



**MinHacienda**  
Ministerio de Hacienda  
y Crédito Público

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# **INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2014**

Septiembre 24 de 2014

---

## **Central de Inversiones S.A. – CISA**

---



# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance y selección de la muestra**
- 3. Evolución de las excepciones del Proceso de Servicio Integral al Usuario del año 2013 comparado con el primer semestre del 2014.**
- 4. Fortalezas**
- 5. Oportunidades de Mejora**
- 6. Conclusiones**

# 1. OBJETIVO

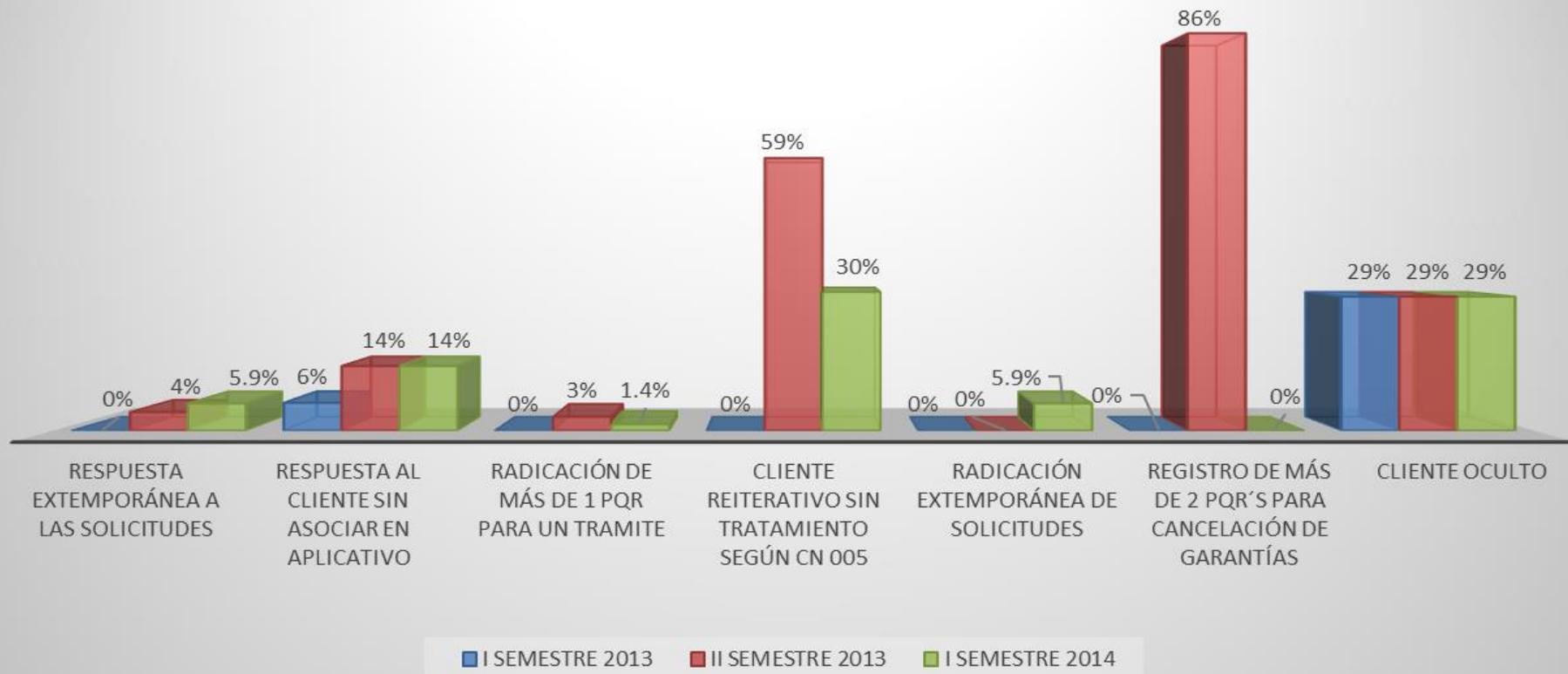
Verificar el cumplimiento de las directrices establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ***“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”***; la Ley 1437 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 4% de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) registrados en el aplicativo TMS y ZEUS, correspondiente a 246 de 6.022 PQR's, para el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2014.

