

## INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO (PQRSD) II SEMESTRE DE 2020

INFORME PRELIMINAR: N/A

INFORME DEFINITIVO (29/01/2021)

### 1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento a las directrices establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”; la Ley 1437 de 2011 “*Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”; Decreto 124 de 2016, por el cual se establece “*La Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” versión 2, en su cuarto componente “*Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano*”; la Circular Normativa No 005 “*Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes*”- versión 50 del 29 de diciembre de 2020 y el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas*” que se expidió en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa del COVID.19; se realizó la evaluación al Proceso de Servicio Integral al Ciudadano de CISA para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020 y a las Acciones de Tutelas instauradas por violación al derecho fundamental de petición en el mismo periodo.

### 2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Verificar que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias gestionadas en la entidad, cumplieron con los criterios de oportunidad, confidencialidad y objetividad, conforme a lo establecido por la normatividad legal vigente; de igual forma, la atención de las tutelas generadas por el incumplimiento en la atención de las PQRD´S en Central de Inversiones S.A.

### 3. ALCANCE

La Oficina de Control Interno evaluó el grado de cumplimiento, efectividad y oportunidad de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias interpuestas por clientes internos – externos y usuarios ante Central de Inversiones S.A., en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020. Así mismo, el seguimiento de actividades inherentes al proceso del Servicio Integral al Ciudadano y respuesta a las tutelas interpuestas por la falta

de gestión de las PQRD'S, mediante verificación ocular y confrontación de documentos a través del aplicativo ZEUS y demás mecanismos de atención implementados en CISA.

Esta evaluación se llevó a cabo, en atención a las normas y técnicas de Auditoría generalmente aceptadas, la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de Controles en Entidades Públicas emitida por el DAFP en su versión No 5 , Estatuto de Auditoría Interna, séptima dimensión, tercera línea de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Circular Normativa 017 – CISA en todo su contexto.

#### 4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

##### 4.1. EVALUACIÓN DE AUDITORÍAS ANTERIORES

A la fecha de este informe el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano cuenta con un plan de mejoramiento como resultado de la Auditoría Interna de Gestión realizada en la vigencia 2020, así:



De las treinta y tres (33) acciones de mejora suscritas en dicho plan a corte a 31 de diciembre de 2020 se han cumplido por parte del proceso trece (13) acciones, de las cuales siete (7) están cerradas y seis (6) abiertas, que serán verificadas nuevamente en cuanto a su eficacia en el próximo seguimiento a planes de mejoramiento realizado por la Auditoría Interna. Las veinte (20) acciones restantes se encuentran dentro de los términos previstos en el plan para su efectivo cumplimiento.

Se indica que en los Hallazgos 5.4 y 5.5 se propuso dos acciones encaminada a “Reportar mensualmente al órgano interno disciplinario, a los funcionarios responsables del retraso en la gestión oportuna de los PQRS y Trámites”; el equipo Auditor ha realizado reuniones de asesoría y acompañamiento a nivel preventivo para que esta actividad se cumpla y será evaluada a partir del 30 de junio de 2021, fecha de finalización de estas acciones de mejora.

Se observó un aumento significativo en la radicación de PQRD'S durante el segundo semestre del 2020, en relación con semestres anteriores:

TIPOLOGÍA	I SEM 2019	II SEM 2019	I SEM 2020	II SEM 2020
APLICACIÓN DE PAGOS	25	50	29	36
DEVOLUCIONES DE SALDO	24	48	53	39
HISTORICO DE PAGOS	14	16	20	23
INFORMES A CONGRESISTAS Y PERIODISTAS	4	0	1	2
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	30	13	36	93
PETICIONES A OTRAS AREAS	102	83	91	107
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	24	16	18	314
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	1	3	8	7
PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	49	105	72	532
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	4	2	4	5
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	45	42	33	57
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	18	15	3	1
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	1	1	2	0
TERMINACIÓN DE PROCESOS	105	157	148	311
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	100	77	53	101
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	0	0	0	1
PETICIONES VERBALES	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>546</b>	<b>628</b>	<b>572</b>	<b>1629</b>

Considera el equipo auditor que el aumento de las PQRD'S posiblemente fue producto del Estado de Emergencia Sanitaria dada por el COVID-19, que le generó a los clientes una mayor disponibilidad de tiempo para poder analizar el estado de sus compromisos financieros adquiridos con diferentes entidades, entre ellas CISA. donde para el caso de los reportes a las Centrales de Riesgo fue la tipología en la que se evidencio un mayor número de radicados.

