

INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO (PQRSD) PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2018

INFORME PRELIMINAR: (31/07/2018) **INFORME DEFINITIVO:** (7/09/2018)

1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento a 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 Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2, en su cuarto componente “Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano”; y la Circular Normativa No 005 “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes”; se realizó la evaluación al Proceso de Servicio Integral al Usuario de CISA para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018.

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 del 1 de enero al 30 de junio de 2018. 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 y demás mecanismos de atención al interior de la entidad.

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 la Circular Normativa 017 – CISA en todo su contexto.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

4.1. Evaluación de Auditorias Anteriores - Planes de Mejoramiento (Planes de Mejoramiento Internos – SIG – CGR, Otros órganos de control)

Realizada la verificación del plan de mejoramiento correspondiente al informe del segundo semestre de la vigencia 2017, se evidencia que este cuenta con cuatro (4) hallazgos y once (11) acciones de mejoramiento de las cuales una (1) se encuentran en plazo de ejecución, nueve (9) se ejecutaron en el tiempo establecido por el proceso, y una (1) actividad incumplida, relacionada con el reporte de la materialización de los riesgos.

Así mismo se concluye que las acciones propuestas no fueron eficaces en su totalidad en razón a que se siguen presentado las mismas observaciones relacionadas con la oportunidad en la atención de las PQRD'S, así como en la respuestas dadas al peticionario que no cumplen con la efectividad de las mismas, las cuales se siguen evidenciando en la aplicación de las pruebas durante el periodo evaluado, cómo se menciona en el numeral 4.3 del presente informe.

4.2. Aplicabilidad de los procedimientos - Determinación de la Muestra de Auditoria

La muestra se realizó teniendo como base 2.344 radicaciones según la base de datos de ZEUS, como aplicativo de radicación, control y seguimiento de los trámites, servicios y PQRSD en la entidad, tal como se detalla a continuación:

Tabla 1 – Definición de la Muestra

TIPOLOGIA	RADICACIONES I SEMESTRE	MUESTRA	%
APLICACIÓN DE PAGOS	112	112	100%
DEVOLUCIONES DE SALDO	15	15	100%
HISTORICO DE PAGOS	11	11	100%
INFORMES A CONGRESISTAS Y PERIODISTAS	1	1	100%
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	147	-	0%
PETICIONES A OTRAS AREAS	105	105	100%
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	30	30	100%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	2	2	100%
PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	81	81	100%
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	5	5	100%
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	19	19	100%
REQUERIMIENTOS DE COBRO COACTIVO	1,625	81	5%
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	10	10	100%
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	3	3	100%
TERMINACIÓN DE PROCESOS	79	-	0%
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	99	-	0%
Total general	2,344	475	20%

4.3. Aplicación de Pruebas

De acuerdo con la muestra indicada en el numeral anterior se realiza la evaluación de las respuestas a las solicitudes definidas en el aplicativo ZEUS para trece (13) de las dieciséis (16) tipologías identificadas durante el semestre.

Resultado de la evaluación se evidenciaron las siguientes desviaciones de control interno así:

4.3.1 Respuestas extemporáneas: de las 475 PQRSD, seleccionadas en la muestra, 79 pqrSD presentaron respuesta extemporánea por parte de CISA, evidenciando lo siguiente:

- De las (105) ciento cinco PQRS seleccionadas en la muestra asociadas a la tipología “Petición a otras áreas” (36) treinta y seis superan los 15 días hábiles establecidos para su respuesta, aun cuando se emiten respuestas parciales a los clientes siendo esta tipología la que refleja mayor extemporaneidad en las respuestas.

