

INFORME DE AUDITORÍA

NOMBRE DEL PROCESO, ÁREA O TEMA A AUDITAR: Auditoría Interna de Gestión al Proceso de Servicio Integral al Ciudadano.

INFORME PRELIMINAR: 23/07/2020 **INFORME DEFINITIVO:** 29/07/2020

1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones; los Decretos 019, y 2641 de 2012, el Decreto 943 de 2014, los Decretos 648 y 1499 de 2017, el Decreto 338 de 2019 *“Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción”* y las Circulares Normativas establecidas por la Entidad, el Estatuto de Auditoría Interna y la Guía de Auditoría para Entidades Públicas emitida por el DAFP en su versión No 3, tiene como función realizar la evaluación independiente y objetiva al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del Control Interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la Entidad, produciendo recomendaciones para asesorar al Representante Legal en busca del mejoramiento continuo y permanente del Sistema de Control Interno.

En cumplimiento al Plan Anual de Auditorías aprobado en el mes de enero de 2020, por el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría, la Oficina de Control Interno realizó Auditoría Interna de Gestión al Proceso de Servicio Integral al Ciudadano de Central de Inversiones S.A, de conformidad al Plan de Auditoría dado a conocer con anterioridad al líder del proceso como responsable, cuyo propósito principal de la auditoría de gestión, fue verificar la existencia y efectividad de los controles, la correcta administración de los riesgos y efectuar las recomendaciones necesarias en pro del mejoramiento continuo del Proceso, lo cual redundará en el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar la existencia y efectividad de los controles, el cumplimiento de las políticas internas y normatividad legal vigente aplicable para la recepción, gestión y respuesta de los tramites, solicitudes de cancelación de gravámenes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formulados por los ciudadanos y/o clientes de Central de Inversiones S.A, así mismo la administración de los riesgos y la gestión de indicadores del proceso.

3. ALCANCE

La Oficina de Control Interno realizó Auditoría Interna de Gestión al Proceso de Servicio Integral al Ciudadano, evaluando la aplicabilidad de las políticas y procedimientos establecidos en los manuales y las circulares internas, así como la normatividad legal vigente aplicable al proceso, para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2018 al 30 de junio de 2020.

Esta auditoría se llevó acabo en cumplimiento a las normas y técnicas de auditoría generalmente aceptadas, con fundamento en normas internacionales de auditoría basadas en riesgos, la guía de auditoria para entidades públicas versión 3, Estatuto de Auditoria Interna, séptima dimensión y tercera línea de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Circular Normativa N° 017 - Versión 12 del 15 de mayo de 2020; el proceso de auditoría se realizó del 16 de junio al 24 de julio de 2020.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

4.1 EVALUACIÓN DE AUDITORÍAS ANTERIORES

4.1.1 Planes de Mejoramiento Suscritos con Auditoría Interna: Realizada la verificación al Plan de Mejoramiento suscrito para el Informe de PQRDS del Segundo Semestre del 2020, se evidenció que se suscribieron cuatro (4) acciones, de las cuales la Jefe de Servicio Integral al Usuario (E) solicitó ampliación de plazo para el cumplimiento de dos (2) acciones, hasta el 15 de julio de 2020, encontrándose dentro de los términos para su efectivo cumplimiento.

Las otras dos (2) acciones de mejora del plan y que atendían el hallazgo relacionado con las respuestas extemporáneas a las solicitudes, fueron ejecutadas en los tiempos propuestos; no obstante no han sido efectivas, por cuanto se sigue presentando incumplimientos en las respuestas.

4.1.2 Auditorías internas de Calidad: Se realizó la verificación de las acciones en el aplicativo ISOLUCIÓN, observando que el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano tiene dieciséis (16) acciones correctivas de las cuales diez (10) se encuentran abiertas, y de estas diez (10), ocho (8) con plan de tratamiento y dos (2) identificadas como No Conformidades Reales N° 1141 y 1135 no tienen descrito plan de tratamiento.

Las seis (6) restantes se encuentran vencidas, de las cuales cuatro (4) no presentan avance en su plan de tratamiento, la No conformidad Real N° 1099 reportó un avance del 60%, y la No conformidad Real N° 1138 no tiene descrito plan de tratamiento.

4.1.3 Plan de Mejoramiento CGR: El Proceso de Servicio Integral a Ciudadano no tiene acciones registradas en el Plan de Mejoramiento suscrito con la CGR.

4.2 EVALUACIÓN DE RIESGOS

El mapa de riesgos vigente al 30 de junio de 2020 contiene seis (6) riesgos asociados al Proceso de Servicio Integral al Usuario, (1) uno operativo y (5) cinco de corrupción, tal como se detalla a continuación:

CLASE	NOMBRE
Riesgo de Corrupción	RC-SIU-01 Entregar paz y salvos sin el cumplimiento de los requisitos internos para su expedición en beneficio propio o de terceros
	RC-SIU-02 Eliminar los reportes de terceros en las bases de datos de Centrales de Riesgo, para beneficio propio o de terceros
	RC-SIU-03 Agilizar trámites ante la entidad para beneficio propio o de terceros
	RC-SIU-04 Contestar solicitudes de manera errónea o extemporánea para beneficio propio o de un tercero
	RC-SIU-05 Recibir y/o pagar bienes o servicios sin el cumplimiento de los requisitos establecidos contractualmente para beneficio propio o de terceros
Riesgo Operativo	RO-SIU-01 Respuesta extemporánea o incompleta a las PQRS y trámites

Una vez analizados los riesgos y controles se evidenció que el riesgo operativo denominado “RO-SIU-01 Respuesta extemporánea o incompleta a las PQRs y trámites” presentó dos (2) materializaciones en la vigencia 2019, para la cual el Proceso estableció un plan de tratamiento para cada reporte así:

?	E	Nombre	Fecha Inicial planificada	Fecha final planificada
	<input checked="" type="checkbox"/>	Actualizar Circular 005 en la cual se excluya de la tipología de PQRs las relacionadas con cobro coa	01/abr/2019 00:00:00	30/jun/2019 23:59:00
	<input checked="" type="checkbox"/>	Definir un porcentaje de tolerancia para al incumplimiento de tiempos de respuesta a las PQR y Trámi	01/sep/2019 00:00:00	30/sep/2019 23:59:00

Fuente: Aplicativo ASE – 6 de julio de 2020

Evaluadas las acciones establecidas como tratamiento del riesgo se observó que la acción diseñada para el reporte realizado en el mes de abril de 2019 fue ejecutada oportunamente; no obstante, se evidenció que no fue eficaz generando nuevamente en la misma vigencia una segunda materialización del riesgo.

De conformidad a lo anterior, teniendo en cuenta el Hallazgo 5.3 del Informe de PQRD’S del I Semestre de 2019 PQRD’S, en el que Auditoría Interna recomienda realizar 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 determinar el nivel de tolerancia para la materialización del riesgo, estableciéndose lo siguiente: “Se entenderá materializado el riesgo, cuando en 2 meses de cada cuatrimestre, no se cumpla con las metas asociadas al indicador del SIG”, como resultado de esta acción, se creó en diciembre del 2019 el indicador “Gestión de PQR no atendidas en el periodo”.

De otra parte, verificada la base de PQRs radicadas durante el primer semestre de 2020 en el aplicativo Zeus, se evidenció que el 15,4% de las respuestas fueron extemporáneas en la Entidad (77 de 500), lo que corrobora que las acciones de control establecidas para el tratamiento del riesgo, no son efectivas, y por el contrario al tener una tolerancia tan alta no exige un reporte por materialización del riesgo, lo que a su vez limita el objetivo de la administración del riesgo, que es identificar las desviaciones de los procesos y así controlar el impacto generado que pueda afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

4.3 EVALUACIÓN DE INDICADORES

El proceso de Servicio Integral al Ciudadano tiene registrados en el Sistema Integrado de Gestión – SIG los siguientes indicadores:

Indicador	Meta	Valor real	Valor Estimado	Fecha medición	% Cumplimiento	Gráfica
Gestión de PQR no atendidas en el periodo	85	89	85	31/may./2020	104.71 %	
Gestión de trámites no atendidos en el periodo	85	96	85	31/may./2020	112.94 %	
PQR atendidas	85	100	85	31/may./2020	117.65 %	
PQR atendidas dentro de terminos	95	100	95	31/may./2020	105.26 %	
Quejas y Reclamos	1,5	0,17	1,5	31/may./2020	188.67 %	
Satisfacción del Cliente	90	96	90	30/abr./2020	106.67 %	
Trámites atendidos	85	100	85	31/may./2020	117.65 %	
Trámites atendidos dentro de terminos	85	99	85	31/may./2020	116.47 %	
Trámites de Cancelaciones de Garantías Atendidos	95	18	95	30/abr./2020	18.95 %	
Trámites de Cancelaciones de Garantías Atendidos dentro de Términos	95	100	95	30/abr./2020	105.26 %	

Fuente: Aplicativo ISOLUCIÓN – 9 de julio de 2020

En el análisis de los Indicadores del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano se observó lo siguiente:

4.3.1 Gestión de PQR no atendidas en el periodo

- El indicador tiene periodicidad mensual y el último reporte es del mes de mayo de 2020.
- El funcionario responsable de reportar la medición del indicador en el aplicativo ISOLUCIÓN fue desvinculado de la entidad y continúa registrado como responsable de dicho reporte.
- Se observó que la ficha técnica del indicador “Gestión de PQR no atendidas en el periodo”, no tiene definido el “objetivo del indicador”.
- Durante los meses de enero a marzo de 2020 el indicador reporto un incumplimiento por debajo de la meta establecida que es del 85% así: ene: 45%, feb:40%, mar:39%), lo que generó la No conformidad Real N° 1141, que a la fecha no cuenta con plan de tratamiento.

4.3.2 Gestión de trámites no atendidos en el periodo

- El indicador tiene periodicidad mensual y el último reporte es del mes de mayo de 2020.

- b. El funcionario responsable de reportar la medición del indicador en el aplicativo ISOLUCIÓN fue desvinculado de la entidad y continúa registrado como responsable de dicho reporte.
- c. Se observó que la ficha técnica del indicador “*Gestión de Trámites no atendidos en el periodo*”, no tiene definido el “*objetivo del indicador*”.

4.3.3 PQRS atendidas

- a. El indicador tiene periodicidad mensual y el último reporte es del mes de mayo de 2020.
- b. El funcionario responsable de reportar la medición del indicador en el aplicativo ISOLUCIÓN fue desvinculado de la entidad y continúa registrado como responsable de dicho reporte.
- c. Se observó que el objetivo del indicador es “*Determinar y conocer qué porcentaje de las solicitudes realizadas por los clientes **fueron atendidas acorde a lo requerido**”*; no obstante la formula planteada para hacer la medición es: $(\text{PQR Cerradas en el periodo} / \text{Total de PQR recibidas} - \text{PQR pendientes dentro de termino}) * 10$), formula que no está evaluando la eficacia de las respuestas; desviándose del objetivo del indicador.

4.3.4 PQRS atendidas dentro de términos

- a. El indicador tiene periodicidad mensual y el último reporte es del mes de mayo de 2020.
- b. Evaluando la información base para la medición del indicador se evidenció que el número de pqrs recibidas mes a mes reportada por el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano al SIG en el periodo enero a mayo de 2020, no coincide con la información que arroja la base de datos de radicados del Zeus generada el 2 de julio de 2020 excluyendo de la base las solicitudes rechazadas conforme a lo indicado por el líder del proceso SIU, lo que genera inconsistencias en la medición, tal como se detalla a continuación:

MES	# PQRS RADICADAS	REPORTADAS EN SIG
ENERO	83	83
FEBRERO	106	106
MARZO	79	80
ABRIL	52	53
MAYO	74	74

Fuente: Base PQRDS Zeus y Ficha reporte SIG

En mesa de trabajo la líder del proceso de servicio integral al ciudadano indica a la Auditoría que en el conteo del total de peticiones radicadas por mes reportadas al SIG, se excluyen los flujos “solicitud rechazada” y “peticiones, quejas o reclamos”, coincidiendo así los reportes de los meses de enero, febrero y mayo; no obstante sigue existiendo inconsistencia en los reportes de los meses de marzo y abril del año 2020.

4.3.5 Quejas y reclamos

- a. El funcionario responsable de reportar la medición del indicador en el aplicativo ISOLUCIÓN fue desvinculado de la entidad y continúa registrado como responsable de dicho reporte.

4.3.6 Satisfacción al cliente

- a. El indicador tiene periodicidad bimensual y el último reporte es del mes de abril de 2020.
- b. El funcionario responsable de reportar la medición del indicador en el aplicativo ISOLUCIÓN fue desvinculado de la entidad y continúa registrado como responsable de dicho reporte.

