

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

INFORME PRELIMINAR: N/A

INFORME DEFINITIVO (26/01/2022)

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 y el 31 de diciembre 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 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 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 31 de diciembre de 2021, se observó que: de las ocho (8) acciones de mejora suscritas en dicho plan se han cumplido seis (6) acciones, de las cuales dos (2) están cerradas, cuatro (4)

siguen abiertas y será verificada su eficacia en el próximo seguimiento a planes de mejoramiento, y dos (2) acciones se encuentran en plazo de ejecución.

Por lo anterior se cierran las siguientes observaciones del plan:

AUDITORIA	OBSERVACIÓN
VIGENCIA 2021	OBS2 ACCIÓN 1 OBS10- II2020

Es importante que para las acciones que continúan abiertas se planteen nuevas acciones tendientes a atacar la causa raíz que generó la observación, toda vez que con la evaluación del semestre se evidenció que se siguen presentando situaciones relacionadas con las mismas. Las observaciones que continúan abiertas son OBS2 acción 2 y OBS3.

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 julio al 31 de diciembre de 2021, generada el 3 de enero de 2022, la cual registra la siguiente información:

TIPOLOGIA	TOTAL	MUESTRA	%
CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	642	400	62%
DEVOLUCIONES DE SALDO	48	48	100%
HISTORICO DE PAGOS	8	8	100%
MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	193	193	100%
PETICIONES A CONGRESISTAS	3	3	100%
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	2	2	100%
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	140	140	100%
TERMINACIÓN DE PROCESOS	525	350	67%
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	146	146	100%
TOTAL	1707	1290	75,57%

Fuente: Informe PQRDS Aplicativo Zeus, enero 2022

El equipo Auditor evaluó el 75,57% de las PQRD'S, registradas durante el segundo semestre de 2021 en el aplicativo ZEUS.

4.3. APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

De la muestra seleccionada para el segundo 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 segundo 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, se deberán efectuar a más tardar el segundo día hábil siguiente a la fecha del recibo del trámite o solicitud en CISA.*”

Se relaciona a continuación, las solicitudes que fueron radicadas en tiempo en el aplicativo Zeus, no obstante, fueron asignadas a un usuario responsable tres días hábiles después disminuyendo el tiempo para la pronta respuesta al usuario,

# Radicado	Tipología
638740	TERMINACION DE PROCESOS
643177	TERMINACION DE PROCESOS
643746	TERMINACION DE PROCESOS

En mesa de trabajo realizada el día 07/02/2022 con el proceso SIU se verificó en el aplicativo de gestión documental Zeus la trazabilidad de la gestión de los radicados 638740,643177 y 643746 evidenciando que estos fueron asignados el mismo día de la radicación a los funcionarios encargados de la gestión, no obstante, por errores propios del aplicativo se generó una asignación posterior a la fecha; por lo anterior, se elimina la observación del literal a numeral 4.3.

- b. Radicados que fueron tramitados (cerrados) con términos superiores a los establecidos en la normatividad para su atención:** Se realizó la verificación de los radicados de la muestra seleccionada del segundo semestre 2021 observando que todas las respuestas estuvieron 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. Así las cosas, se evidencia un gran avance por este concepto en relación con informes anteriores. Es importante que cuando se retomen los términos legales de la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, se continúe con el cumplimiento efectivos de los respectivos términos, teniendo en cuenta que el Decreto 491 otorgó tiempos más amplios para la gestión de las PQRDS.
- c. Solicitudes radicadas incorrectamente:** Se observó que 2 solicitudes fueron radicadas en un flujo que no corresponde conforme el requerimiento del peticionario así:

# Radicado	Tipología	Observaciones
663281	REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	La tipología que corresponde es TRASLADO A OTRA ENTIDAD

644543	REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	La tipología que corresponde es TRASLADO A OTRA ENTIDAD- El traslado se realizó de forma extemporánea
--------	--------------------------------	--

