

INFORME DE AUDITORÍA AL PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA (PQRSD) II SEMESTRE DE 2023

INFORME PRELIMINAR: N/A

INFORME DEFINITIVO (25/01/2024)

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 73 del 18 de diciembre de 2023, se realizó la evaluación al Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía de CISA para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre 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., durante el periodo evaluado.

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 2023. Así mismo, el seguimiento de actividades inherentes al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía y respuesta a las tutelas interpuestas por la falta de gestión de las

² honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

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. 6, 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 Relacionamiento con la Ciudadanía cuenta con un plan de mejoramiento interno como resultado de la Auditoría Interna de Gestión realizada en la vigencia 2023, cuyo informe definitivo fue enviado al representa legal el día 31 de julio de 2023, de dicho informe se suscribió plan de mejoramiento el cual fue aprobado por la auditoría interna en el mes de agosto de 2023, este consta de 4 observaciones y siete acciones de mejora.

El día 12 de enero de 2024, fue suministrado a la auditoría interna el plan de mejoramiento por parte de la líder del proceso, verificadas las acciones de mejora con corte al 31 de diciembre de 2023, y analizado cada uno de los soportes enviados se concluye que se da cumplimiento a lo suscrito en el plan de mejoramiento, de conformidad a la fechas establecidas, por consiguiente estas acciones quedan pendientes de verificación de efectividad por parte de la auditoría interna para el cierre total de las acciones que permitan eliminar la causa raíz.

4.2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORIA

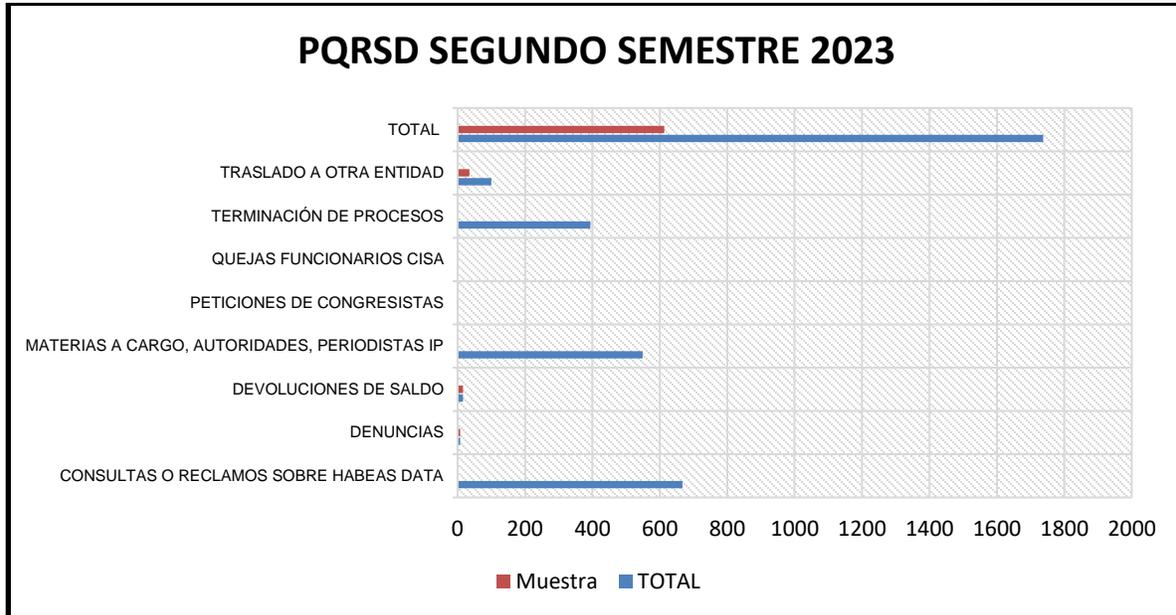
La muestra fue extractada del Informe de la Base de datos de ZEUS para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, generada el 12 de enero de 2024, la cual registra la siguiente información:

TIPOLOGIA	TOTAL	MUESTRA	%
CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	667	233,45	35%
DENUNCIAS	8	8	100%
DEVOLUCIONES DE SALDO	16	16	100%
MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP	549	192,15	35%
PETICIONES DE CONGRESISTAS	2	2	100%
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	1	1	100%
TERMINACIÓN DE PROCESOS	394	126,08	32%

² honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

TIPOLOGIA	TOTAL	MUESTRA	%
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	100	35	35%
TOTAL	1737	613.68	35.33%

Fuente: Informe PQRDS Aplicativo Zeus, enero de 2024.



Fuente: Informe PQRDS Aplicativo Zeus, enero de 2024.

La auditoría interna evaluó el 35,33% de las PQRD'S, registradas durante el segundo semestre de 2023 en el aplicativo ZEUS.

