

INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO (PQRSD) II SEMESTRE DE 2019

INFORME PRELIMINAR: N/A

INFORME DEFINITIVO (30/01/2020)

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”- versión 46 de fecha 11 de septiembre de 2019; se realizó la evaluación al Proceso de Servicio Integral al Usuario de CISA para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019 y a las Acciones de Tutelas instauradas por violación al derecho fundamental de petición en la anualidad 2019.

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; de igual forma, la atención de las tutelas generadas por el incumplimiento en la atención de las PQRD´S en Central de Inversiones S.A.

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 julio al 31 de diciembre de 2019. Así mismo, el seguimiento de actividades inherentes al proceso del Servicio Integral al Usuario y respuesta a las tutelas interpuestas durante la vigencia 2019 por la falta de gestión de las PQRD´S, mediante verificación ocular y confrontación de documentos a través del aplicativo ZEUS y demás mecanismos de atención y control implementados en CISA.

Esta evaluación se llevó a cabo en atención a las normas y técnicas de auditoría generalmente aceptadas, con fundamento en normas internacionales de auditoría basadas en riesgos, la guía de auditoría para entidades públicas versión 3, Estatuto de Auditoría

Interna, séptima dimensión y tercera línea de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la evaluación se realizó del 13 al 30 de enero de 2020.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

4.1. Evaluación de Auditorías 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 primer semestre del 2019, se evidenció que las acciones propuestas permitieron disminuir los tiempos de respuestas de las PQRD'S; no obstante, se siguen presentando incumplimientos a los plazos previstos en la normatividad interna.

El proceso del SIU suscribió y aprobó un plan de mejoramiento como resultado de la evaluación realizada al primer semestre de 2019, con 3 Hallazgos con 6 actividades como acciones de mejora, evidenciándose el cumplimiento de las mismas.

Se resalta la gestión que se ha realizado desde SIU para la mejora continua en su proceso, en específico la implementación del plan piloto que inició en el mes octubre de 2019, con el objeto de mejorar y resolver las peticiones de Cobro Coactivo, nivelar los requerimientos vencidos a la fecha y lograr el cumplimiento de los tiempos definidos en la normatividad interna.

Del informe presentado por SIU Cobro Coactivo a Auditoría Interna de este plan piloto se observó lo siguiente:

Con el fin de agilizar y descongestionar las peticiones realizadas al Cobro Coactivo, en el mes de diciembre de 2019 se incluyeron al equipo de SIU 3 personas, para un total de 6 funcionarios encargados de fortalecer la gestión interna de este proceso.

Se implementó un plan choque desde el 16 de enero hasta el 24 de enero de 2020, que obtuvo como resultado la finalización de solicitudes vencidas que dependían del equipo SIU Cobro Coactivo, quedando pendientes 30 casos que requieren la intervención de otros procesos para emitir respuesta de fondo.

4.2 Aplicabilidad de los procedimientos - Determinación de la Muestra de Auditoría

La muestra fue extractada del informe de la Base de Datos de ZEUS con corte a 31 de diciembre de 2019, generada el día 9 de enero de 2020, la cual registra la siguiente información:

TIPOLOGÍA	TOTAL	MUESTRA
APLICACIÓN DE PAGOS	50	50
DEVOLUCIONES DE SALDO	48	48
HISTÓRICO DE PAGOS	16	16
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	13	13

PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	16	16
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	3	3
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	2	2
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	42	42
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	1	1
TERMINACIÓN DE PROCESOS	157	157
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	77	77
PETICIONES A OTRAS ÁREAS	83	83
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	15	15
PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	105	105
TOTAL	628	628

Tabla 1 – Definición de la Muestra de PQRD'S

El equipo Auditor evaluó el 100% de las PQRD'S, registradas durante el segundo semestre de 2019 en el aplicativo ZEUS.

4.3 Aplicación de Pruebas

De acuerdo con la PQRD'S radicadas en el segundo semestre del 2019 se realiza la evaluación de los radicados, enfocando la evaluación en aquellos que son gestión directa de la entidad y los que registran tiempos de respuesta superiores a los establecidos en la normatividad interna para su atención.

