

## INFORME DE AUDITORIA

**NOMBRE DEL PROCESO, ÁREA O TEMA A AUDITAR:** Auditoría Interna de Gestión al Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía

**INFORME PRELIMINAR:** (30/05/2023)

**INFORME DEFINITIVO:** (16/06/2023)

### 1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones; los Decreto 338 de 2019 y 403 de 2020 CGR, “Fortalecimiento del Control Fiscal” y las Normas Internas implementadas por la Entidad, tiene como función realizar la evaluación independiente y objetiva al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del Control Interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la Entidad, produciendo recomendaciones para asesorar al Representante Legal en busca del mejoramiento continuo y permanente del Sistema de Control Interno.

En cumplimiento al Programa Anual de Auditorías aprobado en el mes de marzo de 2023 por el Comité Asesor de Junta Directiva de Auditoría, la Oficina de Control Interno realizó Auditoría de Gestión al Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, de conformidad al Plan de Auditoría y/o Carta de Representación dado a conocer con anterioridad a la Jefe Relacionamiento con la Ciudadanía como responsable, cuyo propósito principal fue verificar la existencia y efectividad de los controles, la correcta administración de los riesgos y efectuar las recomendaciones necesarias en pro del mejoramiento continuo y permanente del proceso, lo cual redundará en el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales.

### 2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la efectividad de los controles existentes, el manejo de los riesgos e indicadores, la pertinencia y oportunidad de los procedimientos establecidos en los Manuales, Circulares Normativas aplicables al Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía como también el cumplimiento de la política y normatividad legal vigente

aplicable al proceso, generando una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación.

### 3. ALCANCE

La Oficina de control interno realizó Auditoría Interna de Gestión al Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, evaluando la aplicabilidad de los procesos y procedimientos establecidos en los manuales y las circulares internas, políticas y normatividad legal vigente, donde se evaluó el periodo comprendido entre el 2 de enero de 2021 y el 30 de diciembre de 2022.

Esta auditoría se llevó a cabo en cumplimiento a las normas y técnicas de auditoría generalmente aceptadas, con fundamento en las normas internacionales de auditoría basadas en riesgos, la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6, Estatuto de Auditoría Interna, séptima dimensión y tercera línea de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG versión 5, la auditoría se realizó del 24 de abril al 30 de mayo de 2023.

### 4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

#### 4.1. EVALUACIÓN DE AUDITORÍAS ANTERIORES

**4.1.1. Auditorías anteriores:** Verificado el plan de mejoramiento correspondiente a la vigencia 2020, su cumplimiento fue del 100%.

**4.1.2. Auditorías internas de Calidad:** Verificada las acciones registradas en el aplicativo ISOLUCION a la fecha se evidencia lo siguiente:

Código de la acción	Tipo de acción	Descripción de la acción	Estado	Observación
1257	No Conformidad Real	En el indicador de "Quejas, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derechos de Petición)" reportado en el mes de marzo del 2023 por parte del proceso de Relacionamiento Con la Ciudadanía, se evidenció una queja (Radicado ZEUS No.754352), por lo cual es necesario establecer la presente No conformidad Real.	Abierta	Sin Gestión
1256	No Conformidad Real	En el indicador de "Quejas, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derechos de Petición)" reportado en el mes de marzo del 2023 por parte del proceso de Relacionamiento Con la Ciudadanía, se evidenció una queja (Radicado ZEUS	Abierta	Sin Gestión

		No.750219), por lo cual es necesario establecer la presente No conformidad Real.		
1255	No Conformidad Real	En el indicador de "Quejas, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derechos de Petición)" reportado en el mes de febrero del 2023 por parte del proceso de Relacionamiento Con la Ciudadanía, se evidenció una queja (Radicado ZEUS No.746874), por lo cual es necesario establecer la presente No conformidad Real.	Abierta	Sin Gestión
1254	No Conformidad Real	En el indicador de "Quejas, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derechos de Petición)" reportado en el mes de enero del 2023 por parte del proceso de Relacionamiento Con la Ciudadanía, se evidenció una queja (Radicado ZEUS No.743759), por lo cual es necesario establecer la presente No conformidad Real.	Abierta	Sin Gestión
1251	No Conformidad Real	En el indicador de "Gestión Integral de PQR" reportado en el mes de Octubre, Noviembre y Diciembre del 2022 por parte del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, se evidenció incumplimiento de la meta, por lo cual es necesario establecer la presente No conformidad Real (Meta=100% - Resultados =99%, 97% y 93%)	Abierta	Se sigue presentando incumplimiento del indicador
1249	No Conformidad Real	En el indicador de "Quejas, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derechos de Petición)" reportado en el mes de septiembre del 2022 por parte del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, se evidenció Reclamo (Radicado ZEUS No.723663), por lo cual es necesario establecer la presente No conformidad Real	Vencida	La solicitud fue tramitada para atención tecnológica, en seguimiento en la página WEB se evidencia desactualización de la información desde el 2016 (Anexo 1)
1235	No Conformidad Real	En el indicador de "Quejas, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derechos de Petición)" reportado en el mes de marzo del 2022 por parte del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, se evidenció una tutela (Radicado ZEUS No.685525), por lo cual es necesario establecer la presente No conformidad Real.	Vencida	No se evidencia la respuesta al derecho de petición solicitada por el área de tutelas de acuerdo con los ZEUS 667714-668124

Fuente: ISOLUCION – mayo 2023

Como se evidencia en el cuadro anterior las no conformidades activas para el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía no han sido gestionadas, así mismo las acciones #1249-1235 no han sido efectivas, al evidenciar que la causa raíz que las genero no ha sido atendida tal como se describe en la columna de observaciones, incumpliendo lo establecido en el numeral 3 del anexo 005 del Manual 13 – “Manual del Sistema Integrado de Gestión SIG” que establece *“Las acciones correctivas y/o de mejora generadas, deben cerrarse en un término no mayor a los tiempos de implementación establecidos en cada actividad, independientemente de la fuente*

que la genere, con el fin de evitar la demora injustificada en la implementación de estas acciones... ”.

Así mismo, se hace necesario que el proceso de relacionamiento con la ciudadanía gestione los planes de acción de las no conformidades # 1257, 1256, 1255,1254; toda vez que, aunque se definieron las no conformidades no se han desarrollado acciones para su atención.

**4.1.3. Plan de Mejoramiento CGR,** el Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía no tiene ninguna acción de mejora en el Plan de Mejoramiento vigente suscrito con la Contraloría General de la República.