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

En mesa de trabajo realizada el día 07/02/2022 con el proceso SIU se informó que el Asesor SIU encargado de la radicación de PQRDS no conoce la gestión propia del Core del negocio que requiere el funcionario para gestionar dichas solicitudes, necesitando un análisis y evaluación detallada para determinar la necesidad de traslado a la Entidad; verificado los radicados 663281 y 644543 se elimina la observación del literal c numeral 4.3 con relación a la radicación incorrecta de las peticiones, dejando la salvedad por parte de la auditoría de revisar la tipología traslado a otra entidad como tipología independiente en la CN 005.

d. PQRDS Tramitadas y sin respuesta de fondo: Se observó que en la petición con numero de Zeus 652871 se indicó que se recibe respuesta a modo informativo, razón por la cual se cerró el trámite sin respuesta; teniendo en cuenta que en la petición la entidad indica que aún no se ha gestionado la solicitud de retiro de postes de alumbrado público y canecas recolectoras de basura instaladas en el inmueble con nomenclatura calle 10 Sur No. 35 A 62 por parte de CISA, se debía haber tramitado una respuesta aclaratoria de CISA a la entidad solicitante.

e. Peticiones sin evidencia de la respuesta: Los radicados 637385, 640759, 644546, 647905 se encuentran cerrados, no obstante, el equipo auditor no pudo verificar la veracidad de la respuesta, dado que esta no se adjuntó en la gestión de esos radicados en el aplicativo Zeus.

En mesa de trabajo realizada el día 07/02/2022 con el proceso SIU, se informó que los radicados 637385, 640759, 644546, 647905 en la pestaña “campos adicionales-observaciones” del aplicativo Zeus relaciona el radicado en el que se esta generando la gestión; al respecto el Auditor Interno recomienda al proceso revisar la gestión de estos radicados en atención a que la información dispuesta a los ciudadanos debe ser preciso, objetiva, clara, concisa, constructiva, completa y oportuna.

- f. Radicados “Rechazados”:** De las 1707 Peticiones radicadas durante el segundo semestre de 2021 se observó que 32 Zeus fueron rechazados, observando como la causa común de rechazo el trámite de la respuesta a través de otro Zeus.
- g. Tipología “Peticiones de consulta o reclamos de habeas data”:** Evaluada las peticiones de la muestra radicadas bajo esta tipología durante el segundo semestre del 2021, se observó que esta tipología representa el 37,60% (642 de 1707) del total de las PQRDS, siendo la tipología con mayor incidencia en radicación de peticiones en la entidad, encontrando como causa común la eliminación de las bases de datos porque ya se realizó el pago o porque nunca han fungido como deudor o codeudor de alguna obligación con la entidad; respecto de la segunda causa una vez consultado al Proceso SIU, se indicó que al comprar las carteras a las entidades públicas, estas remiten las bases de datos y la mayoría de estas vienen con información errada de los deudores; es importante revisar y planear mecanismos que contribuyan a tener el correcto repositorio de información de los deudores de CISA.

Así mismo, se observó que en los casos en que la información debe ser corregida, se emite una respuesta inmediata indicando al cliente que su petición será “notificada al área correspondiente con el fin de subsanar la situación”, ocasionando con esto 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. Al respecto sería importante cerrar la gestión de la petición, con la confirmación del radicado del trámite de retiro, lo que contribuirá a disminuir el volumen de solicitudes de esta tipología.

- h. Tipología “Peticiones, quejas o reclamos”:** Teniendo en cuenta que como ha sido manifestado por el Proceso SIU, los datos registrados por esta tipología no deben ser tenidos en cuenta porque actúa como repositorio de las peticiones que posteriormente son distribuidas entre las otras tipologías, es importante generar acciones tendientes a eliminar este repositorio como una más de las tipologías de las PQRDS, 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.
- i. Quejas a funcionarios:** Durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se radicaron bajo esta tipología dos (2) quejas,

RADICADO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO	MOTIVO DE LA QUEJA	TRAMITE INTERNO
640221	MARIA INELDA MARTINEZ AGUIRRE	Trato no agradable, tono de voz elevado, grosera	Se envía correo electrónico por parte del Coordinador de Inmuebles Zona Pacífico, ofreciendo disculpas por el trato del funcionario e informándole que internamente se están realizando retroalimentación a la funcionaria
652771	PAULA SUAREZ	Se negó a asesoría de información botón de pagos PSE en pagina	Se envió correo electrónico por parte del Gerente de Normalización de Cartera, ofreciendo disculpas e invitan a comunicarse con una asesora en caso de duda; no se pronuncia sobre el trámite interno con la funcionaria.