4.3.7 Trámites atendidos

- a. El indicador tiene periodicidad mensual y el último reporte es del mes de mayo de 2020.
- b. El funcionario responsable de reportar la medición del indicador en el aplicativo ISOLUCIÓN fue desvinculado de la entidad y continúa registrado como responsable de dicho reporte.
- c. Se observó que el objetivo del indicador es “Determinar y conocer qué porcentaje de los trámites solicitados por los clientes **fueron atendidos acorde a lo requerido**”; no obstante la formula planteada para hacer la medición es: (Tramites

Cerrados en el periodo / Total de Trámites recibidos - Trámites pendientes dentro de término) *100), fórmula que no está evaluando la eficacia de las respuestas; desviándose del objetivo del indicador.

4.3.8 Trámites atendidos dentro de términos

- a. El indicador tiene periodicidad mensual y el último reporte es del mes de mayo de 2020.
- b. El funcionario responsable de reportar la medición del indicador en el aplicativo ISOLUCIÓN fue desvinculado de la entidad y continúa registrado como responsable de dicho reporte.

4.3.9 Trámites de cancelación de garantías atendidos

- a. El indicador tiene periodicidad bimensual y el último reporte es del mes de abril de 2020.
- b. El funcionario responsable de reportar la medición del indicador en el aplicativo ISOLUCIÓN fue desvinculado de la entidad y continúa registrado como responsable de dicho reporte.
- c. Este indicador reporta incumplimiento en la medición de marzo-abril de 2020, con un porcentaje del 18,95% de una meta del 95%, registrando como observación de la medición: *“la disminución en la atención se debe al inicio del Estado de Emergencia Nacional- COVID 19, que originó el trabajo en casa para todos los funcionarios de la entidad y el cierre de las notarías a nivel nacional”*, sin generar acción correctiva en el aplicativo.
- d. Se evidenció, que las cifras reportadas al SIG en el periodo de marzo- abril de 2020, presentan inconsistencia en el detalle respecto a la sumatoria del total radicados, así: *“se reporta que se recibieron un total de 100 trámites de cancelación de garantías en el reporte bimensual, de las cuales el proceso reporta la atención de 8 y pendientes por trámites 56 dentro de los tiempos estipulados para ser atendidas”*, sin especificar qué situación presenta los 36 trámites restantes, del total reportado en el bimestre.

Fecha	Meta	Medición	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición
30/abr./2020	95	18	95	95	95	PARA EL PERIODO DE MARZO-ABRIL DE 2020 SE RECIBIERON 100, CANCELACIONES DE GARANTIAS DE LAS CUALES SE ATENDIERON 8, QUEDANDO PENDIENTE 56 DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTIPULADOS POR CISA PARA SER ATENDIDAS, DANDO COMO RESULTADO UN INDICADOR DEL 18%. LA DISMINUCIÓN EN LA ATENCIÓN SE DEBE AL INICIO DEL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL - COVID 19, QUE ORIGINO EL TRABAJO EN CASA PARA TODOS LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD Y EL CIERRE DE LAS NOTARIAS A NIVEL NACIONAL MES DE ABRIL SOLAMENTE ATENDIAN 1 VEZ AL MES, LOS TRAMITES QUEDARON REPRESADOS EN EL AREA DE CORRESPONDENCIA PARA ENTREGAR MINUTAS FIRMADAS Y BORRADORES DE MINUTA PARA RADICAR EN NOTARIAS, PENDIENTES FIRMAS DE ESCRITURAS DE CANCELACIÓN DE HIPOTECAS, TRAMITES QUE LLEGARON SE GESTIONARON PERO QUEDARON PENDIENTES DE IMPRIMIR SOPORTES Y ENVIAR A NOTARIAS PARA RADICACIÓN. NO HABIA POSIBILIDAD DE TRASLADO DE PERSONAS A OTRAS CIUDADES PARA FIRMAS DE ESCRITURAS.
29/feb./2020	95		95	95	95	PARA EL PERIODO DE ENERO- FEBRERO DE 2020 SE RECIBIERON 219, CANCELACIONES DE GARANTIAS DE LAS CUALES SE ATENDIERON 63, QUEDANDO PENDIENTE 154 DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTIPULADOS POR CISA PARA SER ATENDIDAS, DANDO COMO RESULTADO UN INDICADOR DEL 97%.

Fuente: Aplicativo ISOLUCIÓN – 9 de julio de 2020

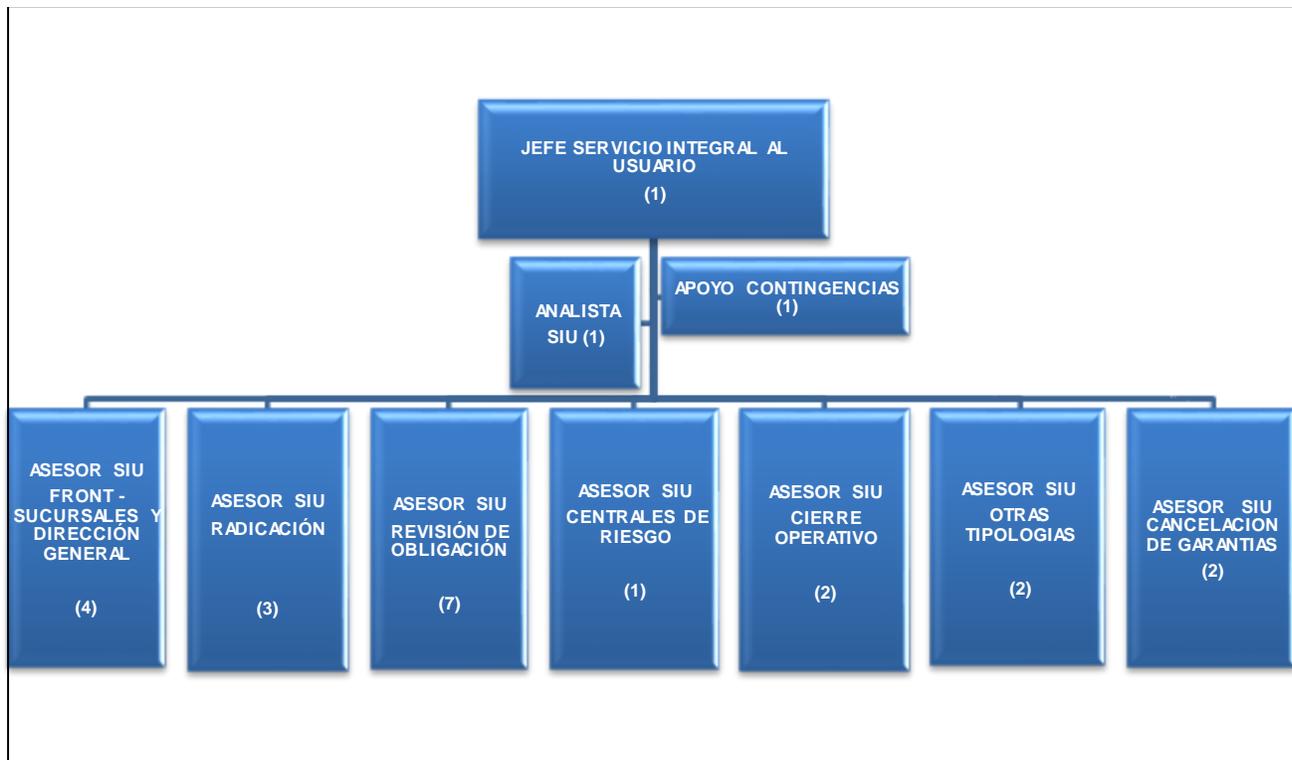
4.3.10 Trámites de cancelación de garantías atendidos dentro de términos

- a. El indicador tiene periodicidad bimensual y el último reporte es del mes de abril de 2020.
- b. El funcionario responsable de reportar la medición del indicador en el aplicativo ISOLUCIÓN fue desvinculado de la entidad y continúa registrado como responsable de dicho reporte.

4.4 ESTRUCTURA DEL PROCESO

El Proceso de Servicio Integral al Ciudadano de acuerdo con lo informado por la Gerencia de Recursos al 19 de junio de 2020 tiene asignado 24 funcionarios bajo la siguiente estructura y modalidad contractual:

- a. Contrato Indefinido – 1
- b. Contrato Obra o Labor CISA – 22
- c. Por Temporal (Obra o Labor)-1



Fuente: suministrado por el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano- julio de 2020

Evaluada cada una de las funciones asignadas a los servidores públicos vinculados al Proceso de Servicio Integral al Ciudadano de CISA, se observaron seis (6) perfiles y manuales de responsabilidades (indefinido y obra o labor), que se detallan a continuación:

CARGO	NOMBRE	CONTRATO	FECHA DE INGRESO
Jefe SIU	Vacante	Indefinido	N/A
Analista SIU	Mariluz Casallas Reyes	Indefinido	02/05/2017
Asesor SIU	Jessica Andrea Avendaño	Obra o Labor	03/09/2019
	Yuri Tatiana Cardozo	Obra o Labor	01/03/2019
	Luisa Fernanda Delgadillo	Obra o Labor	04/03/2019
	Magda Carolina Delgado	Obra o Labor	01/03/2019
	Walter Arley Guchuvo	Obra o Labor	01/03/2019
	Miguel Angel Pablos	Obra o Labor	23/07/2019
	Diana Maricela Pinzón	Obra o Labor	01/03/2019
	Lady Johanna Rodriguez	Obra o Labor	01/03/2019
	Jeni Paola Rojas	Obra o Labor	01/03/2019
	Sonia Milena Santiago	Obra o Labor	17/09/2019
	Cristhian Camilo Valderrama	Obra o Labor	17/09/2019

Asesor SIU Coactivo	Katherine Jissel Lopez	Obra o Labor	15/02/2019
Asesor SIU FRONT	Danna Michel Sandoval-DG	Obra o Labor	01/02/2020
	Yuly Agudelo-Medellín	Obra o Labor	01/03/2019
	Gladys Bermúdez-Bquilla	Obra o Labor	01/03/2019
	Luz Cuesta-Cali	Obra o Labor	15/05/2019
Asesor SIU Levantamiento de Gravámenes	Laura Ximena Niño	Obra o Labor	01/03/2019
	Erika Alejandra Flórez	Obra o Labor	01/03/2019
Gestor Documental	Jennifer Andrea Moreno	Obra o Labor	01/11/2019
	Andres Felipe García	Obra o Labor	03/09/2018
	Steven Barreto Vargas	Obra o Labor	01/03/2019
	Paula Andrea Arias	Obra o Labor	01/02/2020
	Lili Margarita Villalba	Temporal	19/02/2020

El equipo auditor realizó una evaluación comparativa de las actividades reportadas por el proceso de servicio integral al ciudadano de los servidores públicos asociados a su proceso versus el perfil reportado por Gestión Humana para cada uno de los cargos evidenciando lo siguiente:

CARGO	RESPONSABILIDAD	OBSERVACIÓN AUDITORIA INTERNA
Gestor documental	Recopilar, clasificar, analizar y digitalizar los datos de activos de cartera (incluye documentación jurídica) que le sean asignados, garantizando la debida custodia de los documentos recibidos y su oportuna actualización en los sistemas de información.	Se observó que los servidores: Jenifer Moreno, Andres García, Steven Barreto, Paula Arias, y Lili Villalba trabajan en el grupo de "Revisión de obligaciones" del Proceso de Atención Integral al Ciudadano atendiendo peticiones relacionadas al portafolio de procesos coactivos de la entidad, funciones que no son coherentes con las establecidas en el respectivo manual de responsabilidades de "Gestor documental"; Perfil que adicionalmente conforme a información reportada por la Gerencia de Recursos tiene como Jefe Inmediato al Gerente de Normalización de Cartera.

Así mismo, se evidenció que el 91,66% (22 de 24) de los servidores del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano fueron vinculados a la entidad en el transcurso de la vigencia 2019 e inicios del año 2020; de los cuales una vez solicitada la información al Proceso y a Gestión Humana, reportaron la realización de la inducción entre los meses de junio a julio de 2019 para los funcionarios ingresados durante la vigencia 2019.

Se evidenció que la Circular Normativa 005, que establece las *Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes*, en el desarrollo de su articulado no conserva homogeneidad en la denominación del nombre del Proceso referenciándolo como “Servicio Integral Ciudadano”, “Servicio Integral al Usuario” o se utilizan las siglas SIU (Servicio Integral al Usuario), tal como se evidencia a continuación:

Las comunicaciones dirigidas a los clientes que sean responsabilidad de Servicio Integral al Ciudadano, tal como se indica en el numeral “Responsable de gestionar la información para dar respuesta a los PQRS” de la presente circular normativa, serán revisadas y firmadas por el Líder del **Proceso de Servicio Integral al Usuario** o quien haga sus veces, quien deberá cada vez que se apruebe una respuesta validar previamente

De la gestión, calidad de la respuesta y mantenimiento de los trámites o PQRS: el **proceso de Servicio Integral al Ciudadano** y todos los procesos de CISA responsables de tramitar las PQRS.

