicial
- 2 SQR (DPR-0004510 y EM-0001520), se reciben en la tarde y se radican al día hábil siguiente, lo cual no consideramos incumplimiento, teniendo en cuenta el volumen de radicaciones y las labores adicionales que efectúan las personas de radicación.
- 1 SQR SO-0020879 sin fecha ni hora de recibido, por lo cual no es posible establecer si fue o no radicado extemporáneamente. Al respecto es importante aclarar que en



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

algunos casos los clientes radica las solicitudes con fechas diferentes a las de las cartas”.

Comentarios Proceso de Auditoría Interna

De los dieciséis (16) casos de SQR's registrados extemporáneamente en el aplicativo y citados en el informe preliminar, se validó el registro extemporáneo de ocho tutelas con lo que se configura una No conformidad para el proceso de Saneamiento de Activos; en cinco casos, aunque se radicaron las SQR's en el aplicativo respectivo un día después de recibidas en la entidad, esta Auditoría no las incluye en el hallazgo para configurar una Oportunidad de Mejora a la Circular Normativa No 005, encaminada al registro inmediato en el aplicativo “SQR”, de los requerimientos realizados por los clientes y recibidos por cualquier canal de comunicación.

Finalmente, en las tres SQR's restantes, se evidencia que fueron registradas en el aplicativo, entre tres y siete días posteriormente a su radicación en CISA, tiempo de respuesta que el aplicativo controla a partir de su registro en él, pero que no tiene en cuenta la fecha de recepción del requerimiento en CISA por parte del cliente.

4.2.3 Otros SQR's radicados extemporáneamente en el aplicativo “SQR”, detectados por la Jefatura de Servicio al Cliente.

Con el correo fechado el 24 de julio de 2012, la Jefe de Servicio al Cliente de CISA, da respuesta a una observación realizada por el Auditor Interno de la entidad, en la que indagaba la razón de la radicación extemporánea en el aplicativo, de una queja formulada por la cliente María del Pilar Cortez (cuatro días hábiles después del recibo). Lo anterior, originó que se diera respuesta extemporánea (18 días hábiles después del recibo de la queja) a la cliente, por lo que se extendió una carta ofreciéndole disculpas.

Al respecto, la citada funcionaria manifestó que existían otros casos en similares circunstancias, así: *“Verificando aleatoriamente entre los SQR que corresponden a correo electrónicos evidencie lo siguiente:”*

- EM-0001765 Enviado el 29-06-2012 y radicado el 5-07-2012, **3** días después.
- EM-0001766 Enviado el 28-06-2012 y radicado el 05-07-2012, **4** días después.
- EM-0001770 Enviado el 05-07-2012 a la 1:48 p.m., radicado el 06-07-2012 a las 5:25, **1** día después.
- EM-0001804 Enviado el 13-07-2012 a las 2:22 p.m., radicado el 17-07-2012 a la 1:48, **2** días después.



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

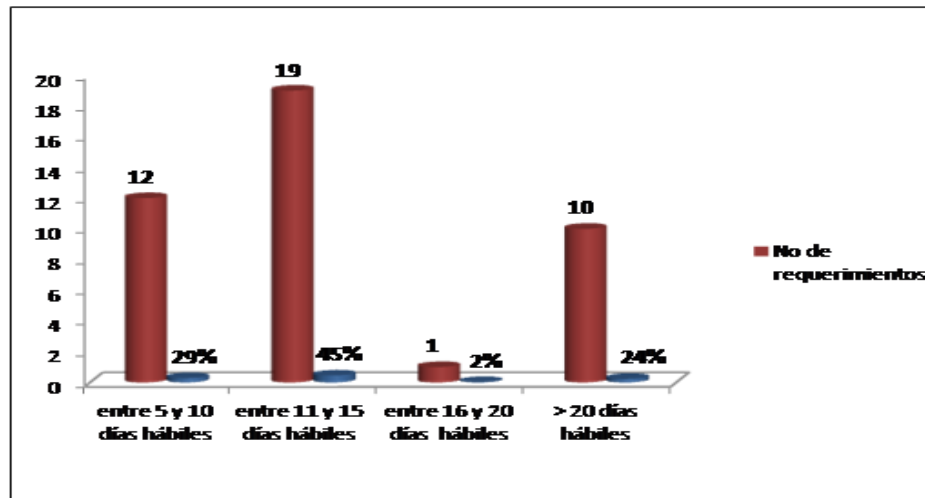
- EM-0001808 Enviado el 16-07-2012 a las 8:35 a.m., radicado el 17-07-2012 a las 4:25, 1 día después.

Igualmente, manifestó lo siguiente *“Le informo que revisamos los tiempos de radicación de los correos electrónicos del ultimo mes y encontramos otros casos similares a este. Ya pedí a Lina Gomez el procedimiento de Serdán para hacer un llamado de atención a Linda Lugo y adjunto la carta de disculpa al cliente (...)”*.

El día 6 de septiembre de 2012, el proceso de Servicio al Cliente entregó una copia del llamado de atención de la funcionaria de Servicio al Cliente Linda Maritza Lugo López, fechadó el 23 de julio de 2012.

4.2.4 Inactividad en la atención de las SQR's.

En la verificación de los tiempos utilizados por los responsables de la gestión de las SQR's, se establecieron periodos de inactividad significativos para cuarenta y dos (42) SQR's, es decir, superiores a cinco días hábiles, así:



Estos tiempos de inactividad en las SQR's verificadas, exponen a la entidad al riesgo de contestar extemporáneamente a los clientes, tal y como se evidenció en el numeral 4.2.1 del presente informe.

Respuesta Proceso de Servicio Al Cliente

“La informacion de este numeral cambia parcialmente teniendo en cuenta lo informado en el numeral 4.2.1 y los respectivos anexos”.