4.3.1. Radicados que fueron tramitados (cerrados) con términos superiores a los establecidos en la normatividad tanto interna como externa para su atención:

En el cuadro que se relaciona a continuación se detallan los radicados que superan la respuesta conforme a los tiempos establecidos en las normativas internas y externas.

TIPOLOGÍA	TOTAL	RESPUESTA EXTEMPORANEA
APLICACIÓN DE PAGOS	50	17
DEVOLUCIONES DE SALDO	48	37
HISTÓRICO DE PAGOS	16	2
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	13	5
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	16	5
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	3	0
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	2	1
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	42	7
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	1	0
TERMINACIÓN DE PROCESOS	157	25
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	77	4
PETICIONES A OTRAS ÁREAS	83	26

REQUERIMIENTOS JUDICIALES	15	1
PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	105	14
TOTAL	628	144

Tabla 2 – PQRD’S con respuesta extemporánea clasificado por tipología

Como resultado de la evaluación se observa que el 22,92 % de las PQRDS recibidas en la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2019 (144 de 628) fueron respondidas extemporáneamente.

Es importante resaltar que se evidenció que de las 144 PQRD’S que tienen respuesta extemporánea de conformidad con el termino máximo establecido para atender los tramites en la Circular Normativa No 005, el 25,6% se encuentra en las peticiones clasificadas en la tipología “*devolución de saldos*”. Del 100% de las peticiones radicadas por esta tipología el 77% (37 de 48) fueron con respuesta por fuera del término previsto.

Si bien es cierto estas peticiones fueron radicadas como consecuencia del Acta de Ajustes y Exclusiones No. 1 del Contrato Interadministrativo marco de compraventa de Cartera celebrado entre la Registraduría Nacional y Central De Inversiones S.A-CISA CM 041-2017, se tuvo que haber planeado y previsto un plan de contingencia que permitiera descongestionar y dar respuesta efectiva a los peticionarios en el término que prevé para esta tipología la normatividad interna.

De otra parte, se observó que las peticiones clasificadas en la tipología “*Peticiones a otras áreas*” que corresponde a solicitudes que no pueden ser atendidas por los funcionarios del Servicio Integral al Usuario de CISA, y deben ser trasladadas para su respuesta de fondo a otras áreas, el 31,32% de las solicitudes fue resuelta por fuera del término previsto en la Circular Normativa 005.

Si bien es cierto el porcentaje de respuesta por fuera de términos de esta tipología disminuyo en comparación al informe del primer semestre 2019 por cuenta de las acciones implementadas con el plan de mejoramiento suscrito por SIU, Auditoría Interna reitera a la administración que la demora sin justa causa en la respuesta a las PQRD’S, genera el inicio de investigación disciplinaria a los servidores públicos a cargo de la respectiva respuesta.

se evidenció una disminución de respuestas por fuera de los términos máximos previstos por la Circular en las peticiones con la tipología “*Requerimientos de inmuebles*” con un porcentaje de 16,6% (7 de 42) y “*Terminación de procesos*” con un 15,9% (25 de 157).

Se observó que los siguientes radicados, no obstante, cuentan con respuesta parcial a la fecha de la revisión, los peticionarios no han obtenido respuesta de fondo a su solicitud:

#ZEUS	TIPOLOGÍA	SUCURSAL	ESTADO	OBSERVACIÓN
510096	DEVOLUCIONES DE SALDO	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE REALIZAR REVERSIÓN DE PAGOS
511876	DEVOLUCIONES DE SALDO	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE REALIZAR

				VALIDACIÓN DE PAGO
517211	DEVOLUCIONES DE SALDO	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE REALIZAR REVERSIÓN DE PAGOS
503449	TERMINACIÓN DE PROCESOS	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE GESTIONAR REQUERIMIENTOS SOLICITADOS

Tabla 3 – PQRD S con respuesta parcial sin respuesta de fondo

Así mismo la base refleja los siguientes radicados abiertos en el aplicativo Zeus, sin respuesta parcial y sin respuesta completa, clara y de fondo a la solicitud:

#ZEUS	TIPOLOGÍA	SUCURSAL	ESTADO	OBSERVACIÓN
476420	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE ELABORAR RESPUESTA
497776	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE ELABORAR RESPUESTA
508245	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE VALIDAR SOLICITUD
494471	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE ELABORAR RESPUESTA
499441	TERMINACIÓN DE PROCESOS	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE GESTIONAR REQUERIMIENTOS SOLICITADOS
501301	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE ELABORAR RESPUESTA
510145	TERMINACIÓN DE PROCESOS	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE GESTIONAR REQUERIMIENTOS SOLICITADOS
515715	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE ELABORAR Y ENVIAR RESPUESTA
501814	APLICACIÓN DE PAGOS	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE ELABORAR RESPUESTA AL CLIENTE
510702	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE ELABORAR RESPUESTA

516109	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE VALIDAR SOLICITUD
516253	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL	ABIERTO	PENDIENTE ELABORAR Y ENVIAR RESPUESTA

Tabla 4 – PQRD'S sin respuesta de fondo

Se observó además las peticiones clasificadas en la tipología “*Peticiones a otras áreas*” que corresponden a solicitudes que no pueden ser atendidas por los funcionarios del SIU y se trasladan a otras áreas de la entidad, de la totalidad de requerimientos clasificados bajo esta tipología el 31,3% se respondió fuera de términos o no tienen respuesta pendiente por fuera de términos.

#ZEUS	TIPOLOGÍA	SUCURSAL
461063	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
476420	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
497776	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
473217	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
505369	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
508245	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
461064	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
472794	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
469956	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
494471	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
485311	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
485596	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
483494	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
501301	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
515715	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
498615	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
498449	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
472529	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
461062	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
480103	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
490009	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
509422	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
486415	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
510702	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
491350	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
516253	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL

Tabla 5 – PQRD'S Peticiones a otras áreas respuesta extemporánea

De estas peticiones llama la atención la del Zeus con número 491350 que fue tramitada en la tipología “Peticiones a otras áreas” pero que corresponde a una denuncia por estafa en la que se le solicitó información al quejoso y se cerró el trámite sin proceder con lo respectivo.

Control Interno reitera a la administración que las demoras presentadas en las respuestas a las PQRD’S sin justa causa, generan investigación disciplinaria a los servidores públicos responsables de su atención; adicionalmente este incumplimiento acarrea consecuentemente el inicio de acciones de tutela en contra de Central de Inversiones por violación al derecho fundamental de petición.

4.3.2. Radicados tramitados (cerrados) sin evidencia de la solicitud del peticionario y de la respuesta dada por la entidad

Los siguientes radicados no fueron verificados debido a la inexistencia de la documentación requerida en el aplicativo Zeus:

ZEUS	TIPOLOGÍA	SUCURSAL
494944	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
488783	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
500365	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
489060	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
495419	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
506758	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
512550	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL

Tabla 6 – PQRD’S Peticiones sin evidencia en el aplicativo Zeus

4.3.3. Acciones de Tutelas vigencia 2019

De conformidad a la información remitida por la Vicepresidencia Jurídica del Negocio, en la vigencia 2019 se recibieron un total de 72 acciones de tutela por presunta violación al derecho fundamental de petición; el equipo auditor evaluó el 100% de las tutelas verificando la información que se registra a continuación:

4.3.3.1 Decisión de Tutela

TIPOLOGÍA	NÚMERO
Tutelas en las que el Juzgado tuteló el derecho fundamental de petición y ordenó a Central de Inversiones S.A dar respuesta clara, precisa y de fondo	8
Tutelas en las que el Juzgado tuteló el derecho fundamental de petición y ordenó a otra entidad dar respuesta clara, precisa y de fondo	1

Tutelas en las que el Juzgado tuteló el derecho fundamental de petición y ordenó a otra entidad remitir a Central de Inversiones S.A para que esta de respuesta clara, precisa y de fondo	2
Tutelas denegadas con carencia actual de objeto	15
Tutelas denegadas con carencia actual de objeto, pero con respuesta por fuera del término legal previsto	25
Tutelas sin notificación del fallo	2
Tutela declarada improcedente por no haber recibido la presunta petición	3
desistimiento de la acción de tutela	1
falta de legitimación en la causa por pasiva	15
TOTAL	72

Tabla 7 – Tutelas clasificadas por decisión

Revisados los expedientes de las tutelas interpuestas por presunta violación al derecho de petición se observó que en el 15,3% (11 de las 72) de los fallos la decisión del Juez fue tutelar el derecho fundamental del peticionario, ordenando dar respuesta clara precisa y de fondo; ordenes de las cuales se verificó el cumplimiento por parte de CISA, excepto de la TUT-20-2019 de la cual no se ubicó prueba del cumplimiento.