Cuando se evidencie que la respuesta no cuenta con los protocolos o que no atiende a todos los requerimientos del peticionario, se proceden a realizar las observaciones a la misma, mediante correo electrónico o en físico y se devuelve el radicado al **asesor SIU** para que se realicen los ajustes que correspondan.

Fuente: CN 005 Versión 47 Numeral 2.2- 29 de mayo de 2020

4.5 CIRCULAR NORMATIVA 005 “POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA DAR RESPUESTA A LOS TRÁMITES Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LOS CLIENTES” - VERSIÓN 47 DEL 29 DE MAYO DE 2020

4.5.1 Normatividad legal y aplicable

El numeral 4 de la Circular Normativa 005 Versión 47 del 29 de mayo de 2020, hace un listado taxativo de las normas constitucionales, Leyes, Decretos, Resoluciones, Circulares, entre otras, que regulan a nivel nacional el Servicio Integral al Usuario, y que de conformidad con la naturaleza jurídica de Central de Inversiones S.A le corresponde su cumplimiento, realizada la evaluación de cada una de las normas expuestas dentro de la Circular Normativa 005, se evidenció lo siguiente:

- a. No se encuentran ordenadas conforme a la jerarquía de las normas dentro del Sistema Jurídico Colombiano, en el cual la Constitución Política es la suprema norma y de la cual se deriva el fundamento de validez de todas las demás; igualmente estas no se encuentran identificadas correctamente por cuanto no se citan textualmente como aparece en cada precepto legal.
- b. La norma *“Concepto Superintendencia de Notariado y Registro: Cancelación de hipotecas de manera posterior a la liquidación de las entidades que las*

constituyeron” se encuentra dentro del listado de la CN 005, no obstante, no cuenta con identificación ni fecha que permita consultarla.

4.5.2 Control de Cambios Circular Normativa 005

La Circular Normativa 005 versión 47 que establece las Políticas y Procedimientos para dar respuesta a los trámites y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los clientes, ha tenido desde su creación sesenta y siete (67) cambios y/o modificaciones, siendo la versión vigente la del 29 de mayo de 2020; evaluado el control de cambios se evidenció lo siguiente:

- a. De los sesenta y siete (67) cambios y/o modificaciones que ha tenido la Circular Normativa 005, en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2018 al 30 de junio de 2020 se registraron doce (12) al **Anexo no. 09 “instructivos para gestionar los procedimientos de servicio integral al ciudadano”**; cambios que en el año 2018 tuvieron un rango de diferencia entre cada modificación de 1 a 2 meses, siendo el anexo que reporta mayor número de cambios durante el periodo referido.
- b. Se realizaron seis (6) modificaciones al **numeral 5.1.2. “Aspectos importantes para la Gestión de Trámites y respuesta de PQR”**; numeral que define los aspectos a tener en cuenta por parte de los colaboradores encargados en la Jefatura o a los colaboradores de otros procesos involucrados en la gestión oportuna de los trámites y PQRSD.
- c. De la información suministrada por el proceso en el desarrollo de esta Auditoría se conoció que en el cambio de la **Versión 47 del 29 de mayo de 2019**, se adicionó al numeral **5.4 “Actividades de seguimiento a los trámites y PQR”** de la CN005 la actividad: *“El Jefe de Servicio Integral al Ciudadano con el apoyo de la Gerencia de Comunicaciones, realizará cada cuatro (4) meses una campaña direccionada a todos los funcionarios de la Entidad y relacionada con la importancia de gestionar oportunamente los PQR’S y Tramites”*. no obstante al evidenciar la información en el respectivo control de cambio, se observó que no indica cual ha sido el cambio, modificación o adición.

47	Mayo 29 de 2020	Actualización documento	Se modificaron los numerales 2.2. “Responsable”, 5.1.2. “Aspectos importantes para la gestión de trámites y respuestas de PQR” y 5.4. “Actividades de seguimiento a los trámites y PQR”.
----	-----------------	-------------------------	--

Fuente: CN 017 Versión 47 Numeral 7- 9 de julio de 2020

- d. Se observó que en el numeral 7 control de cambios, no se indica cual ha sido el cambio, modificación o adición específica realizada; por ejemplo el Anexo No. 09 “*instructivos para gestionar los procedimientos de servicio integral al ciudadano*” de la CN005, contiene la gestión de procedimientos de todas las tipologías de peticiones y trámites de Servicio Integral al Ciudadano, anexo que es amplio y extenso en su contexto, razón por la que sería pertinente la indicación del aparte del proceso sujeto a cambio, modificación o adición en el mismo.

4.6 APLICABILIDAD DE LA ESTRATEGÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (ARTÍCULO 73 LEY 1474 DE 2011)

Central de Inversiones S. A, en razón a su naturaleza jurídica de entidad pública vinculada al Ministerio de Hacienda, debe cumplir en materia de Servicio Integral al Ciudadano con los parámetros básicos establecidos en la Estrategia de Atención al Ciudadano versión 2, que se deben desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013). evaluada su efectividad se observó lo siguiente:

4.6.1 Fortalecimiento de los Canales de Atención

La Estrategia establece que con el fin de facilitar el control y trazabilidad de las peticiones y trámites a radicarse en la entidad, se debe asegurar su registro, a través de un número de radicado, independientemente del canal de comunicación por el cual se presente su solicitud.

4.6.1.1 Información página web de CISA

1. Disponer de un enlace de fácil acceso en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).

a. Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias

Se encuentra ubicado en la página principal del sitio web de la entidad en la pestaña “**Atención al Ciudadano**”, como se describe a continuación: <https://www.cisa.gov.co/PORTALCISA/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/>



Fuente: Sitio Web de CISA- 9 de julio de 2020

Realizada la verificación de cada uno de estos enlaces se observó que el **Registro y Seguimiento de PQRs** y **Solicitud de Acceso a la Información** direccionan al registro del formulario VUR que crea un usuario necesario para radicar la solicitud, una vez creado el usuario se direcciona al siguiente formulario de solicitud:

PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

ASUNTO
Máximo 100 caracteres

*OBSERVACIONES
Máximo 4000 caracteres

*TIPOLOGIA PQR

*MEDIO POR EL CUAL DESEA RECIBIR LA RESPUESTA

*CORREO

*DIRECCIÓN

*CIUDAD

*CELULAR

[Leer](#)

Fuente: Sitio Web de CISA- 9 de julio de 2020

Registro Público de Derechos de Petición: Se publica el informe y se actualiza mensualmente. no obstante, analizada la información contenida en el citado informe, se observó que no se está incluyendo en el registro la información del término para resolver cada una de las solicitudes radicadas, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

DERECHOS DE PETICION 2020

RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	NIT	CLIENTE	DÉPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE CONTACTO
518657	03/01/2020	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	34549251	PATRICIA ARTUNDUAGA GUERRERO	SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO	09/01/2020	CORREO CERTIFICADO (VENTANILLA)
518736	03/01/2020	PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	1065593934	SERGIO MIGUEL MURILLO CLAVUJO	SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO	03/02/2020	CORREO ELECTRONICO

Fuente: Sitio Web de CISA- 9 de julio de 2020

Así mismo, en los informes publicados no se especifica la fecha de actualización de los documentos.

Informes PQRS: En cumplimiento de Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la entidad debe publicar un informe con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción (PQRSD) recibidas y atendidas durante el trimestre, que permita determinar la oportunidad de las respuestas y formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Revisado y analizado el Informe publicado correspondiente al primer trimestre del 2020, se evidencia que no se ha atendido la observación realizada por el equipo auditor en el Informe del II Semestre de 2019, de incluir un análisis de las sugerencias presentadas por los usuarios en la encuesta de satisfacción y las acciones implementadas por la entidad.

Informes de Solicitud de Acceso a la Información Pública: Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, CISA tiene el deber mensual de publicar las solicitudes de Acceso a la Información Pública; evaluada la información publicada en la página web, se observó que la entidad no ha recibido solicitudes bajo esta modalidad con corte a junio de 2020.

b. Trámites y servicios

De conformidad con el numeral 5.7 de la CN 005 versión 47 Central de Inversiones S.A presta los siguientes trámites a los ciudadanos:

- a. Cancelación de Gravámenes (Liberación de Garantías)
- b. Paz y salvo por cancelación de la obligación
- c. Actualización de la Información financiera de deudores (Centrales de Riesgo)
- d. Certificación sobre el estado de una obligación
- e. Revisión de Crédito
- f. Documentos de una obligación

Evaluado el link de trámites y servicios de CISA, se observó que cuenta con enlaces directos de los cuales los ítems “*Rete Fuente-Rete ICA*” y “*Pago en línea*” corresponden a la categoría de Servicios.



Fuente: Sitio Web de CISA- 9 de julio de 2020

Se evaluó la información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, evidenciándose que CISA tiene inscritos al 9 de julio de 2020 seis (6) trámites documentados en la Circular Normativa Interna 005. En el periodo evaluado, no se han realizado racionalizaciones a los trámites inscritos en el SUIT.

2. Adoptar formatos y modelos estandarizados que agilicen la gestión.

Verificada la información de la página web de CISA, se evidenció que en “*Registro y Seguimiento de PQRS*” la entidad tiene dispuestos los siguientes instructivos:

Instructivos:

- [Instructivo para realizar la expedición de paz y salvos en línea](#)
- [Instructivo para realizar una Petición, Queja o Reclamo en línea.](#)

Fuente: Sitio Web de CISA- 9 de julio de 2020

- Se evidenció que las imágenes “capturas de pantalla” utilizados para el paso a paso de estos instructivos, están desactualizados con la versión anterior de la página web, lo que visiblemente podría generar confusión a los usuarios desviando la

funcionalidad de estos instructivos que deben facilitar el acceso de los usuarios al sitio web.

- Se evidenció que el instructivo para realizar una petición, queja o reclamo en línea, esta desactualizado con una plantilla de identidad corporativa antigua.
- Se evidenció que la entidad no da a conocer a los usuarios los términos máximos para atender los Trámites y PQRDS, con el fin que los usuarios conozcan de forma completa las diferentes modalidades, términos y condiciones que se podrían generar al presentar solicitudes y/o trámites a Central de Inversiones S.A, de conformidad del literal A del cuarto componente de las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Solicitud de Trámite

Este mecanismo le permite enviar una solicitud de trámite, usted recibirá respuesta a vuelta de correo electrónico o telefónicamente en los días hábiles de respuesta de acuerdo con la solicitud. Si tiene información relevante, deben aportarla en original, enviándola a NUESTRAS SEDES o escaneada al correo electrónico: serviciointegral@cisa.gov.co.

Fuente: Sitio Web de CISA- 9 de julio de 2020

En mesa de trabajo se identificó que los términos máximos para atender los trámites se encuentran publicados en la pestaña “transparencia” y “trámites y servicios” en el sitio web de CISA, en espacio distinto al link dispuesto en la página principal con acceso directo para “trámites”, dificultando el fácil acceso de la información a los usuarios. La líder del proceso de servicio integral al usuario manifiesta que se reunirá con el área de tecnologías, con el fin de poner a disposición la información en los accesos directos de los trámites en la página web.

- Se evidenció que la entidad no tiene publicado un instructivo, glosario o diccionario de definiciones dispuesto a los usuarios, que permita identificar bajo que tipología de requerimiento radica su solicitud de petición, o si esta debe ser presentada como un trámite, por cuanto se presentan analogías en las tipologías del menú de radicación como las citadas a continuación:

Trámite revisión de crédito **VS** Petición de Histórico de Pagos

Trámite Centrales de riesgo **VS** Petición Consultas y/o Reclamos
sobre Habeas Data

En mesa de trabajo la líder del proceso de servicio integral al usuario expuso a la Auditoría que en la página web de CISA en el enlace “Registro y Seguimiento de PQR” hay un glosario con las definiciones de “PETICIÓN”, “QUEJA”, “RECLAMO”, “SUGERENCIA” y “DENUNCIA” y que a través del formulario de “radicar nueva PQR”

se reciben también las solicitudes de los trámites. No obstante la Auditoría aclara al proceso que la observación va destinada a definirle a los usuarios cada tipología establecida en el numeral 5.3 Términos de Respuesta para Trámites, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la Circular Normativa 005, que son las tipologías establecidas por la entidad, recomendando implementarlo como buena práctica con el fin de facilitar el acceso a los usuarios.

3. Divulgar a través de los medios disponibles cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano.

Se evidenció que CISA tiene en la página principal de su sitio web la información completa de los canales de atención con los que cuenta los usuarios para la radicación de sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.