# radicado	Fecha Radicado	Clase Documento	Tdo Nombre	Sucursal	Fecha Estado	días
327539	04/01/2018	PQR	APLICACIÓN DE PAGOS	DIRECCION GENERAL	31/01/2018	27
329603	12/01/2018	PQR	APLICACIÓN DE PAGOS	DIRECCION GENERAL	07/02/2018	26
336390	12/02/2018	PQR	APLICACIÓN DE PAGOS	DIRECCION GENERAL	14/03/2018	30
335611	08/02/2018	PQR	APLICACIÓN DE PAGOS	DIRECCION GENERAL	12/03/2018	32
357711	07/05/2018	PQR	APLICACIÓN DE PAGOS	DIRECCION GENERAL	15/06/2018	39
358964	08/05/2018	PQR	APLICACIÓN DE PAGOS	DIRECCION GENERAL	15/06/2018	38
330253	17/01/2018	PQR	APLICACIÓN DE PAGOS	DIRECCION GENERAL	13/02/2018	27
329111	10/01/2018	PQR	APLICACIÓN DE PAGOS	DIRECCION GENERAL	07/02/2018	28
366204	07/06/2018	PQR	APLICACIÓN DE PAGOS	DIRECCION GENERAL	04/07/2018	27
359342	09/05/2018	PQR	APLICACIÓN DE PAGOS	DIRECCION GENERAL	20/06/2018	42
355957	27/04/2018	PQR	DEVOLUCIONES DE SALDO	MEDELLIN	04/07/2018	68
351353	09/04/2018	PQR	DEVOLUCIONES DE SALDO	CALI	29/05/2018	50
359319	09/05/2018	PQR	DEVOLUCIONES DE SALDO	DIRECCION GENERAL	14/06/2018	36
366393	08/06/2018	PQR	DEVOLUCIONES DE SALDO	DIRECCION GENERAL	12/07/2018	34

354465	20/04/2018	PQR	HISTORICO DE PAGOS	DIRECCION GENERAL	08/06/2018	49
332765	30/01/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	02/03/2018	31
348793	22/03/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	08/05/2018	47
342388	06/03/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	13/07/2018	129
331364	24/01/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	19/02/2018	26
333236	31/01/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	08/03/2018	36
327322	03/01/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	07/02/2018	35
339083	23/02/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	09/07/2018	136
330673	19/01/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	20/02/2018	32
333902	02/02/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	13/03/2018	39
330560	18/01/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	26/02/2018	39
337698	19/02/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	13/04/2018	53
337980	19/02/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	18/07/2018	149
360271	15/05/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	18/06/2018	34
350297	03/04/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	12/06/2018	70
354036	19/04/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	13/07/2018	85
351964	10/04/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	23/05/2018	43
360970	17/05/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	18/06/2018	32
352957	16/04/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	16/05/2018	30
355293	25/04/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	08/06/2018	44
354079	19/04/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	08/06/2018	50
360974	17/05/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	18/06/2018	32
363703	28/05/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	26/06/2018	29
352665	13/04/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	22/06/2018	70
354035	19/04/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	13/07/2018	85
358242	08/05/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	25/06/2018	48

367181	13/06/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	13/07/2018	30
353797	18/04/2018	PQR	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	22/05/2018	34
350911	05/04/2018	PQR	PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	CALI	08/05/2018	33
369168	21/06/2018	PQR	PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	DIRECCION GENERAL	19/07/2018	28
336569	13/02/2018	PQR	PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	CALI	03/04/2018	49
351102	06/04/2018	PQR	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	DIRECCION GENERAL	18/07/2018	103
331052	22/01/2018	PQR	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	DIRECCION GENERAL	26/02/2018	35
347871	16/03/2018	PQR	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL	02/05/2018	47
336813	14/02/2018	PQR	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL	14/03/2018	28
339075	23/02/2018	PQR	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL	22/03/2018	27
346686	12/03/2018	PQR	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL	17/04/2018	36
366031	07/06/2018	PQR	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL	05/07/2018	28
336783	13/02/2018	PQR	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL	13/03/2018	28
351404	09/04/2018	PQR	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL	15/05/2018	36
350548	04/04/2018	PQR	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL	02/05/2018	28
354548	23/04/2018	PQR	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL	05/06/2018	43
366586	09/06/2018	PQR	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL	05/07/2018	26
359443	10/05/2018	PQR	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL	18/06/2018	39

360359	15/05/2018	PQR	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL	14/06/2018	30
354001	19/04/2018	PQR	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL	18/05/2018	29
329865	15/01/2018	PQR	QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	DIRECCION GENERAL	19/02/2018	35
362019	21/05/2018	PQR	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	DIRECCION GENERAL	26/06/2018	36
353977	19/04/2018	PQR	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	DIRECCION GENERAL	23/05/2018	34
340040	28/02/2018	PQR	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	DIRECCION GENERAL	06/06/2018	98
359331	09/05/2018	PQR	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	MEDELLIN	07/06/2018	29
369302	21/06/2018	PQR	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	DIRECCION GENERAL	18/07/2018	27
366901	12/06/2018	PQR	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	DIRECCION GENERAL	11/07/2018	29
359186	09/05/2018	PQR	REQUERIMIENTOS JUDICIALES	DIRECCION GENERAL	05/06/2018	27
327101	02/01/2018	PQR	REQUERIMIENTOS JUDICIALES	DIRECCION GENERAL	12/02/2018	41