TIPOLOGIA	TMS	ZEUS	Total PQR's radicadas	MUESTRA	%
ACTUALIZACION DE DATOS	5	0	5	5	100%
CANCELACION DE GARANTIA	246	1182	1428	29	2%
CERTIFICACIONES	338	0	338	17	5%
CIERRE OPERATIVO	236	1978	2214	73	3%
CLIENTE EXTERNO	1	0	1	1	100%
CLIENTE OCULTO	8	0	8	8	100%
GESTION AMBIENTAL	1	0	1	1	100%
INFORMACION OBLIGACION	6	0	6	6	100%
NORMALIZACION DE CARTERA	150	0	150	21	14%
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	265	0	265	25	10%
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	112	0	112	22	20%
REVISION DE CREDITO	1353	0	1353	27	2%
SEGUROS	1	0	1	1	100%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	9	131	140	10	7%
<b>Total</b>	<b>2,731</b>	<b>3,291</b>	<b>6,022</b>	<b>246</b>	<b>4%</b>

# 3. EVOLUCIÓN DE LAS EXCEPCIONES AL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO 2013 A PRIMER SEMESTRE 2014



# 4. 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.

# 4. FORTALEZAS DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

7

## ***Directrices ley 1474 de 2011***

- *“En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.*
- *“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”*

## ***Implementación en CISA***

- CISA proporciona a sus clientes, a través de su página web [www.cisa.gov.co](http://www.cisa.gov.co), un menú denominado “Servicio Integral al Usuario”, mecanismo de fácil acceso y uso para el registro de los diferentes requerimientos por parte de la ciudadanía en general.
- Central de Inversiones cuenta en su página web, con el submenú “Denuncie la corrupción”, en el que los diferentes usuarios pueden denunciar actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea gratuita 01-8000-911118 a nivel nacional.

# 4. 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, se cuenta con cinco módulos que son asignados a los usuarios de acuerdo al orden de llegada y de forma personalizada; adicionalmente existe un módulo de apoyo en los casos en que se presente ausencia del personal de atención, conforme a lo indicado por la Jefe de Servicio Integral al Usuario.

# 4. 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 vínculo de su página web “Informes PQR’s” del submenú “Peticiones, Quejas y Reclamos” que hace parte a su vez del menú “Servicio Integral al Usuario”, 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.

# 4. FORTALEZAS DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

10

## ***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 brinda atención de manera personalizada durante 45 horas a la semana, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, en la oficina de Servicio Integral al Usuario de Dirección General en Bogotá y en las Sucursales de Cali, Medellín y Barranquilla.
- Los ciudadanos pueden registrar sus peticiones, quejas y reclamos en la página web [www.cisa.gov.co](http://www.cisa.gov.co), en el submenú “Peticiones, Quejas y Reclamos” (“Registre su PQR aquí”), del menú “Servicio Integral al Usuario”. Para esto, los usuarios deben registrarse para obtener un usuario y contraseña, con los que puede ingresar su solicitud”.

# 4. FORTALEZAS DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

## ***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, se cuenta con el aplicativo ZEUS en el que se ingresan los requerimientos para los siguientes trámites: entrega de documentos, cierre operativo y cancelación de garantías. Los medios alternativos a disposición de los usuarios son los siguientes: atención telefónica en Bogotá al 5460480 y fax 5460475; a nivel nacional las líneas gratuitas 018000-912424/018000-911188; atención personalizada en la oficina de Servicio Integral al Usuario y a nivel nacional en las Sucursales.

