

INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (PQRSD) I SEMESTRE DE 2023

INFORME PRELIMINAR: N/A

INFORME DEFINITIVO (28/07/2023)

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 66 del 20 de junio de 2023, se realizó la evaluación al Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía de CISA para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, así mismo las acciones de tutelas instauradas por violación al derecho fundamental de petición.

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 enero y el 30 de junio de 2023. Así mismo, el seguimiento de actividades inherentes al proceso Relacionamiento con la Ciudadanía 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 Relacionamiento con la Ciudadanía cuenta con un plan de mejoramiento interno resultado de la Auditoría Interna de Gestión realizada en la vigencia 2022 y los informes semestrales de PQRSD, así:



Verificadas las acciones del plan de mejoramiento con corte al 30 de junio de 2023, se observo que de las nueve (9) acciones de mejora suscritas en dicho plan se verifico el cumplimiento de las acciones y su efectividad de las cuales se cierran (5) y cuatro (4) continuan abiertas, dado que la accion no fue efectiva y se sigue presentando la misma observacion, no permitiendo eliminar la causa raiz.

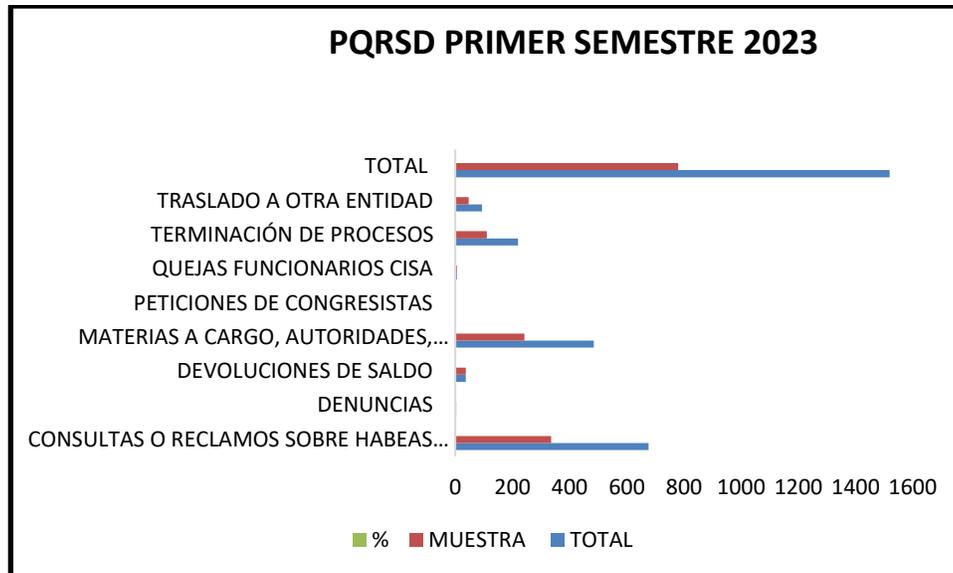
Por consiguiente, se recomienda replantear las acciones de mejora que permitan eliminar la causa raíz que genero la observación y/o hallazgo.

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 el 30 de junio de 2023, generada el 21 de julio de 2023, la cual registra la siguiente información:

TIPOLOGIA	TOTAL	MUESTRA	%
CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	676	335.5	50%
DENUNCIAS	3	3	100%
DEVOLUCIONES DE SALDO	37	37	100%
MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP	485	241.5	50%
PETICIONES DE CONGRESISTAS	0	0	100%
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	6	6	100%
TERMINACIÓN DE PROCESOS	219	110	50%
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	94	47	50%
TOTAL	1520	780	51%

Fuente: Informe PQRDS Aplicativo Zeus, julio de 2023.



El equipo Auditor evaluó el 51% de las PQRD'S, registradas durante el primer semestre de 2023 en el aplicativo ZEUS.

4.3. APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

De la muestra seleccionada para el primer semestre de 2023 se evalúan los radicados que son gestión directa de la entidad y el cumplimiento de lo previsto en la Circular Normativa 005 la cual establece *“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; modificado por la Ley 2195 de 2022, Ley 2220 de 2022 y el Decreto 1463 de 2022.*

Del análisis realizado por el equipo auditor, se da cumplimiento al procedimiento establecido para las PQRSD, generando un mayor grado de efectividad en las respuestas emitidas a los peticionarios.

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 el aplicativo Zeus de manera extemporánea, después de realizado el requerimiento por el ciudadano disminuyendo el tiempo para la pronta respuesta al usuario.