## 4.2. EVALUACIÓN DE INDICADORES DEL PROCESO.

El proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía registra siete (7) indicadores de gestión en el aplicativo ISOLUCION, así:

Indicador	Meta	Valor real	Valor Estimado	Fecha medición	% Cumplimiento	Gráfica
Gestión Integral de PQRD	100	92	100	31/mar./2023	92 %	
Gestión Integral de Trámites	87	100	87	31/mar./2023	114.94 %	
Gestión Integral de Trámites de Cancelaciones de Garantías	90	90	90	31/dic./2022	100 %	
Preferencia de Ciudadanos para la Radicación de Solicitudes	95	95	95	31/mar./2023	100 %	
Quejas, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derechos de Petición)	1	0,24	1	31/mar./2023	100.77 %	
Satisfacción y Percepción del Ciudadano	95	95	95	28/feb./2023	100 %	
Tiempo Promedio de Atención de Clientes Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía	20	13	20	31/mar./2023	108.75 %	

Fuente: ISOLUCION – mayo 2023

Analizada la información se evidencia lo siguiente:

- a. Indicador Gestión Integral de PQRD's:** El indicador tiene como objetivo *“Identificar el porcentaje de las PQRD atendidas a los clientes acorde con los criterios requeridos”* donde los criterios corresponden a *“1. Respuesta de Fondo 2. Información veraz y confiable 3. Respuesta adjunta al Radicado en Aplicativo. 4. Oportunidad: Cumplimiento de términos o tiempos de acuerdo a Normatividad.”*; indicador que desde el mes de agosto de 2022 viene registrando incumplimientos reiterativos generados por las desviaciones de tiempo en la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de algunos funcionarios tal como se describe en el **numeral 4.5.1** del presente informe.

Por lo anterior el proceso de relacionamiento con la ciudadanía deberá realizar las acciones necesarias para atender la solicitud de los ciudadanos y dar trámite al incumplimiento generado por los funcionarios que no gestionan a tiempo lo requerimientos de los ciudadanos.

#### 4.3. EVALUACIÓN DE RIESGOS.

El proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía tiene identificados los siguientes riesgos operativos y de corrupción, los cuales fueron analizados y evaluados por el equipo auditor evidenciando lo siguiente:

CLASE DE RIESGO	RIESGO	CONTROLES	OBSERVACIÓN AUDITORIA INTERNA
<b>CORRUPCIÓN</b>	RC-RCC-01 Posibilidad de afectación reputacional por decisión de organismos de control u otras autoridades e instancias (internas o externas) debido al uso del poder entregando paz y salvo(s) <b>expedidos manualmente</b> sin el cumplimiento de los requisitos internos lesionando los intereses de CISA para la obtención de un beneficio particular	Revisión de respuesta del requerimiento y Validación de Paz y Salvo Manual (Cuando aplique)	Sin observaciones

CORRUPCIÓN	RC-RCC-02 Posibilidad de afectación reputacional por decisión de organismos de control u otras autoridades e instancias (internas o externas) debido al uso del <b>poder eliminando reportes de terceros en bases de datos de Centrales de Riesgo</b> que no aplican condiciones lesionando los intereses de CISA para la obtención de un beneficio particular	Verificar actualización o eliminación de clientes en Centrales de Riesgo	Sin observaciones
CORRUPCIÓN	RC-RCC-03 Posibilidad de afectación reputacional por decisión de organismos de control u otras autoridades e instancias (internas o externas) <b>debido al uso del poder agilizando trámites lesionando los intereses</b> de CISA para la obtención de un beneficio particular	Seguimiento a la atención de PQR y Trámites	Sin observaciones
CORRUPCIÓN	RC-RCC-04 Posibilidad de afectación reputacional por decisión de organismos de control u otras autoridades e instancias (internas o externas) <b>debido a manipulación de respuesta de las PQRS y trámites lesionando</b> los intereses de CISA para la obtención de un beneficio particular	Revisión de la respuesta por parte del Jefe de Relacionamento con la Ciudadanía	Sin observaciones
		Revisión de la respuesta por parte del Líder del proceso o Gerente Zona	
CORRUPCIÓN	RC-RCC-06 Posibilidad de afectación reputacional por decisión de organismos de control u otras autoridades e instancias (internas o externas) <b>debido a la manipulación de la información en la respuesta de gestión del trámite de revisión de la obligación (certificación estado de una obligación y devolución de documentos originales que soporta la Obligación)</b> lesionando los intereses de CISA para la	Revisión de la respuesta por parte del Jefe de Relacionamento con la Ciudadanía o a quien éste delegue	Sin observaciones



	obtención de un beneficio particular		
CORRUPCIÓN	RC-RCC-08 Posibilidad de afectación reputacional por decisión de organismos de control u otras autoridades e instancias (internas o externas) <b>debido al uso del poder cancelando gravámenes sin el cumplimiento de las condiciones establecidas,</b> lesionando los intereses de CISA para la obtención de un beneficio particular	Revisar minuta	Sin observaciones
		Revisar documento de cancelación del gravamen	Sin observaciones
		Revisar comunicación de no viabilidad del trámite y devolución de documentos	Sin observaciones
OPERATIVO	RO-RCC-01 Posibilidad de afectación económica por requerimientos legales de clientes debido a respuesta en PQRD y trámites <b>incompleta o inexacta</b>	Revisión de la respuesta por parte del Jefe de Relacionamiento con la Ciudadanía o a quien éste delegue	Sin observaciones
		Revisión de la respuesta por parte del Líder del proceso o Gerente Zona	Como se evidencia en el numeral 4.5.1 del presente informe se evidencia que el control no es efectivo toda vez que se registran tutelas por respuestas que no son conformes a lo solicitado por el cliente
OPERATIVO	RO-RCC-02 Posibilidad de afectación económica por requerimientos legales <b>debido a respuestas de PQRD y trámites que exceden los tiempos normativos</b>	Seguimiento semanal gestión PQR y Trámites	Como se evidencia en el numeral 4.5.1 del presente informe se evidencia que el control no es efectivo toda vez que se registran respuestas de PQRD's y Trámites de manera extemporánea
		Seguimiento diario a atención de PQR y Trámites	
		Informe de estado de PQR y trámites al CIGD	
		Revisión resultados encuesta de satisfacción y percepción	

Fuente: Aplicativo ASE – mayo 2023

Evaluados los riesgos del proceso de relacionamiento con la ciudadanía se evidencio la materialización del riesgo “RO-RCC-01 Posibilidad de afectación económica por requerimientos legales de clientes debido a respuesta en PQRD y trámites

incompleta o inexacta” y RO-RCC-02 Posibilidad de afectación económica por requerimientos legales debido a respuestas de PQRD y trámites que exceden los tiempos normativos” en los meses de marzo, agosto y noviembre de 2022, evidenciando que los acciones de tratamiento implementadas relacionadas con reforzar la capacitación a los funcionarios intervinientes en los flujos no han sido efectivas toda vez que como se describe en el **numeral 4.5.1** del presente informe se evidencian desviaciones de tiempos en las respuestas dadas a los clientes e incumplimientos a los tiempos establecidos soportados en respuestas parciales que hacen que el control del riesgo no sea efectivo y conlleve a tutelas por las inconsistencias, incumplimientos y respuestas no acordes a lo solicitado; situaciones que permiten que el riesgo se siga materializando.