Fuente: Sitio Web de CISA- 9 de julio de 2020

4.6.1.2 Prestación del servicio del front

Los usuarios de la entidad pueden radicar peticiones por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo del trámite y la solicitud, en Dirección General o en las sucursales a nivel nacional (Cali, Medellín, barranquilla), que se denominan “servició front”.

Igualmente se verificó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la **Norma Técnica Colombiana NTC 6047 (11-12-2013)** de Accesibilidad al Medio Físico de los Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública, a través de entrevistas a los Coordinadores Administrativos y Financieros de las sucursales, Jefe de Servicio Integral al Ciudadano (E) y Jefe de Mejoramiento Continuo, como resultado se concluye lo siguiente:

SERVICIO FRONT	Sillas especiales para Adulto mayor/ Mujeres Embarazadas/ Discapacitados	Rampas	Pasamanos	Cartelera Informativa del Servicio Integral al Usuario	Señalización con Braille
DIRECCIÓN GENERAL Calle 63 # 11-09	No reportan en estos casos atención prioritaria	Rampa de acceso por la Calle 62	En las escaleras que dan ingreso a las oficinas	No	Si
SUCURSAL BARRANQUILLA Carrera 54 No. 68 – 196 Edificio Prado office Center Oficina: 201	No reportan en estos casos atención prioritaria	No	No	No	No
SUCURSAL MEDELLIN Carrera 43 A No. 34 – 95 Local 100 Almacentro	No reportan en estos casos atención prioritaria	N/A	No	No	No
SUCURSAL CALI Carrera 3 # 12-40 Oficina 1103, Edificio Centro Financiero La Ermita	No reportan en estos casos atención prioritaria	N/A (Ascensores)	No	No	No

Nota Las entrevistas se realizaron a los siguientes funcionarios: Dirección General: Adriana Reyes Pico- Mariluz Casallas Reyes- William Higuera Paz Sucursal Barranquilla: José de Jesús Echeverría Arteta Sucursal Medellín: Diego Armando Botero Rodríguez Sucursal Cali: Mariluz Aristizábal Marín*

De acuerdo con lo anterior, los responsables indicaron que se da “atención preferencial” a adultos mayores, mujeres en estado de embarazo y discapacitados como buena práctica para garantizar un servicio en igualdad de condiciones; no obstante, en el proceso auditor se observó que estos requisitos no se encuentren documentados y/o reglamentados en la normatividad interna de la entidad.

4.6.1.3 Centro de atención telefónica del SIU

Las solicitudes de los usuarios son recibidas igualmente a través del servicio de Call Center contratado para la atención de información relacionada con los trámites y solicitudes de la entidad.

Una vez realizada la evaluación se observó que este servicio es prestado por la SOCIEDAD CONTENTO BPS bajo el Contrato de Prestación de Servicios 001 – 2020 a partir del 3 de febrero de 2020, cuya información contractual se relaciona a continuación:

- Objeto: “Se obliga a prestar sus servicios de gestión de contractibilidad de gestores de cartera y servicio al cliente, a través de **Call Center o Contact Center**”

- Fecha de suscripción: 8 de enero de 2020
- Fecha de acta de inicio: 3 de febrero de 2020
- Plazo de ejecución: 36 meses
- Supervisión: Vicepresidente de Negocios
- Actividades de Gestión de Servicio al Cliente incluidas en el contrato (CLAUSULA SEGUNDA :Obligaciones del Contratista):
 - a. Radicar las solicitudes de quejas y reclamos de los clientes en el aplicativo de CISA, que lleguen a los diferentes canales dispuestos por la entidad.
 - b. Permitir que CISA, visite las operaciones del Call Center de servicio al cliente que se encuentren en ejecución en la ciudad de Bogotá.

Se observó que el contratista presenta informes mensuales de la gestión realizada a través del Call Center.

Así mismo la Jefe de Servicio Integral al Usuario (E) reportó que a la fecha no se ha realizado visita a las operaciones de servicio al cliente, teniendo en cuenta el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, decretado por el Gobierno Nacional.

En relación con la inducción para el manejo del aplicativo de gestión documental Zeus para los asesores de Contenido BPS que debió realizarse al inicio de la ejecución del contrato con el fin de conocer cómo opera el aplicativo para la radicación, el líder del proceso informó que: *“se dispuso una carpeta pública donde ellos consultan los documentos que son de su interés, se les informo vía telefónica acerca del instructivo y se dieron indicaciones al respecto”*; no obstante lo anterior, es procedente realizar capacitaciones permanentes de las actualizaciones o cambios del aplicativo.

Para el periodo comprendido entre el 2 de octubre del 2017 al 26 de julio de 2019 el servicio de atención al ciudadano fue prestado por la empresa LEON & ASOCIADOS S.A mediante contrato de prestación de servicios 030 de 2017 de fecha 9 de septiembre de 2017, el cual fue terminado anticipadamente por CISA por el agotamiento del presupuesto previsto para el mismo.

En razón a lo anterior, la entidad se vio en la necesidad de contratar in house el servicio de Call Center del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano hasta la suscripción del contrato con el actual proveedor del servicio.

4.6.2 Seguimiento de los trámites y PQRS

- a. Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.

Para atender lo anterior, CISA realiza la gestión de los trámites y solicitudes de PQRS del Aplicativo de Gestión Documental- Zeus, el cual permite realizar una trazabilidad de la información.

b. Mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Los mecanismos de respuesta oportuna se encuentran establecidos en el numeral 5.4 de la Circular Normativa 005, mediante las siguientes actividades:

- *“El Analista de Servicio Integral al Ciudadano enviará con dos (2) días de anticipación al vencimiento de las PQR’S y Trámites, mediante correo electrónico y a todos los funcionarios, un reporte con cada uno de los PQR’S y Trámites que registren en sus usuarios.”*
- *“El Analista de Servicio Integral al Ciudadano enviará una vez a la semana, mediante correo electrónico y a todos los funcionarios, un reporte con todos las PQR’S y Trámites que registren en sus usuarios y pendientes de gestión, indicando la fecha de vencimiento de las mismas. El citado informe será copiado a los superiores inmediatos de cada funcionario para que se enteren de la situación y tomen las acciones necesarias con el fin de minimizar el riesgo para Central de Inversiones S.A.”*
- *“Elaboración de informe mensual, en el cual se reportan a los diferentes procesos los trámites y PQR cerradas y abiertos que se encuentran fuera de los términos de respuesta descritos en la presente circular normativa, para que los líderes de los procesos involucrados se enteren de la situación y tomen las acciones necesarias con el fin de minimizar el riesgo para Central de Inversiones S.A.”*
- *“El Analista de Servicio Integral al Ciudadano, realizará una revisión aleatoria a un 50% de los flujos de paz y salvo expedidos en el mes, de acuerdo con la información obtenida de la base con la cual se calculan los indicadores mensuales de trámites, para validar que registren debidamente actualizados los clientes en Centrales de Riesgos”*
- *“El Jefe de Servicio Integral al Ciudadano, presentara al Comité de Gestión y Desempeño cada seis meses, informe de las áreas que registran demoras en la atención de PQR y Tramite. Información que será obtenida de los análisis mensuales de resultado de indicadores del SIG. El proceso Servicio Integral al Ciudadano, acogerá las instrucciones que al respecto imparta el Comité de Gestión y Desempeño, lo cual quedará consignado en la correspondiente acta del comité”.*

Una vez evaluadas las anteriores actividades no fue posible la verificación completa de la información relacionada con los informes mensuales y la revisión aleatoria de

los flujos de paz y salvo, limitando el alcance de la evaluación realizada, por cuanto el proceso remitió incompleta la información solicitada.

En mesa de trabajo la líder del proceso de servicio integral al usuario indica que la actividad de revisión aleatoria de flujos de paz y salvo, fue incluida como actividad en el numeral 5.4 de la circular normativa 005 en el control de cambios versión 47 del 29 de mayo de 2020, subsanando así la observación con relación a este tema.

De otra parte, se observó que el proceso no cuenta con una metodología para determinar la muestra de la revisión aleatoria de los flujos de paz y salvo, siendo esta actividad discrecional del funcionario que la realiza, lo que puede generar sesgos en la revisión.

4.6.3 Control de la gestión del servicio integral al usuario

4.6.3.1 Oficina de Control Disciplinario Interno

El equipo auditor solicitó al Coordinador de Asuntos Disciplinarios de la entidad la información correspondiente a las solicitudes de investigación allegadas y relacionadas con los funcionarios del Proceso, quien informó que el Proceso de Servicio Integral al Usuario no ha radicado ninguna solicitud de investigación disciplinaria y que no hay ningún proceso disciplinario en curso en la Oficina de Control Disciplinaria Interno por quejas o incumplimiento en los términos de respuesta a los derechos de petición.

No obstante el equipo auditor tiene conocimiento de la realización de indagaciones preliminares a funcionarios del proceso SIU, en atención al informe de auditoría del II semestre del 2018.

4.6.3.2 Oficina de Auditoría Interna

En cumplimiento del Artículo 76 del Ley 1474 de 2011, le corresponde a la Auditoría Interna de CISA realizar la evaluación de las PQRD'S radicadas por semestre; los resultados son presentados al líder del proceso, presidente, miembros del Comité de Junta Directiva en los Informes que establece la Ley y se encuentran publicados en la página web de la entidad y de los cuales han quedado suscritos los planes de mejoramiento referidos en el presente informe.

4.7 USUARIOS Y PERFILES APLICATIVOS

Se realizó la verificación de los usuarios en los flujos del aplicativo Zeus asociados al Proceso de Servicio Integral al Ciudadano, observando lo siguiente:

- a. Exfuncionarios o usuarios temporales de la entidad que se encuentran activos, relacionados en el **Anexo N° 1** del presente informe, situación que genera un riesgo para la información dispuesta por la entidad, puesto que el aplicativo Zeus cuenta con una versión web que permite el acceso desde cualquier equipo fuera de la entidad y si no se bloquea o deshabilita oportunamente los exfuncionarios, se pueden llegar a presentar pérdidas de información o manipulaciones en la misma; esta situación ya ha sido mencionado en otros informes de auditoría reflejando la necesidad de depurar los usuarios y perfiles en el respectivo aplicativo de gestión documental.
- b. En la creación de los funcionarios en el aplicativo no se cuenta con uniformidad en la definición de los campos a crear, presentándose situaciones como funcionarios con solo un nombre y un apellido cuando tienen dos nombres y apellidos; errores de ortografía en los nombres, se utiliza la “ñ” en algunos casos y en otros no.

4.8 TRÁMITES Y PQRDS SOLICITADAS POR UN MISMO CLIENTE - CLIENTE REITERATIVO

De los 9134 radicados generados por la entidad como clientes reiterativos en el periodo evaluado de julio 1 de 2018 a 30 de junio de 2020, se evidenció que 76.2% de los radicados se realizan sobre las tipologías de "*Revisión de Obligación*" con un 44.8%, "*Paz y Salvo de Cancelación de obligación*" con un 21.2% y "*Certificado sobre el estado de una obligación*" con un 10.2%.

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	CANTIDAD DE SOLICITUDES RADICADAS	%
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	4089	44.8%
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	1938	21.2%
CERTIFICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	932	10.2%
DOCUMENTOS E INFORMACIÓN (COPIA O DEVOLUCIÓN)	557	6.1%
ACTUALIZACIÓN DE INF FINANCIERA CENTRALES DE RIESG	475	5.2%
CANCELACION DE GARANTIAS	393	4.3%
TERMINACIÓN DE PROCESOS	203	2.2%
APLICACIÓN DE PAGOS	109	1.2%
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	106	1.2%
DEVOLUCIONES DE SALDO	77	0.8%
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	68	0.7%
PETICIONES A OTRAS AREAS	63	0.7%
HISTORICO DE PAGOS	37	0.4%
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	34	0.4%

REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	30	0.3%
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	9	0.1%
CANCELACIÓN DE GARANTIAS CARTERA ISVIMED	6	0.1%
INFORMES A CONGRESISTAS Y PERIODISTAS	4	0.0%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	3	0.0%
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	1	0.0%
TOTALES	9134	100%

Fuente: Base de datos en Excel "Clientes Reiterativos" reportado por el Proceso

Así mismo en el cuadro a continuación, se relacionan los clientes que realizan mayor número de solicitudes por cada tipología, de los cuales se informa por parte de la líder del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano que dichas solicitudes son generadas por funcionarios de entidades que requieren información sobre varios clientes, los cuales para ser atendidas deben ser radicadas de manera particular por obligación y/o cliente solicitado, situación que difiere de ser un cliente reiterativo.