# Radicado	Tipología
761321	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP
763107	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP

Es importante mencionar que en el aplicativo se observaron las solicitudes interpuestas por el peticionario, quejoso o reclamante, lo que permite validar el tipo de requerimiento, fecha de solicitud, entre otros aspectos, con los cuales se logró emitir una respuesta oportuna, concreta y de fondo.

Adicionalmente, se evidenció una (1) PQRSD que fue tipificada como “*Materias a cargo, autoridades, periodistas*”, se trasladó por competencia a otras entidades de manera extemporánea, no cumpliendo con el plazo máximo de cinco (5) días para efectuar el traslado de conformidad al artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

# Radicado	Tipología
741804	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS

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 primer semestre 2023, observando que se presentaron algunas respuestas de manera extemporánea.

# Radicado	Tipología
736407	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS
754971	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS
758447	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS
750909	DEVOLUCIONES DE SALDO (abierto)
758857	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS

Con relación al radicado No.750909 a la fecha del presente informe se encuentra en estado “*ABIERTO*” es una devolución de recursos a favor del cliente VICTOR HUGO RAMIREZ BARRETO. CISA remitió respuesta parcial el 30 de marzo del presente año. Sin embargo, al realizar la trazabilidad con la dirección general informan que, desde la jefatura de Relacionamiento con la Ciudadanía han venido realizando el seguimiento semanal a este radicado, no obstante, es un caso de la agencia norte y quien lidera el proceso es el señor Jose de Jesús Echeverría, quien manifiesta que aún se encuentra pendiente de hacerle la devolución de recursos, lo cual depende del agotamiento del procedimiento interno para dicha devolución.

Así mismo, se evidencia de manera general que las respuestas se han emitido conforme a los tiempos establecidos en la Ley 1437 de 2011: *término general para resolver las peticiones de quince (15) días, Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos efectos legales, que*

la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 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 (30) días siguientes a su recepción.”

c. Radicados “Rechazados”: De las 1520 Peticiones radicadas durante el primer semestre de 2023, se observó que 17 de ellas fueron rechazadas, observándose que la causa común del rechazo fue el trámite de la respuesta a través de otro Zeus.

d. Tipología “Peticiones de consulta o reclamos de habeas data”: se observó que las solicitudes radicadas bajo esta tipología representan el 44,47% (676 de 1520) del total de las PQRDS radicadas en el semestre evaluado, siendo la tipología con mayor incidencia en la composición de las peticiones de la entidad. así mismo, esta tipología presentó un decrecimiento del (68,69%) solicitudes respecto al segundo semestre del 2022, evidenciando que la mayoría de estas solicitudes obedecen a ciudadanos que reciben notificaciones de cobro los cuales aparentemente nunca han fungido como deudores o codeudores de alguna obligación con la entidad; solicitudes de cesación de mensajes de texto, prescripción y caducidad de las obligaciones.

e. Quejas a funcionarios: Durante el primer semestre de la vigencia 2023, se radicaron bajo esta tipología seis (6) quejas.

RADICADO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO	MOTIVO DE LA QUEJA	TRAMITE INTERNO
754352	gestor de cobranza CLAUDIA ROMERO	El peticionario indica que recibió una llamada de un gestor de cobro de CISA (, empresa total datos) manifestando lo siguiente: “el cual se comportó de manera grosera, agresivo y cobrando de malas maneras, llegando a los insultos con mi persona al punto de tirarle el teléfono.”	Se observa la respuesta a la peticionaria, sin embargo, respecto de la solicitud donde la quejosa indica que el gestor de cobranza Claudia Romero fue irrespetuosa, no hacen mención, solo manifiestan que fue radicada la solicitud de terminación de proceso por pago e indican que se le remite paz y salvo. CISA en conjunto con el Aliado TOTAL DATOS revisó las evidencias de la gestión realizada y en consecuencia realizó la debida retroalimentación al ejecutivo correspondiente, frente al servicio prestado.
755143	gestor de cobranza ERIKA MOSQUERA	La peticionaria indica que ha sido objeto de palabras intimidantes posterior a un acuerdo de pago.	Se evidencia la no conformidad de acuerdo con los parámetros establecidos al interior de la entidad.