De las 72 tutelas, cuarenta (40) fueron denegadas por carencia actual del objeto, es decir por contar a la fecha de la decisión del juez con respuesta a la petición. no obstante, se observó que, en 25 de estas, aunque hubo respuesta a la petición está fue dada por fuera del término máximo previsto en la Circular Normativa No 005.

A su vez se observó que en el 20,8% (15 de las 72) de las tutelas Central de Inversiones tenía **carencia de legitimación en la causa por pasiva**, por distintos factores (por pertenecer la cartera a otra entidad, porque la solicitud fue radicada en otra entidad, porque el objeto de la respuesta estuviera en cabeza de otra entidad).

En 1 (una) de las acciones de tutela hubo desistimiento por parte del accionante, por contar con respuesta clara, precisa y de fondo no obstante esta fue dada por fuera del término máximo previsto en la Circular Normativa No 005.

Actualmente existen 2 (dos) tutelas sin notificación de fallo.

4.3.3.2 Entidad accionada

TIPOLOGÍA	NÚMERO
Tutelas interpuestas en contra de Central de Inversiones S.A exclusivamente	30
Tutelas interpuestas en contra de la Registraduría y Central de Inversiones S. A	6

Tutelas interpuestas contra Icetex y Central de Inversiones S. A	8
Tutelas interpuestas contra Central de Inversiones S.A y otras entidades	7
Tutelas interpuestas contra otra entidad en las que el Juez de tutela vincula a Central de Inversiones S. A	21
TOTAL	72

Tabla 8 – Tutelas clasificadas por entidad accionada

Se observó por el equipo auditor que del total de las tutelas solo el 41,6% (30 de 72) fueron en contra de Central de Inversiones S.A exclusivamente; Por su parte se evidenció que 21 de las 72 tutelas fueron interpuestas por el accionante contra otra entidad pero el Juez de tutela decidió vincular a Central de Inversiones S.A por considerar que el objeto de la petición podría recaer en intereses de la entidad; así mismo se observaron tutelas en contra de CISA y entidades como Icetex, Banco Agrario, Banco Davivienda, Registraduría Nacional del Estado Civil, entidades con las que Central de Inversiones ha hecho compra de cartera dentro del giro ordinario de su negocio.

4.3.3.3 Tipología de la petición por la que se presentó la tutela

TIPOLOGÍA	NÚMERO
Normalización de cartera	18
Peticiones de Habeas Data	8
Requerimientos de Inmuebles	5
Solicitudes de cancelación de hipoteca	5
Solicitud de terminación de procesos y paz y salvo	9
Requerimientos judiciales	3
Solicitud de información y documentos	24
TOTAL	72

*Nota: se precisa que las peticiones se enmarcaron en las posibles tipologías de petición independientemente de la entidad en la que se haya radicado inicialmente la solicitud.

Tabla 9 – Tutelas clasificadas por tipología de la petición

Así mismo se observó de la revisión de los expedientes de las tutelas radicadas en el transcurso de la vigencia 2019 que la mayoría de las solicitudes hechas por los peticionarios (24 de las 72) son de información y solicitud de copia de documentación de las actuaciones administrativas adelantadas en temas sancionatorios, copias del expediente de cobro de la deuda que tienen con la entidad, entre otros; por su parte están las solicitudes de normalización de cartera que representan el 25% de las peticiones (18 de 72); las peticiones tendientes a solicitud de paz y salvo y terminación de procesos, y las relacionadas consultas y reclamos por el derecho al habeas data son el 12,5 % y el 11,1 % respectivamente.

De lo anterior se concluye que, no obstante, el 55,5 % de las tutelas del año 2019 terminaron siendo denegadas por carencia actual del objeto, estas acciones se adelantaron por causa

del incumplimiento de los términos legales previstos en la ley y la normatividad interna para dar respuestas a los peticionarios, lo que genera un desgaste del aparato judicial, que repercute en la percepción externa de la entidad.