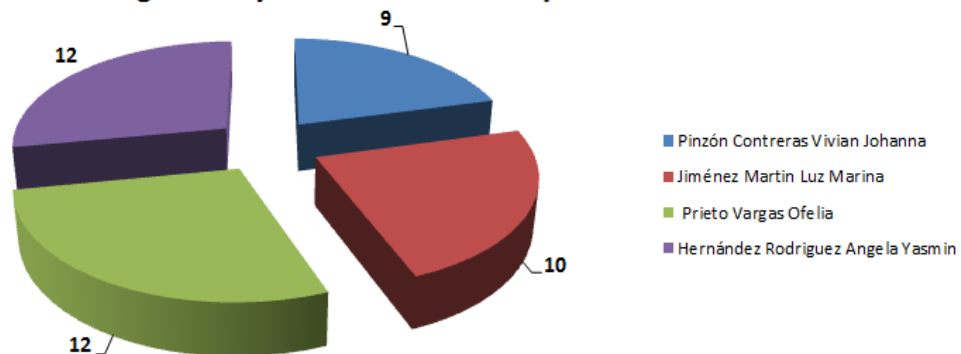
Comentarios Proceso de Auditoría Interna

De acuerdo con la verificación realizada por esta Auditoría a las cuarenta y dos (42) SQR's citadas, se evidenciaron inactividades superiores a cinco días, lo que incrementa el riesgo de contestar de manera extemporánea los requerimientos de los clientes.

4.2.5 Inactividad de las SQR's entre su asignación y la notificación por parte del responsable de gestionarlas.

Una vez cuantificado el tiempo transcurrido, entre la asignación de una actividad (en la gestión de las SQR's) y su notificación por parte del responsable de ejecutarla, se evidenció que para las SQR's respondidas extemporáneamente (ver numeral 4.2.1 del presente informe), transcurren entre 9 y 12 días hábiles (en promedio por designado), para que el funcionario al que se le asignó se notifique de ella. Los funcionarios que presentan el mayor promedio de inactividad (entre 9 y 12 días hábiles), entre la asignación de las SQR's y su notificación son los siguientes:

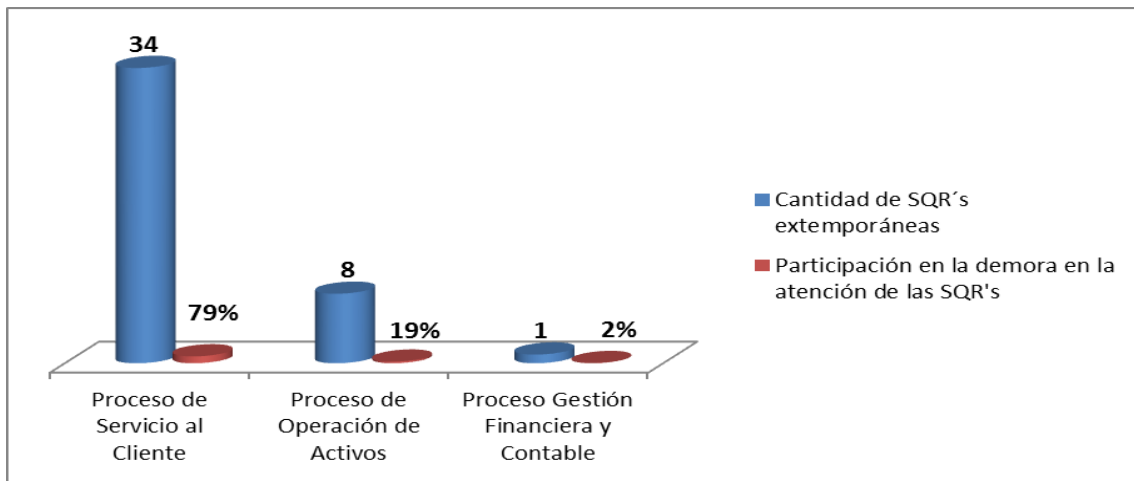
Días hábiles en promedio sin registrar gestión entre la asignación y notificación en el aplicativo SQR



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 en la gráfica anterior. Igualmente, 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.

4.2.6 Inactividad de las SQR's atendidas, por proceso.

El proceso de Servicio al Cliente es el proceso que presentó la mayor inactividad en la gestión de las SQR's, ya que representa el **79%** de las que se respondieron de manera extemporánea.



Respuesta Proceso de Servicio Al Cliente

“Validando con los tiempos de respuesta del SQR, de las 51 SQR 28 fueron contestadas fuera de términos y 23 dentro de términos. (Ver Hoja 1 Anexo No.1 Archivo Excel Respuesta Auditoria 2012)”.

Comentarios Proceso de Auditoría Interna

Esta Auditoría verificó las observaciones realizadas por el Proceso de Servicio al Cliente, en relación con las respuestas extemporáneas dadas a los clientes; de este proceso de validación que se discutió con Servicio al Cliente, se determinó que de las 51 SQR's inicialmente identificadas como extemporáneas, ocho cumplen con los tiempos previstos, resultando un total de 43 SQR's con respuestas fuera de los términos establecidos normativamente en la entidad.

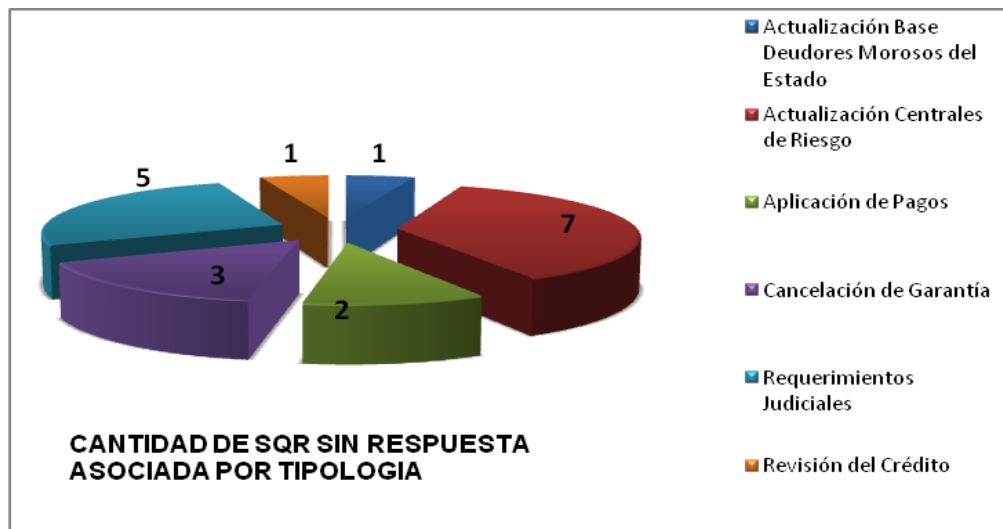
4.2.7 En algunos casos no se asocia la respuesta dada al cliente en el aplicativo “SQR”.

