



MinHacienda
Ministerio de Hacienda
y Crédito Público

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2015

Septiembre 21 de 2015

Central de Inversiones S.A. – CISA



INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN I SEMESTRE DE 2015 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 primer semestre del 2014 al primer semestre del 2015.**
- 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 las peticiones, quejas y reclamos de los clientes”***.

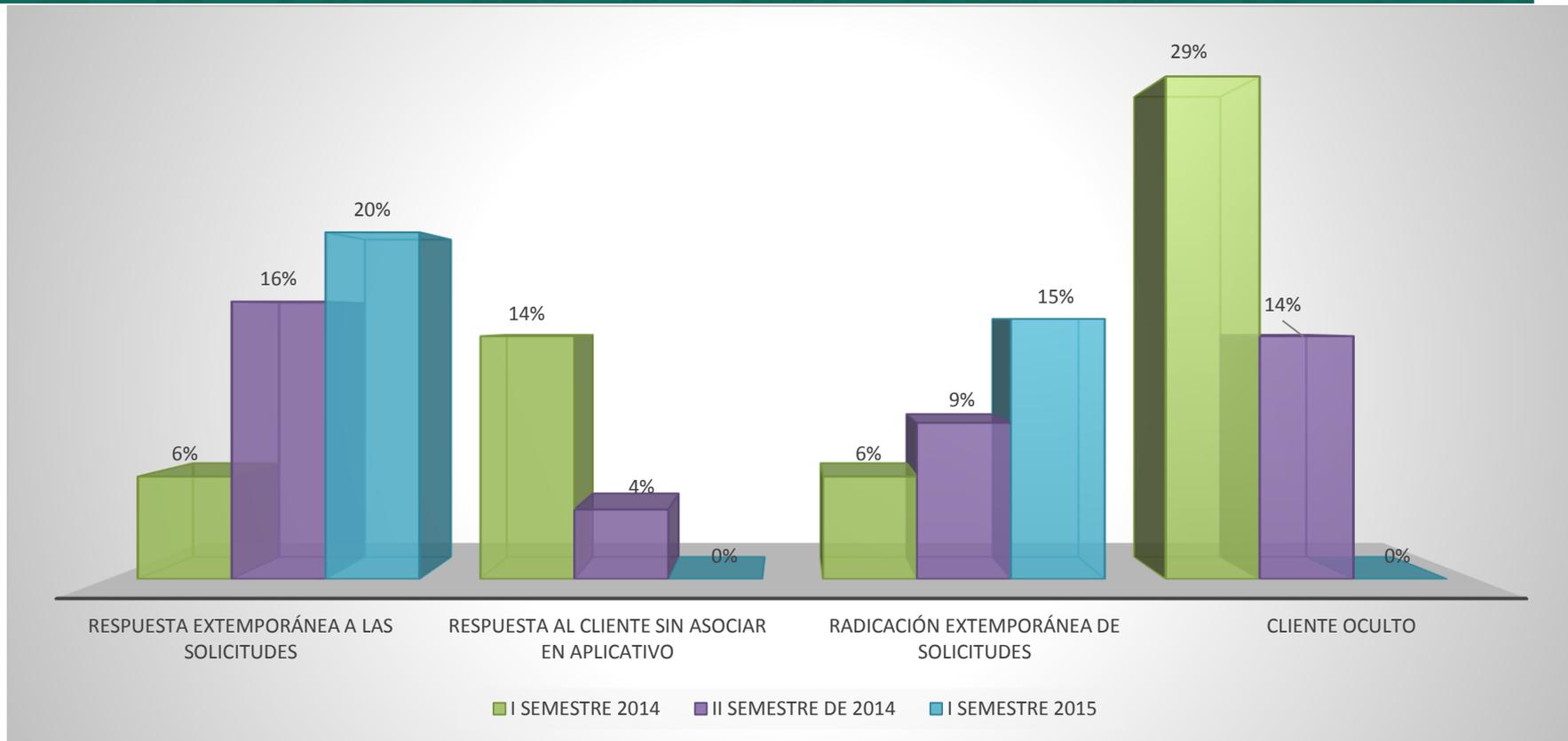
2. ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

El alcance incluyó la evaluación del 6% de PQR's registradas en el aplicativo ZEUS, correspondientes a 205 de 3.551 PQR's registradas en Dirección General, para el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2015.