Analizando las quejas se evidencia que se emitió respuesta a los quejosos, no obstante, se cierra la gestión en el aplicativo Zeus sin la respectiva evidencia del trámite interno realizado ante la situación. Es importante que al ser Zeus el repositorio de información de las PQRDS se adjunte el soporte de las gestiones internas llevadas a cabo con el funcionario o funcionarios involucrados.

Así mismo, se evidencio en la revisión de las PQRDS que los siguientes radicados contienen quejas de los usuarios a la gestión de CISA, no obstante, estas no tuvieron tratamiento por esta tipología:

RADICADO	TIPOLOGIA	SUCURSAL	MOTIVO
----------	-----------	----------	--------

648925	TERMINACIÓN DE PROCESOS	DIRECCION GENERAL	queja por el servicio prestado en el trámite de terminación del proceso y levantamiento de medidas cautelares del proceso
648495	TERMINACIÓN DE PROCESOS	DIRECCION GENERAL	queja por demora en el levantamiento de medidas cautelares

En mesa de trabajo realizada el día 08/02/2022, se informó por parte de la líder del proceso SIU encargada que los radicados 6489925 y 648495 se gestionaron a través de no conformidades reales en el aplicativo Isolucion; La auditoría Interna aclara que la gestión de la referencia no se encuentra establecida como política o directriz en la Circular Normativa 005.

j. Tipología “Requerimiento de Inmuebles”: en la evaluación realizada se evidenció que el 97,85% 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, entregas de inmuebles y suscripción de escrituras públicas, lo que evidencia la falta de control en la Zona Centro para con el procedimiento de ventas de inmuebles, así como debilidad en la gestión comercial posventa de estos.

k. Tipología “Terminación de procesos”: en la evaluación realizada a las PQRDS se observó que es la segunda tipología con mayor número de radicados en la entidad; al respecto y una vez analizadas estas peticiones se evidenció que existen casos como los Zeus 644899,633492, 652858, 646426, 658955, 650562,661261,636461 en los que las peticiones son aclaraciones, aportes de documentación requerida por CISA, solicitud de información en relación a procesos que ya fueron tramitados en Zeus anteriores de una misma solicitud; es importante que se evalúe la posibilidad de tramitar las peticiones que ya tuvieron una respuesta anterior, que hagan parte del mismo radicado con el fin de no generar reprocesos y acumulación de peticiones por un mismo requerimiento.

l. Clientes con dos o más radicados: del total de PQRD’S radicadas 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 11 RADICADOS	1
CON 7 RADICADOS	1
CON 6 RADICADOS	3
CON 5 RADICADOS	1
CON 4 RADICADOS	9
CON 3 RADICADOS	32
CON 2 RADICADOS	341
RAD UNICO	2407
TOTAL	2795

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

Identificación del Cliente	Cantidad de Radicados	Observación Auditoria
32676307	11	Requerimientos de inmuebles: Compraventa inmueble ID 17119, solicitud de información del estado legal y procesal del inmueble y proceso de escrituración. Petición, Quejas o Reclamos: Las mismas solicitudes sobre Compraventa inmueble ID 17119
80769235	6	Peticiones, Quejas o Reclamos: Validación y soportes multa jurado de votación SIC-8330 PABLO ANTONIO ARCHILA, radicados cerrados sin respuesta adjunta.
11936372	6	Solicitud de compra sobre el predio identificado bajo código cisa 2684 código SAE 22183
1075209578	6	Solicitud de Paz y Salvos y Levantamiento de gravámenes reiterativos
1095918518	5	Acuerdo de pago obligación N.º 77700100000000603 conciliación de la deuda existente y solicitud de Paz y Salvo