#### 4.2 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORIA

La muestra fue extractada del Informe de la Base de datos de ZEUS con corte a 31 de diciembre de 2020, generada el 14 de enero de 2021, la cual registra la siguiente información:

TIPOLOGÍA	TOTAL	MUESTRA
APLICACIÓN DE PAGOS	36	36
DEVOLUCIONES DE SALDO	39	39

HISTÓRICO DE PAGOS	23	23
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	93	93
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	314	130
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	7	7
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	5	5
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	57	57
TERMINACIÓN DE PROCESOS	311	130
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	101	101
PETICIONES A OTRAS ÁREAS	107	107
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	1	1
INFORMES A CONGRESISTAS	2	2
SOLICITUDES ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1	1
PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	532	200
<b>TOTAL</b>	<b>1629</b>	<b>932</b>

Tabla 1 – Definición de la Muestra de PQRD'S

El equipo Auditor evaluó el 57,25 % de las PQRD'S, registradas durante el segundo semestre de 2020 en el aplicativo ZEUS.

#### 4.3 APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

De la muestra seleccionada para el segundo semestre de 2020 se evalúan los radicados que son gestión directa de la entidad y el cumplimiento de lo previsto en la Circular Normativa 005 Versión 50.

La Circular Normativa 005 *Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los clientes*, dispone en el numeral 5.3 los términos de respuesta establecidos por cada tipología para las peticiones radicadas en Central de Inversiones S.A, términos que cumplen lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; el 28 de marzo de 2020 se expidió el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas(...)*”, Decreto expedido en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa del COVID-19. En ese orden de ideas, teniendo en cuenta el alcance de esta auditoría, para la revisión de los tiempos de respuesta de las peticiones radicadas en la entidad durante el segundo semestre del 2020, se aplicó el referido Decreto Legislativo expedido por el Gobierno Nacional.

**a. Radicados que fueron tramitados (cerrados) con términos superiores a los establecidos en la normatividad 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 el Decreto Legislativo 491 del 2020: termino general para resolver las peticiones de *treinta (30) días*, termino especial de *veinte (20) días* para solicitud de documentos y de información y *treinta y cinco (35) días* para las peticiones en las que se eleva consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo<sup>1</sup>.

TIPOLOGÍA	TOTAL	
APLICACIÓN DE PAGOS	36	2
DEVOLUCIONES DE SALDO	39	0
HISTÓRICO DE PAGOS	23	0
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	93	0
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	130	0
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	7	0
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	5	0
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	57	4
TERMINACIÓN DE PROCESOS	130	3
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	101	4
PETICIONES A OTRAS ÁREAS	107	3
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	1	0
INFORMES A CONGRESISTAS	2	0
SOLICITUDES ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1	0
PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	200	2
<b>TOTAL</b>	<b>932</b>	<b>18</b>

De las 932 PQRD'S evaluadas, 18 de ellas fueron resueltas extemporáneamente, equivalente al 2,03% de la muestra.

<sup>1</sup> **Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:  
Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

**Parágrafo.** La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

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
APLICACIÓN DE PAGOS	564986	31 DÍAS HÁBILES	Estuvo 20 días hábiles en el estado "flujo seleccionado" asignado al usuario <b>MAGDA CAROLINA DELGADO.</b>
	565235	31 DÍAS HÁBILES	Estuvo 12 días hábiles en el estado "respuesta elaborada " asignado al usuario <b>SONIA MILENA SANTIAGO.</b>
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES*	588310	8 DÍAS HÁBILES	Estuvo 5 días hábiles en el estado "respuesta elaborada" asignado al usuario <b>JENNY PAOLA ROJAS.</b>
	589480	7 DÍAS HÁBILES	Estuvo 5 días hábiles en el estado "respuesta del cliente adjunta" asignado al usuario <b>JENNY PAOLA ROJAS.</b>
	588282	7 DÍAS HÁBILES	Estuvo 5 días hábiles en el estado "respuesta del cliente adjunta" asignado al usuario <b>JENNY PAOLA ROJAS.</b>
	583477	7 DÍAS HÁBILES	Estuvo 3 días hábiles en el estado "respuesta elaborada" asignado al usuario <b>JENNY PAOLA ROJAS.</b>
PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	585743	32 DÍAS HÁBILES	Estuvo 32 días hábiles en el estado "radicado " asignado al usuario <b>JESSICA ANDREA AVENDAÑO.</b>
	590024	34 DÍAS HÁBILES	Estuvo 13 días hábiles en el estado "excepciones analizadas " asignado al usuario <b>LEIDY CAROLINA GOMEZ PEREZ.</b>
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	570557	37 DÍAS HÁBILES	Estuvo 37 días hábiles en el estado "solicitud revisada" asignado al usuario <b>DANIEL ANTONIO VALDERRAMA.</b>
	570286	39 DÍAS HÁBILES	Estuvo 39 días hábiles en el estado "solicitud revisada" asignada al usuario <b>DANIEL ANTONIO VALDERRAMA.</b>
	570348	38 DÍAS HÁBILES	Estuvo 29 días hábiles en el estado "solicitud revisada" asignada al usuario <b>DANIEL ANTONIO VALDERRAMA.</b>
	566457	54 DÍAS HÁBILES	Estuvo 54 días hábiles en el estado "solicitud revisada" asignada al usuario <b>DANIEL ANTONIO VALDERRAMA.</b>
TERMINACIÓN DE PROCESOS	573454	34 DÍAS HÁBILES	Estuvo 7 días hábiles en el estado "información analizada" asignada al usuario <b>LADY JOHANNA RODRIGUEZ.</b>
	565227	90 DÍAS HÁBILES	Estuvo 50 días hábiles en el estado "radicado" asignada al usuario <b>CRISTIAN CAMILO VALDERRAMA MORALES</b>