4.3.4. Quejas a funcionarios: En la evaluación realizada se observó que, durante el segundo semestre de 2019, se registraron dos (2) solicitudes con esta tipología, que dieron cumplimiento a lo establecido en el Anexo N9 de la Circular Normativa 005; no obstante, que una (1) de estas tuvo respuesta extemporánea.

MES	RADICADO	AREA
JULIO	463849	NORMALIZACION DE CARTERA-SUCURSAL CALI
JULIO	461720	NORMALIZACION DE CARTERA-COBRO COACTIVO

Imagen 1 – Tomada del Informe III semestre 2019 PQRD'S

No obstante, de la revisión hecha por el equipo auditor se evidenció que la petición con numero de radicado Zeus 462167 fue tramitada con la tipología “normalización de cartera, pero esta incluye una “queja” por parte del usuario que no se le dio el respectivo tramite del Anexo N9 de la Circular Normativa 005.

# ZEUS	TIPOLOGÍA	SUCURSAL	ESTADO
462167	NORMALIZACIÓN DE CARTERA	DIRECCION GENERAL	CERRADO

4.4 Informes publicados por el proceso de Servicio Integral al Usuario: Revisados los informes trimestrales publicados durante el II semestre del 2019, se observa que el informe correspondiente al último trimestre no incluyó ítem de las sugerencias hechas por los usuarios en la encuesta de satisfacción a CISA, sugerencias que contribuyen a la retroalimentación del proceso. Por lo demás a consideración del equipo auditor no se observan acciones de mejora que evidencien la eficacia y efectividad de estos informes.

4.5 Evaluación de Riesgos aplicables al proceso: Teniendo en cuenta el Hallazgo 5.3 del Informe I Semestre de 2019 PQRD'S, en el que Auditoría Interna recomienda revisar un tratamiento especial para el riesgo operativo denominado “RO-SIU-01 Respuesta extemporánea o incompleta a las PQR'S y trámites”, se suscribió en el plan de mejoramiento una acción encaminada a este fin, generándose un cambio en la tolerancia para la materialización de este riesgo, quedando así: “Se entenderá materializado el riesgo, cuando en 2 meses de cada cuatrimestre, no se cumpla con las metas asociadas al indicador del SIG que permite analizar la situación frente a las respuestas oportunas para los trámites y PQR'S”.

Así las cosas, para el II semestre del 2019 el Proceso de Servicio Integral al Usuario no materializó ninguno de los 6 riesgos, logrando a través del ajuste de la tolerancia, la no materialización del riesgo operativo RO-SIU-01 para el periodo evaluado.

<input type="checkbox"/>	E	Nombre	Estado del riesgo	Responsable	Áreas organizativas	Procesos	Prox. revisión	Activo	Materializado en el último monitoreo
<input checked="" type="checkbox"/>		RO-SIU-01 Respuesta extemporánea o incompleta a las PQRs y trámites	Gestionado	Cristina Claudia Bravo Latorre	• Jefatura de Servicio Integral al Usuario	• Servicio Integral al Usuario	30/abr/2020 10:58:00	SI	No

Imagen 2 – Tomada del ASE

4.6 Evaluación de Indicadores El proceso de Servicio integral al usuario tiene registrado dentro del Sistemas Integrado de Gestión – SGI los siguientes indicadores:

Servicio Integral al Ciudadano(110.11%)

Indicador	Semaforo	Valor Real	Valor Estimado	Meta	Cumplimiento
↑ PQR atendidas	●●●●●	94	85	85	110.59%
↑ PQR atendidas dentro de terminos	●●●●●	100	85	85	117.65%
↓ Quejas y Reclamos	●●●●●	0.85	1.5	1.5	143.33%
↑ Satisfacción del Cliente	●●●●●	90	90	90	100%
↑ Trámites atendidos	●●●●●	71	71	85	83.53%
↑ Trámites atendidos dentro de terminos	●●●●●	98	85	85	115.29%
↑ Trámites de Cancelaciones de Garantías Atendidos	●●●●●	100	95	95	105.26%
↑ Trámites de Cancelaciones de Garantías Atendidos dentro de Términos	●●●●●	100	95	95	105.26%