#### 4.4. ESTRUCTURA DEL PROCESO:

El proceso presenta la siguiente estructura con corte al 15 de mayo de 2023:

- 2 funcionarios a término indefinido (Jefe de Relacionamiento y Analista de RCC)
- 17 funcionarios por Obra o Labor (1 Analista de Datos, 1 Abogado RCC, 2 Radicación, 2 Levantamiento de Garantías, 3 asesores Front de las agencias y 8 asesores de RCC)
- 1 funcionario a Terminio Fijo (Asesor RCC)
- 1 Aprendiz SENA





De la verificación realizada a los manuales de responsabilidades de cada uno de los cargos asignados al proceso de relacionamiento con la ciudadanía, no se evidenciaron desviaciones a las responsabilidades allí establecidas, toda vez que cada una de las responsabilidades son ejecutadas y soportadas por los funcionarios asignados al proceso.

#### 4.4.1. Relación de Capacitaciones realizadas por el proceso

El equipo de trabajo del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía asistió a las siguientes capacitaciones durante las vigencias 2021 y 2022, las cuales fueron orientadas para fortalecer el conocimiento y las habilidades del equipo de trabajo.

2021	2022
SEGURIDAD DE LA INFORMACION	LEY DE BORRON Y CUENTA NUEVA
CÓDIGO DE INTEGRIDAD, CONFLICTO DE INTERESES Y PROCESO DISCIPLINARIO	CURSO LENGUAJE CLARO - DNP
LEY 2157 DE 2021-BORRON Y CUENTA NUEVA	FORTALECIMIENTO RADICACIÓN DE PQRS – TRAMITES
DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS-ARCHIVO GENERAL DE LA NACION	CONOCIMIENTO Y ATENCIÓN DE TODOS LOS FLUJOS A CARGO DE LA JEFATURA
LEY 2052/20 - DAFP	GESTION DOCUMENTAL
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG DAFP	POBER BI
CODIGO DE INTEGRIDAD	SUBASTA ELECTRONICA DE BIENES MUEBLES
TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Y DOCUMENTOS ELECTRONICOS	NOCIONES GENERALES JURIDICAS PARA LA ATENCIÓN PQRS
CURSO LENGUAJE CLARO -DNP	ADMINISTRACION DE RIESGOS
ORIENTACIÓN A RESULTADOS DE VALOR	SEGURIDAD DE LA INFORMACION
ORIENTACIÓN AL SERVICIO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA, CONTROL SOCIAL, Y VEEDURIAS CIUDADANAS
TRABAJO EN EQUIPO	ORIENTACIÓN A RESULTADOS DE VALOR
COMUNICACIÓN EFECTIVA	ORIENTACIÓN AL SERVICIO
	TRABAJO EN EQUIPO
	COMUNICACIÓN EFECTIVA

Fuente: Jefatura de RCC – mayo 2023

#### 4.5. GESTIÓN DE TRÁMITES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS

El proceso de relacionamiento con la ciudadanía soporta la gestión de los trámites, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Circular Normativa 005 – versión 64 del 12 de enero de 2023, en cumplimiento con la normativa relacionada con la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”, el equipo de auditoría realizó el análisis a la gestión del proceso evidenciando lo siguiente:

- a. **Evolución de Tipologías de PQRD’S:** De acuerdo con lo establecido en la CN 005 en el numeral definido como “*Términos de respuesta para trámites, peticiones, quejas, reclamos y denuncias*” (sic) se evidenció que las tipologías definidas por el proceso fueron modificadas durante las vigencias 2021 y 2022 en su definición e incorporación de tipologías de acuerdo con la versión de la Circular Normativa así:

No.	TIPOLOGIA PQRD’s			
	Versión 51 23 de marzo de 2021	Versión 54 19 de julio de 2021	Versión 59 7 de junio de 2022	Versión 64 12 de enero de 2023
1	APLICACIÓN DE PAGOS	Se retiró la tipología, esta fue agregada al trámite de revisión de obligación		
2	GESTIÓN AMBIENTAL	Se retiró la tipología, esta fue agregada a la tipología de materias a su cargo debido al bajo volumen de radicados		
3	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Se retiró la tipología, esta fue agregada a la tipología de materias a su cargo, incluyéndolo en el flujo de campos adicionales		

4	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	Se retira la tipología, esta fue agregada a la tipología de materias a cargo, se definió incluir campos adicionales en el flujo para identificar el Órgano de Control que realiza la solicitud (Controlaría - Procuraduría - Fiscalía - Policía, entre otras)		
5	INFORMES A CONGRESISTAS Y PERIODISTAS	PETICIONES CONGRESISTAS A	PETICIONES A CONGRESISTAS Se retiró de la tipología el termino de periodistas el cual fue agregado en materias a cargo.	PETICIONES DE CONGRESISTAS
6	HISTORICO DE PAGOS	Se retiró la tipología, esta fue agregada al trámite de revisión de obligación		
7	REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	Se retiró la tipología, esta fue agregada en materias a cargo, incluyéndolo en el flujo campos adicionales	
8	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA
9	DEVOLUCIONES DE SALDO	DEVOLUCIONES DE SALDO	DEVOLUCIONES DE SALDO	DEVOLUCIONES DE SALDO
10	PETICIONES RELACIONADAS A LAS MATERIAS A SU CARGO	PETICIONES RELACIONADAS A LAS MATERIAS A SU CARGO	PETICIONES RELACIONADAS A LAS MATERIAS A SU CARGO	PETICIONES RELACIONADAS A LAS MATERIAS A SU CARGO
11	QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	QUEJAS FUNCIONARIOS CISA
12	TERMINACIÓN DE PROCESOS	TERMINACIÓN DE PROCESOS	TERMINACIÓN DE PROCESOS	TERMINACIÓN DE PROCESOS
13	TRASLADO A OTRA ENTIDAD	TRASLADO A OTRA ENTIDAD	TRASLADO A OTRA ENTIDAD	TRASLADO A OTRA ENTIDAD

14	NORMALIZACION DE CARTERA Se retiro la tipología, hace parte de las tipologías de los tramites, así mismo cualquier solicitud adicional se radica por la tipología de Materias a cargo			
15			DENUNCIAS Se creo la tipología a partir de la implementación del RITA en la Entidad	DENUNCIAS

Fuente: Versiones CN 005 – Jefatura de Procesos – Mayo 2023

Del cuadro anterior se concluye que el proceso de relacionamiento con la ciudadanía ha depurado y consolidado las tipologías correspondientes a las PQRD's, lo que ha permitido una gestión oportuna y mayor eficiencia administrativa.

**b. Tipologías de Tramites:** Esta clase de requerimientos no han tenido modificaciones sustanciales durante las vigencias 2021 y 2022, se ajustó la denominación de la tipología de Revisión de Obligación unificándola con las de Certificado de estado de una obligación y documentos de una obligación, los demás tramites continúan sin modificaciones.