Se evidenció que en el **3.4%** de las respuestas dadas a los clientes de los SQR's evaluados (19 SQR's de 553), no fueron asociadas en el aplicativo “SQR”



Certificado No. SC 6502-1

incumpliendo con lo establecido en el numeral 5.2 de la Circular Normativa 005 que establece lo siguiente: “Estas respuestas deben ser asociadas en el Aplicativo”.



Por lo anterior, se configura una No Conformidad al Proceso de Servicio al Cliente por el incumplimiento del citado numeral para cuatros casos y se configura una No Conformidad para los procesos de Comercialización de Inmuebles y Saneamiento de Activos, respecto a quince (15) SQR’s que no presentaban asociada la respuesta (ocho y siete respectivamente)

De la misma manera, 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 las respuestas dadas al cliente, toda vez que actualmente el numeral 5.2 de la citada circular, no establece excepciones a la norma, como en las respuestas entregadas en la atención en el Front Desk de las sucursales y a través del call center (ver el detalle en el **Anexo N°3**).

Respuesta Proceso de Servicio Al Cliente

“De los 90 casos que informan no tener respuesta asociada nos permitimos aclarar lo siguiente:

- 15 SQR Corresponden a casos atendidos por otros procesos diferentes a Servicio al Cliente.
- 54 SQR corresponden a clientes atendidos personalmente en el Front Desk de las sucursales, a quienes se da respuesta personalmente registrándose la información en el SQR. En ningún momento se genera documento para asociar al aplicativo.

- 16 SQR presentan las respuestas asociadas al SQR en el principal o relacionados. En el aplicativo se puede evidenciar la fecha en que se asoció el documento.
- 1 SQR del cual se dio respuesta al cliente en la oficina de Atención al Cliente. Ver Hoja No. 3 Anexo Respuesta Auditoría”

Comentarios Proceso de Auditoría Interna

Esta Auditoría verificó las observaciones realizadas por el Proceso de Servicio al Cliente, en relación con las respuestas que no se encontraban asociadas en el aplicativo “SQR”, para 90 casos, determinándose la configuración de tres No Conformidades para los procesos de Servicio al Cliente, Comercialización de Inmuebles y Saneamiento Jurídico; igualmente, se configuró una Oportunidad de Mejora para el Proceso de Servicio al Cliente, con el fin de definir dentro de la Circular Normativa No 005, las excepciones al numeral **5.2** de la citada circular.

4.2.8 En algunos casos no se completó el Cierre Operativo establecido en la normatividad interna.

Se evidenció que en el **7%** (10 casos de 134) de la muestra seleccionada, el cliente solicita paz y salvo y posteriormente, debe solicitar la actualización en las centrales de riesgo, siendo estas actividades complementarias en el proceso de cierre operativo establecido en el numeral 5.2 “*Consideraciones Especiales de las Solicitudes, Quejas y Reclamos*” de la Circular Normativa 005, que señala lo siguiente: “*Servicio al Cliente será el responsable de los procesos del Cierre Operativo de las Obligaciones canceladas por los clientes a los procesos de Cartera. Los procesos que involucran el Cierre Operativo, son los siguientes: Paz y Salvo de la Obligación. Actualización de las Centrales de Riesgo. Seguimiento a la Terminación del Proceso Jurídico.*”

Los casos evidenciados fueron los siguientes:

Cliente	SQR	Cliente	SQR
13808158	SO-0021331	65741274	SO-0021575
32768732	CC-0001897	79980741	CC-0001950
37546286	CC-0001953	1098645307	SO-0021905
41664404	EM-0001438	31835763	SO-0021424
47436429	CC-0001948	79958147	CC-0001988



Certificado No. SC 6502-1

Por lo anterior, se configura una No conformidad al Proceso de Servicio al Cliente, por el incumplimiento de lo establecido en el numeral 5.2 de la Circular Normativa No 005, para nueve casos; igualmente, se configura una No Conformidad al Proceso de Normalización de Cartera por el mismo incumplimiento, en una de las SQR's detalladas anteriormente.

Respuesta Proceso de Servicio Al Cliente

“De los 17 casos reportados nos permitimos comentar lo siguiente:

- 1 SQR, corresponde a un tema de normalización de cartera, propuesta de pago
- 4 SQR no procedía la actualización en centrales de riesgo
- 2 SQR con el trámite de Centrales de Riesgo
- 1 SQR que corresponde a Front Desk, para entregar paz y salvo al cliente”

Comentarios Proceso de Auditoría Interna

De acuerdo con lo manifestado por el Proceso de Servicio al Cliente, esta Auditoría verificó nuevamente cada uno de los casos evidenciados, quedando 10 casos de los inicialmente planteados que se detallan a continuación:

Cliente	SQR	Respuesta Proceso de Servicio Al Cliente	Comentario de Auditoría Interna
13808158 32768732 37546286 41664404 47436429 65741274 79980741 1098645307	SO-0021331 CC-0001897 CC-0001953 EM-0001438 CC-0001948 SO-0021575 CC-0001950 SO-0021905	<i>“El analista no solicito reporte del cliente en el momento de expedir el paz y salvo”</i>	De acuerdo a la respuesta dada por el proceso de Servicio al Cliente, quienes manifiestan que el analista es del citado proceso, se ratifica la No Conformidad señalada en este numeral.
31835763	SO-0021424	<i>“El analista de la sucursal solicito el paz y salvo, en este caso no le informamos mediante carta al cliente sobre la actualización, es el analista es quien debe informar al cliente”</i>	El analista al que se refiere el Proceso de Servicio al Cliente es el señor Alex Balanta Mera de la sucursal Cali a quien se le configura la No Conformidad el incumplimiento a lo señalado en la circular normativa 005.
79958147	CC-0001988	<i>“Se realizo el cierre operativo completo (paz y salvo y actualización)”</i>	El 4 de mayo de 2012, se evidencia la primera solicitud para la actualización en centrales de riesgo y entrega de paz y salvo; posteriormente se evidencian nuevos requerimientos para actualización en centrales de riesgo por parte del cliente "DRP -0004523" el 23 de mayo y "DRP 004705" el 17 de agosto de 2012.