77018554	4	Solicitud cancelación de hipoteca obligación N.º. 2408724794
52715250	4	Solicitud de información sobre el trámite y documentación necesaria para inscribirse como agente mobiliario de cisa, para la gestión de ventas de inmuebles.
70417460	4	Misma solicitud con diferentes radicados, solicitud de terminación de procesos.
71531685	4	Reclamo sobre Habeas Data y Terminación de procesos por pago total.
51610036	4	Solicitud de Paz y Salvo y exclusión de bases de datos de deudores, teniendo en cuenta que no funge como codeudor.
25097044	4	Reclamos de Habeas Data; en un mismo día se radicó 3 veces la misma solicitud, donde se cerró la gestión sin respuesta adjunta y sin indicar que fue gestionada bajo otro Zeus.
1047381753	4	Solicitudes reiteradas de flexibilidad para el cumplimiento de las fechas del acuerdo de pago.
1035911911	4	Solicitud de información sobre inmueble reiterada y solicitud de desalojo del predio y adjudicación para venta de este.

Evaluado la anterior información, se evidenció que se radican varias solicitudes de un mismo cliente sobre un mismo asunto en particular, sin mencionar la gestión que se le ha realizado con anterioridad y los Zeus gestionados, duplicando su gestión y generando reprocesos sobre las áreas responsables de atender la solicitud.

4.4. ACCIONES DE TÚTELA POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2021 a 31 de diciembre de 2021 la entidad recibió 220 notificaciones en acciones de tutelas, de las cuales el 27,72% (61 de 220) 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:

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	
II SEMESTRE DEL 2021		
TOTAL, TUTELAS NOTIFICADAS	220	27,72%
TOTAL, DE TUTELAS POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	61	

De las 61 tutelas radicadas en el segundo semestre de 2021 por derecho fundamental de petición se realizó un análisis por tipología de petición de conformidad a la clasificación establecida en el numeral 5.3 de la CN005, observándose lo siguiente:

TIPOLOGÍA	NÚMERO
Terminación de Procesos	20
Peticiones o Reclamos de Habeas Data	17
Peticiones relacionadas con las materias a su cargo	23
Requerimientos de Inmuebles	1
TOTAL	61

La mayoría de las acciones de tutela instauradas por violación al derecho fundamental de petición correspondían a la tipología “*Peticiones relacionadas con*”

las materias a su cargo” con un 37,70% (23 de 61), las cuales corresponden a requerimientos de información y documentación sobre gestión de activos de cartera; seguido de la tipología “Terminación de Procesos” con un 32,78% (20 de 61) generadas por los usuarios que realizaron el pago total de su deuda y requieren el levantamiento de gravámenes y terminación de los procesos judiciales; el porcentaje de 7.6% corresponde a 17 tutelas relacionadas con “Peticiones o reclamos de habeas data”, donde los peticionarios solicitan la eliminación del reporte en Centrales de Riesgos. Así mismo se evidenció que existe una frecuencia en los años 2020 y 2021 de los temas en los que se han centrado los derechos de petición que terminan siendo llevados a estancias judiciales a través del mecanismo de la acción de tutela.

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 a cumplir	9
Tutelas en las que el Juzgado tuteló el derecho fundamental de petición y ordenó a otra entidad a dar respuesta clara, precisa y de fondo	6
El accionante desiste de la tutela y el Juez acepta la solicitud	1
Tutelas denegadas por hecho superado, improcedente o carencia actual del objeto	39
Juez de tutela desvincula a Cisa de la acción de tutela	1
Tutela declarada improcedente	5
TOTAL	61

Se observó que de las tutelas radicadas en el segundo semestre del 2021 por violación al derecho fundamental de petición 15 de los fallos equivalente al 24,59%, la decisión del Juez fue tutelar el derecho fundamental del peticionario; de los cuales el 60% (9 de 15) 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 40% (6 de 15) de los fallos ordenó a otra entidad a gestionar la respuesta en cumplimiento del fallo, los cuales también fueron cumplidos en el plazo otorgado por el Juez y sin existir vinculación por parte de CISA en el cumplimiento.