NOMBRE DEL CLIENTE / SOLICITUD REALIZADA	CANTIDAD DE SOLICITUDES REALIZADAS
CAMPO ELIAS VEGA ROCHA	34
CERTIFICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	29
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	1
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	3
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	1
JENNY MARITZA GAMBOA BAQUERO	33
CERTIFICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	28
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	5
LILIANA MARIA ALMEYDA GOMEZ	14
DOCUMENTOS E INFORMACIÓN (COPIA O DEVOLUCIÓN)	2
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	1
PETICIONES A OTRAS AREAS	4
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	1
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	1
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	5
WILLIAM HERNAN VIDAL LEAL	11
CERTIFICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	9
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	1
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	1
OSCAR RODRIGUEZ LOPEZ	10

PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	1
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	9
ANA BELEN MORALES REYES	10
CERTIFICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	9
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	1
CARLOS ALBERTO NINO VARGAS	10
CERTIFICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	4
HISTORICO DE PAGOS	1
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	5
ALEXANDER RIVERA ALVAREZ	10
CERTIFICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	10

Adicionalmente en el **Anexo N° 2**, se relacionan los clientes que realizan de manera personal la solicitud de requerimientos de forma reiterada.

4.9 GESTIÓN DE TRÁMITES

A continuación se relacionan los trámites radicados en CISA por tipología de gestión en las vigencias 2018, 2019 y el primer semestre de 2020:

TIPOLOGÍA DE TRÁMITE	VIGENCIA 2018	VIGENCIA 2019	PRIMER SEMESTRE 2020
ACTUALIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO	571	662	244
CANCELACIÓN DE GARNTÍAS	1481	1321	376
CERTIFICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	1564	1512	563
DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	836	672	347
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	5298	4574	2448
REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN	3439	6992	4715
TOTAL	13189	15733	8693

Fuente Base de datos Zeus a corte de 6 de julio de 2020

En el periodo auditado se recibieron en CISA un total de 37.615 solicitudes de trámites; las tipologías que presentaron mayores solicitudes fueron “Revisión de la obligación” con 15.146, seguido de “Paz y salvo por cancelación de la obligación” con 12.320 radicados.

Por otra parte, al hacer la evaluación de la Base de datos del aplicativo Zeus de los trámites, se evidenció que de los 8.693 radicados en el primer semestre de 2020, 145 se encuentran en estado “ABIERTO”:

TRÁMITES EN ESTADO ABIERTO		
TIPO DE TRÁMITE	Trámites en estado Abierto	Cantidad de Trámites Abiertos con último estado reportado en mayo 2020
Paz y salvo por cancelación de la obligación	3	2
Revisión de la obligación	32	4
Cancelación de Garantía	110	83
TOTAL	145	89

De conformidad con el numeral 5.3 términos de respuesta para trámites, peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la Circular Normativa 005, los trámites de “Cancelación de Garantías” tienen un término máximo de 25 días hábiles para la atención de la respectiva solicitud, razón por la que fueron verificados los radicados que tienen última actuación al mes de mayo de 2020, encontrándose un reporte de 83 trámites de cancelación de garantías en términos extemporáneos para su respuesta.

Así mismo el trámite de “Revisión de la obligación” que cuenta con un término máximo de 15 días hábiles, se encontró un reporte de 4 trámites que tienen como último estado reportado el mes de mayo de 2020, evidenciándose un incumplimiento en los términos máximos de repuesta establecido por la Circular Normativa 005.

En mesa de trabajo se realizó la verificación en conjunto con el proceso de servicio integral al ciudadano de los trámites “cancelación de garantía” identificándose que se encuentran en los flujos “pendiente recibir minuta”, “pendiente pago para inicio de trámite” y “pendiente completar documentos por parte del cliente”, aclarando que son flujos que el proceso toma como “tiempo muerto” y no se cuentan dentro del término máximo de los 25 días hábiles, siendo flujos con actividades externas a la entidad; no obstante la Auditoría menciona que esa aclaración no está incluida dentro de la Circular Normativa 005, lo que no permite distinguir que tiempos no se tienen en cuenta haciendo necesario incluir esta aclaración en la Circular Normativa 005.

4.10 ACCIONES DE TÚTELA POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2018 a 30 de junio de 2019 la entidad recibió notificación en 582 acciones de tutelas, de las cuales el 23,71% (138 de las 582) fueron relacionadas con el derecho fundamental de petición. En el cuadro que se relaciona a continuación se presenta el porcentaje por vigencia:

II SEMESTRE DEL 2018		PORCENTAJE
TOTAL TUTELAS NOTIFICADAS	117	
TOTAL DE TUTELAS POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	31	26,49%
AÑO 2019		
TOTAL TUTELAS NOTIFICADAS	304	
TOTAL DE TUTELAS POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	72	23,68 %
I SEMESTRE DEL 2020		
TOTAL TUTELAS NOTIFICADAS	161	
TOTAL DE TUTELAS POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	35	21,73%

Se realizó un análisis de las tutelas radicadas en el primer semestre de 2020 por tipología de la petición, observándose lo siguiente:

TIPOLOGÍA	NÚMERO
Normalización de cartera	25
Peticiones de Habeas Data	1
Requerimientos de Inmuebles	0
Solicitudes de cancelación de hipoteca	3
Solicitud de terminación de procesos y paz y salvo	4
Requerimientos Judiciales	0
Solicitud de información y documentos	2
TOTAL	35

La mayoría de las acciones de tutela instauradas por violación al derecho fundamental de petición correspondían a la tipología “*Normalización de cartera*” con un 71,42% (25 de 35), generadas por las carteras compradas al ICETEX, REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL Y MINISTERIO DE SALUD, entre otras; seguido de la tipología “*Terminación de Procesos (paz y salvo)*” con un 11,42% (4 de 35) del total de tutelas del primer semestre de 2020.

Así mismo se evaluó, la decisión final de las acciones de tutela evidenciando lo siguiente:

DECISIÓN	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	6
Tutelas en las que el Juzgado tuteló el derecho fundamental de petición y ordenó a Central de Inversiones S.A y a otra entidad dar respuesta clara, precisa y de fondo	2
Tutelas en las que el Juzgado tuteló el derecho fundamental de petición y ordenó a otra entidad dar respuesta clara, precisa y de fondo (no se pronuncia contra CISA)	3
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	1
Tutelas denegadas con carencia actual de objeto	8
Tutelas denegadas con carencia actual de objeto, pero con respuesta por fuera del término legal previsto	6
Tutelas sin notificación del fallo	2
Tutela declarada improcedente	7
TOTAL	35

Se observó que al 14 de julio de 2020 hay dos (2) acciones de tutelas que se encuentran pendientes al fallo del juez de tutela.

Del total de las tutelas radicadas en el primer semestre del 2020 por violación al derecho de petición en el 22,85% de los fallos (8 de las 35), la decisión del Juez fue tutelar el derecho fundamental del peticionario, ordenando dar respuesta clara precisa y de fondo a Central de Inversiones S.A; de las cuales dos (2) de las ocho (8) órdenes de tutelar el derecho son compartidas con otra entidad.

De otra parte catorce (14) tutelas 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 el 42,85% de estas (6 de 14), aunque hubo respuesta a la petición está fue dada por fuera del término máximo previsto en la Circular Normativa 005, dando una respuesta extemporánea al cliente e incumpliendo la normatividad interna de CISA.

A su vez se observó que en siete (7) fallos declararon improcedente la acción del peticionario.

En resumen se observó que el 60% de los fallos (21 de 35) fueron a favor de CISA, no obstante se sigue evidenciando que la radicación de las acciones de tutela es generada por el incumplimiento de los términos legales previstos en la Circular Normativa Interna 005, trámites de tutelas que representan un desgaste administrativo para la entidad, que podría sanearse con respuestas efectivas y eficaces a los usuarios.

4.11 CAPACITACIONES Y CAMPAÑAS REALIZADAS POR EL PROCESO

De conformidad con Ley 1474 de 2011 Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y el numeral 5.4 “Actividades de Seguimiento a los Trámites y PQR” de la Circular Normativa 005, el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano debe realizar junto al área de comunicaciones, campañas relacionadas con la importancia de gestionar oportunamente las pqrds y los trámites.

La acción fue incluida en la Circular Normativa en la **Versión 47** que modificó el numeral 5.1.2 “Aspectos importantes para la Gestión de Trámites y respuesta de PQR” el 29 de mayo de 2020; razón por la que se verificara su cumplimiento en las próximas evaluaciones y/o auditorías a realizarse al proceso, teniendo en cuenta la importancia del efectivo cumplimiento de esta actividad, con el fin de afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y generar incentivos a los servidores que prestan este servicio dentro de la entidad.

4.12 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y SUGERENCIAS DE LOS USARIOS

Se realizó verificación de la información publicada en la Intranet de CISA Sistema Integral de Gestión, de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción al Cliente aplicadas Bimestralmente:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	SATISFECHO	INSATISFECHO	INDIFERENTE	TOTAL
AÑO 2018				
JULIO-AGOSTO	223	14	5	242
SEPTIEMBRE-OCTUBRE	362	17	9	388
NOVIEMBRE-DICIEMBRE	299	21	8	328
AÑO 2019				
ENERO-FEBRERO	116	9	4	129
MARZO-ABRIL	135	10	4	149
MAYO-JUNIO	121	10	4	135
JULIO-AGOSTO	218	10	9	237
SEPTIEMBRE-OCTUBRE	312	14	20	346

NOVIEMBRE-DICIEMBRE	298	14	34	346
AÑO 2020				
ENERO-FEBRERO	234	20	64	260
MARZO-ABRIL	No cargó la información publicada en la intranet			

En mesa de trabajo la líder del proceso de servicio integral al usuario aclara que el número 64 “indiferente” del bimestre de enero-febrero 2020, quedó incorrecto por un error en la digitación, siendo la cifra correcta el número “6”.

En el informe de la encuesta de satisfacción del bimestre enero-febrero de 2020 se reportaron cifras, que al hacer el cálculo no corresponden a la sumatoria real, observándose esta inconsistencia en el informe publicado en la intranet.

De la evaluación realizada se observó que en la vigencia 2019 se tuvo un promedio ponderado del 89,97% de satisfacción en la prestación de los servicios al cliente en Central de Inversiones S.A.

Se evidenció que a partir del mes de enero del año 2019 se incluyó en las encuestas la pregunta abierta que permite a los usuarios presentar a la entidad sus “sugerencias” y de conformidad con el numeral 5.1.1 de la CN 005 el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano debe realizar un conglomerado y agrupación por temas de las sugerencias hechas por los usuarios de CISA, que deben ser comunicadas a los gerentes o líderes de los procesos involucrados en las sugerencias; actividad que se está realizando por la Jefe de Servicio Integral al Ciudadano, no obstante no se evidencia el desarrollo de acciones a estas sugerencias al interior de la entidad.

Igualmente el citado numeral establece la publicación del informe que consolida las sugerencias de los clientes, del cual se está cumpliendo oportunamente:

Reporte General

En este módulo, usted podrá ver los radicados en grupos de Tipo de Documento y Proceso al cual se asignó, junto con sus estadísticas.

SE ENCONTRARON 37,289 RADICADOS.

No. Radicado	Alias	Finalizado	Usuario Origen	Usuario Actual	Estado Actual	Dias Dur...	Clase Documento
527006	SUGERENCIAS CLL...	✓	MARLUZ CASALLAS REYES	CRISTINA CLAUDIA BRAVO	SUGERENCIAS DE CLIENTE...	1 REGISTRO	SUG
554653	SUGERENCIA ENC...	✓	MARLUZ CASALLAS REYES	MARLUZ CASALLAS REYES	SUGERENCIAS DE CLIENTE...	0 REGISTRO	SUG
550617	SUGERENCIAS CLL...	✓	MARLUZ CASALLAS REYES	MARLUZ CASALLAS REYES	SUGERENCIAS DE CLIENTE...	0 REGISTRO	SUG

3 Radicados

Fuente: Aplicativo de Gestión Documental-Zeus- 9 de julio de 2020

4.13 ESTRATEGIA DEL CLIENTE OCULTO BIMESTRAL

De conformidad con la Circular Normativa 005 la estrategia del cliente oculto debe ser implementada cada dos meses, con el fin de evaluar el servicio al cliente o los procesos que interactúan en la entidad, mediante el uso de formatos y parámetros de evaluación incluidos en el Diccionario Cliente Oculto Anexo 005, generando un reporte personalizado de la atención prestada a través del cliente oculto.

No obstante, una vez solicitada información de aplicación de esta estrategia durante el periodo auditado, el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano no aportó información que evidencie el cumplimiento de la actividad, lo que no le genera soporte al equipo auditor para verificar su cumplimiento. La aplicación de la estrategia del cliente oculto es importante para realizar una autoevaluación, monitorear y medir la calidad del servicio que está prestando la entidad e incrementar la satisfacción de los clientes, como destinatario último de los bienes y servicios prestados por CISA.