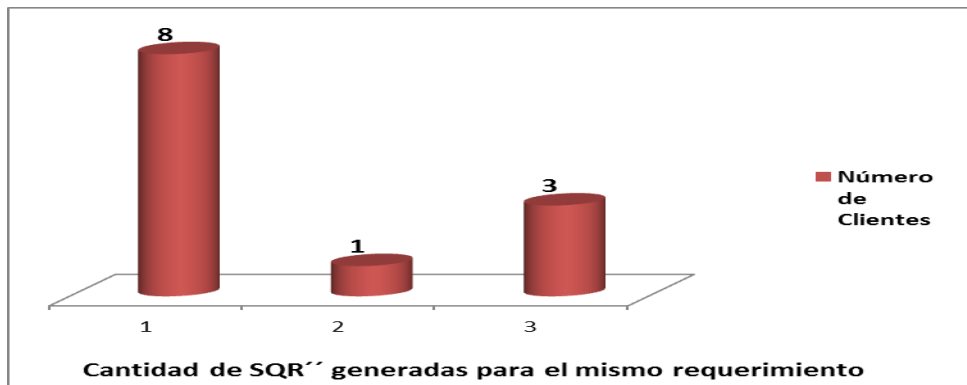
Certificado No. SC 6502-1

 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

4.2.9 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), lo que ocasiona retrasos en las respuestas, desvirtúa las estadísticas de los SQR's de la entidad y genera reportes inadecuados en los indicadores de cumplimiento del proceso; por lo anterior, se configura una oportunidad de mejora al proceso de Servicio al Cliente. Los casos evidenciados se detallan en el **Anexo N°4** del presente informe.



Respuesta Proceso de Servicio al Cliente

“Es pertinente aclarar que los indicadores del área fueron ajustados y para el cálculo de estos no se tienen en cuenta los SQR relacionados (SAC).”

- 9 SQR sin gestión de solicitudes relacionadas.
- 1 SQR gestionado por Carlos Mario Moreno, funcionario de otra área.
- 8 SQR con solicitudes relacionadas que se debieron crear a otras áreas para requerir información necesaria para atender las solicitudes de los clientes.
- 2 SQR con otras solicitudes creadas respecto al trámite inicial del cliente.
- 1 SQR Front Desk, no genera respuesta escrito ni SQR relacionada”.

Comentarios Proceso de Auditoría Interna

Ante la afirmación *“Es pertinente aclarar que los indicadores del área fueron ajustados y para el cálculo de estos no se tienen en cuenta los SQR relacionados (SAC).”* esta Auditoría excluyó del cálculo todas las SQR relacionadas.

De otra parte y una vez verificadas las observaciones entregadas por el Proceso de Servicio al Cliente, esta Auditoría excluye 10 casos de los 22 casos informados inicialmente, por tratarse de entrega de documentos en el Front Desk.

4.2.10 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, así:



Para esta tipología, durante el primer semestre de 2012, se reportaron e incluyeron en el cálculo de indicadores del proceso, **3.587** SQR's bajo esta clasificación, 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 su trámite.

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

Se evidenció en el **70%** de la muestra evaluada, no se asociaron los requerimientos de los clientes en el aplicativo “SQR”, lo que no permite verificar la trazabilidad del requerimiento y la eficaz respuesta por parte de CISA.

Por lo anterior, se configura una Oportunidad de Mejora encaminada a asociar el requerimiento del cliente en dicho aplicativo, con el propósito de contar con un documento idóneo que permita validar que las respuestas dadas a los clientes, solucionen de fondo sus requerimientos; 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.

Respuesta Proceso de Servicio Al Cliente

“Se aclara que la instrucción actual es que únicamente se suben al SQR las solicitudes identificadas como Derechos de Petición. Las demás solicitudes son archivadas en la carpeta del cliente”.

Comentarios Proceso de Auditoría Interna

La observación de esta Auditoría se relaciona con el asociar el requerimiento del cliente en dicho aplicativo, para efectos de validar que las respuestas solucionen de fondo las solicitudes. Igualmente, en algunos casos no se encontraron estas solicitudes archivadas en las carpetas de los requerimientos, lo que dificultó la validación de los requisitos de las respuestas dadas al cliente por CISA.

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

El ámbito de aplicación de la citada Ley establece lo siguiente: *“Las normas de esta Parte Primera del Código se aplican a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades”.*

Una vez validada la aplicación de la Ley citada en CISA, se verificó si los deberes de las autoridades en la atención al público, establecidos en el artículo 7º de la Ley 1437 de 2011 y vigentes a partir del 2 de julio de 2012, se encontraban definidos en la Circular Normativa No 005 o implementados en la entidad. No obstante, los siguientes no se encontraron implementados o desarrollados normativamente en la compañía actualmente, así:

- *“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, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º de este Código”;* esto, ya que tal y como se evidenció en el presente informe, las SQR's no se atienden estrictamente por su orden de llegada, toda vez existen deficiencias en su radicación, gestión y respuesta; igualmente, los puntos de atención directa en las sucursales y Dirección General no cuentan con el sistema indicado en la norma o herramienta tecnológica que lo remplace.



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

- No se cuenta con una política institucional o mecanismos que permitan dar un trato preferente de las personas discapacitadas, en indefensión o debilidad manifiesta. Entre los Derechos de las personas ante las autoridades se encuentran los siguientes: *“Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política”*.
- CISA no ha expedido un documento o política institucional, en la que se declaren los derechos de los clientes y usuarios de la entidad, tal y como lo establece la citada Ley: *“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”*.
- En opinión de esta Auditoría, los espacios actuales destinados por CISA a la atención al usuario, no cumplen a satisfacción las características establecidas en la Ley 1437 de 2011: *“Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público”*. Por lo anterior, esta auditoría configura una No Conformidad al proceso de Servicio al Cliente, encaminada a la actualización de la normatividad interna y a la aplicación de los deberes de CISA, conforme a lo establecido por la ley 1437 de 2011.