# 5. 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).**

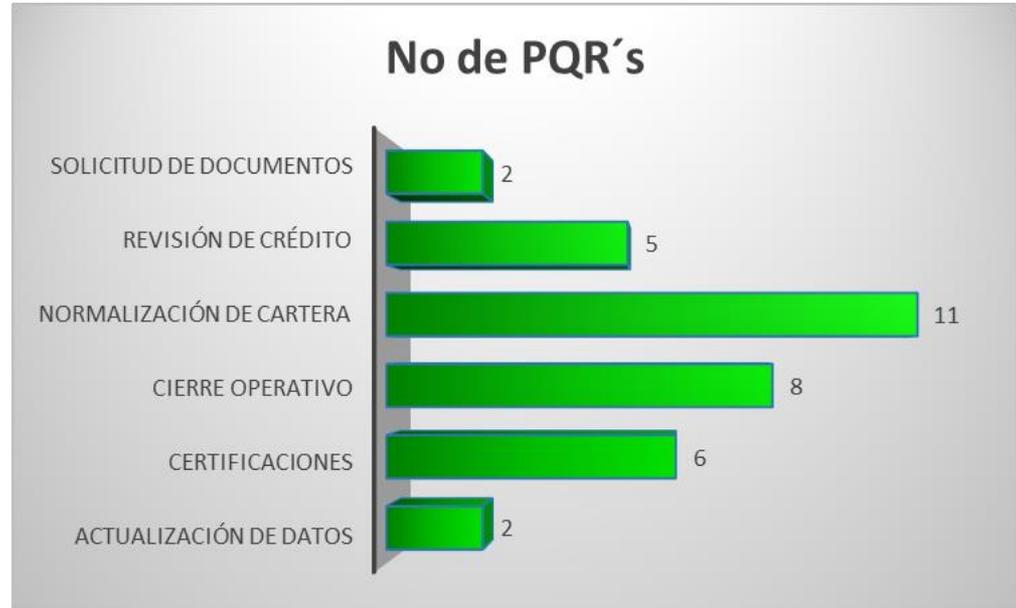
En el 5.9% de la muestra evaluada (14 de 238 PQR's), se evidenció que las respuestas a las solicitudes se excedieron en el tiempo establecido en el numeral 5.2 de la Circular Normativa No 005 (ver el anexo No 1).



# 5. 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 (34 de 238 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).



# 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

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

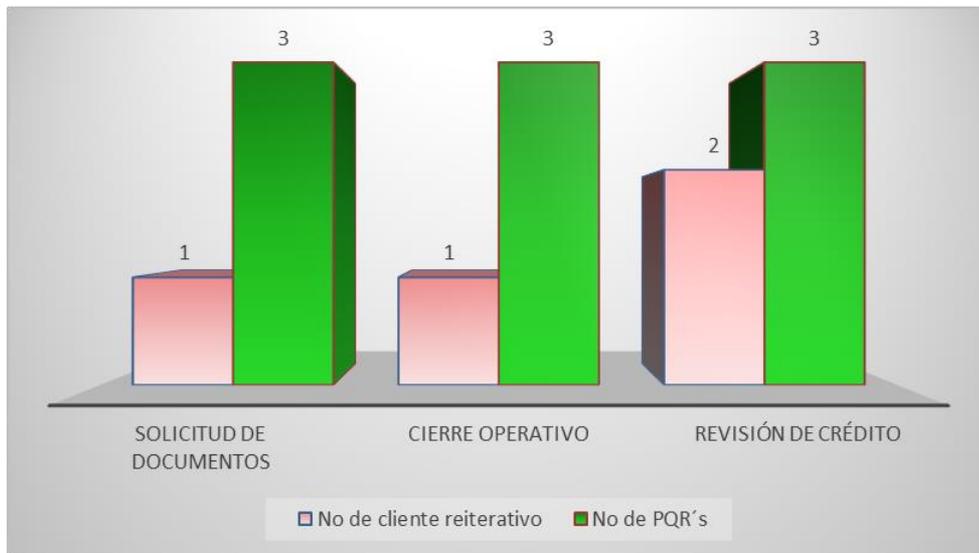
Se evidenció que en el 1.4% de la muestra evaluada (3 de 209 casos), se creó más de una PQR para un mismo requerimiento lo que genera cargas adicionales en el registro y gestión de las solicitudes (excluyendo los casos de cancelación de garantías), ver el anexo No 3.



# 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

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

- Se evidenció que en el 30% de la muestra evaluada y correspondiente a clientes reiterativos según tipificación del numeral 5.2.2 de la Circular Normativa No 005 (4 casos de 13), no se cumplió con el procedimiento establecido en la actividad 1 del numeral 6.12 de la citada circular (ver Anexo No 4).



# 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

## Radicación extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S).

Se evidenció que en el 5.9% de la muestra evaluada (14 de 238 casos), se registraron los PQR's extemporáneamente en el aplicativo "TMS".

En cuatro casos la extemporaneidad supera los 20 días hábiles.



