

INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO (PQRS) I SEMESTRE DE 2021

INFORME PRELIMINAR: N/A

INFORME DEFINITIVO (30/07/2021)

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 enero y el 30 de junio de 2021 así como 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 PQRS 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 enero al 30 de junio de 2021. 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

El Proceso de Servicio Integral al Ciudadano cuenta con un plan de mejoramiento interno resultado de la Auditoría Interna de Gestión realizada en la vigencia 2020 y los informes semestrales de PQRSD, así:



Verificadas las acciones del plan de mejoramiento con corte al 30 de junio de 2021, se observó que: de las treinta y siete (37) acciones de mejora suscritas en dicho plan se han cumplido veintiocho (28) acciones, de las cuales veinticuatro (24) están cerradas, cuatro (4) siguen abiertas y será verificada su eficacia en el próximo

seguimiento a planes de mejoramiento, y nueve (9) acciones se encuentran en plazo de ejecución.

Por lo anterior se cierran los siguientes hallazgos y observaciones del plan:

AUDITORIA	HALLAZGO	OBSERVACIÓN
VIGENCIA 2020	H1- H3-	OBS2- OBS8- OBS9- OBS11-OBS12-OBS14

4.2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORIA

La muestra fue extractada del Informe de la Base de datos de ZEUS para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2021, generada el 30 de junio de 2021, la cual registra la siguiente información:

TIPOLOGIA	TOTAL	MUESTRA	%
APLICACIÓN DE PAGOS	9	9	100%
CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	744	223	30%
DEVOLUCIONES DE SALDO	32	32	100%
GESTIÓN AMBIENTAL	1	1	100%
HISTORICO DE PAGOS	24	12	50%
INFORMES A CONGRESISTAS Y PERIODISTAS	5	5	100%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	6	6	100%
PETICIONES RELACIONADAS A LAS MATERIAS A SU CARGO	130	130	100%
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	1	1	100%
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	124	62	50%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	2	2	100%
TERMINACIÓN DE PROCESOS	430	215	50%
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	118	118	100%
TOTAL	1626	816	50%

Fuente: Aplicativo Zeus, julio 2021

El equipo Auditor evaluó el 50% de las PQRD'S, registradas durante el primer semestre de 2021 en el aplicativo ZEUS.

4.3. APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

De la muestra seleccionada para el primer semestre de 2021 se evalúan los radicados que son gestión directa de la entidad y el cumplimiento de lo previsto en la Circular Normativa 005.

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 “*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 primer semestre del 2021, se aplicó el referido Decreto Legislativo expedido por el Gobierno Nacional.

De la evaluación realizada se evidenció lo siguiente:

- a. 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:

# radicado	Nombre Flujo
620524	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA
613177	DEVOLUCIONES DE SALDO

631645	DEVOLUCIONES DE SALDO
614984	REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES
602023	REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES
609441	TERMINACIÓN DE PROCESOS
620038	TERMINACIÓN DE PROCESOS
624535	TERMINACIÓN DE PROCESOS

b. 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

Nombre Flujo	# radicado
INFORMES A CONGRESISTAS Y PERIODISTAS	609006
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	603042
PETICIONES RELACIONADAS A LAS MATERIAS A SU CARGO	608253
	612698
	599314
	601564
	612698
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	602023

De las 816 PQRD'S evaluadas, 9 de ellas fueron resueltas extemporáneamente, equivalente al 1% de la muestra; evidenciándose un avance significativo por este concepto en relación con informes anteriores.

c. Radicados que fueron trasladados extemporáneamente: a continuación, se detallan las peticiones que fueron trasladadas extemporáneamente a otra entidad conforme a los términos establecidos en el numeral 5.3 de la Circular Normativa 005.

Nombre Flujo	# radicado
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	615431

	616156
	629945

- d. Solicitudes radicadas incorrectamente:** se observó que 5 solicitudes fueron radicadas en un flujo que no corresponde conforme el requerimiento del peticionario así:

# radicado	Nombre Flujo	Observaciones
620524	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	El cliente solicita es una corrección de datos
605775	PETICIONES RELACIONADAS A LAS MATERIAS A SU CARGO	La tipología de esta PQRS debe ser histórico de pagos
615660	PETICIONES RELACIONADAS A LAS MATERIAS A SU CARGO	Radicado padre 614792, debió ser trasladado al flujo de traslado a otra entidad
607103	PETICIONES RELACIONADAS A LAS MATERIAS A SU CARGO	Radicado padre 604633 se debe radicar por el flujo de aplicación de pagos
619881	PETICIONES RELACIONADAS A LAS MATERIAS A SU CARGO	Radicado padre 619535, debió ser radicada por el flujo de queja a funcionario de la entidad

Lo anterior genera reprocesos al interior de la entidad así mismo incrementa el riesgo de responder extemporáneamente una solicitud.