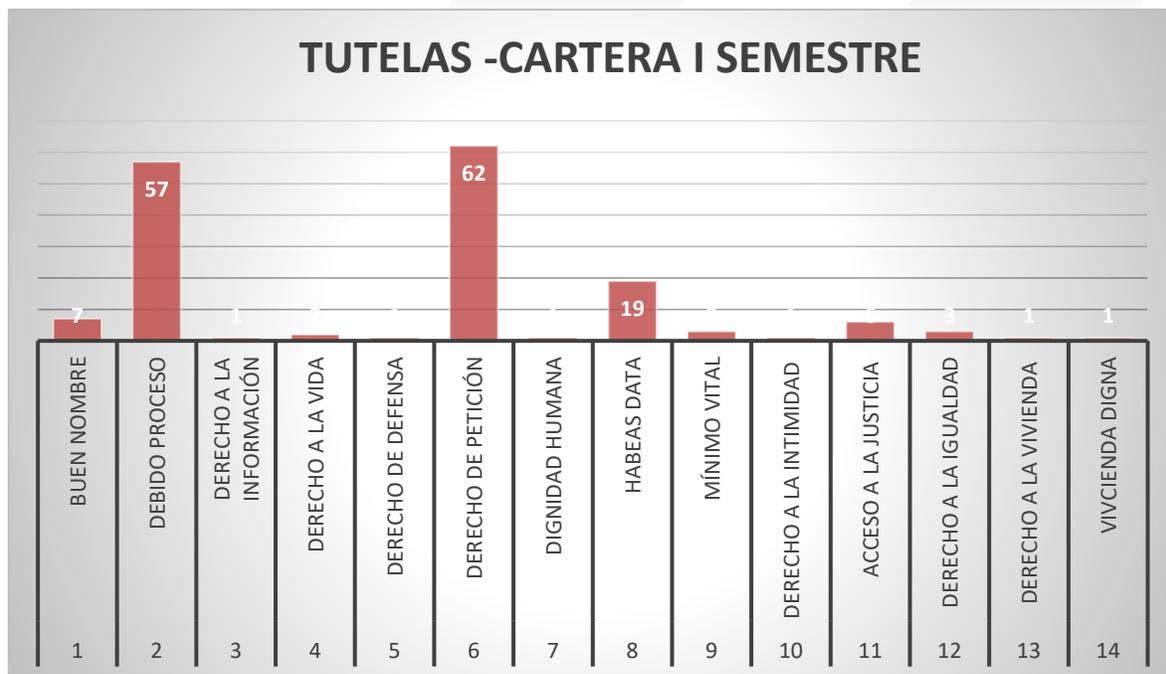
RADICADO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO	MOTIVO DE LA QUEJA	TRAMITE INTERNO
			Se efectúa retroalimentación al gestor.
756714	Gestor de cobranza - Empresa total datos	Reclamaciones malas prácticas de cobranza	CISA en conjunto con el Aliado TOTAL DATOS se revisó las evidencias de la gestión realizada y en consecuencia realizó la debida retroalimentación al ejecutivo correspondiente frente al servicio prestado.
750219	Asesor "Francisco"	Reclamación a proceso de cobranza de la entidad.	Se remitió respuesta en debida forma al peticionario.
743759	Gestor total datos- ERIKA MOSQUERA	Reclamación a proceso de cobranza de la entidad.	Se remitió respuesta en debida forma al peticionario. CISA en conjunto con el Aliado TOTAL DATOS revisó las evidencias de la gestión realizada por los gestores del ALIADO y en consecuencia realizó la debida retroalimentación al mencionado frente al servicio prestado. Es importante evidenciar que manifiestan: se realizó plan de trabajo con la funcionaria Erika Mosquera. se hizo retroalimentación de la gestión comercial y se logra hablar con el cliente para retomar la negociación. se indica que el cliente ya realizó pago por valor de \$5.250.000 el día 14/04/2023 y se debe esperar el restante para dar cierre operativo.
746874	Gestor Aliado SOLUCIONES Y COBRANZAS Mónica Heredia	Reclamación a proceso de cobranza de la entidad.	El quejoso indica que elevó una queja sobre la falta de respeto y educación en la atención al ciudadano que brinda la señora Mónica Heredia. La entidad en respuesta indica que: CISA en conjunto con el Aliado SOLUCIONES NEGOCIOS Y COBRANZAS revisó las evidencias de la gestión realizada por el gestor Mónica Heredia y en consecuencia realizó la debida retroalimentación al mencionado frente al servicio prestado.

Analizando las quejas recibidas se evidencia que se emitió respuesta a los quejosos y se cierra la gestión en el aplicativo Zeus con la respectiva evidencia del trámite interno realizado ante la situación. De igual manera, se evidencio que la Jefatura de Relacionamiento con el Ciudadano por cada queja recibida crea una “No conformidad” en el aplicativo ISOlucion.