4.14 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN -MIPG

El MIPG es concebido como el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

El equipo auditor realizó una encuesta virtual a los funcionarios del Proceso de Servicio de Atención al Ciudadano de CISA, con el fin de determinar el nivel de conocimiento e interiorización que se tiene sobre las siete (7) dimensiones y sus dieciocho (18) políticas, al igual que sus cuatro (4) líneas de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Se contó con la participación del 82% de los funcionarios del Proceso. (18 de 22)

La encuesta arrojó como resultado final un 35% de aciertos en las respuestas del cuestionario; realizando un análisis de los resultados se puede evidenciar que de conformidad al porcentaje de aciertos inferior al 50%, los funcionarios del Proceso no conocen el Código de integridad de la Entidad, de igual forma no tienen claridad donde pueden consultarlo, los elementos que lo componen, su uso y aplicación.

Así mismo se evaluó el conocimiento relacionado con el conflicto de interés y la composición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, sin obtener un resultado diferente al citado en el código de integridad.

Lo anterior, denota la falta de socialización e interiorización del modelo (MIPG) en especial la primera dimensión “Talento Humano”, por parte de los funcionarios responsables de esta, por lo que se debe fortalecer este tema a través de capacitaciones que permitan a los funcionarios interiorizar el modelo, igualmente que este sea incluido en el Plan Institucional de Capacitación para cada vigencia, en las respectivas Inducciones y Reinducciones que realice la entidad.

Es importante anotar que el Código de Integridad se constituye en el principal instrumento técnico de la Política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la cual hace parte de la dimensión del Talento Humano.

4.15 CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Revisadas y analizadas las acciones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a cargo del Proceso de Servicio Integral al Usuario, se evidenció que a la fecha se encuentran en ejecución y dentro de los términos para ser cumplidas.

4.16 INFORME PQRD´S, PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2020

4.16.1 Aplicabilidad de los procedimientos

El equipo Auditor evaluó el 100% de las PQRD´S, registradas durante el primer semestre de 2020 en el aplicativo ZEUS; el análisis es realizado de conformidad con la base de datos de ZEUS con corte a 30 de junio de 2020, generada el día 2 de julio de 2020, que registró la siguiente información:

TIPOLOGÍA	TOTAL
APLICACIÓN DE PAGOS	29
DEVOLUCIONES DE SALDO	53
HISTÓRICO DE PAGOS	20
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	36
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	18
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	8
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	4
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	33
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	2
TERMINACIÓN DE PROCESOS	148
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	53
PETICIONES A OTRAS ÁREAS	91
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	3
INFORMES A CONGRESISTAS	1
PETICIONES VERBALES	1
TOTAL	500

En mesa de trabajo la líder del proceso de servicio integral al usuario indica que el proceso excluye en el conteo del total de PQRD'S los flujos "solicitud rechazada" y "peticiones, quejas o reclamos", generando un reporte actualizado de 500 solicitudes radicadas en el primer semestre de 2020.

3.16.2 Aplicación de Pruebas

De acuerdo con la PQRD'S radicadas en el primer semestre de 2020 se realiza la evaluación de los radicados, enfocando la revisión 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 de conformidad con el numeral 5.3 de la Circular Normativa 005 Versión 47.

En mesa de trabajo la líder del proceso solicita se tenga en cuenta la aplicación del Artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 que amplía el termino general para atender peticiones a treinta (30) días siguientes a su recepción, norma expedida en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa del nuevo coronavirus-COVID 19. La Auditoría en conjunto con la líder del proceso revisa los radicados a los que aplicaría la mencionada norma a partir del día 28 de marzo fecha de su publicación.

a. 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 relacionadas con la gestión de PQRDS:

TIPOLOGÍA	TOTAL	RESPUESTA EXTEMPORANEA
APLICACIÓN DE PAGOS	29	1
DEVOLUCIONES DE SALDO	53	1
HISTÓRICO DE PAGOS	20	1
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	36	1
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	18	0
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	8	1
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	4	0
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	33	13
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	2	1
TERMINACIÓN DE PROCESOS	148	32
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	53	3
PETICIONES A OTRAS ÁREAS	91	22
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	3	0
INFORMES A CONGRESISTAS	1	1
PETICIONES VERBALES	1	0
TOTAL	500	77

Como resultado de la evaluación se observó que el 15,4% de los radicados recibidos en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2020 (77 de 500) fueron resueltos extemporáneamente.

Es de resaltar que de las 77 respuestas extemporáneas en relación con los términos establecidos en el numeral 5.4 de la Circular Normativa 005, el 41,55% (32 de 77) corresponde a la tipología “*terminación de procesos*” y el 28,57% (22 de 77) corresponde a “*peticiones a otras áreas*”.

De las peticiones clasificadas en la tipología “*terminación de procesos*” que tuvieron respuesta extemporánea se evidenció lo siguiente:

TIPOLOGÍA "TERMINACIÓN DE PROCESOS" CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	CANTIDAD DE RESPUESTAS
Sin respuesta parcial	9
Con respuesta parcial dentro del término legal previsto	22
Con respuesta parcial por fuera del término legal previsto	1
TOTAL	32

Con relación al cuadro anterior, se observó que no se da cumplimiento a lo establecido para las respuestas parciales en el numeral 3 de la CN 005: *“se considera como Respuesta Parcial la comunicación remitida al cliente antes del vencimiento de su petición, en la cual se informa la gestión realizada y los motivos de la demora. **Se debe señalar el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto de acuerdo a la tipología de PQRD**”.*

De otra parte, en cuanto a las peticiones clasificadas en la tipología “*peticiones a otras áreas*”, el numeral 2.2 de CN 005 establece que: *“la responsabilidad de la gestión y calidad de la respuesta de estos requerimientos está en cabeza de los Gerentes, Jefes, Ejecutivos, Coordinadores, Analistas y Apoyos a los que compete el trámite o la petición del cliente”*, es decir, quienes proyectarán la respuesta al solicitante; no obstante, se observó en la evaluación que estas peticiones no cumplen con lo requerido en la Circular, como lo es cumplir con los términos de respuesta, adjuntar la documentación soporte y dar continuidad al flujo en el aplicativo Zeus.

Verificado el aplicativo Zeus, se identificó la etapa donde se represó la gestión de la petición y el usuario responsable, de los radicados que superan los treinta (30) días hábiles en su atención, como se detalla a continuación:

TIPOLOGÍAS	RADICADOS	DIAS HASTA EL CIERRE	OBSERVACIÓN
DEVOLUCIONES DE SALDO	537542	58 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea. estuvo 16 días hábiles en el estado "validación del saldo" asignado al usuario DIANA MARICELA PINZÓN.
HISTORICO DE PAGOS	537710	39 DÍAS HÁBILES	Estuvo 34 días hábiles en el estado "información solicitada y gestionada" asignado al usuario IVONNE NATHALIA ESPINOSA.

NORMALIZACIÓN DE CARTERA	527631	41 DÍAS HÁBILES	Estuvo 26 días hábiles en el estado "requerimiento gestionado" asignado al usuario FRANCISCO ANTONIO ARTUNDUAGA.
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	524155	33 DÍAS HÁBILES	Estuvo 31 días hábiles en el estado "solicitud radicada" asignado al usuario WALTER ARLEY GUCHUVO.
	534837	43 DÍAS HÁBILES	Estuvo 29 días hábiles en el estado "solicitud revisada" asignada al usuario DANIEL ANTONIO VALDERRAMA.
	540671	32 DÍAS HÁBILES	Estuvo 29 días hábiles en el estado "solicitud revisada" asignada al usuario DANIEL ANTONIO VALDERRAMA.
	536676	40 DÍAS HÁBILES	Estuvo 31 días hábiles en el estado "solicitud revisada" asignada al usuario DANIEL ANTONIO VALDERRAMA.
	525005	48 DÍAS HÁBILES	Estuvo 38 días hábiles en el estado "solicitud gestionada y respuesta elaborada" asignada al usuario FREDDY OYUELO DELGADO.
	546066	36 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 36 días hábiles en el estado "solicitud radicada" asignada al usuario MONICA ALEJANDRA RODRIGUEZ.
	539987	35 DÍAS HÁBILES	Estuvo 35 días hábiles en el estado "solicitud revisada" asignada al usuario DANIEL ANTONIO VALDERRAMA.
PETICIONES A OTRAS ÁREAS	527946	57 DÍAS HÁBILES	Estuvo 57 días hábiles en el estado "solicitud validada" asignada al usuario NESTOR ANTONIO GRISALES. A su vez, no se pudo verificar la efectividad de la respuesta porque no se encontró cargada en el aplicativo Zeus.
	529757	42 DÍAS HÁBILES	Estuvo 36 días hábiles en el estado "respuesta elaborada y enviada" asignada al usuario CINDY TATIANA APONTE; no obstante, haciendo verificación de la efectividad de la respuesta en el aplicativo de gestión documental se evidenció que, la respuesta dada el 08/04/2020 fue parcial y fue cerrado el radicado sin dar respuesta completa.
	536248	36 DÍAS HÁBILES	Estuvo 18 días hábiles en el estado "respuesta elaborada" asignada al usuario LUIS FELIPE MARIN. También se pudo evidencia que la solicitud fue presentada por el peticionario el 21/02/20 y fue radicada formalmente en el aplicativo de la entidad el 25/02/20, 2 días después.

	519588	33 DÍAS HÁBILES	Estuvo 29 días hábiles en el estado "respuesta elaborada y enviada" asignada al usuario JAIME ANDRÉS SALAS.
	542444	69 DÍAS HÁBILES	Estuvo 49 días hábiles en el estado "respuesta elaborada y enviada" asignada al usuario EMILCE DONOSO CALDERON.
	534925	42 DÍAS HÁBILES	Estuvo 28 días hábiles en el estado "solicitud validada" asignada al usuario DANIEL ANTONIO VALDERRAMA.
	519877	66 DÍAS HÁBILES	Estuvo 62 días hábiles en el estado "solicitud validada" asignada al usuario MONICA ALEJANDRA RODRIGUEZ.
	522073	63 DÍAS HÁBILES	Estuvo 41 días hábiles en el estado "respuesta elaborada" asignada al usuario LUIS FELIPE MARIN PEREZ.
	539062	32 DÍAS HÁBILES	Estuvo 30 días hábiles en el estado "respuesta elaborada" asignada al usuario LUIS FELIPE MARIN PEREZ.
	535819	75 DÍAS HÁBILES	Estuvo 75 días hábiles en el estado "respuesta elaborada" asignada al usuario ANA BELEN CHOCONTA.
	543355	32 DÍAS HÁBILES	Estuvo 30 días hábiles en el estado "solicitud validada" asignada al usuario MONICA ALEJANDRA RODRIGUEZ.
TERMINACIÓN DE PROCESOS	520795	75 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 56 días hábiles en el estado "Información analizada" asignada al usuario LADY JOHANNA RODRIGUEZ.
	521284	74 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 55 días hábiles en el estado "Información analizada" asignada al usuario LADY JOHANNA RODRIGUEZ.
	524400	59 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 55 días hábiles en el estado "Información analizada" asignada al usuario LADY JOHANNA RODRIGUEZ.
	522092	56 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 53 días hábiles en el estado "Información analizada" asignada al usuario LADY JOHANNA RODRIGUEZ.
	532759	35 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de

		fondo fue extemporánea estuvo 34 días hábiles en el estado "requerimiento gestionado " asignada al usuario JOSE NICOLAS RODRIGUEZ.
527907	43 DÍAS HÁBILES	Estuvo 41 días hábiles en el estado "información analizada " asignado al usuario LADY JOHANNA RODRIGUEZ.
529821	42 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial inicial por fuera del término legal previsto; así mismo, la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 36 días hábiles en el estado "requerimiento gestionado " asignada al usuario JUAN FELIPE POSADA.
524153	61 DÍAS HÁBILES	Estuvo 55 días hábiles en el estado "información analizada asignado al usuario LADY JOHANNA RODRIGUEZ.
533008	33 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 31 días hábiles en el estado "requerimiento gestionado" asignada al usuario JUAN FELIPE POSADA.
521507	56 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 55 días hábiles en el estado "requerimiento gestionado" asignada al usuario JUAN FELIPE POSADA.
526785	57 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 40 días hábiles en el estado "requerimiento gestionado" asignada al usuario JUAN FELIPE POSADA.
523363	54 DÍAS HÁBILES	Estuvo 50 días hábiles en el estado "requerimiento gestionado" asignada al usuario JUAN FELIPE POSADA. También se pudo evidencia que la solicitud fue presentada por el peticionario el 20/01/20 y fue radicada formalmente en el aplicativo de la entidad el 22/01/20, 2 días después.
529689	49 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 42 días hábiles en el estado "Información analizada" asignada al usuario LADY JOHANNA RODRIGUEZ.
532981	36 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 31 días

		hábiles en el estado "requerimiento gestionado" asignada al usuario JUAN FELIPE POSADA.
522682	55 DÍAS HÁBILES	Estuvo 54 días hábiles en el estado "requerimiento gestionado" asignada al usuario JUAN FELIPE POSADA.
524033	62 DÍAS HÁBILES	Estuvo 54 días hábiles en el estado "información analizada" asignada al usuario LADY JOHANNA RODRIGUEZ.
525385	62 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 62 días hábiles en el estado "Información analizada" asignada al usuario LADY JOHANNA RODRIGUEZ.
537538	43 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 37 días hábiles en el estado "requerimiento gestionado " asignada al usuario JUAN FELIPE POSADA.
520742	41 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 40 días hábiles en el estado "Información analizada" asignada al usuario LADY JOHANNA RODRIGUEZ.
526604	62 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 52 días hábiles en el estado "requerimiento gestionado" asignada al usuario JUAN FELIPE POSADA.
526519	52 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 49 días hábiles en el estado "requerimiento gestionado" asignada al usuario JUAN FELIPE POSADA.
521898	67 DÍAS HÁBILES	Estuvo 58 días hábiles en el estado "información analizada" asignada al usuario LADY JOHANNA RODRIGUEZ.
525330	56 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 44 días hábiles en el estado "información analizada" asignada al usuario LADY JOHANNA RODRIGUEZ.
521669	55 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 54 días

		hábiles en el estado "requerimiento gestionado " asignada al usuario JUAN FELIPE POSADA.
532985	34 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 31 días hábiles en el estado "requerimiento gestionado " asignada al usuario JOSE NICOLAS RODRIGUEZ.
525648	54 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial dentro del término legal previsto, no obstante la respuesta de fondo fue extemporánea estuvo 53 días hábiles en el estado "requerimiento gestionado " asignada al usuario JUAN FELIPE POSADA.