### c. Radicados de PQRD's por vigencias vs base de datos Power BI - ZEUS

Realizado el análisis de los radicados de trámites y PQRD's para las vigencias 2021 y 2022 determinada como base para realizar los informes semestrales por parte del equipo auditor, versus la información extraída de la base de datos de ZEUS usando el informe denominado "Informe PQR-ZEUS" del reporteador Power BI, se encontraron diferencias en los datos para cada vigencia (Anexo 1).

De dicho análisis se concluye que el proceso de relacionamiento con la ciudadanía ha mostrado avances significativos, que le permiten al proceso fortalecer sus informes periódicos, versus la información base para la toma de decisiones; así mismo han permitido al proceso de auditoría interna recopilar información acorde a las necesidades de la institución y minimizar los reprocesos internos disminuyendo las diferencias que se presentaban en los informes en relación los reportados a la Alta Dirección.

#### 4.5.1. DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

Verificado el cumplimiento de los términos establecidos en la Circular Normativa 005, se realizó el análisis uno a uno de los radicados en estado abierto a corte 15 de mayo de 2023 que superan 10 días de atención donde se evidencian las demoras generadas por los procesos proveedores de información para emitir las respuestas a los clientes, observando lo siguiente:

FUNCIONARIO	TIPOLOGIA	ZEUS	DIAS EN TRAMITE	FECHA RADICADO	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIÓN AUDITORIA INTERNA
MELISSA LORENA ALFONSO GARCIA	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP	736407	128	01/12/2022	24/05/2023	<b>Respuesta Extemporánea:</b> Se finaliza el radicado 113 días posteriores a los términos de la CN 005, adicionalmente, el documento remitido al peticionario no cumple con los ítems de identificación de fecha de respuesta, oficina generadora y cuadro de control documental para comunicaciones externas.
JOSE DE JESUS ECHEVERRIA ARTETA	DEVOLUCIONES DE SALDO	750909	47	08/03/2023	sin respuesta	Se emite <b>respuesta parcial el 30 de marzo de 2023</b> - amplia términos hasta el 24 de abril a la fecha no se ha dado respuesta
	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP	754971	29	03/04/2023	18/05/2023	<b>Respuesta Extemporánea:</b> Se finaliza el radicado 14 días posteriores al término de la CN 005, el radicado estuvo <b>27 días en la estación de Jose Echavarría</b> en Revisión de información
JOSE DAVID CASTELBLANCO CASTIBLANCO	REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	752110	46	14/03/2023	18/05/2023	Se emite <b>respuesta parcial el 4 de abril de 2023</b> - amplia términos hasta el 27 de abril y se emite <b>respuesta extemporánea</b> el 18 de

						<p>mayo de 2023, el radicado estuvo <b>43 días en la estación de Jose Castelblanco</b></p> <p>Adicionalmente el radicado corresponde a una Devolución de Saldo no a una revisión de obligación.</p>
		754781	<b>31</b>	31/03/2023	18/05/2023	<p>Se emite <b>respuesta parcial el 24 de abril de 2023</b> - amplia términos hasta el 27 de abril y se emite <b>respuesta extemporánea</b> el 16 de mayo de 2023, el radicado estuvo <b>28 días en la estación de Jose Castelblanco</b></p> <p>Adicionalmente el radicado corresponde a una <b>Devolución de Saldo</b> no a una revisión de obligación</p>
		755256	<b>34</b>	04/04/2023	26/05/2023	<p>Se emite <b>respuesta extemporánea</b> el 26 de mayo de 2023, el radicado estuvo <b>10 días en la estación de Victor Soto</b> (Revisión y aprobación Gerencia Jurídica) + <b>11 días en la estación de Sandro Bernal</b> (Aprobación Gerente de Cartera) + <b>6 días en la estación de Rosmira Gomez</b> (Aprobación Gerente Legal)</p>
<b>WILLIAM GERMAN YAGAMA MORA</b>	<b>TERMINACIÓN DE PROCESOS.</b>	757554	<b>23</b>	21/04/2023	31/05/2023	<p>Se emite <b>respuesta parcial el 12 de mayo de 2023</b> - amplia términos hasta el 5 de junio y se emite <b>respuesta en términos</b>, no obstante, estuvo <b>23 días en la estación de William Yagama</b></p>
<b>JOHN WILSON URBINA</b>	<b>REVISIÓN DE OBLIGACIÓN</b>	757408	<b>21</b>	20/04/2023	23/05/2023	<p>Se emite <b>respuesta parcial el 10 de mayo de</b></p>

						2023 - amplia términos hasta el 31 de mayo y se emite <b>respuesta en términos el 23 de mayo de 2023</b> el radicado estuvo <b>19 días en la estación de John Urbina.</b>
		757086	21	19/04/2023	19/05/2023	Se emite <b>respuesta parcial el 10 de mayo de 2023</b> - amplia términos hasta el 31 de mayo y se emite <b>respuesta en términos el 19 de mayo de 2023</b> el radicado estuvo <b>15 días en la estación de John Urbina.</b>
<b>DIEGO FERNANDO TRIANA CALVO</b>	<b>REVISIÓN DE OBLIGACIÓN</b>	758528	21	27/04/2023	30/05/2023	Se emite <b>respuesta parcial el 17 de mayo de 2023</b> - amplia términos hasta el 8 de junio y se emite <b>respuesta en términos el 30 de mayo de 2023</b> el radicado estuvo <b>20 días en la estación de Diego Triana</b>
<b>LILIANA ANDREA GIRALDO GOMEZ</b>	<b>MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP</b>	758447	22	26/04/2023	30/05/2023	<b>Respuesta Extemporánea:</b> Se finaliza el radicado 8 días posteriores al término de la CN 005, el radicado estuvo <b>21 días en la estación de Liliana Giraldo</b> en Revisión del requerimiento
<b>NOEL VICENTE PALACIOS CASTRO</b>	<b>DEVOLUCIONES DE SALDO</b>	753956	37	27/03/2023	23/05/2023	Se emite <b>respuesta parcial el 18 de abril de 2023</b> - amplia términos hasta el 9 de mayo y se emite <b>respuesta extemporánea el 23 de mayo de 2023</b> el radicado estuvo <b>11 días en la estación de Noel Palacios</b>
<b>ANDREA BERNAL PINZON</b>	<b>MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP</b>	758857	17	29/04/2023	25/05/2023	<b>Respuesta Extemporánea:</b> Se finaliza el radicado 2 días posteriores al término de la CN 005, el radicado



						estuvo <b>7 días</b> en la estación de <b>Andrea Pinzon</b> en Revisión del requerimiento
--	--	--	--	--	--	---

Fuente: Proceso RCC + Aplicativo ZEUS mayo 30 de 2023

Como se observa en el cuadro anterior, se remiten repuestas parciales por parte de los asesores del proceso de relacionamiento con la ciudadanía ampliando los términos iniciales, haciendo uso de una comunicación genérica, no obstante, se deberá tener en cuenta que las respuesta parciales deben ser emitidas por el funcionario designado en el flujo, informando el trámite dado al requerimiento, adicionalmente en la columna de observaciones de auditoría interna, se evidencio que las respuestas se están emitiendo de manera extemporánea materializando el riesgo **“RO-RCC-02 Posibilidad de afectación económica por requerimientos legales debido a respuestas de PQRD y trámites que exceden los tiempos normativos”**

Así mismo, en la Circular Normativa 005 se establece como control de la gestión para la atención de trámites y PQRD’s, el seguimiento diario a los radicados que están próximos a vencer para minimizar las desviaciones por incumplimiento de términos, de la verificación realizada por el equipo auditor se evidencia que se debe realizar reiteraciones constantes a los mismos funcionarios por el incumplimiento en la emisión de las respuestas como se evidencia a continuación.