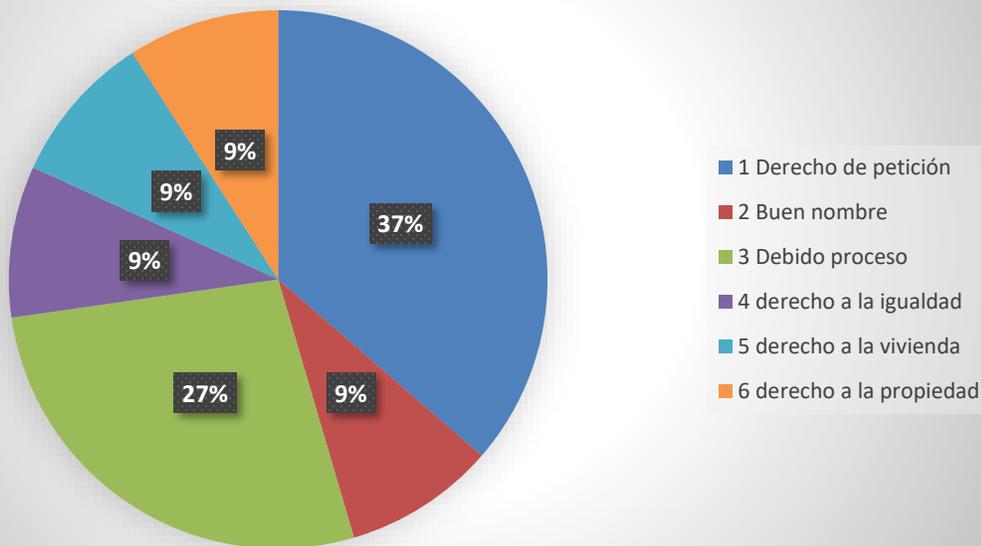
f. Clientes con dos o más radicados: Del total de PQRD’S radicadas en el semestre se identificó que 93 solicitudes contienen como número de identificación números no validos como “0” tres, ochenta y cinco (85) no aporta (dado que algunos peticionarios no informan su número de identificación), no aplica dos (2) y trece (13) nombres de personas naturales y jurídicas, lo que puede generar duplicidad en la radicación de PQRDS generando reprocesos.

4.4. ACCIONES DE TUTELA POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero a 30 de junio de 2023, la entidad recibió 186 notificaciones en acciones de tutelas de cartera con el 37,57 % (62 de 165) y de inmuebles el 19,04% (4 de 21) las cuales fueron relacionadas con el derecho fundamental de petición, evidenciándose una disminución en relación con el semestre anterior.



TUTELAS INMUEBLES



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

I SEMESTRE DEL 2021		
Total, tutelas notificadas	2	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	
I SEMESTRE DEL 2022		
Total, tutelas notificadas	225	24,88%
Total, de tutelas por derecho fundamental de Petición	56	
II SEMESTRE DEL 2022		
Total, tutelas notificadas	216	36,11%
Total, de tutelas por derecho fundamental de Petición	78	
I SEMESTRE DEL 2023		
Total, tutelas notificadas	186	35,48%
Total, de tutelas por derecho fundamental de Petición	66	

De las 66 tutelas radicadas en el primer semestre 2023 por el 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
Cobro coactivo	27
Requerimientos de Inmuebles	4
Gestión activos	35
TOTAL	66

La mayoría de las acciones de tutela instauradas por violación al derecho fundamental de petición son de la tipología “*Peticiones relacionadas con gestión de activos*” con un 53,3% (35 de 66); seguido de la tipología “*Cobro coactivo*” con un 40,9% (27 de 66) 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 6,0% (4 de 66) corresponde a tutelas relacionadas con “*requerimientos de inmuebles*”.

Se observó que, en el primer semestre de 2023 las solicitudes tienen un decrecimiento frente al semestre anterior, en materia de derechos de petición que culminan en estancias judiciales a través del mecanismo de la acción de tutela.