4.3. APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

De la muestra seleccionada para el segundo 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*”, la cual en el numeral 5.3 establece los términos de respuesta para cada tipología de las PQRSD 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 la auditoría interna, se da cumplimiento al procedimiento descrito en la circular normativa No.005 para las PQRSD, generando un mayor grado de eficiencia y efectividad en las respuestas emitidas a los peticionarios.

De la evaluación realizada se evidenció lo siguiente:

² honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

- 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.”*

De la muestra se relaciona la solicitud que fue radicada 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
776869	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.

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

# RADICADO	TIPOLOGÍA
777549	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP
770651	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP

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.”*

² honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

c. Radicados “Rechazados”: De las 1737 Peticiones radicadas durante el segundo semestre de 2023, se observó que 40 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 38,4% (667¹ de 1737) 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 (6,07%) solicitudes respecto al primer semestre del 2023, 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 segundo semestre de la vigencia 2023, se radicó bajo esta tipología una (1) queja, la cual se describe a continuación:

RADICADO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO	MOTIVO DE LA QUEJA	TRAMITE INTERNO
776101	ANDRÉS GONZALEZ	<i>“El peticionario indica que siendo las 2:00 pm, se acercó a la notaría 12 de Medellín un funcionario de la entidad cisa, llamado Andrés Gonzalez para radicar una escritura que estaba siendo firmada por ustedes, le pregunté por el nombre del protocolista que hizo la escritura y me dijo que yo tenía que saber; le pregunté que si la persona que lo envió con los documentos no le había facilitado el nombre, me contestó que no y empezó a amenazarme que iba a hablar con el notario, que iba a poner una queja a la superintendencia de notariado y registro porque cisa es el dueño de todos los inmuebles en Colombia y tiene un bufet de abogados muy grande, que cuál era mi nombre, que yo no sabía con quién estaba tratando, le pedí nueva/ la escritura para buscar el nit y colaborarle pero se fue.”</i>	Cisa emitió respuesta en los términos establecidos, sin embargo, le indica a la peticionaria u quejosa que el señor Andres Gonzalez no trabaja para la entidad.

Analizada la queja recibida se evidencia que se emitió respuesta al quejoso y se cierra la gestión en el aplicativo Zeus con la respectiva evidencia del trámite interno realizado sobre la queja. La Jefatura de Relacionamiento con el Ciudadano por cada queja recibida, crea una “No conformidad” en el aplicativo ISOLucion, sin embargo, teniendo en cuenta que la queja no fue para una persona vinculada a la entidad no fue necesario registrarlo en el aplicativo en mención.

f. Clientes con dos o más radicados: Del total de PQRD’S radicadas en el segundo semestre se identificó que 118 solicitudes contienen como número de

¹ 2 honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

identificación números que no son válidos tales como: “0” con este número se identifican veintisiete (27) radicados, ochenta y siete (87) radicados que no aportan el número de identificación, una (1) no suministra ninguna información y tres (3) se registran con nombres de personas naturales y jurídicas, lo evidenciado en este ítem puede generar duplicidad en la radicación de PQRDS generando reprocesos administrativos.

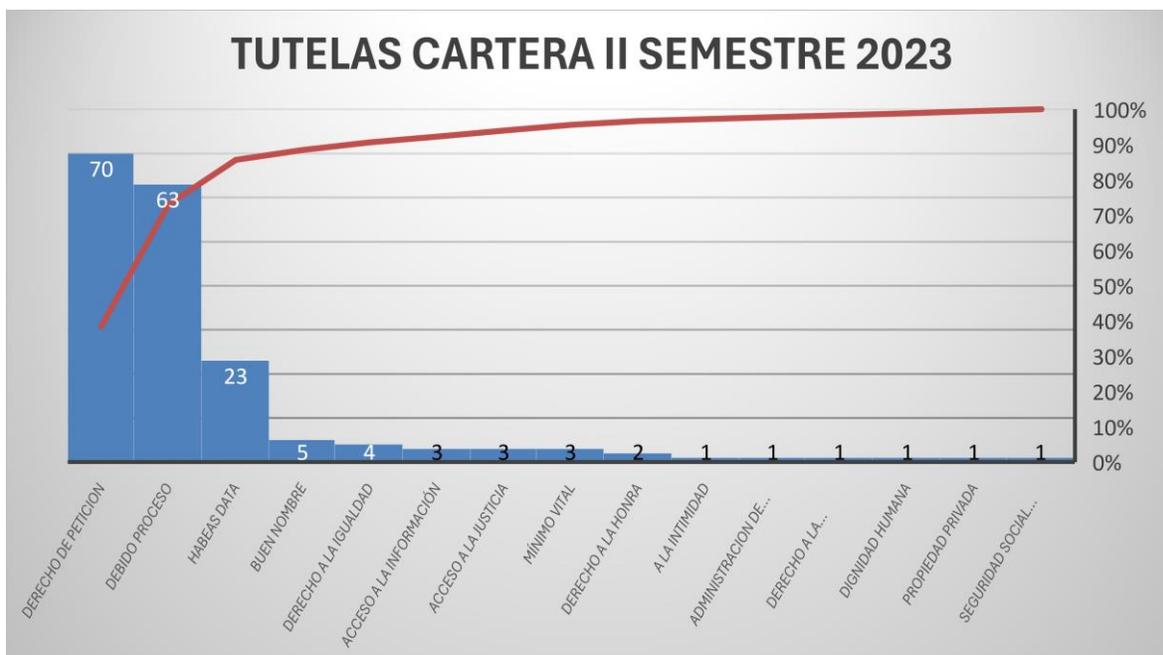
4.4. ACCIONES DE TUTELA POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, la entidad recibió 207 notificaciones de acciones de tutelas, así:

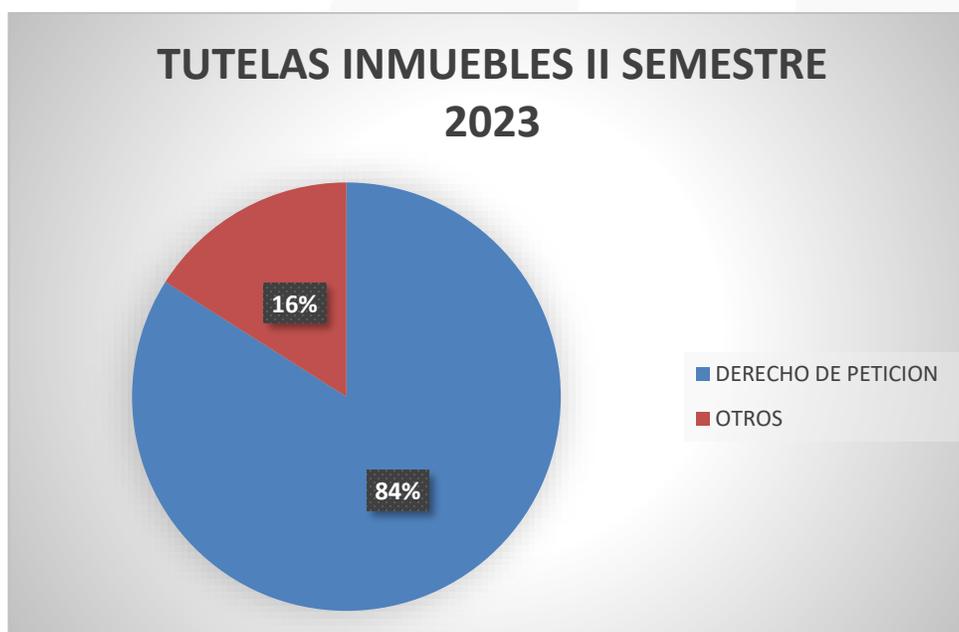
De las cuales 182 acciones de tutela corresponden a cartera equivalentes al 88% y 25 acciones constitucionales corresponden a inmuebles equivalente al 12%, las cuales se desagregan así, de cartera (70 de las 182) fueron relacionadas con el derecho fundamental de petición equivalente al 38, 46% y los 112 restantes a otras tipificaciones equivalente a 61,54%. En inmueble (21 de 25) relacionadas con el derecho fundamental de petición equivalente al 84,0% y las cuatro restantes a otras tipificaciones equivalente al 16%, evidenciándose un aumento en relación con el total de las tutelas respecto el semestre anterior, donde el primer semestre de 2023, se evidenciaron 66 acciones constitucionales equivalente al 35,48% y para el segundo semestre de 2023, se interpusieron 91 tutelas por la supuesta vulneración del derecho fundamental de petición, equivalente al 43,96%, observándose un incremento en el segundo semestre respecto del primer semestre de 2023, en un 8,48 %.

En el siguiente cuadro se describen las acciones constitucionales de cartera (equivalente al 88%), correspondiente al segundo semestre de 2023 por tipología, así:

2 honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.



En el siguiente cuadro se describen las acciones constitucionales de inmuebles (equivalente al 12%), correspondiente al segundo semestre de 2023, así:



En el siguiente cuadro se relaciona el porcentaje de tutelas radicadas durante las vigencias 2022 y 2023 por semestre:

2 honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

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	
II SEMESTRE DEL 2023		
Total, tutelas notificadas	207	43,96%
Total, de tutelas por derecho fundamental de Petición	91	

De las 91 tutelas radicadas en el segundo 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	70
Requerimientos de Inmuebles	21
TOTAL	91

El mayor número de las acciones de tutela instauradas por violación al derecho fundamental de petición son de la tipología: “*Cobro coactivo*” (70 de 91) equivalente al 76,92%, generadas por los usuarios que realizaron el pago total de su deuda y requieren el levantamiento de gravámenes y terminación de los procesos judiciales; y de la tipología “*requerimientos de inmuebles*” (21 de 91) equivalente al 23,08 %.