4.3 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 las siguientes excepciones:



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

4.3.1 Sin evidencia de la realización mensual del cliente oculto.

Se observó que durante el periodo verificado por esta auditoría, solo se realizó la actividad de "Cliente Oculto" en los meses de febrero y mayo de 2012, de acuerdo con lo registrado en el aplicativo "SQR", incumpliendo así con lo establecido en el numeral 5.3 de la Circular Normativa No 005, que señala lo siguiente: *"Se realizará un Cliente Oculto por mes"*.

4.3.2 No se comunican los resultados de cliente oculto realizados por el Proceso de Servicio al Cliente.

En los meses de febrero y mayo de 2012, se realizaron diez (10) actividades de cliente oculto (nueve en febrero y una en mayo de 2012). Sin embargo, no se obtuvo evidencia de la comunicación de los resultados obtenidos, tal y como lo establece por el numeral 5.3 de la Circular Normativa No 005, que señala lo siguiente: *"Mensualmente se socializará el resultado del cliente oculto a los procesos involucrados, por cualquier medio de comunicación"*.

Lo anterior, pese a que esta auditoría solicitó a la Líder del Proceso de Servicio al Cliente, copia de la socialización de los resultados de la realización del "cliente oculto" del primer semestre de 2012, quien informó mediante correo electrónico del 6 de agosto de 2012, que *"En el SQR se pueden evidenciar las gestiones de los clientes ocultos efectuados este año (CLO-0000009, CLO-0000010, CLO-0000011, CLO-0000012, CLO-0000013, CLO-0000014, CLO-0000015, CLO-0000016, CLO-0000017 CLO-0000018 y CLO-0000019). No se ha hecho necesario comunicar el resultado de los mismos"*.

4.3.3 No se evidenció el registro en el aplicativo SQR, de todos los soportes recopilados en la ejecución de la actividad de "Cliente Oculto", del primer semestre de 2012.

De acuerdo con lo establecido por el numeral 5.3 de la Circular Normativa No 005, *"El Cliente Oculto será registrados (sic) en el aplicativo SQR adjuntando todos los soportes recopilados"*. Los soportes que el proceso obtuvo en la actividad de cliente oculto del primer semestre de 2012, no se encuentran adjuntos en el aplicativo para los ejercicios realizados (resultados del diccionario de cliente oculto-tabulación, encuestas, metodología utilizada, etc)



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

4.3.4 No se evidenció la evaluación del proceso de Cliente Oculto, de acuerdo con el diccionario descrito en el Anexo No 17 “Diccionario Cliente Oculto”

De acuerdo con lo establecido por el numeral 5.3 de la Circular Normativa No 005, “Se evaluará el proceso con base al diccionario descrito en el Anexo “Diccionario Cliente Oculto”, anexo que contiene los parámetros de evaluación del ejercicio y su ponderación, tales como: “La Información suministrada fue de una manera clara y comprensible (10%). Existió disposición del funcionario (10%). Cómo fue el grado de conocimiento del funcionario que lo atendió - credibilidad (10%). El horario le permite usar el servicio siempre que lo necesita (10%). Fueron cumplidas las condiciones establecidas (10%). Ha observado mejoras en el funcionamiento general del servicio a lo largo del tiempo (10%). Cuál es su grado de Satisfacción con el servicio prestado (20%). Tuvo que pagar algún tipo de comisión por la Asesoría (10%).”

De la citada actividad, no se obtuvieron las evaluaciones realizadas con base al “Diccionario Cliente Oculto”, pese a que esta Auditoría las solicitó a la Jefe del proceso de Servicio al Cliente, mediante correos electrónicos de junio 20 y julio 10 de 2012.

En concepto de esta Auditoría, las actividades realizadas por el Proceso de Servicio al Cliente en la realización del “Cliente Oculto” para el periodo en evaluación, no cumplen con los parámetros establecidos en la Circular Normativa No 005 y por lo tanto se configura una No Conformidad al proceso de Servicio al Cliente.

4.4 Observaciones a la medición de los indicadores del Proceso de Servicio al Cliente

El proceso de Servicio al Cliente cuenta con 4 indicadores de gestión, detallados a continuación:

- Índice de SQR´s atendidas dentro de términos – Indicador de eficiencia
- Índice de SQR´s atendidas – Indicador de Eficacia
- Índice de reclamos- indicador de Eficacia
- Índice de satisfacción del cliente – Indicador de efectividad

Para el presente ejercicio auditor, se verificaron los indicadores de eficiencia y eficacia, cuyos resultados se detallan a continuación:



Certificado No. SC 6502-1

4.4.1 Diferencias en el total de SQR's registradas en los indicadores "Índice de SQR's atendidas" e "Índice de Reclamos".

Se evidenciaron diferencias en los indicadores citados y registrados en ISOLución, en la variable denominada "Total SQR's" para los cuatro primeros meses del semestre (ver sombreado en la tabla Recálculo de Auditoría Interna).

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

RECÁLULO 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



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

4.4.2 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

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

En la medición del indicador "*Índice de SQR atendidas*" recalculado por esta Auditoría, se determinaron diferencias que afectaron la medición del indicador, frente a la registrada por el Proceso de Servicio al Cliente en el aplicativo ISOlución; estas diferencias se evidenciaron 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%

4.4.4 Diferencias en el indicador, Índice de reclamos

De acuerdo al recalculo del indicador "*Índice de reclamos*" realizado por esta Auditoría para el semestre enero-junio de 2012, se evidenciaron diferencias en las variables utilizadas para la medición del indicador.



Certificado No. SC 6502-1

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%

Respuesta Proceso de Servicio Al Cliente

“De acuerdo a la revisión efectuada a los indicadores del proceso de servicio al cliente confirmamos esta desactualizada con respecto al registro que llevamos en nuestro proceso

Dado lo anterior, una vez ustedes validen la información anterior, procederemos a enviar nuevamente al SIG la información de enero a junio de 2012.”

Comentarios Proceso de Auditoría Interna

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.