- e. Tramitados y no cuenta con respuesta de fondo:** en la evaluación de la muestra seleccionada se evidencia que la solicitud con radicado Zeus 608997 no contaba con una respuesta clara y de fondo conforme a la solicitud del peticionario, teniendo en cuenta que 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.
- f. 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:

# radicado	Nombre Flujo
599314	PETICIONES RELACIONADAS A LAS MATERIAS A SU CARGO

601564	PETICIONES RELACIONADAS A LAS MATERIAS A SU CARGO
98002	REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES

- g. Radicados “Prueba” y radicados “Rechazados”:** De las 1626 Peticiones radicados durante el primer semestre de 2021 se observó que sesenta y dos (62) Zeus fueron rechazados, evidenciando que la causa de rechazo es porque ya se está dando trámite de respuesta con otro Zeus, no obstante, se evidenciaron casos en los que la causal de rechazo no se pudo identificar. Igualmente se realizaron quince (15) Zeus de prueba.
- h. Tipología “Peticiones de consulta o reclamos de habeas data”:** Evaluada las peticiones de la muestra radicadas bajo esta tipología durante el primer semestre del 2021, que representa el 46% (744 de 1626) del total de las PQRS,D, se observó que a estas no se les realiza seguimiento, dado que cuando se solicita la exclusión de un cliente solo se informa que su petición será “Traslada al área correspondiente” ocasionando que el cliente deba posteriormente realizar la radicación de una nueva solicitud para validar su retiro, lo que incrementa la operatividad y reprocesos en la Entidad.
- i. Tipología “Peticiones, quejas o reclamos”:** Realizada la evaluación se observó que bajo esta tipología creada en el aplicativo de gestión documental Zeus se radicaron 1049, solicitudes durante el primer semestre de 2021.

El equipo auditor consulto acerca de la funcionalidad de este flujo a lo que el analista de SIU manifestó que este fue creado para radicar todas las solicitudes que llegan de los clientes a través de la página web los cuales posteriormente son clasificados conforme a la tipología correspondiente señaladas en el numeral 4.2 del presente informe, por lo anterior no fueron tenidas en cuenta en la evaluación realizada.

Es recomendable que se evalué la opción de que estos requerimientos sean registrados directamente en la tipología correspondiente a fin de no generar duplicidad de la información que en ocasiones representa la radicación de la misma petición en varios flujos el mismo día, los cuales terminan siendo rechazados o finalizados sin gestión.

- j. Quejas a funcionarios:** Durante el primer semestre de la vigencia 2021, se radicó bajo esta tipología una queja relacionada con la atención prestada mediante el WhatsApp registrado en la página web de CISA, donde el quejoso manifestó lo siguiente “la página tiene un acceso a WhatsApp, he escrito para solicitar información, la persona que está al teléfono se limita a leer pero no me responde, me parece de muy mala educación, además que es muy mal servicio no responder” a lo anterior la gerente de la Zona Centro emite respuesta el 9 de febrero de 2021, emitió respuesta al quejoso no obstante, no se observó la evidencia del trámite interno realizado ante la situación.
- k. Tipología *Requerimiento de Inmuebles***” en la evaluación realizada se evidenció que el 90% de las solicitudes que son registradas en esta tipología corresponden a la Zona Centro, solicitudes que en su mayoría son relacionadas con la demora en los tiempos de formalización de las ventas y procesos de pujas, lo que evidencia la falta de control en la Zona para con el procedimiento de ventas de inmuebles, así como debilidad en la gestión comercial posventa de estos.
- l. Clientes con dos o más radicados:** del total de PQR´S radicada en el semestre se identificó que un mismo cliente realiza varias solicitudes sobre el mismo criterio tal como se identifica en el siguiente cuadro:

CANTIDAD DE RADICADOS	No.
CON 6 RADICADOS	1
CON 5 RADICADOS	2
CON 4 RADICADOS	10
CON 3 RADICADOS	41
CON 2 RADICADOS	272
RAD UNICO	1876
TOTAL	2202

Adicional a lo anterior los siguientes 15 radicados (629477, 598157, 611959, 629430, 612037, 616166, 609191, 611689, 598313, 611689, 598796, 611689, 623977, 619007, 609764) no cuentan con identificación del cliente que permita establecer si las solicitudes ya fueran atendidas por cualquiera de las tipologías indicadas en el numeral 4.2 del presente informe.