Tipología	Total PQR's radicadas	% de muestra	Total muestra
ACTUALIZACIÓN O ELIMINACION EN CENTRALES DE RIESGO	350	10%	35
APLICACIÓN DE PAGOS	85	14%	12
CIERRE OPERATIVO	931	5%	42
DEVOLUCIONES DE SALDO	25	12%	3
EVALUACIÓN DEL CLIENTE OCULTO	5	100%	5
HISTORICO DE PAGOS	4	0%	0
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	74	1%	1
PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS DE FUNCIONARIOS	4	100%	4
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	7	0%	0
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	9	0%	0
REVISIÓN DE CREDITO	880	4%	39
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES SIU	915	4%	34
SOLICITUD DOCUMENTOS	197	12%	23
TERMINACIÓN DE PROCESO	65	11%	7
Total	3.551	6%	205

3. EVOLUCIÓN DE LAS EXCEPCIONES DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2014 AL PRIMER SEMESTRE 2015

5



4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2015.

6

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 DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2015.

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, un menú denominado “Servicio Integral al Usuario”, mecanismo de fácil acceso y uso para el registro de los diferentes requerimientos por parte de la ciudadanía en general.
- Central de Inversiones cuenta en su página web y en la ventana “Servicio Integral al Usuario”, con el submenú “Denuncie la corrupción”; en él los diferentes usuarios pueden denunciar presuntos actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea gratuita 01-8000-911118 a nivel nacional. Igualmente en el buzón de sugerencias de la ventana “Servicio Integral al Usuario”, puede hacer recomendaciones a la gestión de CISA.

4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2015.

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.

4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2015.

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 el menú “Servicio Integral al Usuario”, submenú “Carta Trato Digno Cliente CISA” donde se encuentran establecidos los derechos de los usuarios y los diferentes medios con los que cuenta para realizar las solicitudes.

4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2015.

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, en el submenú “Peticiones, Quejas y Reclamos” (“Registro y seguimiento de PQR Aquí”), del menú “Servicio Integral al Usuario”. Para esto, los usuarios deben registrarse para obtener un usuario y contraseña, con los que pueden ingresar su solicitud”.

4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2015.

11

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 el aplicativo interno denominado ZEUS, utilizado por la Oficina de Servicio Integral al Usuario. 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).

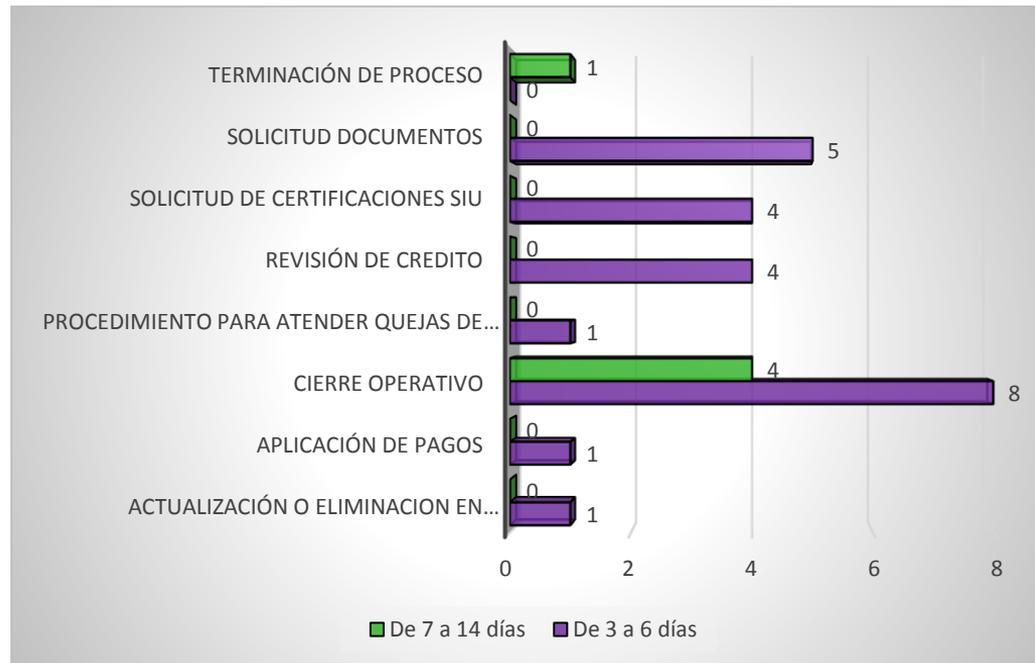
En el 20% de la muestra evaluada (39 de 200 PQR's), se evidenció que las respuestas a las solicitudes se excedieron en el tiempo de respuesta establecido en el numeral 5.1.2 de la Circular Normativa No 005 (ver el anexo No 1).



