



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL
PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE DE
CENTRAL DE INVERSIONES S.A.**

Segundo semestre de 2011

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

3

- 1. Objetivo**
- 2. Fortalezas**
- 3. Evaluación del Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio al Cliente**
- 4. Conclusiones**

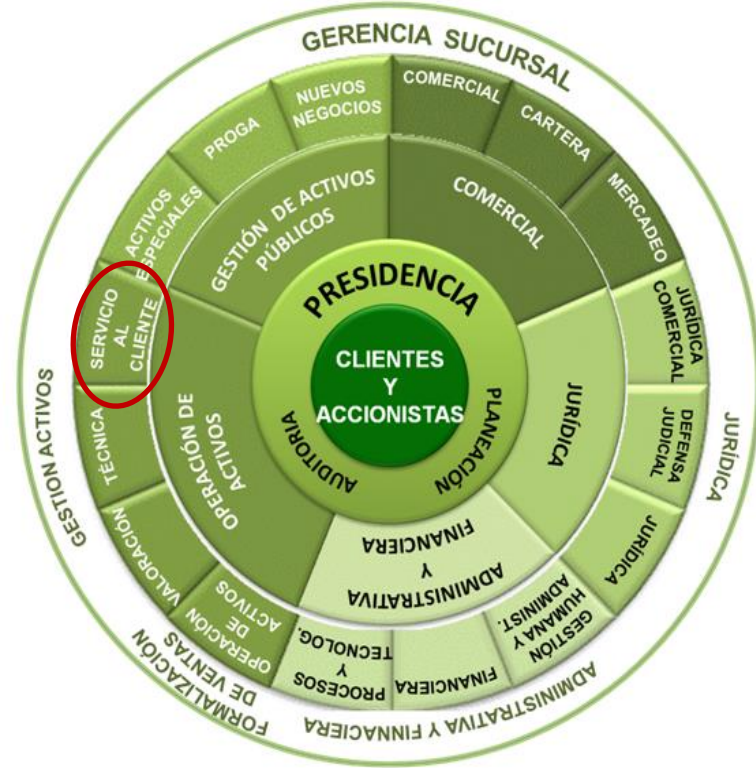
1. Objetivo

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”***, en especial frente a la evaluación del Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio al Cliente en CISA.

2. Fortalezas

La Ley 1474 de 2011, establece en su artículo 76 Inciso 1º, que **“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”**.

- ✓ Conforme a lo anterior, CISA cuenta con un proceso denominado Servicio al Cliente, que define como objetivo en su caracterización, el **“Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes mediante la entrega de información oportuna y confiable”**; asimismo, el alcance del proceso **“Inicia con la recepción de la SQR en servicio al cliente y finaliza con la respuesta al peticionario o partes interesadas”**.



2. Fortalezas

6

De la misma manera la **Ley 1474 de 2011**, en el **Inciso 2^{do} del Artículo 76** señala que *“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”*.

- ✓ CISA da cumplimiento a lo anterior, ya que en su página web www.centraldeinversiones.com.co ha habilitado el menú **“Servicio al Cliente”**, que contiene los link’s Participación Ciudadana, Como se hace para, Ayudas, Preguntas Frecuentes, Foros, Cuéntenos su caso, Buzón de sugerencias, Buzón de agradecimientos, Cobertura sedes, Solicitudes, Quejas y Reclamos; en ellos pueden registrar sus requerimientos los ciudadanos.

Adicionalmente, CISA cuenta con sedes de atención al ciudadano en Bogotá (Dirección General - Sucursal Bogotá) y en sus sucursales ubicadas en las ciudades de Cali, Medellín y Barranquilla.



The screenshot displays the CISA website interface. At the top left is the CISA logo (Central de Inversiones S.A.) and the Colombian coat of arms. Below the logo is a navigation menu with the following items: Inicio, La Entidad, Trámites y Servicios, Servicios, **Servicio al Cliente** (circled in red), In English, Trabaje con Nosotros, and Mapa del Sitio. A dropdown menu is open under 'Servicio al Cliente', listing: Participación Ciudadana, Cómo se hace para, Ayudas, Preguntas Frecuentes, Foros, Cuéntenos su Caso, Buzón de Sugerencias, Buzón de Agradecimientos, Cobertura Sedes, and Solicitudes, Quejas y Reclamos. The main content area features a search bar and several service icons: '¿Qué hacemos en CISA?' (with a house icon), 'Nuestro servicio' (with a person icon), 'Cartera' (with a red arrow icon), 'Inmuebles' (with a yellow house icon), and 'Obras de arte' (with a blue house icon). The footer contains the CISA logo and name.

2. Fortalezas

Igualmente, la **Ley 1474 de 2011**, en el **Inciso 3^{ro} del Artículo 76** señala que *“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”*

- ✓ CISA da cumplimiento a la citada normativa, mediante el acceso a un espacio en su página web denominado **“Contáctenos”**, conformado por los link’s Línea de Atención, Chat, E-mail, Línea Anticorrupción y Click al Call.