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

A FAVOR	EN CONTRA	JUZGADO NO REALIZO NOTIFICACION DE LA DECISIÓN	TOTAL
156	18	12	186

Es importante, analizar las situaciones fácticas y jurídicas frente a la negación de respuesta del derecho de petición antes del vencimiento de los términos establecidos por ley, dado que de las (66) acciones constitucionales interpuestas, en una (1) petición realizada por el quejoso si existió quebrantamiento del derecho de petición, por parte de la entidad. Ver “**Anexo- Informe de tutelas por derecho de petición primer semestre 2023.**”

RADICADO INTERNO	FALLO	OBSERVACION
TUT-150-2023	EN CONTRA	DERECHO DE PETICION RTA EXTEMPORANEA

Realizado el análisis de la respuesta de la tutela, se evidencio allí la manifestación dada al Juez pertinente, en la cual expresa que se brindó respuesta en su oportunidad legal, no obstante, al revisar el aplicativo Zeus radicado No.761462, se observa que se emitió respuesta de manera extemporánea.

Es importante resaltar que una (1) acción constitucional interpuesta por respuesta extemporánea, sigue siendo un 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 significativo que con la implementación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico 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 el incumplimiento en los términos previstos por la Ley para dar respuesta efectiva, completa y de fondo a los accionantes; así mismo, se recomienda generar acciones con el fin de disminuir el número de tutelas radicadas en la entidad por violación al derecho fundamental de petición.

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 se evidenciaron aspectos que son reiterativos de informes anteriores así:

- Se continúa cargando el mismo documento dos o más veces de una misma petición duplicando la información en el repositorio documental aplicativo Zeus.
- 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 se evidencian respuestas en el espacio denominado “radicado” y radicados en el de “gestión”.

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

El proceso Relacionamiento con la Ciudadanía, 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:

- A la fecha del corte del presente informe se evidencia en la página web de la entidad, el informe correspondiente al primer trimestre de las PQRDS del año 2023. Dado que el informe correspondiente al segundo trimestre es presentado y publicado en el mes de julio.
- Se observó que existen canales de servicio u atención al usuario, donde los peticionarios, usuarios, o cualquier otra persona realice u interponga en primera instancia sus PQRSD antes de iniciar acciones constitucionales en contra de la entidad.
- En la página web de la entidad se cuenta con el link de PQRSD <https://www.cisa.gov.co/PortalCisa/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd-y-mecanismos-de-ayuda/registro-de-pqrsd/>

- La Entidad en su estructura organizacional tiene una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, en cumplimiento de la Constitución Política, la ley y demás normas concordantes y circulares internas que se encuentran expuestas al iniciar el presente documento.
- El informe correspondiente al primer trimestre realizado por el proceso de Relacionamiento con el Ciudadano link: <https://www.cisa.gov.co/PortalCisa/media/5608/informe-i-trimestre-2023-v-001.pdf>; en el cual relaciona 99 tutelas recibidas en ese periodo, sin embargo, jurídica indica que han recibido 86 acciones de cartera y 10 de inmuebles para un total de 96 acciones constitucionales interpuestas en dicho periodo.

Por lo anterior, es necesario que el proceso Relacionamiento con la Ciudadanía 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, y no se generen inconsistencias.

5. HALLAZGOS

No se presentaron Hallazgos en el presente informe.

6. OBSERVACIONES

- 6.1. Evaluadas las PQRSD del primer semestre de 2023, se observó que estas se radican en el aplicativo Zeus y se les asigna un número para su identificación, evidenciando que estas se han registrado de manera errada, lo que ocasiona reprocesos y duplicidad de las solicitudes tal como se detalla en el inciso f del numeral 4.3 del presente informe.
- 6.2. Se observó que en la gestión de las PQRDS en el aplicativo Zeus no presenta uniformidad en la denominación de los documentos y no se indica 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.
- 6.3. Se observó que cuatro de las acciones de mejora suscritas en el plan de mejoramiento continúan abiertas, a las cuales se les verificara su efectividad en el informe del segundo semestre del presente año.
- 6.4. Teniendo en cuenta la habilitación de un flujo diferente tipificado como “Terminación de procesos.”, el cual es desconocido por la Auditoria Interna dado que a través de este aplicativo se refleja la veracidad del total de las PQRSD registradas durante el semestre, observando una diferencia de 275 peticiones que corresponden a la tipología “terminación de procesos”. Por consiguiente, se recomienda que la información respecto de las PQRSD para cada semestre, deben ser idénticas en una misma base de datos e información

que permitan la veracidad del mismas, tanto para la auditoría interna en su evaluación semestral, como para los entes de control al momento de ser requeridos.

Igualmente, los informes que presenta el proceso de relacionamiento con la Ciudadanía trimestralmente no deben ser diferentes al informe de la auditoría interna, y estos deben coincidir dada la articulación que se debe tener con cada uno de los procesos tal como lo manifiesta el MIPG en su séptima dimensión.

7. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda implementar acciones que permitan realizar un seguimiento estricto sobre la atención oportuna de PQRSD, que implique un análisis riguroso de la naturaleza de la petición y su oportunidad, comprobante de envío de respuesta al peticionario y las evidencias cargadas en el Sistema ZEUS, así sea el control de manera selectiva o muestral.
- 7.2. La entidad ha dado respuesta de manera oportuna y sustancial a las PQRS que ha recibido. En este sentido, es importante continuar con la gestión de peticiones como se ha venido realizando e implementar las acciones de mejora que permitan a la entidad cumplir cada vez en mayor medida con los estándares de calidad y oportunidad.
- 7.3. Se recomienda a las dependencias que en el marco del presente informe presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de las PQRSD, implementar acciones efectivas que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite de los requerimientos, esto relacionado con el radicado No.750909.
- 7.4. Se recomienda dar cumplimiento a las acciones implementadas en la Política de Prevención del Daño Antijurídico, con el fin de contribuir en la disminución o eliminación de tutelas con relación a la vulneración al derecho fundamental de petición.
- 7.5. La Oficina de Control Interno recomienda nuevamente que se realice un estudio claro y objetivo sobre las tipologías y el contenido de los requerimientos relacionados con las PQRSD que recibe la entidad, con el fin de promover espacios de sensibilización al ciudadano sobre las competencias de CISA, de tal manera que en el mediano plazo se pueda generar una descongestión en la atención de PQRSD, por las dependencias de central de inversiones; y así focalizar esfuerzos en temas de gran impacto para CISA, en especial para las áreas y procesos misionales.
- 7.6. Se recomienda adelantar las acciones disciplinarias a que hay lugar, ante el incumplimiento en las respuestas dadas a los peticionarios en relación con las PQRSD. Igualmente, Implementar controles para asegurar la respuesta a las

peticiones dentro de los términos legales, o en caso de requerir tiempo adicional informar al peticionario.

8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

De la evaluación realizada al Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía, se concluye que este cumple en un alto porcentaje con los lineamientos establecidos en la Circular Normativa 005, sin embargo, se siguen presentado deficiencias en el cumplimiento de las normas internas y procedimientos administrativos establecidos por la entidad, que requieren suscribir acciones de mejora para fortalecer el proceso, tal como se describe en el numeral 6 del presente informe.

Así mismo, durante el semestre evaluado se presentó un decrecimiento en la radicación de PQRD`S, en relación con el semestre anterior, donde la mayoría se radicaron mediante el uso de medios electrónicos. No obstante, durante el semestre evaluado se presentaron casos con respuestas extemporáneas, quejas por la mala atención de funcionarios y radicados fuera de los términos establecidos en la Circular Normativa 005.

En este sentido, es importante recordar lo reiterado en múltiples oportunidades por la Corte Constitucional sobre la satisfacción del derecho de petición, así: *“(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado. La elaboración del documento dentro del sistema no puede considerarse per se, como la respuesta satisfactoria al peticionario, hasta tanto no se haya verificado la realidad de su envío.”*

Se pudo establecer que no se han adelantado las investigaciones disciplinarias correspondientes, por incumplimiento a las respuestas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en lo que corresponde a las PQRSD del año 2022.

Evaluada los aspectos sustanciales y procedimentales el equipo auditor concluye que CISA durante el primer semestre de la presente anualidad viene cumplimiento con los términos señalados normativamente para la contestación y/o trámite a las peticiones, lo que conlleva a un porcentaje alto de favorabilidad respecto de las acciones de tutela impetradas contra la entidad.

Se resalta la oportunidad, compromiso y disposición de los funcionarios encargados de suministrar la información requerida, mostrando un alto grado de compromiso con la cultura del control.

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 Relacionamiento con la Ciudadanía; donde se ha evidenciado una mejora continua significativa en relación con informes anteriores,

así mismo es importante continuar actualizando las acciones correctivas y de mejora tenientes a la satisfacción y cumplimiento de los requerimientos diarios de los peticionarios y disminución en el número de radicaciones recibidas en la entidad.

Aprobado por:	Elaborado por:	Fecha de aprobación
ORIGINAL FIRMADO Elkin Orlando Ángel Muñoz Auditor Interno	ORIGINAL FIRMADO María Milena Beltrán Salcedo Abogada Auditora	28-07-2023