5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Radicación extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) realizadas por los clientes.

Se evidenció que en el 15% de la muestra evaluada (29 de 200 casos), se registraron los PQR'S extemporáneamente en el aplicativo "ZEUS", es decir después de 2 días de su recibo, sin dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 5.1.1 de la Circular Normativa 005, más aún cuando el aplicativo de apoyo cuenta los días de vencimiento a partir de su ingreso al sistema y no de su recibo en la entidad, (ver el anexo No 2).



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 necesario que las solicitudes realizadas por los usuarios se cumplan en los términos de respuesta definidos por la Entidad tal y como se establece en el numeral 5.1.2 de la Circular Normativa No 005 *“Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos, para generar respuestas oportunas a los clientes, con el fin de no afectar los indicadores de la entidad”*. Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso del segundo semestre del año 2011, del año 2012, año 2013, primer y segundo semestre del 2014.

6. CONCLUSIONES

- **Radicación extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S):** Es necesario registrar oportunamente en el aplicativo de apoyo (en el término establecido en la normativa interna), los requerimientos realizados por los clientes y recibidos por cualquier canal de comunicación conforme a lo indicado en el numeral 5.1.1 de la Circular Normativa 005 donde se establece que *“la radicación de las PQR, se deberá efectuar en un plazo no mayor a dos (2) días. El término para dar respuesta a las PQR inicia desde el recibo de misma en CISA”*. Este hallazgo fue comunicado en el informe de auditoría al proceso correspondiente al primer semestre de 2012, primer y segundo semestre de 2014.

6. CONCLUSIONES

Comentario Jefe del Proceso Servicio Integral al Usuario.

“En cuanto a la explicación sobre los incumplimientos en tiempos, debo decir que nos afectó muchísimo la licencia de maternidad y calamidad doméstica (bebé enfermo) de Erika Flórez, tuvimos dos brigadas de cartera y una funcionaria menos para la gestión de PQR. Adicionalmente se tuvieron que hacer cambios de funciones al interior del proceso y esto afectó la operación.

Por último, quiero hacer énfasis en que la respuesta a un cliente depende de varias áreas, y aunque nosotros hacemos la gestión de recordar las respuestas que se van a vencer, dependemos del dato y la gestión de otros, para dar una respuesta final”.

6. CONCLUSIONES

Se configura una Oportunidad de Mejora al proceso de Servicio Integral al Usuario, para que se revise y en dado caso se ajuste la normatividad y procedimientos internos (Circular Normativa 005), al articulado de la Ley 1755 de 2015 que empezó a regir desde el 30 de junio del presente año, *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

Lo anterior ya que la citada ley sustituye el Título II , Capítulo I (artículos 13 al 33) de la Ley 1437 de 2011, declarados inexecutable y diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014 por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.