	562078	42 DÍAS HÁBILES	Tuvo respuesta parcial extemporánea 36 días hábiles después de presentada la solicitud. Estuvo 39 días hábiles en el estado "radicado" asignada al usuario <b>CRISTIAN CAMILO VALDERRAMA MORALES</b> . También se pudo evidenciar que la solicitud fue presentada por el peticionario el 17/07/20 y fue radicada formalmente en el aplicativo de la entidad el 21/07/20, 2 días después.
PETICIONES A OTRAS ÁREAS	565012	61 DÍAS HÁBILES	Estuvo 39 días hábiles en el estado "solicitud validada" asignada al usuario <b>DANIEL ANTONIO VALDERRAMA</b> . No se pudo verificar la efectividad de la respuesta, no se encontró adjunta al aplicativo Zeus.
	569102	45 DÍAS HÁBILES	Estuvo 45 días hábiles en el estado "solicitud validada" asignada al usuario <b>YOLANDA VIVIESCAS VALDIVIESO</b> .
	579015	33 DÍAS HÁBILES	Estuvo 27 días hábiles en el estado "información enviada" asignada al usuario <b>LUIS FELIPE MARIN PEREZ</b> .

\*Nota: la tipología "traslado a otras entidades" se tuvo en cuenta el termino previsto en el numeral 5.3 de la CN 005 de 5 días hábiles.

En La tipología *Requerimiento de Inmuebles* se evidenció represamiento en el estado "solicitud revisada" asignada al usuario **Daniel Antonio Valderrama**.

En las tipologías *Terminación de Procesos* y *Peticiones a otras áreas* se evidenciaron las peticiones en las que hubo mayor represamiento *90 días* y *61 días* respectivamente, en los flujos asignados a **Cristian Camilo Valderrama Morales** y **Daniel Antonio Valderrama**. Esta verificación se realizó con el fin de identificar los flujos que están tomando mayor tiempo en la gestión y mejorar los tiempos de respuesta y traslados de las peticiones.

**b. Radicados que fueron tramitados y no cuenta con respuesta de fondo:** En el cuadro que se relaciona a continuación se detallan los radicados que se encuentran en estado cerrado, no obstante, no se evidencia tramite completo y de fondo a la solicitud realizada por los peticionarios:

# ZEUS	TIPOLOGÍA	OBSERVACIONES
589107	PETICIONES A OTRAS ÁREAS	Se cerro con el traslado la solicitud a la SAE, pero no se generó respuesta completa y de fondo al cliente
578367	PETICIONES A OTRAS ÁREAS	Se cerro con el traslado la solicitud a la SAE, pero no se generó respuesta completa y de fondo al cliente
594048	TERMINACIÓN DE PROCESOS	Se cerro el trámite de la petición sin respuesta de fondo y completa, se le solicitó 10 días adicionales para generar respuesta de fondo.
573491	PETICIONES A OTRA ÁREA	Se cerro el trámite de la petición sin respuesta de fondo y completa, se le