### i. Dirección Jurídica

GESTIÓN ZEUS PQR'S Y TRAMITES PROCESO GESTIÓN JURÍDICA DEL NEGOCIO

Miguel Ángel Pablos Perea  
Para: Marilyn Dayana Canro Leon; Monica Alejandra Rodriguez Ruiz; Sara Bedoya Lopez; Carolina Garzon Leiva  
CC: Liliana Rocio Gonzalez Cuellar; Maria de los Angeles Escandon Polania; Lima Maria Gonzalez Cruz  
viernes 19/08/2022 10:40 p. m.

Respondió a este mensaje el 02/09/2022 09:53 p. m.

JURIDICA.xlsx 27 KB

Cordial Saludo!

A continuación, remitimos información relacionada con los zeus correspondientes a flujos de peticiones radicadas por ciudadanos, los cuales a la fecha registran abiertos y en sus usuarios, atentamente solicitamos adelantar oportunamente las gestiones que correspondan en cada caso.

USUARIO ACTUAL	PROXIMO A VENCER	TIEMPO NORMAL	Total general
MARILYN DAYANA CANRO LEON	2	5	7
MONICA ALEJANDRA RODRIGUEZ RUIZ	3	1	4
SARA BEDOYA LOPEZ	1	1	1
CAROLINA GARZON LEIVA	1	1	1
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>13</b>

Adicional, se relaciona información del promedio de días que tienen los radicados en los usuarios de Juridica.

USUARIO ACTUAL	Cantidad	Promedio de días en el usuario actual
MONICA ALEJANDRA RODRIGUEZ RUIZ	4	7.8
MARILYN DAYANA CANRO LEON	7	3.7
CAROLINA GARZON LEIVA	1	2.0
SARA BEDOYA LOPEZ	1	0.0
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>4.5</b>

En el documento adjunto se evidencia más detalladamente cada uno de los radicados con su estado actual en Zeus.

Fuente: Proceso RCC – Mayo 2023

GESTIÓN PRIORITARIA ZEUS PQR'S Y TRAMITES 25 AGOSTO

Miguel Ángel Pablos Perea  
Para: Andres Felipe Romero Manchola; Jacquelin Valencia Cifuentes; Marilyn Dayana Canro Leon; Monica Alejandra Rodriguez Ruiz  
CC: Lima Maria Gonzalez Cruz  
jueves 25/08/2022 09:43 p. m.

Respondió a este mensaje el 28/08/2022 09:17 p. m.

OTROS PROCESOS.xlsx 26 KB

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta que los siguientes radicados Zeus se encuentran a la fecha a su cargo y que se encuentran **vencidos** o próximos a vencer los términos de respuesta al cliente, solicitamos la atención **URGENTE** de las solicitudes que se encuentran en el adjunto.

USUARIO ACTUAL	TIEMPO NORMAL	PROXIMO A VENCER	VENCIDO	Total general
ANDRES FELIPE ROMERO MANCHOLA		2		2
JACQUELIN VALENCIA CIFUENTES		2		2
MARILYN DAYANA CANRO LEON	1	1		2
MONICA ALEJANDRA RODRIGUEZ RUIZ			1	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

Quedamos atentos a cualquier inquietud.

Atentamente,

**CISA** Miguel Ángel Pablos  
Analista de Datos Relacionamiento con la Ciudadanía  
mpablos@cisa.gov.co  
(57) 601 546 0480 Ext. 4055  
Calle 63 # 11 - 09, Bogotá - Colombia

Fuente: Proceso RCC – Mayo 2023

## ii. Gerencia de Inmuebles

La gerencia de inmuebles registro durante el tercer trimestre de 2022, 37 radicados pendientes por gestionar, evidenciando demoras en la atención y emisión de los conceptos y/o respuestas solicitadas por el proceso de relacionamiento con la ciudadanía, situación que fue expuesta por la líder del proceso en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como unas de las causas que generan la materialización recurrente del riesgo mencionado anteriormente.

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
GERENCIA INMOBILIARIA	736722, 736851, 736926, 737935, 737965, 738114, 738138, 738251, 738983, 739115, 739711, 740233, 740431, 740579	742083, 742733, 744032, 744585, 744928, 745296	749929, 749967, 750278, 750369, 751181, 751295, 751377, 744928, 746238, 747921, 747934, 747966, 748197, 748292, 748528, 748829, 748953, 749073	37
DIRECCION JURIDICA	740206	740206		2
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	736407	736407	736407	1
GERENCIA CARTERA		743759		1
JEFATURA RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA		743942		1
VICEPRESIDENCIA SOLUCIONES PARA EL ESTADO		742812	750597, 750999, 749149, 749766, 749844	6

## iii. Vicepresidencia de Soluciones para el Estado

En esta Vicepresidencia también se registraron demoras en la atención de las PQRD's, identificado 6 radicados tramitados de manera extemporánea.

Lo anterior evidencia que el control propuesto por el proceso para evitar la materialización del riesgo no es eficaz toda vez que se siguen registrando demoras y respuestas extemporáneas dadas al cliente por parte de la entidad.

### 4.5.2. REVISIÓN ALEATORIA DE LA VERIFICACIÓN DE LA GESTION

En cumplimiento a lo establecido en la viñeta 6 del numeral 5.4.1 de la Circular Normativa 005, la cual establece que mensualmente el analista de datos del proceso de relacionamiento con la ciudadanía deberá realizar aleatoriamente una revisión del 1% de los flujos del mes anterior que hayan sido radicados como PQRD's y tramites cerrados, con el fin de validar la gestión que se realizó y la trazabilidad de los mismos; de la validación de los informes generados por el proceso de relacionamiento con la ciudadanía se observó lo siguiente:

Periodo	Cantidad de Rad Totales - Cerrados	Muestra Evaluada*	Observación
ene-21	1042	10	sin observación
feb-21	1328	13.3	sin observación
mar-21	1772	17.7	<b>ZEUS 605789 - REVISIÓN DE OBLIGACION</b>
abr-21	1516	15.2	sin observación
may-21	1267	12.7	sin observación
jun-21	1169	11.7	sin observación
jul-21	1453	14.5	sin observación
ago-21	1572	15.7	sin observación
sep-21	1819	18.2	sin observación
oct-21	1542	15.4	sin observación
nov-21	1484	14.8	sin observación
dic-21	1221	12.2	<b>ZEUS 665468 CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA</b>
ene-22	856	8.6	sin observación
feb-22	1273	12.7	sin observación
mar-22	1499	15	sin observación
abr-22	1245	12.5	sin observación
may-22	1419	14.2	sin observación
jun-22	1444	14.4	sin observación
ago-22	1276	12.8	sin observación
sep-22	1457	14.6	sin observación
oct-22	1434	14.3	sin observación
nov-22	1517	15.1	sin observación
dic-22	940	9.4	<b>ZEUS 731902 - 739711 - 739385 - 734877 MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP (INFORME AUDITORIA INTERNA)</b>

\*Se toma un radicado por cada 100 radicados

Fuente: Proceso RCC mayo 2023 y Aplicativo Zeus

Del cuadro anterior se evidencia que la muestra establecida por el proceso de relacionamiento con la ciudadanía no es representativa para evidenciar las posibles desviaciones en la gestión de los radicados teniendo en cuenta el % de solicitudes radicadas, adicionalmente en los informes semestrales de PQRD's remitidos por la

auditoría interna se registran observaciones al cumplimiento de los requisitos y términos establecidos para atender oportunamente y de fondo las PQRD's.

#### 4.5.3. REVISIÓN ALEATORIA DE LA VERIFICACIÓN DE CENTRALES DE RIESGOS

En cumplimiento a lo establecido en el numeral 5.4.2 de la Circular Normativa 005, se realizó la verificación de los informes generados por el proceso de relacionamiento con la ciudadanía con el fin de validar que se cumplieron con los requisitos para aplicar la actualización o eliminación del cliente de las Centrales de Riesgos a partir del primero de marzo de 2022 (Versión 57) , y documentar el control establecido para el manejo del riesgo *“RC-RCC-02 Posibilidad de afectación reputacional por decisión de organismos de control u otras autoridades e instancias (internas o externas) debido al uso del poder eliminando reportes de terceros en bases de datos de Centrales de Riesgo que no aplican condiciones lesionando los intereses de CISA para la obtención de un beneficio particular”*, definiendo como muestra aleatoria el 30% de los radicados cerrados correspondientes al flujo de actualización financiera en las centrales de riesgos, evidenciando lo siguiente:

##### **Radicados evaluados**

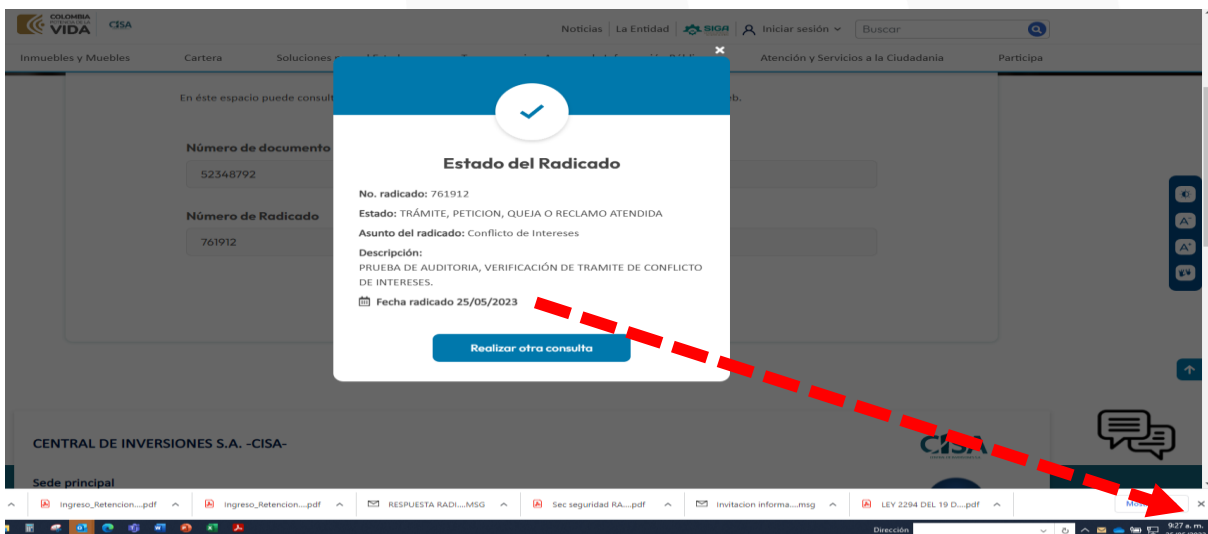
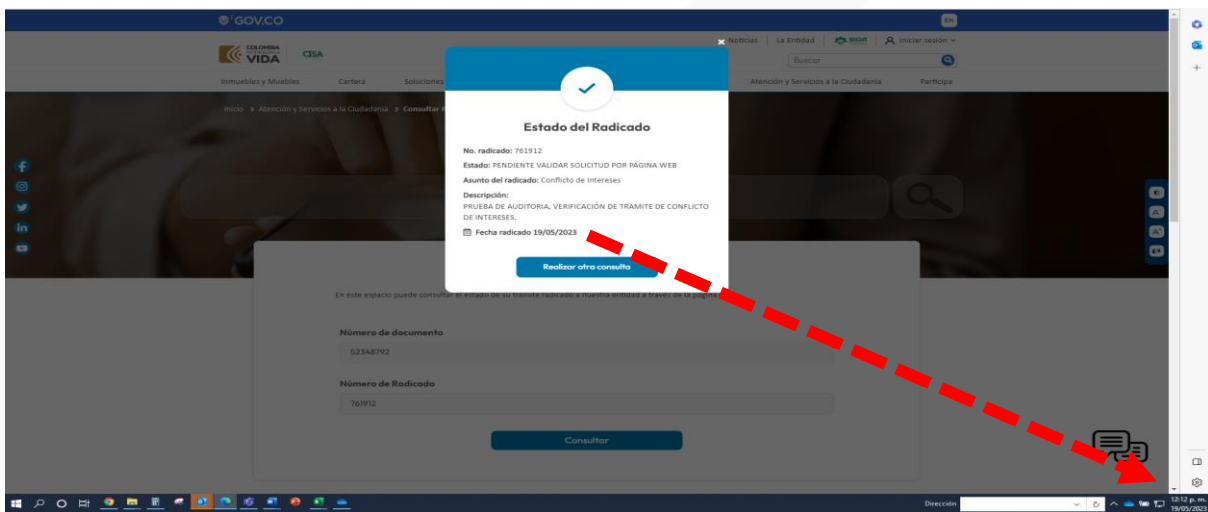
Bimestre Evaluado	Cantidad de Rad Totales	Muestra Evaluada	Observación
Mayo – junio 2022	187	56	Sin observaciones
Julio – Agosto 2022	196	58	Sin observaciones
Septiembre – Octubre 2022	228	68	Sin observaciones
Noviembre - Diciembre	114	34	Sin observaciones

Fuente: Proceso RCC mayo 2023 y Aplicativo Zeus

De lo anterior se observa que el control establecido por el proceso está definido como un control preventivo, no obstante, al realizar la verificación a los radicados cerrados no fue posible identificar las desviaciones presentadas antes de que se genere la posible materialización del riesgo, teniendo en cuenta que la cantidad de radicados relacionados con esta tipológica correspondió al 59% (725 de 1227) del total de los tramites radicados para la vigencia 2022.