4.5 SQR'S comunicadas al proceso de Auditoría Interna directamente por el cliente

Durante el primer semestre de 2012, esta Auditoría tuvo conocimiento de cuatro requerimientos recibidos a través del correo electrónico institucional del Auditor Interno; de estas, tres presentaron observaciones por parte del proceso de Auditoría Interna, la primera tratada en el numeral **4.2.3** del presente informe, y las dos restantes detalladas a continuación:



Certificado No. SC 6502-1

4.5.1 Caso N° 1: Cliente María Claudia García Roncancio (ver anexo No 5)

Motivo de la solicitud:

La cliente radicó su queja el 8 de marzo de 2012, en la que pone en conocimiento del Presidente de la Entidad y del Auditor Interno, algunas prácticas no profesionales en su opinión, y relacionadas con las suplantación de personas y de entidades públicas para recabar datos de la cliente.

Opinión del Auditor Interno de CISA

En este caso, se dio respuesta de fondo a la cliente, treinta y dos (32) días hábiles después de formular su queja, respuesta que fue dada una vez el Auditor Interno solicitara en repetidas ocasiones a la Vicepresidencia de Operación de Activos y a la Gerencia de Cartera de CISA, una respuesta que cumpliera el postulado del numeral 3. de la Circular Normativa No 005, que reza lo siguiente: *“RESPUESTA FINAL AL CLIENTE O PETICIONARIO: Se entiende que una respuesta es final, cuando resuelve de manera oportuna y de fondo la solicitud del cliente, aunque el sentido de la respuesta sea Positivo o Negativo (...)”*.

De otra parte, no se obtuvo el llamado de atención realizado al funcionario, ni se conocen las demás medidas disciplinarias o administrativas tomadas frente al actuar del funcionario que originó la queja.

4.5.2 Caso N° 2 Cliente Luis Carlos Álvarez Mattos (ver anexo No 6)

Motivo de la solicitud:

El 11 de mayo de 2012, el cliente radicó solicitud de paz y salvo anexando los documentos pertinentes del caso; el 1º de agosto el cliente manifiesta su inconformidad ante el Presidente de la entidad y el Auditor Interno, por la demora en el trámite citado anteriormente, señalando lo siguiente: *“hace mas (sic) de un año que hice mi acuerdo de pago...cancele (sic) mi obligación y no tengo paz y salvo (...) (...) el viacrucis continua sin la actualización oportuna en datacredito que pasa (...)”*.

Opinión del Auditor Interno de CISA

Tal y como lo manifesté en el correo de fecha 10 de agosto de 2012, *“la inconformidad del cliente está plenamente justificada por la demora incurrida por CISA, en cada una de las actividades desarrolladas para resolver el requerimiento del cliente. Por lo anterior, considero que se debe remitir una comunicación al cliente disculpándonos por la inadecuada gestión en el trámite de su solicitud, y tomar los correctivos necesarios que permitan responder a los clientes en el término que CISA*

ha establecido para cada requerimiento, que para este caso en particular, la entidad se excedió en casi tres veces el tiempo establecido para tal fin.”

A la fecha se desconoce si se atendió la recomendación formulada por esta Auditoría y las medidas tomadas al respecto. De otra parte, al verificar en el aplicativo “SQR” el estado de la solicitud, se observó que esta no se encontraba vencida, ya que el día 9 de julio de 2012, la analista de cartera Diana Judith Guzmán Romero, cambió la fecha de vencimiento del 27 de junio al 9 de julio, práctica que consiste en extender el tiempo del vencimiento de la respuesta en el aplicativo “SQR” para que este no muestre la solicitud como incumplida; este cambio lo puede realizar cualquier usuario que tenga acceso al aplicativo “SQR” tan solo con modificar el campo denominado “Vencimiento” del citado aplicativo.

La anterior práctica en opinión de esta Auditoría, desvirtúa el control que el aplicativo mantiene frente a la oportunidad en la respuesta dada a las solicitudes.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 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.
- En relación con el numeral **4.2** del presente informe *“Verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad interna, para las solicitudes, quejas y reclamos”*, se configuran siete No Conformidades (tres al proceso de Servicio al Cliente; dos al proceso de Saneamiento de Activos; una al proceso de Comercialización de Inmuebles y una al proceso de Normalización de Cartera), relacionadas con el incumplimiento parcial de la Circular Normativa No 005. Igualmente, se configuran tres Oportunidades de Mejora al Proceso de Servicio al Cliente, enfocadas a implementar en la Circular Normativa No 005, actividades de control adicionales para el procedimiento y excepciones en la asociación de respuestas en el aplicativo “SQR”.



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

- Frente al numeral **4.3** del presente informe “*Verificación de las actividades del cliente oculto*” se configuró una No conformidad relacionada con el incumplimiento de las actividades establecidas, para la ejecución de este mecanismo de evaluación.
- En el numeral **4.4** las cifras registradas para las variables en los indicadores de eficiencia y eficacia evaluados, presentan diferencias en los datos utilizados para el cálculo, lo que desvirtúa en ocasiones la medición de los indicadores; por lo anterior, se configura una acción preventiva al Proceso de Servicio al Cliente.
- 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).

5.2 RECOMENDACIONES

- En opinión de esta Auditoría, es necesario realizar un análisis de las cargas laborales o volumétricas 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 (ver numerales **4.2.1** al **4.2.8**, **4.2.11** y **4.3** del presente informe). 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 volumétricas 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 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.



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

- 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 de 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 CISA.

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, detallada en el numeral **4.5.1** del presente informe, 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 (ver numeral **4.5.2**) 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 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



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

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 las solicitudes fuera de términos.

6. 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

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

Anexo N° 1

Respuesta extemporánea de las Solicitudes, Quejas y Reclamos (SQR'S) de acuerdo con el tiempo establecido en la Circular Normativa 005.