		solicitó días adicionales para generar respuesta de fondo.
594065	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	Se cerro el trámite de la petición y se encuentra aún en el estado flujo represado " pendiente enviar respuesta por correo electrónico"
592421	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	Se cerro el trámite de la petición y se encuentra desde el 23/12/2020 en el estado flujo represado " pendiente enviar respuesta por correo electrónico"
594042	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	Se cerro el trámite de la petición y se encuentra desde el 04/01/2021 en el estado flujo represado " pendiente analizar excepciones"
590644	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	Se cerro el trámite de la petición y se encuentra desde el 04/01/2021 en el estado flujo represado " pendiente enviar respuesta por correo electrónico"
594041	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	Se cerro el trámite de la petición y se encuentra desde el 04/01/2021 en el estado flujo represado " pendiente analizar excepciones"
592687	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	Se cerro el trámite de la petición sin respuesta de fondo y completa, se le solicitó información adicional.
560159	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	Se cerro indicando que se iba realizar la solicitud a la SAE, pero no se generó respuesta efectiva de la solicitud del cliente
592996	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	Se cerro el trámite de la petición sin respuesta de fondo y completa, se le solicitó información adicional.
569087	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	Se cerro el trámite de la petición sin respuesta de fondo y completa, se le solicitó información adicional
589825	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	Se cerro el trámite de la petición y se encuentra en el estado flujo represado " pendiente enviar respuesta por correo electrónico"
592865	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	Se cerro el trámite de la petición y se encuentra en el estado flujo represado " pendiente analizar excepciones"
592795	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	Se cerro la gestión sin enviar respuesta de fondo y completa, se le indica que " se encuentran validando la información para darle respuesta a la solicitud"

En la gestión de las peticiones realizadas por los ciudadanos en la entidad, además de propender por el cumplimiento de los tiempos establecidos en la ley, esta debe ser completa, de fondo y debe resolver efectivamente los requerimientos.

- c. **Peticiones sin evidencia de la respuesta:** Los siguientes radicados se encuentran cerrados, no obstante, el equipo auditor no pudo verificar la veracidad de la respuesta, dado que esta no se adjuntó en el aplicativo Zeus:

# ZEUS	TIPOLOGÍA
587346	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS
565012	PETICIONES A OTRAS ÁREAS
565548	PETICIONES A OTRAS ÁREAS
589069	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS
582184	PETICIONES A OTRAS ÁREAS
587925	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS
577310	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS
581090	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS
582684	PETICIÓN DE CONSULTA O RECLAMO DE HABEAS DATA
576924	PETICIONES A OTRAS ÁREAS
579525	DEVOLUCIONES DE SALDO
580202	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES
590485	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS
568707	PETICIONES A OTRAS ÁREAS
576641	PETICIONES A OTRAS ÁREAS
580099	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS
559537	APLICACIÓN DE PAGOS
564000	PETICIONES A OTRAS ÁREAS
592386	DEVOLUCIONES DE SALGO
594862	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS
583224	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS
583105	PETICIONES A OTRAS ÁREAS
560633	APLICACIÓN DE PAGOS
592891	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS
583672	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

El aplicativo de gestión documental Zeus almacena la información que permite verificar la trazabilidad de todas las actuaciones que se hacen a las peticiones o tramites radicados en CISA y el usuario responsable de gestionar, 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 como soporte en este aplicativo.

- d. **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.***

De la muestra evaluada, se relaciona a continuación, las solicitudes que fueron radicadas dos (2) o más días hábiles después de la radicación por parte del usuario, incumpliendo lo establecido en la Circular Normativa 005:

# ZEUS	FECHA RADICADO	TIPOLOGÍAS	OBSERVACIÓN
588306	20/11/2020 9:57:06	PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	Envío el correo el 18 de noviembre y se radica el 20 de noviembre
589019	24/11/2020 16:58:10	NORMALIZACIÓN DE CARTERA	Envío el correo el 20 de noviembre y se radica el 24 de noviembre
587021	13/11/2020 8:50:56	PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	Envío el correo el 11 de noviembre y se radica el 13 de noviembre
594065	20/12/2020 7:30:11	PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS	Envío el correo el 20 de diciembre y se radica el 29 de diciembre (Zeus hijo 595367)
564574	31/07/2020 20:01:38	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	Envío el correo el 29 de julio y se radica el 31 de julio
587393	17/11/2020 8:58:35	NORMALIZACIÓN DE CARTERA	Envío el correo el 13 de noviembre y se radica el 17 de noviembre
585519	05/11/2020 11:53:35	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	Envío el correo el 3 de noviembre y se radica el 5 de noviembre
580537	14/10/2020 11:58:17	PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	Envío el correo el 9 de octubre y se radica el 14 de octubre
576136	22/09/2020 15:07:41	PETICIONES A OTRAS AREAS	Envío el correo el 22 de septiembre y se radica el 26 de octubre
580727	15/10/2020 8:30:03	NORMALIZACIÓN DE CARTERA	Envío el correo el 13 de octubre y se radica el 15 de octubre
595200	28/12/2020 20:03:40	HISTORICO DE PAGOS	Envío el correo el 23 de diciembre y se radica el 28 de diciembre
591946	10/12/2020 11:19:13	PETICIONES A OTRAS AREAS	Envío el correo el 7 de diciembre y se radica el 9 de diciembre
580154	13/10/2020 11:34:42	PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	Envío el correo el 25 de septiembre y se radica el 13 de octubre
582383	22/10/2020 15:02:52	PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	Envío el correo el 14 de octubre y se radica el 22 de octubre
593098	16/12/2020 8:49:07	REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	Envío el correo el 13 de diciembre y se radica el 16 de diciembre