4.3.2 Quejas a funcionarios de CISA: Dentro del periodo evaluado se observaron cinco (5) radicaciones bajo esta tipología, evidenciando lo siguiente:

- Zeus 329865 no corresponde a esta tipología por lo que fue cerrada por tratarse de un error en su creación.
- Zeus 362995 se da respuesta oportuna al quejoso no obstante no se observa el procedimiento realizado por parte de la entidad para con el funcionario implicado.

En la mesa de trabajo realizada el 7 de septiembre de 2018, se informó al equipo auditor que se realizó la debida gestión por parte de la líder del proceso del SIU identificando que no se trataba de una queja sino de un reclamo, adicionalmente se corroboró que la entidad presto la correcta atención al quejoso.

- Zeus 349143 fue cerrada sin darse respuesta al cliente.
- las dos quejas restantes no presentaron observaciones por esta auditoría.

4.4. Evaluación de Tutelas – Incumplimiento en la atención de Peticiones

Durante el semestre evaluado se observó que CISA recibió treinta (30) acciones de tutela, resultado del incumplimiento que se viene dando a los términos establecidos en la Circular Normativa 005 frente a las respuestas dadas a los peticionarios/clientes de

CISA, al no atender oportunamente sus requerimientos, de las citadas tutelas se concluye lo siguiente:

- Analizada la información de cada una de las tutelas relacionadas por el área jurídica de la entidad, se pudo establecer por parte del equipo auditor, que las siguientes tutelas tuvieron su origen en el incumplimiento de lo establecido en los artículos 1°, 21° y 32° de la Ley 1755 de 2015, al no ser atendido el derecho y al no haber recibido una respuesta clara, completa y que tenga relación con lo solicitado por el peticionario.
- De las 30 tutelas allegadas a la entidad cinco (5) de los derechos de petición fueron radicados en entidades diferentes a CISA, que no dieron respuesta a estos derechos los cuales fueron elevados a acción de tutela siendo CISA la entidad vinculante.
- La tutela 104-2018 se observó que inicia con una solicitud desde el 28 de diciembre de 2016 con el Zeus 255021, solicitando un estado de cuenta, pqrs atendida por la entidad el día 20 de enero de 2017, posteriormente con el Zeus 266468 de fecha 24 de febrero de 2017, el peticionario solicita una aplicación del pagos no detallados en el estado de cuenta enviado por CISA en la solicitud anterior y adjunta la documentación correspondiente, trámite que presenta 24 respuestas parciales por parte de CISA y respuesta definitiva el 8 de agosto de 2018.
- La tutela 106-2018 inicia con una solicitud de levantamiento de hipoteca que fue rechazado por CISA, indicando que la obligación fue vendida a CGA en el año 2007, por lo que se atendió oportunamente el derecho de petición.
- Se evidencia que las solicitudes de las tutelas fueron realizadas en diversas ocasiones, no obstante, el quejoso se vuelve reiterativo en sus solicitud lo que debería establecer un trato especial y diferente al de los demás quejosos, tal como se observó en la tutela 118-2018 que contaba con (4) cuatro requerimientos relacionados con la misma solicitud de la tutela.

SQR	RADICADO AREA NORMAL	CEDULA/ NIT- ACCIONANTE (DEUDOR)	PETICIONARIO	ACCIONADOS
ZEUS 329297	TUT - 001-2018	79591160	JORGE ISAAC SANTOYO PINZON	CISA
ZEUS 339195	TUT - 008-2018	1075660038	JUANITA CAROLINA CAYCEDO RODRIGUEZ	ICETEX
ZEUS 352569	TUT - 017-2018	25856015	LUZ NEYRA SILGADO PALENCIA	CISA - PARISS- MIN SALUD
ZEUS 339446	TUT - 021-2018	28528757	JUDITH CASASBUENAS DE PINZÓN	CISA

