

AI-116-2023

22 de noviembre de 2023

Licenciado

Marco Hidalgo Zuñiga

Gerente General

Presente

Estimado señor:

Reciba un cordial saludo.

Le comento con gran preocupación que esta Auditoría Interna, ha estado recibiendo en los últimos días varias quejas o inconformidades de clientes sobre el Servicio al Cliente que se les brinda, hay gestiones que se canalizan desde la Contraloría de Servicios, pero más allá de esa gestión las quejas e inconformidades continúan.

De forma seguida le incorporo las últimas quejas o inconformidades que han ingresado y que en la mayoría usted ha sido copiado:

Día	Nombre del Cliente	Queja o inconformidad
22/nov/23	Andrés Giraldo	<p><i>Me dirijo a ustedes para exponer un caso acerca del expediente identificado con el No. 5359 a nombre de Andrés Felipe Giraldo Duque.</i></p> <p><i>Esta semana se nos ha solicitado aumentar el plazo del documento de opción de compra, y queremos informarles que lastimosamente la constructora nos ha negado esta posibilidad.</i></p> <p><i>La constructora FOMENTO URBANO ya ha realizado en dos oportunidades cambio a la fecha de opción de compra, motivo por el cual están renuentes a un tercer aplazamiento.</i></p> <p><i>Comprendemos que ustedes como entidad no son culpables de la situación que se presenta con respecto al tope presupuestal, pero lastimosamente de no finalizar el proceso dentro del plazo de la opción de compra que tiene el INVU en su poder, perderemos el negocio y nos veremos afectados con sanciones económicas.</i></p> <p><i>Es por eso que amablemente les solicitamos analizar nuestro caso puntual en veras de avanzar con la prontitud que sea posible en este caso.</i></p> <p><i>Quedó atento a sus amables comentarios y observaciones.</i></p>
21/nov/2023	Julio Felipe Hughes Cartigny	<p><i>Mi nombre es Julio Felipe Hughes Cartigny cédula 4 0206 0006 con expediente 5332 a mi nombre en el INVU.</i></p> <p><i>Yo presenté mi solicitud de crédito el día 6 de octubre del presente año, el Avalúo fue positivo y según me comentan después del análisis de crédito, ya está prácticamente aprobado. Llevo ya 3 semanas esperando que me manden correo de aprobación para proseguir con el pago de la póliza y cerrar con la firma con el notario, pero no veo respuesta alguna, sinceramente estoy muy preocupado.</i></p> <p><i>Estoy preocupado porque mi contrato de opción compraventa está cumpliendo 2 meses y el vendedor NO ESTÁ DISPUESTO A DARME MÁS TIEMPO. Por lo cuál perdería todo lo invertido en este proceso.</i></p> <p><i>Les escribo con la esperanza de que resuelvan mi caso en la brevedad posible, ya que considero que cumplí con todos los requisitos en el tiempo estipulado y estamos estancados en mi caso. Quedo atento a que resuelvan mi situación lo más antes posible.</i></p>

Día	Nombre del Cliente	Queja o inconformidad
21/nov/2023	Candy Rodriguez	<i>Buenas tardes estimados señores del INVU Con todo respeto me dirijo a ustedes para solicitarles a la mayor brevedad posible respuesta a la solicitud de credito que presente el pasado 05 de octubre del año en curso en nombre de mi representada Cardiomed S.A., esto debido a que el día jueves 16 de noviembre recibí una llamada del departamento que tramita estas solicitudes; una señora que en este momento no preciso su nombre me llamó y me indicó lo siguiente: señora Candy su operación de crédito casi está lista, es más podría decir que esta aprobada pero desgraciadamente no nos va a dar el tiempo para poder formalizar la operación en el mes de diciembre, ya que la agenda del licenciado (abogado) está llena, y también por los días festivos de diciembre es imposible, por lo que le solicito le pida al dueño de la propiedad una nueva opción de compra- venta por un mes más, a lo que yo le contesté que para yo poder solicitarle eso al vendedor de la propiedad debo contar con al menos un documento que me indique eso, que ella me está solicitando, para tratar de negociar con el señor a ver si es posible extender ese plazo. La señora me indicó que estaba bien que iba a proceder a enviarme el correo el día viernes, pero al día de hoy 21 de noviembre no he recibido absolutamente nada, por lo que estoy bastante preocupada, ya que como ustedes saben para esa opción de compra- venta yo dí una señal de trato que no estoy en condiciones de poder perder. Con todo respeto les solicito una respuesta pronta.</i>

Es importante recordar que los clientes son la razón de ser de nuestra institución lo cual queda de manifiesto en la Misión Institucional que indica lo siguiente:

“Facilitamos a las familias el acceso a vivienda digna y somos los líderes nacionales en la gestión integral del territorio, en procura de un mayor bienestar social, ambiental y económico para Costa Rica.”

De conformidad con lo que establece el artículo 22 inciso d) de la Ley General de Control Interno (Competencias de las Auditorías Internas), que, en lo que interesa indica: “(...) advertir a los órganos pasivos que fiscaliza sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones cuando sean de su conocimiento (...)”, nos permitimos advertirle sobre el riesgo de imagen que esta situación le genera a la institución y la eventual afectación directa a las partes interesadas que han confiado en el INVU y adquirido sus servicios.

Por lo anterior se solicita, que se establezcan las medidas de control, acciones inmediatas, se valoren temas de eventuales responsabilidades (en caso de existir) y se activen los protocolos de servicio al cliente, con la finalidad de que, a los clientes se les brinde el servicio como corresponde.

Adicionalmente, se solicita que se informe a esta Auditoría Interna, en un plazo de 2 días sobre las gestiones realizadas.

Atentamente,

Henry Arley Pérez
Auditor Interno

C: Presidencia Ejecutiva
Subgerente General
Contraloría de Servicios
Consecutivo 2023
Archivo