



MinHacienda
Ministerio de Hacienda
y Crédito Público

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

**INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA AL
PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO
SEGUNDO SEMESTRE DE 2013**

Marzo de 2014

Central de Inversiones S.A. – CISA



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

2

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance y selección de la muestra**
- 3. Fortalezas**
- 4. Oportunidades de Mejora**
- 5. Conclusiones**

1. OBJETIVO

Verificar el 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”***, frente a la evaluación del Sistema de Control Interno al Proceso de Servicio Integral al Usuario en CISA, y la Circular Normativa No 005 ***“Políticas y procedimientos para dar respuestas a los derechos de petición, solicitud, quejas y reclamos de los clientes”***.

2. ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

El alcance incluyó la evaluación del 10,36% de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) registrados en el aplicativo, correspondiente a 614 de 5.925 PQR's, para el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2013.

CRITERIO	CANTIDAD	MUESTRA	%
ACTUALIZACION DE DATOS	15	10	66.67%
BUZON DE SUGERENCIAS	1	1	100.00%
CANCELACION DE GARANTIA	2513	69	2.75%
CERTIFICACIONES	447	33	7.38%
CIERRE OPERATIVO	904	150	16.59%
CLIENTE OCULTO	6	6	100.00%
EN QUE VA MI TRAMITE	23	23	100.00%
INFORMACION OBLIGACION	33	0	0.00%
ISVIMED CARTERA ADMINISTRADA	2	0	0.00%
NORMALIZACION DE CARTERA	138	0	0.00%
QUEJA FUNCIONARIO	1	1	100.00%
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	69	1	1.45%
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	121	68	56.20%
REVISION DE CREDITO	1621	249	15.36%
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	2	2	100.00%
SEGUROS	2	0	0.00%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	27	1	3.70%
TOTAL	5,925	614	10.36%

3. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO.

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.

3. FORTALEZAS DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

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 un link con el menú “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, en el link denominado “Denuncie la anticorrupción”, buzón que permite a los diferentes usuarios denunciar actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea gratuita 01-8000-911118 a nivel nacional.

3. FORTALEZAS DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

Directrices Ley 1437 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, esta cuenta con un sistema de seis módulos que son asignados a los usuarios de acuerdo al orden de llegada y de forma personalizada, conforme a lo indicado por la Jefe de Servicio Integral al Usuario.

3. FORTALEZAS DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

Directrices Ley 1437 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 link Servicio Integral al Usuario de su página web, la *“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 SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

Directrices Ley 1437 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 cuenta con una oficina de Servicio Integral al Usuario en la Dirección General, donde se 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.
- Los ciudadanos pueden registrar sus peticiones, quejas y reclamos en el link Servicio Integral al Usuario en la página web www.cisa.gov.co, o al correo electrónico serviciointegral@cisa.gov.co. Igualmente, pueden enviar sus requerimientos vía fax al número 5460475.