ZEUS 352574	TUT - 023-2018	7178849	HECTOR JAIME FARIAS MONGUA - LUIS FERNANDO ACERO ÁLVAREZ	ICETEX
ZEUS 352767	TUT - 027-2018	22548670	FELKIN DEL CARMEN GALINDO VÁSQUEZ	ICETEX - CISA
ZEUS 354182	TUT - 042-2018	43627067	MÓNICA MARÍA MEJÍA PIEDRAHITA	CISA
ZEUS 354230	TUT - 043-2018	14873126	JUAN RAMÓN PÉREZ Y SOTO ECHEVERRY	JUZGADO 12 CIVIL DEL CIRCUITO DE CALI
ZEUS 354232	TUT - 044-2018	18406081	INGRID VANESSA CABRERA MORENO	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL
ZEUS 357171	TUT - 047-2018	91.485.910	JOSÉ ÁLVARO GARCÍA VALBUENA	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ZEUS 358976	TUT - 051-2018	1018442540	SERGIO ARTURO GONZALEZ MARIN	ICETEX
ZEUS 361188	TUT - 055-2018	24847192	LUZ MARINA GIRALDO MEJÍA	CISA
ZEUS 364267	TUT-065-2018	41462013	ANA EMILIA BOHOTQUEZ TRUJILLO	CISA
ZEUS 363651	TUT-069-2018	1014215112	YURY MARCELA VERGARA CAÑÓN	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL - CISA
ZEUS 371146	TUT-073-2018	19310722	JORGE ALBERTO FERNANDEZ LEGUIZAMO	CISA
ZEUS 366072	TUT-077-2018	52301526	DIANA ISADORA BUITRAGO AGUDELO	ICETEX - CISA
ZEUS 373849	TUT-084-2018	52257231	JULIETH NATALIA PINZÓN SACRISTÁN	CISA
ZEUS 367233	TUT-086-2018	1000942812	JULIAN ARMANDO SÁNCHEZ BAUTISTA	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL
ZEUS 373764	TUT-088-2018	49795299	LUISA KARELY VIÑA AMAYA	JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO DE VALLEDUPAR Y OTRO
ZEUS 373765	TUT-090-2018	14639990	CARLOS ALBERTO VILLEGAS ORTÍZ	ICETEX - CISA
ZEUS 368644	TUT-092-2018	19263064	PAUL OLMER GUTIÉRREZ REY	SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA
ZEUS 371075	TUT-097-2018	71794974	GUSTAVO ALBERTO MARTÍNEZ GÓMEZ	CISA
WALTER	TUT-099-2018	1022330925	JAVIER DARIO TORRES CASTRO	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL
PENDIENTE	TUT-104-2018	31162849	ROCÍO PEDRAZA PLAZA	CISA
378044	TUT-106-2018	79374760	CARLOS HERNÁN BERNAL MUÑOZ	CAJA AGRARIA EN LIQUIDACIÓN (PATRIMONIO AUTÓNOMO DE REMANENTES - FIDUPREVISORA) CENTRAL DE INVERSIONES S.A. Y CREAR PAÍS

PENDIENTE	TUT-110-2018	24016084	MARÍA MERCEDES SIERRA PRIAS	CISA
PENDIENTE	TUT-112-2018	33084473	BEDUITH INMACULADA VEGA SEVERICHE	ICETEX Y CISA
PENDIENTE	TUT-113-2018	80039586	GUILLERMO CORTES HOMEZ	CISA
ZEUS 378332	TUT-115-2018	36310161	NIDIA ISNEY GAITÁN GALINDO	ICETEX Y CISA
ZEUS 379456	TUT-118-2018	74334339	MIGUEL ANTONIO CORREALES PARADA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA Y OTRO

4.5 Evaluación de los riesgos asociados al proceso

Se evidencia que durante el periodo evaluado no se realizó el reporte de materialización del riesgo operativo del proceso, el cual como se evidencia en el desarrollo del numeral 4.3 se incumplen los términos establecidos en la CN 05, para las respuestas dadas al peticionario, lo que está generando una consecuencia no identificada por el proceso como lo es la radicación de “TUTELAS” por omisión a la atención de las PQRD’S oportunamente.

Con lo anterior se evidencia que los controles establecidos para mitigar el riesgo no están siendo evaluados por el proceso, generando así que se siga materializando el riesgo identificado como “Respuesta no oportuna o incompleta a PQR'S”.