589235	25/11/2020 15:22:57	PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	Envío el correo el 13 de noviembre y se radica el 25 de noviembre
--------	---------------------	--	---

Se resalta el caso del Zeus 578356 el cual fue cerrado por la tipología “*requerimientos de inmuebles*” para ser tramitado bajo la tipología “*devolución de saldos*” 4 días después de recibida la solicitud por el usuario.

- e. Radicados “Prueba” y radicados “Rechazados”:** De la muestra evaluada se evidenció que durante el segundo semestre del 2020 se realizaron diecisiete (17) Zeus de prueba, y cuarenta y siete (47) Zeus fueron rechazados, los cuales una vez verificada la información en el aplicativo de gestión documental se valida su justificación de rechazo.
- f. Tipología “Peticiones de consulta o reclamos de habeas data”:** Evaluada las peticiones radicadas bajo esta tipología durante el segundo semestre del 2020 se observó un incremento significativo en comparación a las solicitudes recibidas en CISA para esta tipología en los últimos 3 semestres anteriores, tal como se describe a continuación:

TIPOLOGÍA	I SEM 2019	II SEM 2019	I SEM 2020	II SEM 2020
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	24	16	18	314

Así mismo, se observó que el 83,07% (108 de 130) de los casos revisados de la tipología *peticiones de consulta o reclamos de habeas data*, fueron peticiones de ciudadanos solicitando la exclusión de sus datos (número de contacto o correo electrónico) de las bases de datos de cobro de la entidad, porque nunca tuvieron deuda con CISA, o habiéndola tenido realizaron el pago efectivo de la deuda; analizada esta situación es importante realizar las acciones que correspondan con el fin de filtrar las base de datos de los deudores de la entidad, actualizarla y evitar gestiones innecesarias, desgastes administrativos de cobros a usuarios que no tienen deudas con la entidad y paralelamente se disminuya la significativa cantidad de peticiones radicadas por esta tipología.

- g. Tipología “Peticiones, quejas o reclamos”:** Realizada la evaluación por el equipo auditor se observó que en esta tipología creada en el aplicativo de gestión documental Zeus se radican peticiones de diferentes asuntos; las siguientes son las peticiones que más se reiteraron en esta tipología durante el segundo semestre del 2020:

- Estado de la deuda
- Actualización de información en Centrales de Riesgo
- Solicitudes de desembargo o levantamiento de hipoteca
- Liberación de garantías

- Paz y salvo

Se observó que de conformidad al tipo de solicitud esta puede catalogarse dentro de las tipologías de peticiones establecidas en la Circular Normativa 005; no obstante hay otras que se tramitan sin la respectiva clasificación por tipología.

**h. Quejas a funcionarios:** A continuación, se relacionan las quejas interpuestas formalmente por los clientes contra funcionarios de CISA radicadas en el aplicativo Zeus durante el segundo semestre del 2020:

RADICADO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO	MOTIVO DE LA QUEJA	TRAMITE INTERNO
586628	DANIELA JARAMILLO (FUNCIONARIO DEL CALL CENTER)	actitud grosera y sin dejar exponer al cliente el requerimiento	Se envió solicitud por el Jefe SIU a BPO empresa prestadora del servicio de Call Center, la cual abrió investigación con el fin de conocer los descargos de la funcionaria; se sancionó a la funcionaria por el terminó de 2 días, y se generó respecta al cliente que presento la queja presentando excusas.
582847	JEFFERSON DELGADO VELASQUEZ MAURICIO VARELA (SUCURSAL CALI)	Inconformidad en la atención de caso de pago de deuda del ICETEX	Se envió respuesta al quejoso por parte del Gerente Sucursal Cali exponiéndole la situación y presentando las respectivas excusas, una vez indagado los hechos con los funcionarios involucrados en la queja.
577729	CRISTINA QUIROGA	Actitud del funcionario hostil, desafiante y grosero sin dejar hablar al usuario	Se realizaron las gestiones de revisión de la llamada evidenciando inconsistencias en la atención de la funcionaria, a la cual se le realizó llamado de atención; Se envió respuesta al quejoso por parte de la Analista de Servicio Integral al Usuario, presentando las respectivas excusas.
563486	CISA	Agilidad en el retiro de reporte de las Centrales de riesgo por pago efectivo de la deuda	Se le notifica a la quejosa la radicación de la solicitud de terminación del proceso en el juzgado, y la actualización de la información en centrales de riesgo.
564163	PAOLA ANDREA GALLEGO (SUCURSAL CALI)	Inconformidad en la atención de caso de deuda (falta de seriedad para realizar acuerdo de pago)	Se realiza la gestión de indagar con la gestora lo sucedido con el cliente; el Zeus indica que se envió respuesta al

