

INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO (PQRSD)

INFORME PRELIMINAR: (10/02/2017)

INFORME DEFINITIVO: (22/02/2017)

1. INTRODUCCIÓN.

En 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”***; Decreto 124 de 2016, por el cual se establece ***“la estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano” versión 2*** en especial el cuarto componente ***“Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano”***; y la Circular Normativa No 005 ***“Políticas y procedimientos para dar respuestas a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes”***; se realizó la evaluación al Proceso de Servicio Integral al Usuario de CISA

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Verificar que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias gestionadas en la entidad cumplieron con los criterios de oportunidad, confidencialidad y objetividad, conforme a lo establecido por la normatividad legal vigente.

3. ALCANCE

La Oficina de Control Interno evaluó el grado de cumplimiento, efectividad y oportunidad de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias interpuestas por clientes internos – externos y usuarios ante Central de Inversiones S.A., en el periodo comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre de 2016. Así mismo, el seguimiento de actividades al proceso del Servicio Integral al Usuario mediante verificación ocular y confrontación de documentos a través del aplicativo ZEUS.

Esta evaluación se llevó a cabo, en atención a las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, la guía de Auditoría para Entidades Públicas versión 2 y el cuarto componente de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, evaluación que se desarrolló del 16 de enero al 10 de febrero de 2017.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Central de Inversiones cuenta con un proceso encargado de recibir y tramitar las quejas, peticiones y reclamos de los clientes que se denomina *Servicio Integral al Usuario*, así mismo, cuenta con procedimientos a nivel interno para atender los requerimientos de sus clientes, establecidos en la circular normativa N° 005.

- 4.1. Se realizó el seguimiento al plan de mejoramiento del Proceso de Servicio Integral al Usuario, resultado de la auditoría realizada durante el primer semestre de 2016, evidenciando un cumplimiento del 100% frente a las actividades propuestas en el citado plan.
- 4.2. De acuerdo con la base de datos generada por el aplicativo ZEUS, se registraron durante el segundo semestre del año 2016 un total de 3.210 PQRSD. La muestra de auditoría seleccionada fue de 1.608 corresponde al 50% de las PQRSD registradas en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2016.

PQR'S				
TIPOLOGIA - TIPO DE CONCEPTO	TOTAL PQR'S	%	MUESTRA	% MUESTRA
ACTUALIZACION O ELIMINACION EN CENTRALES DE RIESGO.	90	3%	45	50%
APLICACIÓN DE PAGOS	55	2%	28	50%
CIERRE OPERATIVO	1228	38%	614	50%
CONGRESISTAS	3	0%	3	100%
DEVOLUCIONES DE PAGO.	24	1%	12	50%
ENTREGAS DE PAZ Y SALVOS FRONT Y DIRECCION GENERAL	1	0%	0	0%
HISTORICO DE PAGOS	8	0%	8	100%
NORMALIZACION DE CARTERA	75	2%	0	0%
PETICIONES A OTRAS AREAS	24	1%	12	50%
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	5	0%	3	50%
PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	11	0%	6	50%
PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER QUEJAS DE FUNCIONARIOS	2	0%	2	100%
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	30	1%	15	50%
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	6	0%	6	50%
REVISION DE CREDITO.	760	24%	380	50%
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	2	0%	2	100%
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES SIU	481	15%	241	50%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	260	8%	130	50%
SOLICITUDES DE INFORMACION PUBLICA	6	0%	6	50%
TERMINACION DE PROCESOS	89	3%	45	50%
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES.	50	2%	50	100%
	3210	100%	1608	

Los tipos de requerimiento o tipología más representativos durante el segundo semestre de 2016 fueron: “Cierre Operativo” con 1.228 pqrds, equivalente al 38% seguido por “Revisión de Crédito” con 760 pqrds equivalente al 24%, “Solicitud de Certificaciones SIU” con 481 pqrds correspondiente al 15%.

INFORME DE AUDITORIA

TIPOLOGIA - TIPO DE CONCEPTO	TOTAL PQR'S
CIERRE OPERATIVO	1228
REVISION DE CREDITO.	760
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES SIU	481
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	260
ACTUALIZACION O ELIMINACION EN CENTRALES DE RIESGO.	90
TERMINACION DE PROCESOS	89
APLICACIÓN DE PAGOS	55
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES.	50



4.3. Para el desarrollo de la auditoría y en cumplimiento a los lineamientos y directrices de la Ley 1474 de 2011, se observó que Central de Inversiones proporciona a sus clientes a través de su página web www.cisa.gov.co, en el menú “Servicio Integral al Usuario”, en el sub menú “*Peticiones, Quejas y Reclamos*” la opción de registrar sus peticiones, quejas y reclamos.