Evaluated lo anterior se identificó lo siguiente:

- La solicitud de un cliente que es enviada a diferentes correos y medios destinados para su registro es radicada varias veces en un mismo día, lo que origina que uno o varios radicados sean cerrados en estado “Rechazado”, “Finalizado” o “Tramite Atendido” esto a discreción del gestor del SIU que lo atiende, indicando que su gestión fue realizada con otro radicado.
- Se registra la gestión duplicada de un mismo cliente sin mencionar el radicado anterior, duplicando su gestión y generando reprocesos sobre las áreas responsables de atender la solicitud.

A continuación, se detalla el análisis de los clientes que registraron más de una petición:

Identificación del Cliente	Cantidad de Radicados	Observación Auditoria
1018406435	6	Pruebas de producción de Zulma Rodriguez
53167608	5	Solicitud de información de inmuebles se gestionan solo dos radicados los otros dos se rechazan por ser duplicados
1140823975	5	Se solicita generar certificado de pagos y estado de deuda se gestionan solamente dos radicados los otros son duplicados
6883479	4	Deuda no reconocida, se solicita exclusión de cliente de base de datos se da respuesta un radicado con el texto "se hará traslado al área correspondiente", el cliente radica tres solicitudes más sobre el mismo concepto
80108328	4	No es cliente o deudor de CISA, se verifico en Cobra, Olympus y no se establece que sea cliente no obstante debe hacer dos veces la solicitud para tener respuesta
79537052	4	Escrituración ID 736 SAE sin respuesta, se dio traslado a la SAE y a la fecha no se ha obtenido respuesta
53062930	4	Terminación de proceso - se recibe solicitud los días 9-12 y 16 de abril sobre el mismo caso se indica finalización de proceso sin relacionar los otros radicados, se hace gestión sobre cada uno de manera independiente
55061061	4	Se solicita en diferente fecha enero, febrero, mayo y junio, se da respuesta a la solicitud del mes de febrero y se rechazan los otros tres radicados con gestión los cuales corresponden a la misma solicitud
19308836	4	Derecho de Petición sobre hipoteca de inmueble con radicados en enero - marzo y abril los cuales se gestionan de manera independiente y generando tres radicados hijos así para el rad 599425 el hijo es 599909, para el radicado

		620877 el hijo es 620912 y para el radicado 610805 el hijo 610870 con la misma información.
24651615	4	histórico de pagos y terminación de proceso con finalización de gestión por atención en radicados anteriores
1037630832	4	Derecho de petición intervención en lote de bello Antioquia los radicados hijos son soporte de correspondencia
1026284897	4	requerimiento de inmuebles con radicado numero 611689 creado con dos fechas diferentes (19 enero, 21- 24 de junio de 2021) en estados diferentes (ver imagen)

4.4. ACCIONES DE TÚTELA POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 a 30 de junio de 2021 la entidad recibió notificación en 570 acciones de tutelas, de las cuales el 23,85% (136 de 570) fueron relacionadas con el derecho fundamental de petición, las cuales se vienen incrementando tal como se detalla en cada periodo de tiempo analizado.

En el cuadro que se relaciona a continuación se presenta el porcentaje por vigencia:

I SEMESTRE DEL 2020		
TOTAL, TUTELAS NOTIFICADAS	161	21,73%
TOTAL, DE TUTELAS POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	35	
II SEMESTRE DEL 2020		
TOTAL, TUTELAS NOTIFICADAS	200	24,5%
TOTAL, DE TUTELAS POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	49	
I SEMESTRE DEL 2021		
TOTAL, TUTELAS NOTIFICADAS	209	24,88%
TOTAL, DE TUTELAS POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	52	

De las 52 tutelas radicadas en el primer semestre de 2021 por derecho fundamental de petición se realizó un análisis por tipología de petición de conformidad a la clasificación del numeral 5.3 de la CN005, observándose lo siguiente:

TIPOLOGÍA	NÚMERO
Terminación de Procesos	27

Peticiones o Reclamos de Habeas Data	4
Peticiones relacionadas con las materias a su cargo	21
TOTAL	52