Contáctenos



2. Fortalezas

✓ El Proceso de Servicio al Cliente se encuentra reglamentado por la Circular Normativa N° 05, que define en el numeral No 1 **“los procedimientos para el registro, canalización y respuesta de los Derechos de petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos presentados por los clientes de Central de Inversiones S.A., a través de los diferentes medios que se tienen disponibles, así como los que se atienden directamente en el Front de cada una de las Sucursales”**.

De otra parte, la entidad cuenta con una licencia para el aplicativo **“TMS”** en ambiente web, que permite registrar, controlar y realizar seguimiento a los SQR’s radicados por la ciudadanía.

The screenshot displays the 'SEGUIMIENTO' (Tracking) interface of the TMS system. At the top, there are navigation buttons: 'Modo', 'Busqueda', 'Nuevo', 'Anterior', 'Siguiente', and 'Feedback'. Below this, a header bar shows the request ID 'Solicitud Nro: DPC-0000005', the date '2011-09-27 12:46 p.m.', and links for 'Crear Solicitud Relacionada' and 'Reportar Actividad'. The main content is divided into two sections: 'Información del Cliente / Producto' and 'Información de la Solicitud'. The 'Información del Cliente / Producto' section includes fields for 'NIT/C.C.' (2584781), 'Nombre' (ADOLFO LEON GOMEZ), 'No. Producto', and 'Usuario' (mcreyes). The 'Información de la Solicitud' section includes a dropdown for 'Tipo' (DERECHOS DE PETICION - CONSULTAS), 'Asunto' (INFORMACION CONVENIO), 'Prioridad' (Normal), 'Delegable' (Yes/No), 'Fecha Inicio' (2011-09-27 12:46), 'Vencimiento' (2011-10-26 12:46:00 p.m.), 'Asignado' (dnunez), 'Requiere Documentos' (Yes/No), and 'Clasificación' (> CONVENIOS COMPRA DE CARTERA). On the right side, there are additional fields for 'Descripción' (EL CLIENTE SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE EL CONVENIO FIRMADO ENTRE BCH Y CISA), 'Origen' (CLIENTE BCH), 'Unidad Tiempo' (Meses/Días/Horas), 'Tiempo Estandar' (180), 'Detalle Documentos' (SOLICITUD 1 FOLIO), and 'Detalles'.

3. Evaluación del Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio al Cliente

El Inciso 3^{ro} del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que ***“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”***.

Esta Auditoría, en desarrollo de la evaluación del Sistema de Control Interno al Proceso de Servicio al Cliente, configuró dos No Conformidades Potenciales y una Oportunidad de Mejora, que se detallan a continuación:

3. Evaluación del Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio al Cliente

No Conformidades Potenciales.

- ❖ Existe la posibilidad que CISA incumpla los términos y plazos establecidos en el **numeral 5.2.2** de la Circular Normativa **No 05 “*Términos de Respuesta para Solicitudes Quejas y Reclamos*”**, toda vez que se evidenció la creación de varias SQR’s para un mismo trámite (por el traslado de la actividad o responsable), lo que extiende el plazo de respuesta del requerimiento inicial. Adicionalmente, esta práctica desvirtúa las estadísticas de SQR’s recibidas y tramitadas por la entidad, al asignarle a un único trámite varios radicados de SQR’s.
- ❖ La construcción del indicador de eficacia “***Índice de SQR atendidas***”, con frecuencia de medición mensual, tiene en cuenta en su formulación “***el total de SQR***”, cifra obtenida de la acumulación de SQR’s pendientes de respuesta de meses anteriores; esta práctica no permite al indicador en cuestión reflejar exactamente la eficacia del proceso durante el mes.

3. Evaluación del Sistema de Control Interno del Proceso de Servicio al Cliente

Oportunidad de Mejora.

- ❖ Es conveniente que en la normatividad interna y en especial en la Circular Normativa **No 05**, se defina el plazo y responsable de registrar las tutelas en el aplicativo de SQR's; lo anterior, ya que el día 27 de diciembre de 2011, se radicaron en el mencionado aplicativo cincuenta y cinco tutelas (55), que al ser cotejadas contra los soportes físicos, correspondían a tutelas recibidas entre el 13 de septiembre de 2011 y el 14 de diciembre del mismo año.

4. Conclusiones

- ✓ La Entidad cumple con los requisitos establecidos 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”*.
- ✓ CISA ofrece a los ciudadanos herramientas de fácil acceso, para el registro de los diferentes trámites y/o requerimientos, a través de su página web y sucursales ubicadas en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla.

4. Conclusiones

- ✓ Central de Inversiones cuenta con políticas y procedimientos reglamentados en circulares normativas internas, para la atención de las sugerencias, quejas y reclamos, presentados por los peticionarios y/o partes interesadas.
- ✓ El Proceso de Servicio al Cliente cumple con la normativa interna y externa aplicable a la entidad. No obstante, se configuraron dos No Conformidades Potenciales relacionadas con los tiempos de respuesta a los SQR's, y con la formula para medir el indicador de eficacia del proceso; igualmente, se configuró una Oportunidad de Mejora, relacionada con la definición en la Circular Normativa **No 05**, de los términos y responsables para la radicación de tutelas en el aplicativo **“TMS”**.