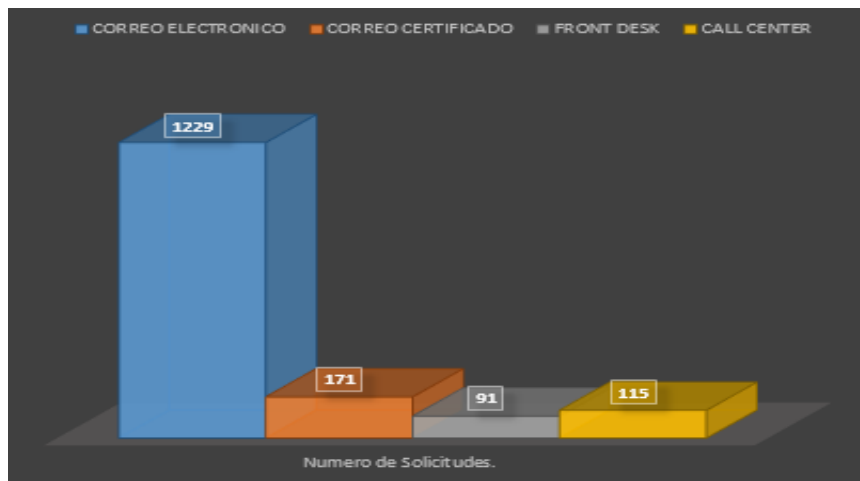
Igualmente, dentro de la misma opción, en el submenú “*Denuncie la Corrupción*”; los usuarios pueden denunciar presuntos actos de corrupción relacionados con la entidad, esta denuncia también se puede realizar mediante el buzón de sugerencias de la ventana “*Servicio Integral al Usuario*” o a través de la línea gratuita 01-8000-911118 a nivel nacional.

CISA, cuenta con instalaciones y personal adecuado para la atención a los diferentes usuarios de manera personalizada en la Oficina de Servicio Integral al Usuario de Dirección General en la ciudad de Bogotá, así como en las sucursales de Barranquilla, Medellín y Cali en horarios de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua de Lunes a Viernes.

Adicionalmente, Central de Inversiones como medio tecnológico cuenta con un aplicativo interno denominado ZEUS, utilizado por la Oficina de Servicio Integral al Usuario donde se tramita y gestiona las PQRSD. También cuenta con diferentes medios alternativos que pone a disposición de los usuarios como: atención telefónica en Bogotá a los números 5460480 y fax 5460475, a nivel nacional líneas gratuitas 018000-912424 / 018000-911188, correo electrónico *serviciointegral@cisa.gov.co* y atención personalizada (Front Desk) en las diferentes sucursales a nivel nacional.

A continuación se detalla los canales de recepción de las PQRSD seleccionados en la muestra para el periodo evaluado.

Canal	Numero de Solicitudes.
CORREO ELECTRONICO	1231
CORREO CERTIFICADO	171
FRONT DESK	91
CALL CENTER	115
TOTAL	1608



- 4.4. Frente a la evaluación de los riesgos del proceso es importante para llevar a cabo una eficiente gestión institucional, disponer de una adecuada administración de Riesgos que permita el cumplimiento de objetivos del proceso asociados a la atención de PQRSD.

Durante la auditoría realizada se identificaron algunos factores de riesgo relacionados con la atención de solicitudes PQRSD que se relacionan a continuación:

- ✓ Incumplimiento en términos de respuesta y radicación para la atención de solicitudes.
- ✓ Incumplimiento en la remisión de solicitudes cuando CISA no es la entidad competente para suministrar una adecuada respuesta.