			quejoso (la respuesta no se adjuntó al aplicativo Zeus).
--	--	--	--

Se observó que las cinco (5) quejas radicadas durante el segundo semestre del 2020 fueron indagadas con los funcionarios presuntamente inmersos en las quejas, se generó la respectiva respuesta a los quejosos y se generaron las acciones al interior de la institución, amonestaciones y sanciones.

Así mismo analizando las quejas presentadas en la entidad durante la vigencia 2020 se observa que el 55,55% (5 de 9) de las quejas son presentadas a funcionarios que realizan la gestión de cobranza en la entidad; razón por la cual sería importante realizar jornadas de capacitaciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión en la prestación de servicio al ciudadano.

#### 4.4 ACCIONES DE TÚTELA POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2019 a 31 de diciembre de 2020 la entidad recibió notificación en 665 acciones de tutelas, de las cuales el 23,45% (156 de 665) fueron relacionadas con el derecho fundamental de petición. En el cuadro que se relaciona a continuación se presenta el porcentaje por vigencia:

AÑO 2019		
TOTAL, TUTELAS NOTIFICADAS	304	23,68 %
TOTAL, DE TUTELAS POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	72	
I SEMESTRE DEL 2020		
TOTAL, TUTELAS NOTIFICADAS	161	21,73%
TOTAL, DE TUTELAS POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	35	
I SEMESTRE DEL 2020		
TOTAL, TUTELAS NOTIFICADAS	200	24,5%
TOTAL, DE TUTELAS POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	49	

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

TIPOLOGÍA	NÚMERO
Normalización de cartera	18
Peticiones o Reclamos de Habeas Data	10
Requerimientos de Inmuebles	12
Terminación de Procesos	9
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

La mayoría de las acciones de tutela instauradas por violación al derecho fundamental de petición correspondían a la tipología “*Normalización de cartera*” con un 36,73% (18 de 49), generadas por las carteras compradas al ICETEX, REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL, DAVIVIENDA, BANCOLOMBIA, entre otras; seguido de la tipología “*Requerimientos de Inmuebles*” con un 11,42% (12 de 49), relacionadas con los inmuebles de la SAE que CISA comercializa y vende en virtud del Contrato Interadministrativo de comercialización de inmuebles No. CM-011-2015 y de la tipología “*peticiones o reclamos de habeas data*” con un 20,40% (10 de 49), en las que los peticionarios realizan la solicitud de retiro de reportes en centrales de riesgo.

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	5
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)	4
Tutelas en las que el Juzgado tuteló el derecho fundamental de petición y ordenó a otra entidad dar respuesta clara, precisa y de fondo; se pronuncia indicando que CISA cumplió en tiempo con la petición	1
Tutelas en las que el Juzgado tuteló el derecho fundamental de petición y ordenó a otra entidad remitir a Central de Inversiones S.A para que esta de respuesta clara, precisa y de fondo	2
Tutelas denegadas con carencia actual de objeto (hecho superado)	18
Tutelas denegadas por falta de legitimación en la causa por pasiva	1

Tutelas denegadas con carencia actual de objeto, pero con respuesta por fuera del término legal previsto	3
Tutelas sin notificación del fallo	6
Tutela declarada improcedente y desvincula a CISA	2
Tutela declarada improcedente	7
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

Se observó que a la fecha del presente informe hay seis (6) acciones de tutelas sin notificación del respectivo fallo, de conformidad con la información suministrada por la Gerencia Jurídica del Negocio:

	TUTELA	ADMISIÓN	DÍAS TRANSCURRIDOS
1	TUT-201-2020	24/08/2020	3 meses 21 días
2	TUT-247-2020	07/10/2020	2 meses 19 días
3	TUT-258-2020	14/10/2020	2 meses 14 días
4	TUT-021-2020	18/11/2020	1 mes 19 días
5	TUT-329-2020	14/12/2020	1 mes 1 día
6	TUT-333-2020	18/12/2020	28 días

*Nota: Los días transcurridos se contaron con corte a 27/01/2021*

Es importante gestionar la comunicación con los respectivos Juzgados en conocimiento de estas tutelas, con el fin de que la entidad este al tanto y actualicé el estado y decisión de estas acciones de tutela, teniendo en cuenta que, por ejemplo en el caso particular de la TUT-201-2020 han transcurrido 3 meses 21 días hábiles desde la admisión de la misma.

El equipo auditor observó que de las tutelas radicadas en el segundo semestre del 2020 por violación al derecho fundamental de petición en el 24,48% de los fallos (12 de las 49), la decisión del Juez fue tutelar el derecho fundamental del peticionario; de los cuales el 41,66% (5 de 12) la decisión fue ordenar a Central de Inversiones S.A dar respuesta clara, precisa y de fondo al peticionario, el 16,6% (2 de 12) de los fallos ordenó a otra entidad a remitir a Central de Inversiones S.A la petición para que esta gestione la respuesta en cumplimiento del fallo y el 41,66% restante (5 de 12) son fallos en los cuales la orden debe ser cumplida por otra entidad, sin existir vinculación por parte de CISA en el cumplimiento.

La TUT-286-2020 en la cual se profirió fallo el 26 de noviembre de 2020 amparó el derecho fundamental de petición y ordenó que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la providencia, el Banco Agrario procediera a remitir la competencia a Central de Inversiones S.A., con el fin de que CISA genere respuesta a la solicitud del cliente

y cumpla el fallo de tutela; no obstante, a la fecha del presente informe, la Gerencia Jurídica del Negocio indica que no se ha remitido el conocimiento por parte del Banco Agrario, razón por la que no se ha cumplido la decisión del juez de tutela. Al respecto es importante gestionar comunicación con el Banco Agrario con el fin de amparar la protección del derecho fundamental de petición y cumplir con la respectiva orden.

Se observó, que en la TUT-304-2020 el Juez amparo el derecho del peticionario y ordenó el cumplimiento en un periodo de 48 horas; CISA cumplió la orden, no obstante, esta fue extemporánea (fallo del 16 de diciembre de 2020 y el cumplimiento se realizó el 30 de diciembre de 2020).

Se evidenció que veintiún (21) tutelas (42,85%) fueron denegadas por carencia actual del objeto (hecho superado), es decir por contar a la fecha de la decisión del juez con respuesta a la petición. No obstante, se observó que en el 14,28% de estas (3 de 21), aunque hubo respuesta a la petición está fue generada por CISA por fuera del término máximo previsto para este periodo de conformidad con el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

A su vez, se observó que una de las tutelas fue denegada por falta de legitimación en la causa por pasiva y ocho (8) de los fallos declararon improcedente la acción del peticionario.

De las denegadas por el Juez de tutela por *hecho superado*, es importante precisar que tres (3) de estas fueron interpuestas porque los usuarios no tenían conocimiento de los términos previstos en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 expedido en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa del COVID-19, que amplió los términos para resolver las peticiones de los ciudadanos. En estas tutelas (TUT-286-2020, TUT-286-2020, TUT-286-2020) CISA otorgó respuesta completa, clara y de fondo dentro del plazo previsto en el Decreto Legislativo, tema analizado en las consideraciones previstas por cada Juez de tutela.

En términos generales, se observó que el 63,2% de los fallos (31 de 49) fueron a favor de CISA y que cinco (5) de los doce (12) fallos que ampararon el derecho fundamental de petición no son responsabilidad de la entidad. no obstante se siguen evidenciando tutelas generadas por el incumplimiento de los términos legales previstos en la normatividad legal interna y externa, trámites de tutelas que representan un desgaste administrativo para la entidad, que podría sanearse con respuestas efectivas y eficaces a los usuarios.

## 5. HALLAZGOS

- 5.1. De la muestra evaluada a las PQRD'S correspondientes al segundo semestre del año 2020, se evidenció que dieciocho (18) de las solicitudes presentan incumplimiento de los términos establecidos en el numeral 5.3 de la Circula Normativa 005 y en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, toda vez que las respuestas

se generaron por fuera del término máximo establecido para cada tipología, tal como se detalla en el numeral 4.3 del presente informe.