## 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA CLIENTE OCULTO

- Los ejercicios de cliente oculto de enero y marzo de 2014, fueron incorporados en el aplicativo TMS en el mes siguiente a su evaluación, 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”*.
- Se evidenció que la evaluación del cliente oculto correspondiente al mes de marzo se radicó tres veces en el aplicativo “TMS”, en diferentes fechas.

## 6. 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, primer y segundo semestre del 2013.

## 6. 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”*. Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso, correspondientes al primer semestre de 2012, primer y segundo 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 y segundo semestre del año 2013.

## 6. 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, y primer y segundo semestre de 2013.
- **Radicación extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S):** Es necesario registrar de manera inmediata en el aplicativo de apoyo, los requerimientos realizados por los clientes y recibidos por cualquier canal de comunicación, (incluso las tutelas) , toda vez que se evidencia que los tiempos de respuesta inician con la radicación en el aplicativo, a pesar que la solicitud se recibió días atrás. Este hallazgo fue comunicado en el informe de auditoría al proceso correspondiente al primer semestre de 2012.

# 6. CONCLUSIONES

Esta Auditoría en desarrollo de la evaluación del Sistema de Control Interno al Proceso de Servicio Integral al Usuario, configuró la siguiente Oportunidad de Mejora:

- Es necesario que la “Carta de Trato Digno Cliente CISA” se encuentre ubicada en un submenú propio del Menú “Servicio Integral al Usuario”, lo que permite cumplir con lo establecido en el artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, que señala lo siguiente: *“Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario (...)”* (subrayas fuera de texto).

Lo anterior, ya que dicho documento actualmente se encuentra en el desplegable “Informes PQR” del submenú “Peticiones, Quejas y Reclamos”, lo que dificulta la consulta del mismo al usuario.

# 6. CONCLUSIONES

The image shows a screenshot of the CISA website. At the top, there is a search bar with the text "Buscar:" and "Buscar en el sitio web..." and a "Buscar" button. To the right is a "Iniciar Sesión" link. The CISA logo is on the left, and the Colombian coat of arms is on the right. Below the header is a navigation menu with items: Inicio, La Entidad, Trámites, Inmuebles, Cartera, Otros productos y servicios, Servicio integral al usuario, and Participación ciudadana. The "Servicio integral al usuario" menu is open, showing a list of services: Preguntas Frecuentes, Peticiones, Quejas y Reclamos, Cómo se hace para, Ayudas, Buzón de Sugerencias, Cuéntenos su Caso, Denuncie la Corrupción, Inventario de Datos, Conjuntos de datos 2013, Encuesta de Opinión, Calendario de Actividades, Resultados encuestas de opinión, and Glosario. A red circle highlights the "Servicio integral al usuario" menu and its items. The main banner features the text "GRAN SUBASTA electrónica de oro, plata y piedras preciosas de propiedad de la DIAN." and "17 de septiembre". At the bottom, there are logos for MinHacienda and PROSPERIDAD PARA TODOS.

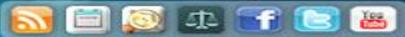
# 6. CONCLUSIONES

23

Buscar:

 **CISA**  
Central de Inversiones S.A.  
Vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público

 **GOBIERNO DE COLOMBIA**



Ir al final de la página | Mapa del sitio | Español - Inglés

[Inicio](#) | [La Entidad](#) | [Trámites](#) | [Inmuebles](#) | [Cartera](#) | [Otros productos y servicios](#) | [Servicio integral al usuario](#) | [Participación ciudadana](#)

[Inicio](#) > [Servicio integral al Usuario](#) > [Peticiones, Quejas y Reclamos](#) > [Informes PQR](#)

## Informes PQR

**Informes 2014**

- Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PRIMER trimestre 2014.
- Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias SEGUNDO trimestre 2014.
- Informe de Participación Ciudadana, Atención Sucursales Enero – Abril 2014.
- Caracterización Global de Usuarios. Diciembre 2013 – Abril 2014.

**Informes 2013**

- Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PRIMER trimestre 2013.
- Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias SEGUNDO trimestre 2013.
- Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias TERCER trimestre 2013.
- Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias CUARTO trimestre 2013.
- Carta trato digno al cliente CISA**
- Caracterización de Usuarios