No obstante, en el mapa de riesgos operativo se identifican dos riesgos asociados al proceso de Servicio Integral al Usuario denominados así: *“respuesta no oportuna o incompleta a PQRs”* con un nivel residual Alto; *“No actualizaciones en centrales de riesgo”* con un nivel de riesgo residual Bajo. Igualmente en el mapa de riesgos de corrupción se observa la identificación de tres riesgos denominados así: *“entregar paz y salvos manuales sin el cumplimiento de los requisitos internos para su expedición para beneficio propio o de terceros”*; *“ Manipular la información de terceros en la base de datos de centrales de riesgos, para beneficio propio o de terceros”*; *“ Utilizar los canales de servicio integral al Usuario como acceso a información privilegiada de CISA para beneficio propio o de terceros”*.

De la evaluación realizada a los anteriores riesgos a la fecha no se evidencia ni se tiene conocimiento de la materialización de los riesgos de corrupción, frente a los riesgos operativos el relacionado con las respuestas oportunas o incompletas a PQRs, conforme al resultado de la auditoría se concluye que este se ha materializado.

- 4.5. En la verificación de las 1.608 PQRSD seleccionadas en la muestra se evidenció que 2 de ellas superaron el tiempo de radicación de la solicitud, contraviniendo el numeral 5.1.1 de la circular normativa No 005 que indica *“Las radicaciones de las PQR, que deben iniciar un flujo por el proceso de Servicio Integral al Usuario, se deberán efectuar a más tardar un día hábil siguiente a la fecha del recibido de la solicitud en CISA”*.

A continuación se relacionan las PQRSD con el incumplimiento en mención.

No RADICADO	TIPOLOGIA	CANAL O MEDIO
254650	ACTUALIZACION O ELIMINACION EN CENTRALES DE RIESGO.	CORREO ELECTRONICO
236723	CIERRE OPERATIVO	CORREO ELECTRONICO

INFORME DE AUDITORIA

- 4.6. En la revisión de las 1.608 PQRSD seleccionadas se evidenció que 16 de ellas, no cumple con los tiempos de respuesta al cliente, correspondiente al 0.9% del total de la muestra, incumpliendo lo establecido en la circular normativa No 005 en su numeral 5.3 Términos de Respuesta para Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

Se adjunta el detalle de las PQRSD que incumplen con este numeral.

No RADICADO		
222827	237952	218333
221155	235218	219215
228991	217746	218123
231454	235323	218112
230877	228859	218009
221858		

- 4.7. En la revisión de la muestra se verificó que 24 PQRSD no tenían adjunto en el aplicativo las solicitudes de los clientes y las respuestas enviadas a los mismos, correspondiente al 0.14% del total de la muestra, contraviniendo el numeral 5.1.1 “Aspectos Importantes en la Radicación de PQRSD” de la circular normativa No 005 que indica “Las peticiones de los clientes, junto con todos sus anexos, se deben adjuntar en el aplicativo de apoyo para la gestión documental”.

NUMERO DE RADICADO			
218238	218279	221130	221480
218125	218114	218048	233339
218115	218326	218143	242260
218235	218032	218340	
218320	218122	218331	
218118	244269	218148	
250901	254205	218350	

- 4.8. De las 50 PQRSD seleccionadas bajo la tipología de traslado a otras entidades se evidenció que en 17 solicitudes Central de Inversiones no realizó el traslado del requerimiento a la entidad correspondiente, equivalente al 34% del total de la tipología, incumpliendo el numeral 5.1.2 de la circular normativa No 005.

NUMERO DE RADICADO			
253836	254289	219909	238358
241277	228626	233122	228393
228577	230692	231460	253755
234506	239602	228831	228534
228613			

- 4.9. Se evidenció que en 2 solicitudes la respuesta parcial no fue adjuntada en el aplicativo ZEUS, contraviniendo el numeral 5.1.2 de la circular normativa No 005 “Realizar las respuesta parciales de la PQR cuando sea el caso y oportunamente”.

No Radicado	Observaciones
224889	NO HAY RESPUESTA PARCIAL
246948	NO HAY RESPUESTA PARCIAL

5. HALLAZGOS

- 5.1 Evaluadas la pqrds seleccionadas en la muestra, en lo relacionado con el tiempo de radicación en el aplicativo Zeus de las PQRSD, se evidencia un incumplimiento al numeral 5.1.1 de la circular normativa 005 tal como se detalla en numeral 4.5 del presente informe.
- 5.2 En la evaluación de las PQRSD de la muestra seleccionada, se evidenció que no se adjuntan las solicitudes y/o respuestas tal como se cita en el numeral 4.7 del presente informe, incumpliendo la circular normativa No 005 en su numeral 5.1. y 5.1.2.