3. FORTALEZAS DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

10

Directrices Ley 1437 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”.*

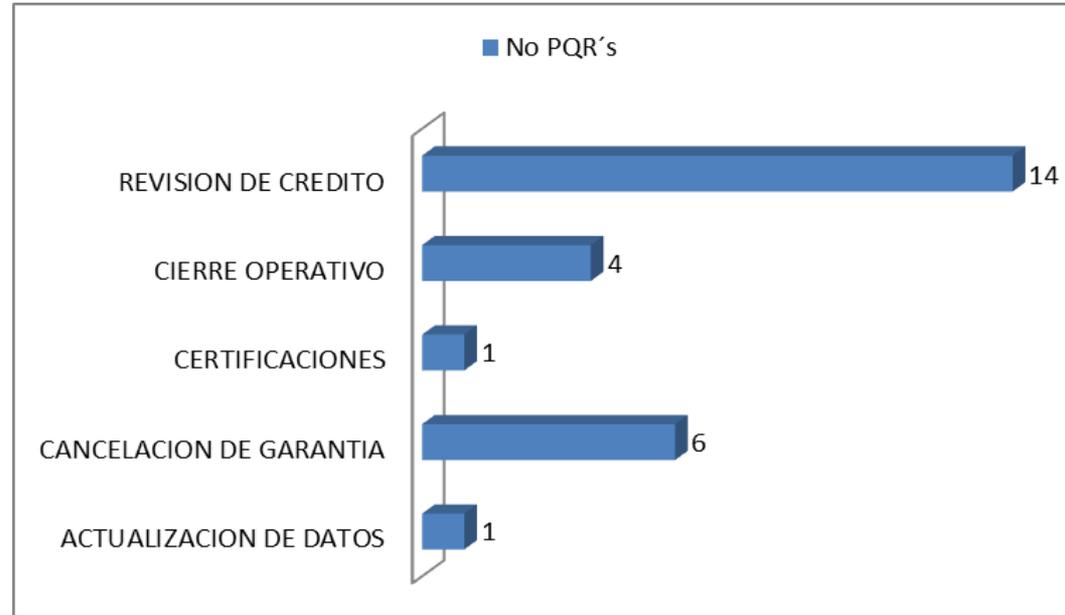
Implementación en CISA

- CISA en el periodo evaluado tuvo a su disposición el aplicativo TMS, utilizado por la oficina de Servicio Integral al Usuario. A partir del año 2014, adicionalmente se cuenta con el aplicativo GESFAD por medio del cual se ingresan los requerimientos para los siguientes trámites: entrega de documentos, cierre operativo y cancelación de garantías. Los medios alternativos de fácil acceso a disposición de los usuarios son los siguientes: atención telefónica en Bogotá al 5460480 y fax 5460471; 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. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Respuesta extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) de acuerdo con el tiempo establecido en la Circular Normativa No 005 (clasificado por tipología).

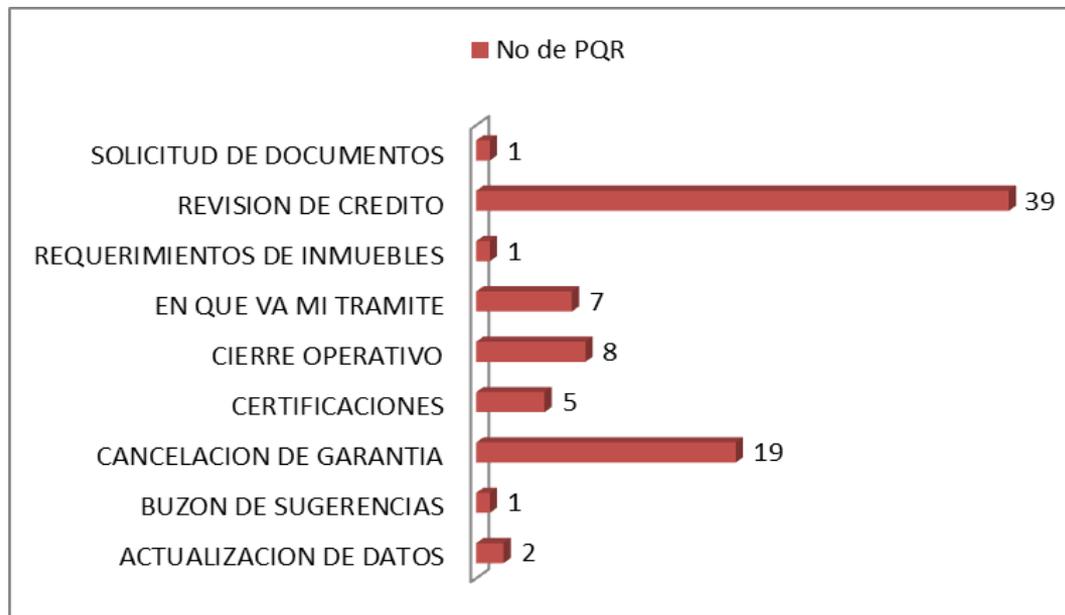
En el 4% de la muestra evaluada (26 de 608 PQR's) se evidenció que las respuestas a las solicitudes se excedieron en el tiempo establecido en el numeral 5.2 de la Circular Normativa No 005 (ver el anexo No 1).