La tipología “*terminación de procesos*”, la etapa que presentó mayor tiempo de represamiento fue “*requerimiento gestionado*” asignada a los usuarios **Juan Felipe Posada** y **Jose Nicolas Rodríguez**; así mismo, se evidenció represamiento en la etapa “*información analizada*” asignada al usuario **Lady Johanna Rodriguez**.

Para la tipología “*Requerimiento de Inmuebles*” se evidencia que el mayor represamiento en esta tipología es el estado “*solicitud revisada*” asignada al usuario **Daniel Antonio Valderrama**.

- b. Peticiones radicadas extemporáneamente:** La Circular Normativa 005 establece en su numeral 5.1.1 que “*las radicaciones de los trámites y PQR, que deben iniciar un flujo por el proceso de Servicio Integral al Ciudadano, se deberán efectuar a más tardar el día hábil siguiente a la fecha del recibido del trámite o solicitud en CISA.*”

A continuación se relacionan solicitudes en las que se evidenció radicados superiores al día hábil siguiente establecido por la Circular:

# ZEUS	FECHA RADICADO	TIPOLOGÍAS	OBSERVACIÓN
520095	10/01/2020 14:09:28	DEVOLUCIONES DE SALDO	Envío el correo el 2 de enero y se radica el 10 de enero
549005	22/04/2020 9:55:34	DEVOLUCIONES DE SALDO	Envío el correo el 20 de abril y se radica el 22 de abril
551743	12/05/2020 8:49:44	HISTORICO DE PAGOS	Envío el correo el 8 de mayo y se radica el 12 de mayo
535400	21/02/2020 9:29:33	PETICIONES A OTRAS AREAS	Envío la solicitud el 19 de febrero y se radica el 21 de febrero

536634	26/02/2020 9:27:20	TERMINACION DE PROCESOS	Envío la solicitud el 18 de febrero y se radica el 20 de febrero
537215	27/02/2020 9:29:52	TERMINACION DE PROCESOS	Envío la solicitud el 25 de febrero y se radica el 27 de febrero
541298	06/03/2020 12:58:37	APLICACION DE PAGOS	Envío la solicitud el 4 de marzo y se radica el 6 de marzo
528618	05/02/2020 7:37:32	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	Envío la solicitud el 31 de enero y se radica el 5 de febrero
526472	30/01/2020 11:01:34	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	Envío la solicitud del 28 de enero y se radica el 30 de enero
535221	20/02/2020 15:17:22	PETICIONES A OTRAS AREAS	Envío la solicitud del 18 de febrero y se radica el 21 de febrero
523335	22/01/2020 8:38:49	TERMINACION DE PROCESOS	se recibe el 20 de enero y se radica el 22 de enero

En mesa de trabajo la líder del proceso de servicio integral al usuario indica que en los radicados de número 526472 y 535221 la fecha de radicación es 29 de febrero y 19 de febrero respectivamente, quedando subsanada la observación para estos radicados.

Es oportuno mencionar que un día de retraso en la radicación de las solicitudes, representa un día menos para dar respuesta oportuna al peticionario; razón por la cual se debe cumplir con el tiempo previsto en la CN 005 para la respectiva radicación.

- c. Peticiones sin evidencia de la respuesta:** los siguientes radicados se encuentran cerrados, no obstante el equipo auditor no pudo verificar la idoneidad de la respuesta, pues esta no fue adjunta en el aplicativo Zeus:

# ZEUS	TIPOLOGÍA	SUCURSAL
534260	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
520291	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
536851	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
525839	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
541015	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
518889	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
527149	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
525238	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
546352	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
540469	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
534307	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
539718	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	DIRECCION GENERAL
534180	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
524796	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
534550	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL

527946	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
530239	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
544809	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
549837	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
536418	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
535035	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
540758	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
525817	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
521213	PETICIONES A OTRAS AREAS	DIRECCION GENERAL
519499	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	DIRECCION GENERAL
526427	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	DIRECCION GENERAL
524926	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	DIRECCION GENERAL

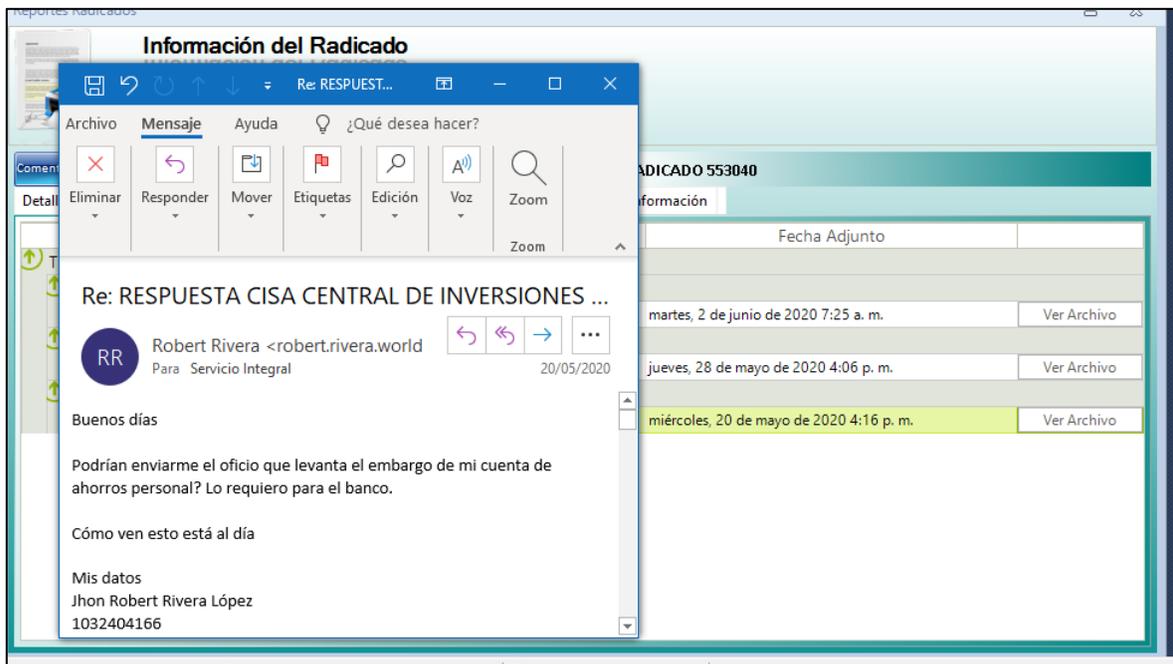
El aplicativo de gestión documental Zeus lleva la trazabilidad de todas las actuaciones que se hacen de las peticiones o tramites radicados en CISA y los usuarios responsables en cada uno de los flujos por los que pasa; para dar por finalizado el trámite la respuesta debe ser completa y de fondo, y debe quedar adjunta en este aplicativo, en aras de consultas posteriores; las tipologías que presentaron mayor incumplimiento al numeral 5.1.2 de la CN 005 relacionado con adjuntar la respuesta en el aplicativo Zeus fueron “*peticiones, quejas o reclamos*” y “*peticiones a otras áreas*”.

Por otro lado de la evaluación se pudo observar que en ocasiones se le asigna un nombre “erróneo” a los documentos que se adjuntan en los flujos de trámite o petición en el aplicativo Zeus; como se detalla a continuación:

	Nombre Archivo	Fecha Adjunto	
↑	Tipo: RADICADO		
↑	Subido Por: JENNY PAOLA ROJAS CAMARGO		
	RESPUESTA CISA CENTRAL DE INVERSIONES S.A. ZEUS - 553040 v-001.msg	martes, 2 de junio de 2020 7:25 a. m.	Ver Archivo
↑	Subido Por: JOSE NICOLAS RODRIGUEZ MORALES		
	173988 v-001.pdf	jueves, 28 de mayo de 2020 4:06 p. m.	Ver Archivo
↑	Subido Por: WALTER ARLEY GUCHUVO TUNJUELO		
	RE RESPUESTA CISA CENTRAL DE INVERSIONES S.A. v-001.MSG	miércoles, 20 de mayo de 2020 4:16 p. m.	Ver Archivo

Fuente: Aplicativo de Gestión Documental Zeus - 2 de julio de 2020

Se evidencian dos archivos con nombre “RESPUESTA CISA CENTRAL DE INVERSIONES S.A” del 20 de mayo y 2 de junio respectivamente; no obstante al entrar a verificar el archivo, se encontró el correo con la solicitud del usuario.



Fuente: Aplicativo de Gestión Documental Zeus - 2 de julio de 2020

El aplicativo de Gestión Documental- Zeus es la memoria de las gestiones de una solicitud al interior de la entidad; lleva el seguimiento y trazabilidad documental por los que pasa una petición o trámite en CISA, desde su radicación hasta la realización de la respuesta y el envío al usuario, por eso resulta importante que se encuentren adjuntos y correctamente denominados todos los soportes del paso a paso por cada flujo del aplicativo.

d. Quejas a funcionarios: A continuación, se relacionan las quejas interpuestas por los clientes contra funcionarios de CISA radicadas en el aplicativo Zeus:

RADICADO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO	MOTIVO DE LA QUEJA	TRAMITE INTERNO
543199	MADELYN PULIDO	actitud grosera y burlesca de la funcionaria	Se envía correo electrónico por parte del Gerente de Sucursal Bogotá, ofreciendo disculpas por el trato del funcionario e informándole que internamente se están realizando las investigaciones pertinentes al caso.

554696	JULIO CESAR VARON CORAL	Proceso de cobro poco profesional, ofensivo	Se solicita al gestor información de cómo ha sido la gestión de cobro con el titular y la codeudora y el 10/06/2020, da sus explicaciones; no obstante este mismo día se cierra el trámite sin dar ninguna respuesta y/u ofreciendo excusas al quejoso. es decir se cierra el trámite sin dar respuesta.
548364	CINDY TATIANA LEUDO	Actitud del funcionario hostil y grosera	Se envía correo electrónico por parte del Analista de Cobranzas Alex Balanta de la Sucursal de Cali, ofreciendo disculpas por el trato del funcionario.
546852	JAQUELINE QUINTANA SANABRIA	Mentiras, amenazas	Se envía correo electrónico por parte del Gerente de Sucursal Bogotá, ofreciendo disculpas por el trato del funcionario e informándole que internamente se están realizando las investigaciones pertinentes al caso.

Se observó que el radicado Zeus # 554696 fue cerrado solo con las justificaciones presentadas por el funcionario al que se le radicó la queja vía correo electrónico, sin haber generado respuesta al peticionario que la formulo.

3.16.3 Informes publicados por el proceso de Servicio Integral al Usuario:

Revisada la información publicada en la página web, se observó que en el informe del primer trimestre del año 2020, no se incluyeron las sugerencias recibidas por los usuarios a través de la encuesta de satisfacción a CISA, las cuales contribuyen a retroalimentar el proceso y mejorar la atención al ciudadano en la entidad.