4.6 Evaluación de Indicadores

El proceso de Servicio integral al usuario tiene registrados dentro del Sistemas Integrado de Gestión – SGI los siguientes indicadores:



En la medición de los indicadores registrados en el aplicativo se resalta que de los siete (7) indicadores asociados al proceso, tres (3) se encuentran incumplidos, por lo que se generan No conformidades que requieren diseñar acciones correctivas para subsanar el incumplimiento, una vez verificadas las no conformidades 964,963, 962, 960, 917, 916 y 915, se evidenció que no se ha diseñado ninguna acción de tratamiento por parte del líder de proceso.

Subsanado dentro del proceso auditor

5. HALLAZGOS.

- 5.1 Evaluado la muestra de las PQRSD correspondientes al primer semestre de 2018, se reitera el incumplimiento de los términos establecidos en el numeral 5.3 de la CN 005, toda vez que no se responden las PQRSD en los términos y tiempos indicados, tal como se menciona en los numerales 4.3 del presente informe.
- 5.2 Evaluado el plan de mejoramiento se evidenció que las acciones de mejora no son consecuentes con la causa raíz que determina el hallazgo, toda vez que esta soluciona transitoriamente la no conformidad la cual se presenta nuevamente en cada evaluación que realiza el proceso auditor, incumpliendo lo establecido en la circular normativa 05.
- 5.3 No se realizó el reporte de materialización del Riesgo identificado “Respuesta no oportuna o incompleta a PQR’S” del proceso, incumpliendo lo establecido en la Circular Normativa 107 en su numeral 2 Responsabilidades de los líderes de procesos y Vicepresidentes” y numeral 5.2.9 “Periodicidad para el seguimiento de acuerdo al nivel de riesgo residual”; los cuales indican que se debe reportar la materialización del riesgo en el momento que ocurra.

6. OBSERVACIONES.

- 6.1. Se observó que los indicadores del proceso no establecen una evaluación objetiva que le permita al líder de proceso tomar decisiones oportunas para la mitigación del riesgo.
- 6.2. Se observó que CISA no realiza un análisis de las bases de datos para identificar los clientes reiterativos en las PQRSD y así evitar duplicidad de información, reprocesos que inciden en el normal desarrollo de la eficiencia administrativa.

7. RECOMENDACIONES

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

- 7.1. Se recomienda que los indicadores del proceso sean reevaluados, así mismo que estos se monitoreen permanentemente, con el fin de tomar decisiones oportunas tanto para el proceso como para la entidad, que permitan optimizar el proceso y evitar la materialización de riesgos.
- 7.2 Se recomienda identificar las causas reales que ocasionaron demoras en la gestión de las solicitudes realizadas por los clientes en lo relacionado con los tiempos de respuestas, con el fin de tomar las acciones necesarias para mitigar el riesgo y evitar su materialización.
- 7.3 Se recomienda reevaluar los controles establecidos al interior del proceso con el fin de mitigar los incumplimientos evidenciados y así fortalecer la eficiencia administrativa y el sistema de gestión de calidad.
- 7.4 Se recomienda analizar las tipologías planteadas para las PQRDS, con el fin de determinar su naturaleza, en especial las originadas por cobro coactivo.
- 7.5 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 La oficina de Control Interno concluye que el Proceso de Servicio Integral al Usuario sigue generando mejoras en el proceso y cumple con los lineamientos establecidos en la norma legal vigente, no obstante al no ser el responsable directo de las respuestas dadas al cliente se deben fortalecer las acciones para cumplir con los procedimientos y las circulares internas definidas para la atención de las PQRD'S.
- 8.2 Los hallazgos relacionados en el informe siguen siendo 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

En atención al “Procedimiento para Auditorías Internas de Gestión”, una vez remitido el informe preliminar por el Auditor Interno, el responsable auditado dispone de tres (3) días hábiles para convocar y realizar la mesa de trabajo, si no hay pronunciamiento alguno, el informe adquiere carácter de definitivo.

Aprobado por:	Elaborado por:	Fecha aprobación
ORIGINAL FIRMADO ELKIN ORLANDO ANGEL MUÑOZ AUDITOR INTERNO	ORIGINAL FIRMADO ZULMA JANNETH CRISTANCHO JAIMES AUDITOR	(07-sep-2018)