La mayoría de las acciones de tutela instauradas por violación al derecho fundamental de petición correspondían a la tipología “*Terminación de procesos*” con un 51,92% (27 de 52), generadas por las carteras compradas a la REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL, BANCO AGRARIO, BANCO DE BOGOTÁ, ICETEX entre otras; seguido de la tipología “*Peticiones relacionadas con las materias a su cargo*” con un 40,38% (21 de 52), las cuales corresponden a requerimientos de información y documentación sobre gestión de activos; el porcentaje restante 7.6% corresponde a 4 tutelas relacionadas con “*Peticiones o reclamos de habeas data*”, donde los peticionarios solicitan la eliminación del reporte en Centrales de Riesgos.

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	3
Tutelas en las que el Juzgado tuteló el derecho fundamental de petición y ordenó a Central de Inversiones S.A y a otra entidad a 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, y desvincula a CISA del proceso	5
Tutelas denegadas por hecho superado, no obstante, ordena a CISA que expida los oficios de cancelación de la obligación	2
Tutelas denegadas por hecho superado y carencia actual del objeto	27
Juez de tutela acepta el desistimiento de la tutela	1
Tutela declarada improcedente	12
TOTAL	52

Se observó que de las tutelas radicadas en el primer semestre del 2021 por violación al derecho fundamental de petición 10 de los fallos equivalente al 19,23%, la decisión del Juez fue tutelar el derecho fundamental del peticionario; de los cuales el 30% (3 de 10) la decisión fue ordenar a Central de Inversiones S.A dar respuesta clara, precisa y de fondo al peticionario, observándose que estas fueron cumplidas en el tiempo previsto por el Juez de tutela; el 20% (2 de 10) de los fallos ordenó a CISA y a otra entidad a gestionar la respuesta en cumplimiento del fallo, los cuales también fueron cumplidos en el plazo otorgado por el Juez y el 50% restante (5 de 10) son fallos en los cuales la orden debe ser cumplida por otra entidad, sin existir vinculación por parte de CISA en el cumplimiento.

El 23,07% (12 de 52) de los fallos fue declarar improcedente la acción de tutela por existir respuesta clara completa y de fondo por CISA dentro de los términos previstos en la Ley y en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020; en el caso de la TUT-142-2021 a la fecha de presentación de la tutela la entidad se encontraba aún en términos para dar respuesta, razón por la cual el Juez declaro la improcedencia.

Se evidenció que 27 de las tutelas (51,92%) 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. se observó que en el 25,92% de estas (7 de 27), el Juez de tutela declaró *hecho superado*, la respuesta fue extemporánea incumpliendo los términos previsto en la Ley y en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020; así mismo en las tutelas TUT-072-2021 y TUT-081-2021, se vulnero el derecho fundamental de petición ya que se emitió respuesta a un correo no existente y solo fue subsanado hasta la notificación de la respectiva acción de tutela.

En términos generales, se observó que el 80,76% de los fallos (42 de 52) 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 por errores en el trámite de las mismas, entre otros factores que representan un desgaste administrativo para la entidad.

4.5. GESTIÓN DOCUMENTAL / APLICATIVO ZEUS.

El aplicativo Zeus es el repositorio de información a través del cual se realiza la gestión y seguimiento de las peticiones radicadas en la entidad, en la evaluación se

observaron debilidades relacionadas con la gestión documental las cuales se detallan a continuación:

- Se evidenció que cargan el mismo documento dos o más veces de una misma petición duplicando la información.
- Los archivos cargados en las peticiones se encuentran mal nombrados lo que genera confusión al momento de la consulta y no permite verificar la trazabilidad de la información, por ejemplo, se denomina respuesta de fondo y al consultar el documento es la solicitud del cliente, o un soporte para la respuesta.
- Se observó que se denominan dos documentos con el mismo nombre y diferente contenido.
- El aplicativo cuenta con espacios o etapas denominadas “radicado” y “gestión” donde cada usuario adjunta los soportes o evidencias que considera para la atención de las solicitudes, no obstante, se observó que no hay uniformidad en la denominación de los documentos ni cuales se deben cargar en cada campo es por ello que se evidencian respuestas en el espacio denominado radicado y radicados en el de gestión.
- Se registra la gestión duplicada de un mismo cliente sin mencionar el radicado anterior, duplicando su gestión y generando reprocesos sobre las áreas responsables de atender la solicitud.