3.16.4 Evaluación de Tutelas – Incumplimiento en la atención de Peticiones:

Durante el primer semestre del 2020, CISA recibió 161 acciones de tutelas, de las cuales 35 fueron relacionadas con el derecho fundamental de petición. de las 35 tutelas, 18 corresponde al portafolio de coactivo de la entidad:

TUTELAS	CANTIDAD
TOTAL TUTELAS NOTIFICADAS PRIMER SEMESTRE 2020	161
TUTELAS POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	35
TUTELAS POR OTROS DERECHOS FUNDAMENTALES	126

CORRESPONDIENTE A DERECHOS DE PETICIÓN DE COACTIVO	18
CORRESPONDIENTE A DERECHOS DE PETICIÓN DE SIU DIFERENTES A COACTIVO	17

El análisis de las tutelas por derecho fundamental de petición en el primer semestre del 2020 se encuentra desarrollado en el numeral 4.10 del presente informe.

De otra parte, la Auditoría Interna resalta que el incumplimiento de los términos de respuesta establecidos en el numeral 5.3 de la Circular Normativa 005 a los peticionarios/clientes y dar respuestas de manera incompleta o parcial, puede acarrear posibles investigaciones disciplinarias a los servidores públicos responsables tal como se ha pronunciado en los Informes semestrales de PQRDS.

5. HALLAZGOS

- 5.1. Evaluadas las acciones correctivas en el aplicativo ISOLUCIÓN identificadas en la auditoría interna de calidad 2019, se evidenció que a las **No Conformidades Reales N° 1141, 1135 y 1138** no se les estableció un plan de tratamiento por parte del proceso, incumpliendo los lineamientos del Anexo 06- procedimiento para la identificación y tratamiento del producto y servicio no conforme del Manual 13 - Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG), tal como se describe en el numeral 4.1.2 del presente informe.
- 5.2. Evaluado el componente de administración del riesgo durante el primer semestre de 2020 se evidenció que el indicador “*Gestión de PQR no atendidas en el periodo*” presentó tres (3) mediciones por debajo de la meta del 85%, así mismo no se dieron respuestas en los tiempos establecidos por la norma, lo que generó la materialización del riesgo denominado “*RO-SIU-01 Respuesta extemporánea o incompleta a las PQRs y trámites*”, sin observarse el reporte de su materialización, incumpliendo lo establecido en el procedimiento 9.5.1 materialización del riesgo de la Circular Normativa 107- Política de Administración del Riesgo en Central de Inversiones S.A versión 20, tal como se describe en el literal d numeral 4.3.1 del presente informe.
- 5.3. Evaluados los indicadores “*Gestión de PQR no atendidas en el periodo*” y “*Gestión de Trámites no atendidos en el periodo*” en el aplicativo ISOLUCIÓN, se evidenció que estos no tienen definido el “*objetivo del indicador*”, incumpliendo lo establecido en el Anexo 10 formato de hoja de vida del indicador del Manual

013- Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG), tal como se describe en los numerales 4.3.1 y 4.3.2 del presente informe.

- 5.4. Evaluadas las PQRD'S correspondientes al primer semestre del año 2020, se evidenció que el 15,4% de las solicitudes sigue presentando 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 numeral 4.16.2 del presente informe.
- 5.5. Evaluados los trámites correspondientes al primer semestre del año 2020, se evidenciaron seis (6) trámites abiertos por fuera de los términos máximos de respuesta, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.3 términos de respuesta para trámites de la Circular Normativa 005, tal como se describe en el numeral 4.9 del presente informe.
- 5.6. Evaluado el flujo de radicación de las PQRD'S del proceso de Servicio Integral al Ciudadano, se evidenció que en nueve (9) solicitudes de las presentadas en el primer semestre del 2020, se realizó el trámite de radicación con dos (2) o mas días de posterioridad al recibo de la solicitud generando retrasos en la oportunidad de la respuesta, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.1.1 de la CN 005, tal como se describe en el literal b del numeral 4.16.2.

6. OBSERVACIONES

- 6.1. Evaluados los diez (10) indicadores del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano en el aplicativo ISOLUCIÓN, se observó que el responsable de reportar la medición de los indicadores fue desvinculado de la entidad y continúa registrado como responsable de dicho reporte, siendo necesaria la actualización de la información de conformidad con el numeral 3 del Anexo 09 Procedimiento para el Seguimiento y Medición del Desempeño del SIG del Manual 13- Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG), tal como se describe en el numeral 4.3 del presente informe.
- 6.2. Evaluados los indicadores "PQR *atendidas*" y "*Trámites atendidos*" en el aplicativo ISOLUCIÓN se observó que el objetivo de estos es la verificación de su atención "*acorde con lo requerido*"; no obstante la formula planteada para hacer su medición no está evaluando la eficacia, tal como se describe en los numerales 4.3.3 y 4.3.7 del presente informe.

- 6.3.** Evaluado el indicador “*Peticiones atendidas en terminos*” se observó que el numero de pqr's recibidas en los meses de marzo y abril del 2020 reportada por el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano al SIG en el periodo de enero a mayo de 2020, no coincide con la información que arroja la base de datos de radicados del Zeus generada el 2 de julio de 2020 excluyendo de la base las solicitudes rechazadas conforme a lo indicado por el líder del proceso SIU, lo que genera inconsistencias en la medición, tal como se describe en el literal b del numeral 4.3.4 del presente informe.

En mesa de trabajo se identificó que la información reportada del conteo de los meses de de marzo y abril del año 2020 no coincide, con una diferencia de una (1) solicitud por mes, donde por materialización de la misma se subsana la observación, no obstante se recomienda mayor precaución para que la información reportada al SIG sea clara, precisa, completa y oportuna.

- 6.4.** Evaluadas las funciones de los servidores públicos del proceso de servicio integral al ciudadano se observó que los servidores con perfil “*Gestor documental*”, se encuentran desarrollando actividades no contempladas en su manual de responsabilidades, evidenciando la necesidad de ajustar el perfil o el manual acorde a su responsabilidad actual, tal como se detalla en el numeral 4.4 del presente informe.
- 6.5.** Evaluado el normograma del proceso establecido en el numeral 4 de la Circular Normativa 005, se observó que no se encuentra ordenada conforme a la jerarquía de las normas dentro del Sistema Jurídico Colombiano y no se identifican correctamente por cuanto no se citan textualmente como aparece en cada precepto legal, tal como se detalla en el numeral 4.5.1 del presente informe.
- 6.6.** En la revisión de la Circular Normativa 005 se observó que el numeral 7 que indica los cambios realizados a esta, no detalla cual ha sido el respectivo cambio, modificación o adición específica realizada, tal como se describe en el numeral 4.5.2 del presente informe.
- 6.7.** Se observó que los instructivos publicados por la entidad se encuentran desactualizados en relación con la estructura de la nueva página web y la imagen corporativa de la entidad, lo que visiblemente genera confusión a los usuarios desviando la funcionalidad de estos instructivos que deben facilitar el acceso de los usuarios al sitio web, tal como se describe en el numeral 4.6.1.1 del presente informe.

- 6.8.** Se observó que la entidad no tiene publicado un instructivo, glosario o diccionario de definiciones, que le facilite con mayor claridad a los ciudadanos identificar el procedimiento a seguir en la radicación de las peticiones, trámites y servicios.
- 6.9.** Se observó en la validación del cumplimiento de los requisitos mínimos de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, que CISA no tiene documentado en su normatividad interna la aplicación de las directrices para el cumplimiento de estos y que son relacionados con la atención al ciudadano en los espacios físicos de la entidad, tal como se detalla en el numeral 4.6.1.2 del presente informe.
- 6.10.** Se observó en la revisión de perfiles y usuarios que los aplicativo Zeus que aún se registran funcionarios y terceros que ya no hacen parte de la Entidad tal como se describe en el numeral 4.7 del presente informe.
- 6.11.** Se observó que no se cuenta con una herramienta o mecanismo estadístico que le permita al Proceso identificar el manejo de los clientes reiterativos, generando reprocesos, acumulación de PQRS y en algunos casos registro de PQRDS a nombre de una persona natural cuando se trata de requerimientos de una entidad, tal como se describe en el numeral 4.8 del presente informe.
- 6.12.** En la evaluación realizada sobre la implementación de la Estrategia de cliente oculto, se observó que el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano no aporta información que evidencie el cumplimiento de la actividad, lo que no le genera soporte al equipo auditor para verificar su cumplimiento, de conformidad con lo establecido en el numeral 4.13 del presente informe.
- 6.13.** Evaluadas las PQRD'S correspondientes al primer semestre del año 2020, se observó que existen peticiones en el aplicativo de gestión documental cerrados y que no adjuntaron la respuesta dada al peticionario, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.1.2 de la Circular Normativa 005, tal como se describe en el literal c del numeral 4.16.2.
- 6.14.** Se observó que los servidores públicos del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano tienen poco conocimiento sobre el código de integridad implementado en CISA, el manejo de conflicto de interés y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, lo anterior por falta de socialización e interiorización desde la Dirección General, tal como se detalla en el numeral 4.14 del presente informe.

7. RECOMENDACIONES

- 7.1** Se recomienda redefinir y depurar los indicadores establecidos para el proceso aplicando los criterios de definición establecidos en la guía para la construcción de análisis de indicadores de gestión del departamento administrativo de la Función Pública DAFP con el fin de contar con mediciones efectivas y que generen valor.
- 7.2** Se recomienda unificar el nombre del proceso en el desarrollo de la Circular Normativa 005, tal como se describe en el numeral 4.4 del presente informe.
- 7.3** Se recomienda revisar y ajustar el normograma aplicable al proceso identificado en el numeral 4 de la Circular Normativa 005 atendiendo las jerarquías de las normas, la denominación de estas y contemplar la totalidad de las aplicables al proceso.
- 7.4** Se recomienda que se tomen las acciones correctivas pertinentes frente al incumplimiento con los términos de respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.
- 7.5** Se recomienda que la información que se consigne en el aplicativo ZEUS corresponda a la denominación correcta del documento y a su contenido.
- 7.6** Se recomienda diseñar una herramienta o instructivo para el manejo de los clientes reiterativos a fin de minimizar los reprocesos generados por las respuestas a estas solicitudes.
- 7.7** Se recomienda capacitar a los funcionarios del proceso de servicio integral al ciudadano a través de procesos de cualificación y promover espacios de socialización y sensibilización para fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que le permita generar una cultura de servicio en relación con la participación ciudadana en la gestión pública.

8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

De la evaluación realizada al Proceso de Servicio Integral al Ciudadano, se concluye que este cumple con las políticas administrativas establecidas por la entidad, no obstante, presenta algunas desviaciones operativas que requieren suscribir acciones de mejora para fortalecer el proceso, tal como se describe en los numerales 5 y 6 del presente informe.

Así mismo, se debe fortalecer el tema de documentación, indicadores, riesgos, controles al interior del proceso con el fin de establecer mecanismos de seguimiento eficientes que permitan medir el cumplimiento de los objetivos institucionales y el fortalecimiento de la prestación del Servicio Integral al Ciudadano en igualdad de condiciones en los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

Igualmente se deberá socializar e interiorizar con todo el equipo de trabajo, temas transversales de obligatorio cumplimiento como es el conocimiento de las dimensiones, políticas y líneas de defensa establecidas en el MIPG y el reporte de Conflicto de Interés, con el fin de fortalecer el conocimiento de la gestión pública en el desarrollo de las actividades propias del Proceso.

Dada la importancia de las PQRS y su tratamiento en relación con la normatividad legal vigente, es de resaltar las gestiones que ha venido implementado el proceso de servicio integral al ciudadano las cuales le han permitido mejorar el número de PQRS extemporáneas en relación con los tiempos de respuesta, notándose el compromiso de la alta dirección con la mejora continua y permanente del proceso.

Se resalta por parte del equipo auditor, la disponibilidad y cumplimiento oportuno en la entrega de la información requerida y el compromiso permanente por parte de la líder del proceso evaluado para atender todo lo relacionado con la etapa de ejecución de la Auditoría, mostrando un avance significativo con la cultura del control.

9. MESA DE TRABAJO

En atención al “Procedimiento para Auditorías Internas de Gestión”, una vez remitido el informe preliminar por el Auditor Interno, se realizó mesa de trabajo con el líder del proceso auditado y el equipo auditor el día 27 de julio de 2020, con el fin de consolidar el informe definitivo, los ajustes y observaciones quedan soportados en el acta de mesa de trabajo la cual se constituye como soporte para el proceso auditor.

<p>Aprobado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO Elkin Orlando Angel Muñoz Auditor Interno</p>	<p>Elaborado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO Yiceth Lorena Picón Paez Mauren Andrea Gonzalez Salcedo Zulma Janneth Cristancho Jaimes Auditores</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>29-07-2020</p>
---	---	--