4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) sin asociar en el aplicativo (clasificado por tipología).

En el 14% de la muestra evaluada (83* de 608 PQR's), se evidenció que las respuestas a los clientes no fueron asociadas en el aplicativo, actividad establecida en el numeral 5.2 de la Circular Normativa No 005 (ver el anexo No 2).

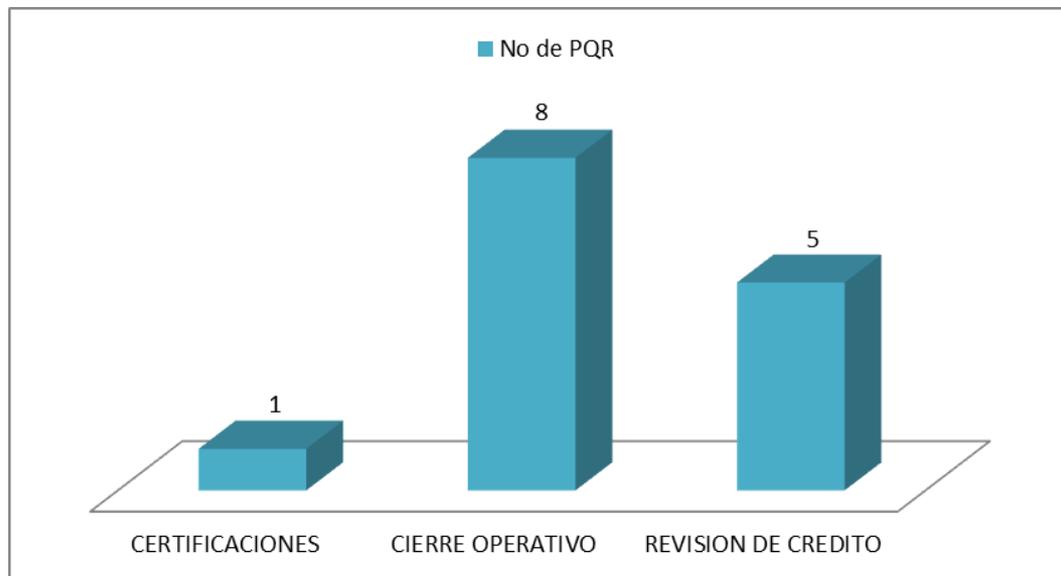


*17 respuestas fueron asociadas en el aplicativo posteriormente a la emisión del informe preliminar.

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Registro de más de una PQR para una misma solicitud.

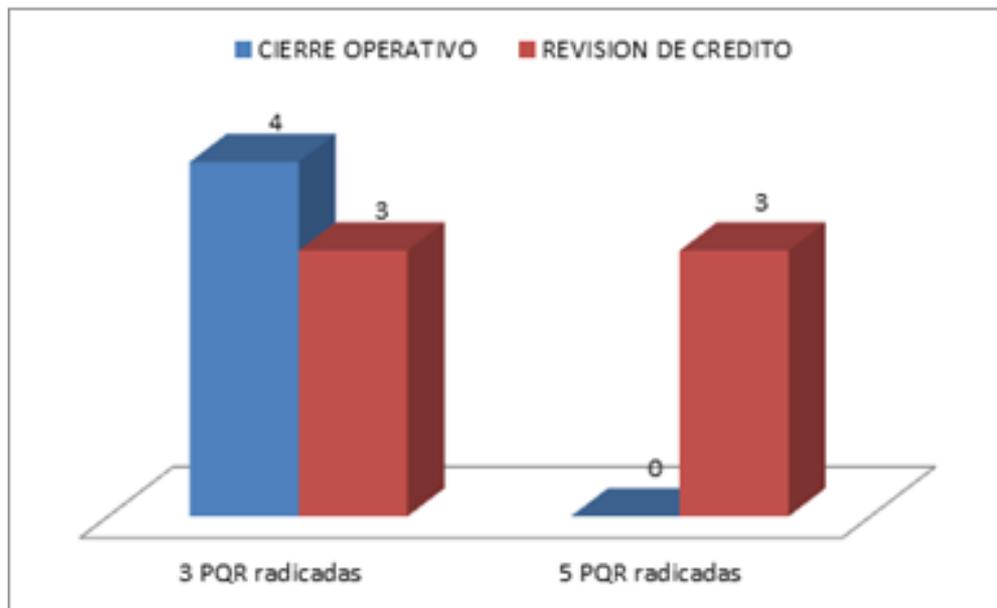
Se evidenció que en el 3% de la muestra evaluada (14 de 514 casos), se creó más de una PQR para un mismo requerimiento lo que genera cargas adicionales en el registro y gestión de las solicitudes (excluyendo los casos de cancelación de garantías), ver el anexo No 3.