4.6. INFORME DE GESTION DE PQR Y TRAMITES SATISFACCIÓN AL CLIENTE PRIMER SEMESTRE 2021

El proceso de Servicio Integral al Ciudadano presenta ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el informe semestral de la gestión de las PQRSD y tramites, analizada la información por el equipo auditor se identificó lo siguiente:

- El proceso SIU presenta un total de 1.629 PQRSD, radicadas en el semestre, cifra que difiere de la obtenida por el equipo auditor que es de 2.675, al validar la cifra con el equipo SIU se informó que la diferencia corresponde a que en el conteo no se tienen en cuenta las PQRSD rechazadas, las de prueba y las incluidas en la tipología Peticiones quejas y reclamos por considerar que ya están incluidas en los otros flujos.
- Los tiempos señalados de respuesta conforme a la gráfica presentada al comité indican un límite superior de 19, aun cuando se presentan respuestas que superan los 30 días conforme a la extensión de tiempo de respuesta otorgado por el decreto 491 de 2020.

- El número de tutelas indicado por el proceso SIU es de 16 en el semestre dato que difiere del suministrado por la Gerencia Jurídica del Negocio y evaluado por el equipo auditor que es de 52 tutelas.

Por lo anterior es necesario que el proceso de servicio integral al ciudadano analice la manera en que se está construyendo el informe, así como la fuente de la misma a fin de que los datos presentados a los diferentes usuarios cumplan los criterios de calidad, veracidad y confiabilidad.

5. HALLAZGOS

- 5.1.** Evaluada la muestra seleccionada de las PQRD'S correspondientes al primer semestre del año 2021, se evidenció que ocho (8) de las solicitudes presentaron incumplimiento de los términos establecidos en el numeral 5.3 de la Circular Normativa 005 y 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 literal a del numeral 4.3 del presente informe.
- 5.2.** De la muestra evaluada a las PQRD'S correspondientes al primer semestre del año 2021, se evidenció que ocho (8) 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 a del numeral 4.3 del presente informe.
- 5.3.** Evaluadas las PQRD'S de la muestra se evidenció que tres (3) de las solicitudes fueron trasladadas extemporáneamente a otra entidad incumpliendo lo establecido en el numeral 5.3 de la Circular Normativa 005 tal como se describe en el literal c del numeral 4.3 del presente informe.

6. OBSERVACIONES

- 6.1.** Se observó que a las PQRDS radicadas bajo la tipología “peticiones de consulta o reclamos de habeas data, no se les realiza seguimiento ocasionando nuevas radicaciones por parte del cliente tal como se detalla en el literal h del numeral 4.3 del presente informe.

- 6.2.** Se observó que al momento de la radicación de las solicitudes no se tiene en cuenta si el cliente ya tiene en proceso o ya ha finalizado una solicitud anterior por el mismo concepto ocasionando duplicidad y reprocesos en la gestión de la entidad.
- 6.3.** Se observó que no se tiene definido los documentos ni la denominación de los mismos al momento del cargue en el aplicativo Zeus, lo que dificulta la consulta de la información y trazabilidad de la misma.

7. RECOMENDACIONES

- 7.1** Se recomienda implementar acciones correctivas y de mejora que permitan cumplir con los términos establecidos en las normas internas y externas con el fin de satisfacer los requerimientos y necesidades de los clientes y usuarios de CISA.
- 7.2** Se recomienda dar respuestas claras, concisas, objetivas y oportunas a los peticionarios, así como atender de manera adecuada los trámites de tutelas a fin de disminuir los errores en el procedimiento de las mismas, entre otros factores que representan un desgaste administrativo para la entidad.
- 7.3** Se recomienda analizar y definir una metodología para el cargue y denominación de la información soporte del trámite de las peticiones a fin de que esta cuente con las características de claridad confianza y veracidad.

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 primer semestre del 2021, una 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, originada por el 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; donde se ha evidenciado una mejora significativa en relación con informes anteriores, así mismo es importante continuar actualizando las acciones correctivas y de mejora teniendo a la satisfacción y cumplimiento de los requerimientos diarios de los peticionarios y disminución en el número de radicaciones recibidas en la entidad.

<p>Aprobado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>Elkin Orlando Angel Muñoz Auditor Interno</p>	<p>Elaborado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>Zulma Janneth Cristancho Jaimes Auditor Líder Yiceth Lorena Picón Paez Mauren Andrea Gonzalez Salcedo Auditoras de Apoyo</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>30-07-2021</p>
--	---	--