Imagen 3 – Tomada de Isolucion

Al cierre del segundo semestre de 2019, de los ocho (8) indicadores asociados al proceso se evidencio que el indicador “Tramites atendidos” estuvo por debajo de la meta establecida de cumplimiento. No obstante, al hacer una revisión mes a mes de cada indicador referente a las PQRD’S específicamente se encontró lo siguiente:

INDICADOR PQRD'S ATENDIDAS

Fecha	Meta	Medición	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición	Acciones implantadas
31/dic./2019	85		85	85	85	EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2019 SE RECIBIERON 52 POR DE LAS CUALES SE ATENDIERON 17, QUEDANDO PENDIENTE 34 EN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS POR CISA PARA SER ATENDIDAS, DANDO COMO RESULTADO UN INDICADOR DEL 94%. FUERA DE TERMINOS REGISTRA ABIERTA 1 SOLICITUD LAS CUALES CORRESPONDEN A LA TIPOLOGIA DE TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	
30/nov./2019	85		85	85	85	EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2019 SE RECIBIERON 68 POR DE LAS CUALES SE ATENDIERON 27, QUEDANDO PENDIENTE 33 EN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS POR CISA PARA SER ATENDIDAS, DANDO COMO RESULTADO UN INDICADOR DEL 77%. EL INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR OBEDECE A LOS CASOS ABIERTOS FUERA DE TERMINOS DE LOS CUALES NO REGISTRA EVIDENCIA DE RESPUESTA PARCIAL FUERA DE TERMINOS QUEDARON ABIERTAS 8 SOLICITUDES LAS CUALES CORRESPONDEN A LAS TIPOLOGIAS DE: APLICACION DE PAGOS 5, PETICIONES OTRAS AREAS 2, TERMINACION DE PROCESO 1. EL INDICADOR PRESENTA INCUMPLIMIENTO POR LO TANTO SE CONTINUA CON EL PLAN DE ACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL NO. 1079	
31/oct./2019	85		85	85	85	EN EL MES DE OCTUBRE DE 2019 SE RECIBIERON 87 PETICIONES DE LAS CUALES SE ATENDIERON 43, QUEDANDO PENDIENTE 40 EN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS POR CISA PARA SER ATENDIDAS, DANDO COMO RESULTADO UN INDICADOR DEL 91%. FUERA DE TERMINOS QUEDARON ABIERTAS 4 SOLICITUDES LAS CUALES CORRESPONDEN A LAS TIPOLOGIAS DE: APLICACION DE PAGOS 2, DEVOLUCIÓN DE SALDOS 1, TERMINACIÓN DE PROCESO 1.	
30/sept./2019	85		85	85	85	EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2019 SE RECIBIERON 113 PETICIONES DE LAS CUALES SE ATENDIERON 63, QUEDANDO PENDIENTE 39 EN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS POR CISA PARA SER ATENDIDAS, DANDO COMO RESULTADO UN INDICADOR DEL 85%. FUERA DE TERMINOS QUEDARON ABIERTAS 11 SOLICITUDES LAS CUALES CORRESPONDEN A LAS TIPOLOGIAS DE: APLICACION DE PAGOS 8, DEVOLUCIÓN DE SALDOS 1, REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES 1, PETICIONES OTRAS AREAS 1.	
31/ago./2019	85		85	85	85	EN EL MES DE AGOSTO DE 2019 SE RECIBIERON 71 PETICIONES DE LAS CUALES SE ATENDIERON 29, QUEDANDO PENDIENTE 41 EN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS POR CISA PARA SER ATENDIDAS, DANDO COMO RESULTADO UN INDICADOR DEL 97%. FUERA DE TERMINOS Y ABIERTAS REGISTRA 1 SOLICITUD LA CUAL CORRESPONDE A LA TIPOLOGIA DE PETICIONES OTRAS AREAS A CARGO DEL ÁREA DE INMUEBLES DE LA SUCURSAL BOGOTÁ.	
31/jul./2019	85		47	85	85	EN EL MES DE JULIO DE 2019 SE RECIBIERON 92 PETICIONES DE LAS CUALES SE ATENDIERON 25, QUEDANDO PENDIENTE 39 DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTIPULADOS POR CISA PARA SER ATENDIDAS, DANDO COMO RESULTADO UN INDICADOR DEL 47%. FUERA DE TERMINOS QUEDARON ABIERTAS 28 SOLICITUDES LAS CUALES CORRESPONDEN A LAS TIPOLOGIAS DE: APLICACION DE PAGOS 2, DEVOLUCIÓN DE SALDOS 3, PETICIONES OTRAS AREAS 3, PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA 2, TERMINACIONES DE PROCESO 7, TRASLADO OTRAS ENTIDADES 9, NORMALIZACIÓN DE CARTERA 1, QUEJA FUNCIONARIO 1 SE GENERÓ INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR, POR LO CUAL SE CONTINUARÁ CON EL PLAN DE ACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD #1079	