El 63,93% (39 de 61) de los fallos fueron denegados por improcedente, hecho superado, o por carencia actual del objeto, 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. No obstante, se observó que, en 7 de esas tutelas denegadas CISA, si vulneró el derecho fundamental de petición cuando el cliente presento la solicitud, siendo subsanadas con la notificación de la respectiva acción de tutela.

Así mismo se realizó el análisis de las peticiones que dieron lugar a impetrar las acciones y su efectivo cumplimiento con la oportunidad, claridad y completitud en las respuestas, observando que en el 21,31 (13 de 61) CISA efectivamente vulneró el derecho fundamental de petición por no cumplir con el requisito de completitud y de fondo, por responder con información y documentación errada, ser enviada a un correo con dominio equivocado o represarse la petición en la bandeja de entrada de un funcionario de la entidad.

En términos generales, se observó que el 77% de los fallos (47 de 61) fueron a favor de CISA y que seis (6) de los quince (15) 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, por errores en el trámite de estas, entre otros factores que representan un desgaste administrativo para la entidad.

Es importante que con la implementación de la Política de Prevención del Daño Antijuridico vigencia 2022-2023 se dé cumplimiento a las acciones del plan de acción implementado por CISA con relación a la causa frecuente identificada en la radicación de tutelas por la vulneración al derecho fundamental de petición, que es la indebida revisión de las peticiones presentadas, razón por la cual la respuesta se proyecta de forma insuficiente.

4.5. GESTIÓN DOCUMENTAL / APLICATIVO DE APOYO A LA GESTIÓN DOCUMENTAL-ZEUS.

Se observó que el total de las PQRDS que ingresan a CISA son tramitadas por el aplicativo Zeus, y por ende es a través de este repositorio de información que se realiza la radicación, seguimiento, gestión y tramite de estas en la entidad; en la evaluación realizada por el equipo auditor, y teniendo en cuenta las observaciones del Informe del primer semestre del 2021 se evidenció lo siguiente:

- Se continúa cargando el mismo documento dos o más veces de una misma petición duplicando la información en el repositorio documental aplicativo Zeus.
- Se sigue evidenciando archivos cargados en los radicados de las peticiones mal nombrados o con el mismo nombre, lo que genera confusión al momento de la consulta y no permite verificar la trazabilidad de la información de forma correcta.
- 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 por lo que se evidencian respuestas en el espacio denominado “radicado” y radicados en el de “gestión”.
- Se registra la doble solicitud en un mismo cliente sin mencionar el radicado anterior, duplicando la gestión y generando reprocesos sobre las áreas responsables de atender la solicitud.

4.6. INFORME DE GESTION DE PQRSD, TRAMITES Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

El proceso de Servicio Integral al Ciudadano publica en la página Web de CISA los informes trimestrales de la gestión de las PQRSD, trámites y satisfacción del servicio, analizada la información por el equipo auditor se identificó lo siguiente:

- No se evidenció publicado el informe del cuarto trimestre de 2021.
- Se evidencio que en el análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción del tercer trimestre no se tuvo en cuenta los resultados del mes de septiembre, y no se indicó en el informe la justificación de no tenerse en cuenta.
- El proceso SIU presenta un total de 876 PQRSD, radicadas en el tercer semestre, cifra que difiere a la que se evidencia en el informe PQRDS del aplicativo Zeus que arroja un total de 866; en el conteo del informe Zeus no se tuvo en cuenta las PQRSD rechazadas, las de prueba y las incluidas en la tipología Peticiones, quejas y reclamos.