Entre 1 y 15 días

CLIENTE	RADICADO	CLIENTE	RADICADO
12267143	SO-0021024	31835763	SO-0021424
72287477	FD-0017628	52021424	CC-0001918
72287477	SO-0021995	12112584	SO-0021566
12562019	DPR-0004510	17414126	DPR-0004397
32768732	CC-0001946	1090365991	CC-0002031
32768732	EM-0001587	32539725	EM-0001384
63304054	CC-0001972	17841239	CO-0012840
94265169	SO-0022545	24606735	SO-0024010
13808158	CC-0001963	36283928	EM-0001700
25147396	SO-0023559	631757	EM-0001695
27108970	EM-0001610	900011317	SO-0024111
27108970	DPR-0004518		

Entre 16 y 30 días

CLIENTE	RADICADO
80320415	CC-0002019
41104491	CC-0002018
49773160	SO-0023277
1019027698	SO-0021729
71639793	EM-0001463
12109134	EM-0001360
20552539	EM-0001694
5065855	SO-0023829
72326557	SO-0023003

Entre 30 y 60 días

CLIENTE	RADICADO
22544965	SO-0022357
29501573	EM-0001431
39621189	SO-0021350
79231707	SO-0022369
76325979	SO-0023920
800124574	EM-0001460

Entre 60 y 90 días

CLIENTE	RADICADO
5682578	SO-0021705
91103435	EM-0001411
83010750205	SO-0021764

Entre 90 y 180 días

CLIENTE	RADICADO
79356259	SO-0022663
41664404	SO-0022943



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

Anexo N° 2
Radicación extemporánea en el aplicativo SQR de los requerimientos

CLIENTE	RADICADO	FECHA RADICADO EN CISA	FECHA DE RADICACION EN EL APLICATIVO SQR
91261982	TU-0000647	18-ene-12	19-ene-12
19331240	TU-0000645	11-ene-12	13-ene-12
79301615	TU-0000666	27-feb-12	01-mar-12
94265169	SO-0022545	09-abr-12	12-abr-12
892000941	TU-0000649	20-ene-12	24-ene-12
83220534	TU-0000661	20-feb-12	25-feb-12
94072902	TU-0000660	15-feb-12	20-feb-12
8354251	TU-0000658	14-feb-12	20-feb-12
17414126	EM-0001401	17-ene-12	24-ene-12
890205383	DEP-0000774	12-abr-12	20-abr-12
83220534	TU-0000661	16-feb-12	25-feb-12

Anexo N°3
SQR´S sin la asociación de respuesta al cliente en el aplicativo “SQR”

CLIENTE	RADICADO	CLIENTE	RADICADO
500	EM-0001397	8354251	TU-0000658
10060212	TU-0000712	892000941	TU-0000649
1019027698	SO-0021729	79980741	CC-0001950
1064927	EM-0001359	805026881	EM-0001432
12556358	DEP-0000745	830115949	SO-0022259
5012421	DEP-0000740	91491578	CC-0001954
19138040	SO-0022592	93151110	DPR-0004511
26661271	DEP-0000768	890205383	DEP-0000774
28679600	EM-0001541	94072902	TU-0000660
32580306	DPR-0004419		



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

Anexo N°4

Registro de más de una SQR´S para una misma solicitud.

CLIENTE	RADICADO	CLIENTE	RADICADO
17414126	SO-0021282	52704158	EM-0001600
17414126	DPR-0004397	72005894	CO-0012786
19561366	CO-0012639	72326557	SO-0023003
30080154	CC-0001949	805026881	EM-0001432
34536846	SO-0022421	8287766	EM-0001453
3761084	EM-0001382	86050541	CC-0001853

Anexo N°5

Caso N° 1: Cliente María Claudia García Roncancio

Motivo de la solicitud:

La cliente radicó su queja el 8 de marzo de 2012, en la que pone en conocimiento del Presidente de la Entidad y del Auditor Interno, algunas prácticas no profesionales en su opinión, y relacionadas con las suplantación de personas y de entidades públicas para recabar datos de la cliente.

Observaciones del Auditor Interno de CISA

- El 8 de marzo, el Auditor Interno solicita al Vicepresidente de Operación de Activos, *“favor remitirme copia de la respuesta y de las acciones derivadas de ella”*.
- El 23 de marzo, el Auditor Interno reitera su solicitud a la Vicepresidencia de Operación de Activos, ya que aún no se recibe la documentación requerida.
- El mismo día se recibe respuesta por parte de la Gerente de Cartera de CISA; sin embargo, el Auditor interno indicó lo siguiente: *“No obstante, al verificar el texto completo de la denuncia formulada por la ciudadana en cuestión, veo que existen afirmaciones formuladas por la quejosa, frente a las que no observo pronunciamiento por parte de CISA pese a que atañen directamente a los protocolos de normalización de cartera. Doctora Claudia, quedo a la espera del documento en el cual se va a dar respuesta completa a la ciudadana, así como del resultado de la investigación anunciada por usted en el correo adjunto. Lo*



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

anterior, ya que en el documento recibido aún no se evidencia respuesta completa a la queja, tal y como lo establece el numeral 5.1.5 de la Circular Normativa No 005.

- El 16 de abril, el Auditor Interno solicitó a la Gerente de Cartera de CISA le indicara si ya se había respondido de manera completa a la peticionaria y los resultados de la investigación anunciada.

Acciones tomadas por CISA

- El 8 de marzo la Gerente de Cartera de CISA le manifiesta a la cliente, que *“hemos tomado atenta nota de su queja, de tal manera que realizaremos la investigación correspondiente.”*
- El 12 de marzo la Gerente de Cartera de CISA, le remite a la cliente el contrato firmado con el ICETEX, en el que figura la obligación de la cliente pendiente de pago. Igualmente le indica que si la obligación ya se encuentra cancelada, allegue a CISA los documentos correspondientes.
- El 12 de marzo la cliente indica que no es suficiente la documentación enviada por CISA.
- El 29 de marzo el Vicepresidente de Operación de Activos, remite a los Gerentes de las Sucursales, las normas que regulan la gestión de cartera, para que las difundan a sus equipos de trabajo y recordándoles que *“debemos guardar protocolos que garanticen el respeto por nuestro cliente”*.
- El 16 de abril la Gerente de Cartera indicó al Auditor Interno, que resultado de la investigación adelantada por el comportamiento del gestor de cartera, *“en reunión con él, admitió que no se había identificado plenamente ante la cliente, de tal manera que se le hizo un llamado de atención”*.
- El 26 de abril la Gerente de Cartera remite al Auditor Interno, el documento creado como “protocolo de contacto con los clientes”. Igualmente, se informa a la cliente que gracias a sus comentarios *“que nos permiten mejorar cada día, en cuanto a la atención que deben recibir nuestros deudores, cordialmente me permito comentarle que estamos reforzando las capacitaciones y los protocolos que deben seguir nuestros gestores en la recuperación de cartera, ya que siempre ha sido nuestra filosofía el trato cortés y respetuoso con los clientes.”*



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

Anexo No 6.