- 5.3 Se evidencia el incumplimiento del numeral 5.3 y 5.1.2 de la CN 005, toda vez que no se responden las PQRSD en los términos establecidos como se menciona en el numeral 4.6 y 4.9 del presente informe.
- 5.4 En la muestra seleccionada de las PQRSD se evidenció que no se cumplen con los traslados de requerimientos de los clientes a otras entidades, tal como se detalla en el numeral 4.8 del presente informe, lo anterior contraviniendo la CN 005 en su numeral 5.1.2.
- 5.5 En relación con el radicado número 218911 se evidenció que el cliente solicita se le envíen los soportes correspondientes a la deuda, manifestando desconocer el origen del cobro que le realizan por parte de CISA, en respuesta la entidad le informa que debe cancelar el valor de la deuda, pero no le hace envío de los soportes solicitados, lo anterior, no resuelve lo requerido por el cliente, debido a que la respuesta suministrada por la entidad es incompleta contraviniendo la circular normativa 005 en el numeral 5.1.2.

6. OBSERVACIONES

- 6.1 Se observó en el radicado No 242935 la solicitud del paz y salvo de la titular de la obligación número 15902000543, no obstante, la respuesta adjunta en aplicativo es del paz y salvo de la obligación No 15902000410 a nombre de un titular diferente, que no corresponde a la solicitud original, lo anterior genera distorsión en la información y trazabilidad de la gestión realizada frente a la solicitud, así mismo denota debilidad en el sistema de gestión de calidad del proceso.

7. RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y administración de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los clientes interponen antes Central de Inversiones, la oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

- 7.1 Realizar un análisis con el objetivo de identificar las causas que ocasionaron demoras en la gestión de solicitudes de clientes en lo relacionado con el tiempo de radicación, tiempo de respuesta, tiempo en respuesta parciales, con el fin de llevar a cabo acciones que permita la mejora continua del proceso.

- 7.2 Se recomienda tramitar de manera adecuada las peticiones de los clientes teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la circular normativa interna No 005.
- 7.3 Se recomienda continuar con el fortalecimiento continuo de los funcionarios encargados del tratamiento y recepción de las solicitudes, logrando el registro adecuado y cumpliendo con las directrices que establece la circular normativa No 005. Así mismo, se consoliden las distintas tipologías que a saber de la auditoría no se están discriminando los trámites y servicios de las pqrds, tal como lo exige la Estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- 7.4 Suscribir Plan de Mejoramiento que incluya los temas que ameritan adoptar acciones correctivas, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles siguientes a la fecha recibo del informe definitivo de acuerdo con el Anexo “Plan de Mejoramiento por Procesos.”

8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA.

- 8.1 Central de inversiones cuenta con un sistema que facilita la recepción y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así mismo, dispone de adecuaciones físicas, recurso humano competente, así como diferentes medios de comunicación y tecnológicos para que los clientes y usuarios radiquen sus peticiones, cumpliendo con lo establecido en la normatividad legal vigente.
- 8.2 La oficina de Control Interno concluye que el Proceso de Servicio Integral al Usuario cumple con los lineamientos establecidos en la norma legal vigente, adicionalmente, cumple de manera parcial con los procedimientos y las circulares internas, lo cual se identifican diferentes aspectos susceptibles de mejoras y correcciones que deben ser identificados y ajustados de acuerdo a los hallazgos y observaciones presentados en este informe.
- 8.3 Los hallazgos relacionados en el informe son reiterativos en relación con informes anteriores, evidenciado falta de control y seguimiento en relación con la efectividad que debe tener el proceso.

9. MESA DE TRABAJO

El auditado solicitó mesa de trabajo que se llevó a cabo el día 20 de febrero de 2016, en la oficina de Servicio Integral al Usuario de Central de Inversiones S.A. la cual contó con cuatro asistentes que se relacionan en el Anexo 006 “Acta Mesa de Trabajo.” que hace parte integral del presente informe.

Aprobado por:	Elaborado por:	Fecha aprobación
ORIGINAL FIRMADO ELKIN ORLANDO ANGEL MUÑOZ Auditor Interno	ORIGINAL FIRMADO DERVIN JUNIOR ACOSTA NAVARRO Equipo Auditor	22-FEBRERO-2017