- El número de tutelas indicado por el proceso SIU es de 30 en el trimestre y 4 casos de derecho de petición, dato que difiere del suministrado por la Gerencia Jurídica del Negocio y evaluado por el equipo auditor que son 102 tutelas radicas en el tercer trimestre y 22 de estas por derecho de petición.

En mesa de trabajo realizada el día 08/02/2022 con el proceso SIU se indicó que la fuente de información utilizada es el aplicativo de gestión documental Zeus y únicamente se tiene en consideración las acciones de tutela relacionadas con los derechos de petición que fueron vulnerados durante la vigencia del informe; La auditoría Interna solicita unificar y articular fuentes de información, toda vez que la Gerencia Jurídica del Negocio es quien cumple las funciones de gestión de las tutelas al interior de la entidad.

Por lo anterior es necesario que el proceso de Servicio Integral al Ciudadano publique a tiempo los Informes correspondiente al trimestre inmediatamente anterior y que revise con antelación la veracidad de la fuente de información que están haciendo uso para la presentación de los resultados, para que estos cumplan con los criterios de calidad, completitud y confiabilidad.

5. HALLAZGOS

No se presentaron Hallazgos en el presente informe.

6. OBSERVACIONES

- 6.1.** Evaluado el total de la muestra de las PQRD'S se observó que la petición con radicado 44543 fue trasladada extemporáneamente a la 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, observación que se da por materialidad.
- 6.2.** Se observó que la tipología "Terminación de procesos" están radicando solicitudes sin tener 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 a las quejas se les cierra la gestión en el aplicativo Zeus sin la respectiva evidencia del trámite interno y las medidas adoptadas por la entidad para evitar posibles quejas a futuro.

- 6.4. se observó que en la gestión de las PQRDS en el aplicativo de gestión documental Zeus no hay uniformidad en la denominación de los documentos ni cuales se deben cargar en cada campo del aplicativo, evidenciando respuestas en el espacio denominado “radicado” y radicados en el de “gestión”, lo que dificulta la consulta de la información y trazabilidad de esta.
- 6.5. Se evidencio que la tipología “*Peticiones, quejas o reclamos*” se continúa registrando como una tipología más en el registro de PQRDS del semestre, lo que genera duplicidad de la información, sin que a la fecha se haya implementado el cambio o desarrollo tecnológico para subsanarlo.

7. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se recomienda implementar acciones con los procesos transversales involucrados en las peticiones con tipología “peticiones o reclamos de Habeas data” y “terminación de procesos”, con el fin de implementar acciones preventivas que contribuyan a la disminución de la excesiva radicación de solicitudes de estas tipologías que en algunos casos corresponden a un mismo usuario.
- 7.2 Se recomienda dar respuestas claras, completas, de fondo y oportunas a los peticionarios, con el fin de evitar nuevas solicitudes o inclusive tramite de acciones de tutela.
- 7.3 Se recomienda dar cumplimiento a las acciones implementadas en la Política de Prevención del Daño Antijuridico, con el fin de contribuir en la disminución o eliminación de tutelas con relación a la violación al derecho de petición.
- 7.4 Se recomienda revisar con oportunidad la veracidad de la fuente de información que está siendo utilizada para la presentación de los resultados del Informe trimestral de PQRDS, tramites y servicio al cliente, con el fin de cumplir con los criterios de calidad, completitud y confiabilidad.
- 7.5 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 el numeral 6 del presente informe.

Se evidenció que en el segundo semestre del 2021 continua el aumento significativo en la radicación de PQRD`S en la entidad, teniendo en cuenta que la situación de Emergencia presentada en el país, originada por el COVID-19 ha generado a su vez el aumento de uso de medios electrónicos para las peticiones y tramites de los usuarios interesados; se observó que en este semestre no se presentaron casos con respuesta extemporáneas, teniendo en cuenta que se aplicó los términos extendidos 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.

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 Elkin Orlando Angel Muñoz Auditor Interno</p>	<p>Elaborado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO Yiceth Lorena Picón Paez Auditor Líder</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>27-01-2022</p>
---	---	--