4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Cientes Reiterativos sin evidencia del procedimiento establecido para su atención (por tipología).

- En el 100% de los casos evidenciados de clientes reiterativos (10), no se evidenció el diligenciamiento de la “Ficha Servicio Integral al Usuario”, la reunión de validación convocada por el analista encargado, ni la revisión del caso y posibles alternativas de solución del requerimiento como lo establece el numeral 6.12 de la Circular Normativa No 005 (Ver el anexo No 4).



4. OPORTUNIDADES DE MEJORA CLIENTE OCULTO

- De acuerdo con los registros obtenidos del aplicativo TMS, se evidenció que en agosto de 2013 no se practicó el ejercicio de cliente oculto, conforme a lo establecido en la Circular Normativa 005 numeral 5.3 Cliente Oculto, en el que se señala que *“se realizará un cliente oculto por mes”*.
- Los ejercicios de cliente oculto de los meses de octubre y noviembre de 2013, fueron incorporados en el aplicativo TMS en el mes de diciembre de 2013, contrario a lo establecido en el numeral 6.13 de la Circular Normativa 005 que señala lo siguiente: *“toda la información extraída del ejercicio de evaluación se incorpora inmediatamente en el aplicativo de “SQR”, adjuntando los soportes recopilados”*.

5. CONCLUSIONES

El proceso de Servicio Integral al Usuario cumple con los lineamientos internos y externos que le aplican; no obstante, se evidencia la reiteración de hallazgos informados en ejercicios anteriores así:

- **Respuestas extemporáneas de las PQR's recibidas:** En los casos en los que la respuesta de las solicitudes no pueda entregarse en los términos establecidos de acuerdo al tipo de solicitud realizada por el Cliente, es necesario *“informar por medio de una respuesta parcial escrita al solicitante, sobre la gestión y las causas de la demora de la respuesta definitiva de la solicitud y el termino en el cual se dará”*, tal y como se establece en el numeral 5.2 de la Circular Normativa No 005. Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso del segundo semestre del año 2011, del año 2012 y primer semestre del 2013.

5. CONCLUSIONES

- **Respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) sin asociar en el aplicativo:** Es necesario asociar en el aplicativo de apoyo las respuestas entregadas a los Usuarios, de acuerdo a lo estipulado en la Circular Normativa 005 numeral 5.2, donde se señala que *“Estas respuestas deben ser asociadas en el aplicativo”*. Igualmente, es conveniente definir en qué casos no es necesario vincularlas. Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso, correspondientes al primer semestre de 2012 y primer semestre del año 2013.
- **Ejecución y registro del ejercicio de cliente oculto:** Es necesario ejecutar y registrar los ejercicios de cliente oculto conforme a las directrices establecidas en la Circular Normativa 005. Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso, correspondientes al primer y segundo semestre del año 2012 y primer semestre del año 2013.