Caso N° 2 Cliente Luis Carlos Álvarez Mattos

Motivo de la solicitud:

- El 11 de mayo de 2012, el cliente radicó solicitud de paz y salvo anexando los documentos pertinentes del caso; el 1º de agosto el cliente manifiesta su inconformidad ante el Presidente de la entidad y el Auditor Interno, por la demora en el trámite citado anteriormente, señalando lo siguiente: *“hace mas (sic) de un año que hice mi acuerdo de pago...cancele (sic) mi obligación y no tengo paz y salvo (...) (...) el viacrucis continua sin la actualización oportuna en datacredito que pasa (...)”*.

Acciones tomadas por CISA

- El 11 de mayo el Proceso de Servicio al Cliente, radica la solicitud del cliente en el aplicativo “SQR”.
- El 9 de julio el Proceso de Servicio al Cliente, crea una nueva SQR para solicitar el paz y salvo del cliente.
- El 24 de julio el Proceso de Servicio al Cliente, procede a realizar la consulta CIFIN del cliente.
- El 30 de julio el Proceso de Servicio al Cliente, solicita la actualización del cliente ante la central de riesgo CIFIN, y se remite paz y salvo.
- El 1 de agosto la Jefe de Servicio al Cliente, mediante correo electrónico remite al Presidente de la entidad, el detalle de las actividades realizadas por su proceso frente a la queja del cliente. Igualmente, indica que se va a proponer al proceso de cartera una oportunidad de mejora frente a la expedición de paz y salvos de manera automática, y reconoce la demora del proceso de Servicio al Cliente del 9 al 31 de julio, frente a la que afirma realizar un trámite de llamado de atención a la analista que llevó el caso.

Observaciones del Auditor Interno.

Mediante correo electrónico fechado el 6 de agosto de 2012, el Auditor Interno realiza una serie de precisiones frente a la respuesta formulada por la Jefe de Servicio al Cliente del 1º de agosto de 2012, así:



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

- Se evidencia que transcurrieron 52 días hábiles (80 días calendario), entre la solicitud de paz y salvo realizada por parte del cliente (11 de mayo de 2012), y la fecha en la que se informa de la expedición del paz y salvo solicitado (30 de julio de 2012), tiempo que se tomó la entidad para resolver la solicitud del cliente, aun cuando la Circular Normativa No 005 "Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes" establece en su numeral **5.2 "Términos de Respuesta para Solicitudes Quejas y Reclamos"**, 15 días hábiles para tramitar los PAZ y SALVOS a los clientes.

De otra parte, se evidenciaron para el caso en cuestión, algunas excepciones que afectaron el sistema de control interno del proceso, así:

- El 11 de mayo de 2012, el cliente radica solicitud de Paz y Salvo, no obstante no se evidenció asociada el aplicativo TMS la citada solicitud.
- La entidad se toma 37 día hábiles (del 11 de mayo al 9 de julio) para consultar en los aplicativos de CISA, si el cliente se encuentra a paz y salvo con la entidad (el cliente canceló la obligación el 24 de mayo de 2011).
- El día 9 de julio de 2012 se crea una nueva SQR (CC-0002148), para solicitar el paz y salvo del cliente, argumentando que ya se habían validado los soportes que el cliente adjuntó, pese a que esta solicitud ya había sido radicada por el cliente desde el 11 de mayo de 2012.
- 10 días hábiles después de creada la nueva SQR N° CC 0002148, el 24 de julio se procede a realizar la consulta CIFIN del cliente; entre tanto y de acuerdo con el detalle de la SQR en el aplicativo "TMS" se reciben 4 llamadas del cliente para indagar por su solicitud.
- 4 días hábiles después (30 de julio) de realizada la consulta en CIFIN, se solicita la actualización del cliente ante esa entidad mientras que el cliente se comunica dos veces más con la entidad (seis veces desde el 24 de julio), para que le agilicen su trámite.
- Asimismo, el día 30 de julio, según el detalle de la SQR N° SAC-0019287 se remite el paz y salvo al cliente, no obstante, no evidencia asociada la respuesta o paz y salvo en el aplicativo "TMS".



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

- El día 1 de agosto de 2012, el cliente radica su inconformidad ante el Presidente y el Auditor Interno de CISA.

La Jefe de Servicio al Cliente, mediante correo electrónico fechado el 10 de agosto de 2012, señaló lo siguiente:

“Doctor Motta, Con relación a la reclamación del señor Luis Carlos Alvarez debo aclarar que de los 52 días hábiles (80 días calendario) que se demoró el tramite de expedición del paz y salvo, se hizo necesario que el área de cartera validara el tema del acuerdo de pago efectuado en una brigada especial de cartera en el año 2.011. El Área de Cartera estuvo con el caso desde el 11 de mayo hasta el 9 de julio, 37 días hábiles (59 días calendario). Cuando se soluciono el inconveniente del acuerdo, el 9 de Julio solicitaron a Servicio al Cliente la expedición de paz y salvo, el cual fue enviado al cliente el día 31 de julio.

En nuestra área nos tomamos 15 días hábiles (22 días calendarios) los cuales cumplen con los tiempos establecidos en la circular normativa 005. La responsabilidad de Servicio al Cliente parte del momento en que se radica la solicitud.

Desde hace tres meses venimos recibiendo otras reclamaciones las cuales han sido ocasionadas por el proceso de estabilización del nuevo cobra. Se han generado muchos reprocesos y traumatismos en la gestión diaria, sin embargo, las áreas responsables del aplicativo han estado trabajando en este tema. Nosotros desde servicio al cliente como contingencia hemos venido tomando medidas temporales con el fin de validar los pagos, acuerdos, procesos judiciales, etc y atender al cliente en el menor tiempo posible.



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