#### 4.6. REGISTRO Y SEGUIMIENTO A LOS CONFLICTOS DE INTERESES

El registro y seguimiento al conflicto de intereses se describe en el numeral 12 de la Circular Normativa 005, el cual establece que mediante el uso del formulario de la página WEB para el registro de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, usando la tipología de “conflicto de interés”, realizada prueba de auditoría se evidencia que posterior al registro en la página WEB y asignado un número de radicado al momento de realizar seguimiento días posteriores al registro en la página WEB se modifica la fecha del radicado que el cliente visualiza, esta situación se da como un error del sistema, tal como se evidencia a continuación:



Lo anterior genera confusión sobre el estado real del trámite y/o PQRD's, dado que internamente el estado del radicado en ZEUS se encuentra finalizado desde el día de la radicación inicial sin informar al cliente la gestión realizada, ni se dio traslado del mismo según lo establecido en el Manual 24 "Reporte de conflicto de intereses" tal como indica el procedimiento descrito en la Circular Normativa 005.

Así mismo se consultó al funcionario radicador la razón por la cual se finalizó en trámite sin dar gestión al mismo, indicando que por tratarse de una "prueba de auditoría" no requería gestionarlo, en cumplimiento de la instrucción dada desde la jefatura de relacionamiento con la ciudadanía de no dar trámite a radicados de "prueba", evidenciando falta socialización al interior del proceso de la gestión que se debe dar a temas específicos como solicitudes de auditoría interna.

#### 4.7. CLIENTE OCULTO

El cliente oculto se encuentra descrito en el numeral 5.7 de la Circular Normativa 005, que establece en la versión 56 del 28 de septiembre de 2021 que la implementación de este ejercicio se realizará teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- El Cliente oculto se le realizará al azar a cualquier colaborador de la jefatura de relacionamiento con la ciudadanía o del call center.
- Se evaluará al colaborador del proceso relacionamiento con la ciudadanía con base en el diccionario descrito en el anexo "Diccionario Cliente Oculto".
- Se realizará cliente oculto dentro de cada trimestre del año.
- Se partirá de la premisa que el servicio prestado es del 100% y a cada tipología que no cumpla con la puntuación descrita en el diccionario, se le asignará la calificación que se considere de acuerdo con el ejercicio realizado.
- El cliente oculto será registrado en el aplicativo de apoyo a la gestión documental, adjuntando todos los soportes recopilados en el ejercicio.

Verificada la información aportada por el proceso para las vigencias 2021 y 2022, en relación con el cumplimiento de las consideraciones descritas en dicha Circular, se consolida la siguiente información:



Trimestre - ZEUS	Fecha de Aplicación del Ejercicio	Vía de Contacto	Tema	Proceso Evaluado	Puntaje Obtenido (Anexo 03 – Diccionario Cliente Oculto)
IV TRIM 2021 (654552)	12 octubre de 2021 a las 8:10 a.m.	Chat de WhatsApp	Posible acto de corrupción	Call Center – Asesor Daniela Jaramillo	73%
I TRIM 2022 (687391)	31 de marzo de 2022 a las 3:10 p.m.	Chat a través de página WEB	Información Subasta – Bienes DIAN	Call Center – Luisa Fernanda Castañeda	83%
II TRIM 2022 (707829)	30 de junio de 2022 a las 3:10 p.m.	Llamada a la línea del Call Center - 5460466	Denuncia de corrupción	Call Center – Flor Espejo	89%
III TRIM 2022 (724428)	29 de septiembre de 2022 a las 11:00 a.m.	Llamada Telefónica al conmutador de zona caribe	Reporte de acto de corrupción funcionario de CISA	Asesor Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía – Gladys Bermudez	96%
IV TIRM 2022 (738628)	14 de diciembre de 2022 no se indica hora	Llamada a la línea del Call Center - 5460466	1. Expedición de un Paz y Salvo 2. Actualización de Información Financiera en Centrales de Riesgos 3. Terminación de Proceso Juridicial	Call Center – Jeimmy Villagran	82%

Fuente: Aplicativo ZEUS – mayo 2023

Así mismo el proceso de relacionamiento con la ciudadanía realiza un análisis por cada uno de los ejercicios aportados, en relación con lo anterior el equipo auditor observa lo siguiente:

- a. De los cinco (5) ejercicios realizados entre septiembre de 2021 y diciembre de 2022, cuatro (4) de ellos se realizaron al Call Center, sin tener en cuenta a los colaboradores de la jefatura de relacionamiento tal como lo expresa la primera viñeta del numeral 4.7. del presente informe.
- b. El tema de evaluación en tres (3) de los (5) ejercicios se centro en “Posibles Actos de Corrupción”, limitando la evaluación de los demás criterios establecidos en el proceso como la gestión de los tramites, seguimiento a



PQRD's e información sobre tutelas radicadas y demás información relacionada con la gestión de la entidad.

- c. Las acciones de mejora planteadas en cada uno de los ejercicios realizados en cada trimestre se enfocaron en realizar capacitaciones y reinducciones a los colaboradores del Call Center y al funcionario de la zona caribe en el tema evaluado, sin tener en cuenta otros temas identificados como debilidades en la atención ofrecida a los clientes por parte de los colaboradores tanto del proceso como del Call Center.

Adicionalmente se observa que se implementó un Flujo de ZEUS denominado "Evaluación de Cliente Oculto", el cual es gestionado por un funcionario del proceso, no obstante, se evidencia que en la gestión del flujo deben intervenir otros actores como por ejemplo el coordinador del Call Center, quien informa la gestión realizada para atender las acciones de mejora y observaciones informadas en correos electrónicos que son cargados por el mismo funcionario que inicia y finaliza el radicado.

Así mismo, se observó en las conclusiones de los ejercicios realizados que se registran quejas relacionadas con el trato que los asesores dan a los clientes, y no sé evidencian acciones de mejora y/o reportes de decisiones administrativas tomadas por el proceso de relacionamiento con la ciudadanía relacionada con la mala atención de los funcionarios hacia los clientes.

#### **4.8. CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Evaluadas las acciones registradas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a cargo del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, se evidenció el cumplimiento de las acciones inscritas en los numerales "3.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" y "3.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información", para las vigencias 2021 y 2022.