5. CONCLUSIONES

- **Cientes Reiterativos sin evidencia del procedimiento establecido para su atención:** Es necesario observar el procedimiento establecido en el numeral 6.12 de la Circular Normativa No 005, para la atención de los clientes definidos como reiterativos, con el propósito de conseguir soluciones definitivas y conciliadas a las solicitudes recurrentes que pueden escalar en acciones coercitivas de carácter judicial. Este hallazgo fue comunicado en el informe de auditoría al proceso correspondiente al segundo semestre de 2012.

5. CONCLUSIONES

- **Respuesta emitida por la Jefe de Servicio Integral al Usuario:** *“De acuerdo a la definición del cliente reiterativo que tiene la circular 005 “El cliente de acuerdo a la necesidad de información genera a CISA una PQR reiterativa (mas de una dos veces sobre la misma solicitud) o un caso de mayor complejidad.” Así las cosas, considero que solamente tenemos 2 clientes reiterativos, los cuales debieron tener diligenciada la ficha correspondiente por tratarse de casos difíciles, sin embargo todos han sido atendidos. Los 8 restantes son clientes a los cuales aun no le hemos podido dar una respuesta definitiva, por tener alguna información pendiente de parte de las entidades originadoras; sin embargo, les hemos dado respuesta parciales. Considero que un cliente reiterativo es aquel que una vez le hemos dado respuesta final, no esta satisfecho con la misma, no por capricho, sino por que nuestra respuesta no ha sido contundente. Este no es el caso de los 8 clientes que mencionan en la auditoria”.*
- **Observaciones del proceso de Auditoría Interna:** La Circular Normativa No 05 es clara en tipificar como “Cliente Reiterativo”, al tercero que considera que CISA no le ha dado una respuesta satisfactoria y que radique más de dos PQR’s sobre la misma solicitud; por lo tanto, la interpretación dada por la Jefatura de Servicio Integral al Usuario no tiene en cuenta lo señalado en la normatividad actual y por lo tanto se hace necesario cumplir con la citada normativa hasta que esta sea ajustada, más aún cuando la misma considera a estos clientes reiterativos como “prioritarios” (numeral 5.2.2 Circular Normativa No 005).

5. CONCLUSIONES

Esta Auditoría, en desarrollo de la evaluación del Sistema de Control Interno al Proceso de Servicio Integral al Usuario, configuró cinco Oportunidades de Mejora que se detallan a continuación:

- **Oportunidad de Mejora:** Es necesario agregar en la “Carta Trato Digno Cliente CISA” y en las carteleras electrónicas de la entidad, el canal de comunicación vía fax (5460475) que los usuarios tienen a su disposición, de acuerdo con lo establecido en Ley 1437 de 2011, artículo 7º donde se establece lo siguiente: *“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”*(subrayas fuera de texto). Lo anterior, ya que este canal de atención no estaba incluido a la fecha de revisión, dentro de la “Carta Trato Digno Cliente CISA”.

5. CONCLUSIONES

- **Oportunidad de Mejora:** Es necesario que los canales de atención al usuario publicados por la entidad en su página web, correspondan con los medios que CISA ha puesto a disposición de la ciudadanía. Lo anterior, toda vez que hasta el día 3 de febrero de 2014 se encontraba publicado en la página web el número de fax 5460464, número que no se encontraba en funcionamiento tal y como lo constató esta Auditoría y que fue informado a la Jefe de Servicio Integral al Usuario, quien realizó las gestiones para proceder a su ajuste; sin embargo, el 6 de febrero de 2014 se encontraba publicado en la página web un nuevo número de Fax (5464175), evidenciándose que este número tampoco estaba en funcionamiento, situación que se informó a la Jefe de Servicio Integral al Usuario, indicándole que el número de fax asignado a esa dependencia es el número 5460475, ajuste que ya fue realizado en la página web de CISA.