Imagen 4 – Tomada de Isolucion

Se observó de la medición en isolucion que en el mes de julio de 2019 se recibieron 92 peticiones de las cuales se atendieron 25, quedando pendiente 39 dentro del término máximo establecido por la Circular Normativa, dando como resultado un indicador del 47%; fuera de términos quedaron abiertas 28 solicitudes, generando un incumplimiento del indicador para este mes.

Por su parte en el mes de noviembre de 2019 se recibieron 68 PQRD'S de las cuales se atendieron 27 quedando pendiente 33 en los tiempos estipulados por CISA dando como resultado un indicador del 77%, que genero incumplimiento del indicador en este mes.

En los meses de agosto, septiembre, octubre y diciembre se cumplió el indicador.

INDICADOR PQRD'S ATENDIDAS DENTRO DE TERMINOS

Fecha	Meta	Medición	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición	Acciones implantadas
31/dic./2019	85		85	85	85	EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2019 SE RECIBIERON 52 POR, FUERON ATENDIDAS 17 TODAS EN TERMINOS, DANDO COMO RESULTADO UN INDICADOR DEL 100%.	
30/nov./2019	85		85	85	85	EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2019 SE RECIBIERON 68 POR, FUERON ATENDIDAS 27 TODAS EN TERMINOS, DANDO COMO RESULTADO UN INDICADOR DEL 100%.	
31/oct./2019	85		85	85	85	EN EL MES DE OCTUBRE DE 2019 SE RECIBIERON 87 PETICIONES, FUERON ATENDIDAS 43 TODAS EN TERMINOS, DANDO COMO RESULTADO UN INDICADOR DEL 100%.	
30/sept./2019	85		85	85	85	EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2019 SE RECIBIERON 113 PETICIONES, FUERON ATENDIDAS 63 DE LAS CUALES SE CERRARON EN TERMINOS 58, DANDO COMO RESULTADO UN INDICADOR DEL 92%. FUERON CERRADAS FUERA DE TERMINOS 5 SOLICITUDES CORRESPONDIENTES A LAS TIPOLOGIAS: APLICACION DE PAGOS 2, DEVOLUCIÓN DE SALDOS 2 Y REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES 1.	
31/ago./2019	85		85	85	85	EN EL MES DE AGOSTO DE 2019 SE RECIBIERON 71 PETICIONES, FUERON ATENDIDAS 29 DE LAS CUALES SE CERRARON EN TERMINOS 21, DANDO COMO RESULTADO UN INDICADOR DEL 72%. FUERON CERRADAS FUERA DE TERMINOS 8 SOLICITUDES CORRESPONDIENTES A LAS TIPOLOGIAS: TRASLADO A OTRAS ENTIDADES 8. EL INDICADOR PRESENTA INCUMPLIMIENTO POR LO TANTO SE CONTINUA CON EL PLAN DE ACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL NO. 1079	
31/jul./2019	85		85	85	85	EN EL MES DE JULIO DE 2019 SE RECIBIERON 92 PETICIONES, FUERON ATENDIDAS 25 DE LAS CUALES SE CERRARON EN TERMINOS 14, DANDO COMO RESULTADO UN INDICADOR DEL 56%. FUERON CERRADAS FUERA DE TERMINOS 11 SOLICITUDES CORRESPONDIENTES A LAS TIPOLOGIAS: TRASLADO A OTRAS ENTIDADES 7, PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA 1, PETICIONES ENTRE AUTORIDADES 1 Y TERMINACIÓN DE PROCESOS 2. SE GENERÓ INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR, POR LO CUAL SE CONTINUARÁ CON EL PLAN DE ACCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD #1079	

Imagen 4 – Tomada de Isolucion

Se observó de la medición en isolucion que en el mes de julio de 2019 se recibieron 92 peticiones siendo atendidas 25 de las cuales se cerró dentro del término de respuesta 14, quedando como resultado un indicador del 56%, por lo cual se continuo con el plan de acción de la no conformidad # 1079 en este mes, por su incumplimiento.