#### **4.9. GESTION DOCUMENTAL**

Verificada la TRD vigente para el Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, identificada como versión 5 con fecha de actualización del 25 de noviembre de 2021, se observó que se está aplicando de manera adecuada, resaltando el uso de documentación electrónica archivada en carpetas públicas y en el espacio de soportes (archivos adjuntos) del aplicativo ZEUS para cada uno de los flujos activos

dentro del proceso y de los cuales en los diferentes informes semestrales de PQRD's se han identificado falencias en su denominación, cargue y archivo de los documentos soportes.

## 5. HALLAZGOS

5.1. Revisadas las acciones de mejora registradas en el Aplicativo ISOLUCION relacionadas con el proceso de relacionamiento con la ciudadanía, en relación con el incumplimiento del indicador "*Gestión Integral de PQRD*", se evidencia que a la fecha no se ha realizado ninguna gestión a las acciones identificadas con los números 1257, 1256, 1255,1254; toda vez que, aunque se definieron las no conformidades no se han desarrollado acciones para su atención, incumplimiento el numeral 3 del anexo 05 del Manual 13 – "*Manual del Sistema Integrado de Gestión SIG*" que establece "*Las acciones correctivas y/o de mejora generadas, deben cerrarse en un término no mayor a los tiempos de implementación establecidos en cada actividad, independientemente de la fuente que la genere, con el fin de evitar la demora injustificada en la implementación de estas acciones*", tal como se describe en el numeral 4.1.2 del presente informe.

## 6. OBSERVACIONES

- 6.1. Verificado los resultados del indicador "*Gestión Integral de PQRD*", se observó que este no cumple con la meta establecida, situación que no permite tomar decisiones efectivas en relación con las demoras que presentan los diferentes procesos, tal como se describe en el numeral 4.2 y 4.5.1. del presente informe.
- 6.2. Evaluados los riesgos RO-RCC-01 y RO-RCC-02, se observó que los controles relacionados con los seguimientos periódicos que se realizan a la gestión de las PQRD's, no han sido efectivos toda vez que se siguen presentando desviaciones de tiempos en las respuestas dadas a los clientes, las cuales sigue generando tutelas por las inconsistencias, incumplimientos y respuestas no afines a lo solicitado, tal como se describe en el numeral 4.5.1, 4.5.2. y 4.5.3 del presente informe.
- 6.3. Analizada la información correspondiente con la muestra del 1% que debe realizar el proceso aleatoriamente a la gestión, se observó que está no es representativa y no permite evidenciar el incumplimiento de requisitos en la

atención de las PQRD's, tal como se describe en el numeral 4.5.2 del presente informe.

- 6.4. En relación con la atención de conflicto de intereses que debe manejar el proceso evaluado, se observó, que se presentan errores en la radicación y seguimiento en la página WEB, tal como se describe en el numeral 4.6 del presente informe.
- 6.5. En relación con la información relacionada con el “Cliente Oculto” se observó que el proceso de relacionamiento con la ciudadanía no da cumplimiento a las consideraciones establecidas para la aplicación de estos ejercicios, tal como se describe en el numeral 4.7 del presente informe.
- 6.6. Analizada la muestra relacionada con los ejercicios de cliente oculto que se realizan trimestralmente, se observó que esta no es representativa dado que no se están teniendo en cuenta los demás colaboradores del proceso, tal como se describe en el numeral 4.7 del presente informe.

## 7. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda gestionar las acciones de mejora registradas en el Aplicativo ISOLUCION relacionadas con el incumplimiento de las metas de los indicadores.
- 7.2. Se recomienda unificar en el cuerpo de la Circular Normativa y en todos los documentos soporte de la gestión del proceso de relacionamiento con la ciudadanía la denominación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como el uso de la abreviatura con el fin de tener uniformidad y claridad en termino(s) utilizados.
- 7.3. Se recomienda revisar el control establecido para el riesgo *RC-RCC-02*, toda vez que al ser identificado como un control preventivo es aplicado a radicados cerrados, lo que no permite identificar las posibles desviaciones presentadas antes de la posible materialización del riesgo.

- 7.4. Se recomienda que la tipología definida como “Peticiones entre autoridades” se denomine “Peticiones de Organismos de Control”, toda vez que las relacionadas allí corresponden a este tipo de entidades.
- 7.5. Se recomienda que las muestras utilizadas para los diferentes seguimientos que realiza el proceso sean más representativas y se tengan en cuenta los diferentes criterios que permitan tener un análisis y visión más real y objetiva de los requerimientos radicados por las partes interesadas.
- 7.6. Se recomienda revisar el mecanismo de seguimiento de las PQRD’s de la página WEB de la entidad, dado que la fecha del radicado se actualiza cuando se hace seguimiento al mismo.
- 7.7. Evaluadas las quejas que interponen los ciudadanos por la mala atención de los funcionarios, evidenciadas en los informes de cliente oculto realizados al Call Center por el proceso, se recomienda gestionar las respectivas acciones administrativas que permitan mejorar la relación con los clientes y fortalecer el proceso de relacionamiento con la ciudadanía.

## 8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

Evaluado el Proceso de relacionamiento con la ciudadanía, se concluye que cumple con las políticas administrativas establecidas por la entidad y la normatividad legal vigente, no obstante, presenta algunas desviaciones operativas que requieren acciones de mejora para fortalecer el proceso, tal como se detalla en los numerales 5 y 6 del presente informe.

Así mismo, se debe fortalecer el tema de indicadores, riesgos y controles en el proceso con el fin de contar con mecanismos de medición y seguimiento eficientes que permitan cumplir los objetivos institucionales.

Se resalta la disponibilidad y compromiso por parte de los auditados durante la etapa de ejecución de la auditoria, destacando la oportunidad en la entrega de la información requerida por el equipo auditor, lo que permitió una evaluación objetiva del proceso.

## 9. MESA DE TRABAJO<sup>1</sup>

Realizada la mesa de trabajo el 16 de junio de 2023 con la Vicepresidente Corporativa, la Jefe de Relacionamiento con la Ciudadanía y su equipo de trabajo, se elaboró la respectiva Acta de mesa de trabajo, allí se dejó evidencia de las observaciones y ajustes solicitados por el auditado, los cuales fueron verificados por el equipo auditor para consolidar el informe definitivo, dicha acta hará parte integral del presente informe para cuando sea requerida por los interesados.

### ANEXOS

#### Anexo 1: Variaciones en los radicados vs informe de Power BI

Aprobado por:	Elaborado por:	Fecha aprobación
<b>ELKIN ORLANDO ANGEL MUÑOZ</b> Auditor Interno	<b>MAUREN ANDREA GONZALEZ S.</b> Auditor Líder <b>ZULMA JANNETH CRISTANCHO J.</b> <b>MARIA MILENA BELTRAL S.</b> Auditoras de Apoyo	(16/06/2023)

<sup>1</sup> El texto se modifica para el informe definitivo informando los asistentes, fecha y lugar donde se realizó la mesa, en su defecto se informa que esta no se realizó