5. CONCLUSIONES

- **Oportunidad de Mejora:** En la “Carta Trato Digno Cliente CISA” se indica lo siguiente: *“Brindamos atención de manera personalizada en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua; si Ud. es deudor de CISA o requiere información sobre una obligación, nuestro horario de atención es de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. en jornada continua, en nuestras sedes a nivel nacional”*; sin embargo la atención personalizada citada en el texto incluye al vigilante de la sucursal, para que redireccione a los usuarios en el horario de almuerzo del Apoyo III que presta sus servicios en el conmutador y en el front de atención al usuario en las sucursales (excepto Bogotá); en opinión de este despacho, adicionalmente existe una interrupción en la jornada continua que debe ser precisada en la “Carta Trato Digno Cliente CISA”, respecto al horario de atención en las sucursales excepto Bogotá.

5. CONCLUSIONES

- **Respuesta emitida por la Jefe de Servicio Integral al Usuario:** *“En cada sucursal existen turnos de atención en los diferentes procesos con el fin de garantizar que la oficina suministre atención permanente dentro de los horarios establecidos. Para el caso del front, el vigilante apoya el direccionamiento de los clientes mientras las funcionarias almuerzan”.*
- **Observaciones del proceso de Auditoría Interna:** Tal y como lo manifiesta la citada funcionaria, en las sucursales los vigilantes atienden a los clientes para su redireccionamiento en los horarios de almuerzo de los Apoyos III; sin embargo en opinión de este despacho no es conveniente que el vigilante de las instalaciones de CISA asuma esa actividad, ya que no corresponde con las funciones propias de su cargo y están por fuera de las labores contratadas con las empresas de vigilancia que prestan sus servicios a CISA; por lo anterior, se requiere que la atención personalizada al ciudadano sea revaluada en las Sucursales para el citado caso, se asegure la atención idónea por personal apto para esa labor, y si es del caso se precise en la “Carta Trato Digno Cliente CISA” el horario de atención personalizada en las sucursales, excepto Bogotá.

5. CONCLUSIONES

- **Oportunidad de Mejora:** Es necesario que todos los derechos de los usuarios estipulados en la “Carta Trato Digno del Cliente CISA”, se publiquen en las carteleras electrónicas de la entidad y se visualicen en la oficina de Servicio Integral al Usuario de Dirección General, así como en las demás dependencias que presentan servicios de atención al ciudadano, de acuerdo a lo establecido en artículo 7º de la ley 1437 de 2011, donde establece lo siguiente: *“Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios (...)”* (subrayas fuera de texto).

Lo anterior, toda vez que la publicación de la “Carta Trato Digno del Cliente CISA” que se realizaba en las carteleras electrónicas a la fecha de revisión, no detallaba los seis derechos de los usuarios contemplados en el citado documento, ya que solo se estaba publicando un extracto del documento en cuestión.

5. CONCLUSIONES

- **Respuesta emitida por la Jefe de Servicio Integral al Usuario:** *“En correo electrónico a Sandra Milena Zarate, adjunte la carta de trato digno solicitando su publicación en las carteleras”.*
- **Observaciones del proceso de Auditoría Interna:** Es necesario que se dé estricto cumplimiento al artículo 7º de la Ley 1437 de 2011; sin embargo para facilitar la publicación completa del texto de la “Carta Trato Digno Cliente CISA”, sugerimos que se publique impresa entre acrílicos en todos los puntos de atención al usuario incluyendo las sucursales (como se encuentran las certificaciones de calidad), permitiendo que ante modificaciones posteriores pueda ser actualizada de manera oportuna.

5. CONCLUSIONES

- **Oportunidad de Mejora:** Establecer dentro de la Circular Normativa 005, un mecanismo de confirmación de recepción de solicitudes realizadas por el usuario vía fax o correo electrónico, que permita a los terceros hacer seguimiento a su solicitud. A la fecha y conforme a lo indicado por la Jefe de Servicio Integral al usuario, se implementó la confirmación automática para los correos electrónicos recibidos.