- 5.2. De la muestra evaluada a las PQRD´S correspondientes al segundo semestre del año 2020, se evidenció que dieciséis (16) de las solicitudes realizaron el trámite de radicación con dos (2) o más 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 Circular Normativa 005, tal como se describe en el literal d del numeral 4.3 del presente informe.
- 5.3. Evaluadas las PQRD´S tramitadas en el aplicativo de gestión documental Zeus durante el segundo semestre del año 2020, se evidenció que veinticinco (25) de las solicitudes se encuentran en estado “cerrado” y no se adjuntó en el aplicativo 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 4.3 del presente informe.

## **6. OBSERVACIONES**

- 6.1. Evaluada la efectividad de las respuestas generadas a las peticiones radicadas durante el segundo semestre del año 2020, se observó solicitudes en estado “cerrado” sin haberse generado respuesta clara, completa y de fondo a la solicitud del usuario, tal como se describe en el literal b del numeral 4.3 del presente informe.
- 6.2. Se observó que ciento ocho (108) de los casos evaluados en la tipología “*peticiones de consulta o reclamos de habeas data*”, fueron solicitudes de ciudadanos requiriendo la exclusión de su información personal de las bases de datos de cobro de CISA (número de contacto o de su correo electrónico), dado que unos se encuentran a paz y salvo y otros nunca han tenido ningún vínculo con la entidad.
- 6.3. Se observó que cinco (5) de las quejas presentadas durante la vigencia 2020, fueron dirigidas a funcionarios que realizan la gestión de cobranza en Central de Inversiones S.A.
- 6.4. Se observó en el segundo semestre de 2020 un incremento significativo en la radicación de PQRD´S por parte de los usuarios de la entidad, en relación con el porcentaje de solicitudes que han sido presentadas durante los últimos tres semestres anteriores, tal como se describe en el numeral 4.1 del presente informe.

## 7. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se recomienda implementar acciones correctivas y de mejora que sean efectivas y permitan el cumplimiento de los términos establecidos tanto en las normas internas como externas en beneficio de satisfacer los requerimientos de los clientes y usuarios de CISA.
- 7.2 Se recomienda implementar acciones de verificación y actualización de las bases de datos de los usuarios con deudas activas en la entidad, con el fin de depurar la información, evitar gestiones innecesarias, desgastes de cobros a usuarios que no tienen deudas con la entidad y disminuir la cantidad de peticiones radicadas por las tipología *“reclamos de habeas data”* y *“aplicación de pagos”*.
- 7.3 Se recomienda realizar jornadas de capacitación con los gestores de cobranza de CISA con el fin de fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, vocación de servicio y gestión en el servicio al ciudadano con los usuarios de la entidad.
- 7.4 Se recomienda gestionar la activación de las alertas implementadas en el aplicativo de gestión documental Zeus, que contribuyan a disminuir los casos de respuestas extemporáneas a las peticiones radicadas en la entidad.
- 7.5 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.
- 7.6 Se recomienda iniciar con las fases de implementación de la metodología de caracterización de ciudadanos de conformidad con el Memorando Circular 061 del 3 de noviembre de 2020.

## 8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

De la evaluación realizada al Proceso de Servicio Integral al Ciudadano, se concluye que se siguen presentado deficiencias en el cumplimiento de las políticas administrativas establecidas por la entidad y 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.

Se evidenció en el segundo semestre del 2020, disminución de casos con respuestas extemporáneas, en aplicación del artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 que permitió a las entidades contar con términos más amplios para resolver las

peticiones teniendo en cuenta la situación de Emergencia presentada en el país, por causa del COVID-19 y paralelamente un aumento significativo en la radicación de PQRD'S que posiblemente se generaron producto de esta misma situación de Emergencia, que implicó preocupación de los usuarios del estado de sus compromisos financieros con la entidad.

Dada la importancia de las PQRDS y su tratamiento en relación con la normatividad legal interna y externa vigente, es de resaltar las gestiones que se han venido implementado en el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano; no obstante es importante continuar actualizando las acciones correctivas y de mejora teniendo a la satisfacción y cumplimiento de los requerimientos diarios de los usuarios, y disminución en el número de radicación es recibidas en la entidad.

<p>Aprobado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p><b>Elkin Orlando Angel Muñoz</b></p> <p>Auditor Interno</p>	<p>Elaborado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>Yiceth Lorena Picón Paez</p> <p><b>Auditor Líder</b></p> <p>Mauren Andrea Gonzalez Salcedo</p> <p>Zulma Janneth Cristancho Jaimes</p> <p><b>Auditoras de Apoyo</b></p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>29-01-2021</p>
---	---	--