Por su parte en el mes de agosto de 2019 se recibieron 71 peticiones, de las cuales 29 fueron atendidas, 21 de estas dentro de los términos previsto en la Circular, dando como resultado un indicador del 56%; esto genero un incumplimiento del indicador, por lo cual se continuo con el plan de acción de la no conformidad # 1079 en este mes, por su incumplimiento.

En los meses de septiembre a diciembre se cumplió el indicador.

5. HALLAZGOS.

5.1 Evaluadas las PQRD'S correspondientes al segundo semestre de 2019, se evidenció el incumplimiento de los términos establecidos en el numeral 5.3 de la Circular Normativa 005, toda vez que las respuestas se están generando por fuera del término máximo de respuesta establecido para cada tipología, tal como se detalla en el 4.3.1 del presente informe.

6. OBSERVACIONES.

6.1 Se observó que la radicación de las PQRD'S en el flujo del proceso de Servicio Integral al Ciudadano en ocasiones se esta tardando mas de un día hábil siguiente a la fecha de recibido de la solicitud a CISA, situación que contribuye al no cumplimiento de los términos de respuesta, pues el tiempo comienza a contar para el usuario desde la fecha en la que este radica la solicitud en la entidad, esto de conformidad con el numeral 5.1.1 de la CN 005.

6.2 Se observó que las peticiones en estado "solicitud rechazada" no tienen en el aplicativo Zeus ni la petición hecha por el usuario ni la justificación del rechazo que permita evaluar la efectiva validez de la decisión de rechazo de la petición.

6.3 Se observó que los radicados definidos en el aplicativo Zeus en estado "cerrado" tal como se describe en el numeral 4.3.2 del presente informe, no contenían evidencia de la solicitud realizada, ni de la respuesta tramitada al usuario.

7. RECOMENDACIONES

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

7.1 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 institucional.

- 7.2 Se recomienda generar un plan de contingencia encabezado por la jefe de SIU que permita iniciar la vigencia 2020 con cero trámites en estado “ABIERTO” en el aplicativo Zeus.
- 7.3 Se recomienda manejar una base de datos especial, con las peticiones clasificadas en las tipologías “*Peticiones a otras áreas*” y las peticiones con respuesta parcial que permita llevar un control mas estricto y generar alertas antes del vencimiento de los términos máximos previsto en la CN 005.
- 7.4 Con el reporte actualizado obtenido del numeral anterior, enviar notificaciones al correo del responsable de la respuesta de la PQRD'S, recordando las consecuencias disciplinarias que acarrea el no cumplimiento de los términos legales sin justa causa.
- 7.5 Se recomienda realizar una capacitación entre el proceso SIU y la Coordinadora de Control Interno Disciplinario, en todo lo relacionado con la atención al cliente en temas de código de integridad, servicio y atención al usuario, tal como lo describe el componente número 4 de la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano.
- 7.6 Se recomienda adelantar las investigaciones disciplinarias a los servidores públicos que reiterativamente están incumpliendo con los términos de respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, tal como lo establece el procedimiento interno disciplinario de CISA y la Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único.
- 7.7 Suscribir Plan de Mejoramiento que incluya los temas que ameritan adoptar acciones correctivas, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del informe definitivo de acuerdo con el Anexo “Plan de Mejoramiento por Procesos.”

8. ANEXOS

N/A

<p>Aprobado por:</p> <p>ELKIN ORLANDO ANGEL MUÑOZ Auditor Interno</p>	<p>Elaborado por:</p> <p>LORENA PICÓN PAEZ Abogada Auditora</p> <p>Apoyo en la Auditoría:</p> <p>ZULMA JANNETH CRISTANCHO JAIMES Auditora</p>	<p>Fecha aprobación</p> <p>31/01/2020</p>
--	---	---