Se observó que, en el segundo semestre de 2023 las acciones constitucionales tienen un crecimiento del (8,48 %) en relación con el semestre anterior, en materia de derechos de petición que culminan en instancias 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
177	16	14	207

Es importante, que las áreas encargadas de las PQRSD analicen las situaciones fácticas y jurídicas relacionadas con la no respuesta efectiva del derecho de petición

2 honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

antes del vencimiento de los términos establecidos por Ley. Tal como se describe en el cuadro anterior ver: **“Anexo 1- Informe de tutelas por derecho de petición segundo semestre 2023.”**

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 la auditoría 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.

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

El proceso de 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 la auditoría se identificó lo siguiente:

- A la fecha del corte del presente informe se evidencia en la página web de la entidad, los cuatro (4) informes trimestrales correspondientes a las PQRDS del año 2023.
- 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 la dependencia “Relacionamiento con la Ciudadanía” encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos, clientes internos o externos formulen, en cumplimiento a la normatividad legal vigente tanto interna como externa.

² honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

5. HALLAZGOS

No se presentaron Hallazgos en el presente informe.

6. OBSERVACIONES

- 6.1. Evaluadas las PQRSD del segundo 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 de las acciones de mejora suscritas en el plan de mejoramiento correspondiente al informe PQRSD del primer semestre de 2023, fueron cumplidas de conformidad a las fechas allí establecidas y los soportes allegados a la auditoría interna, quedando pendiente la verificación de efectividad de cada una de las acciones por parte de la auditoría interna.

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 PQRSD 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 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.
- 7.4. Se recomienda adelantar de manera oportuna las acciones disciplinarias a que hay lugar, ante el incumplimiento en las respuestas dadas a los peticionarios en relación con las PQRSD.

² honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

- 7.5. Con el propósito de dar respuestas a las solicitudes presentadas por los peticionarios, se deben contemplar los términos para contestar las peticiones consagrados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA-, de la siguiente forma:

Término general para resolver peticiones
Art. 14 CPACA: 15 días
Término para resolver peticiones de documentos y de información
Art. 14 CPACA: 10 días
Término para resolver peticiones referentes a consultas
Art. 14 CPACA: 30 días
Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición
Art. 14 CPACA: Plazo razonable que defina la entidad, el cual, en todo caso, no podrá exceder del doble de los términos expuestos, con lo cual la respuesta a la petición puede llegar a tardarse hasta 30, 20 y 60 días dependiendo el tipo de solicitud.

Información tomada de la Sentencia C-242/20 Corte Constitucional

Lo anterior, dado que cada solicitud cuenta con un término para resolver, y algunas peticiones el usuario o solicitante requiere documentos u información, las cuales deberán ser tramitadas en los términos que designa el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

De la evaluación realizada al Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, se concluye que este cumple en un alto porcentaje con los lineamientos establecidos en la Circular Normativa 005 de 2023, no obstante, aún se presentan algunas dificultades en la radicación de las PQRSD, y con el fin de continuar con el fortalecimiento del proceso deberán suscribir las acciones de mejora que consideren pertinentes de las observaciones que se describe en el numeral 6 del presente informe.

En el segundo semestre del 2023, el correo electrónico es el medio de recepción más usado por las partes interesadas y grupos de valor para radicar las PQRSD.

La atención a los grupos de interés de CISA se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial en el segundo semestre de 2023, como resultado de las medidas adoptadas por el PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA, brindando un servicio oportuno, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta con el propósito de garantizar la prestación del servicio a cada uno de los peticionarios.

² honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

Así mismo, durante el semestre evaluado se presentó un incremento en la radicación de PQRD`S, en relación con el semestre anterior, donde la mayoría se radicaron mediante el uso de medios electrónicos.

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 a la fecha 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 2023.

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 vigente, se valora la gestión que se ha venido fortaleciendo el Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía; evidenciándose una mejora continua y significativa en relación con informes anteriores.

Dada la capacidad operativa de la auditoría interna, no se pudo obtener una muestra mas significativa que permitiera una mayor objetividad en relación con informes anteriores.

Aprobado por:	Elaborado por:	Fecha de aprobación
<p style="text-align: center;">ORIGINAL FIRMADO Elkin Orlando Ángel Muñoz Auditor Interno</p>	<p style="text-align: center;">ORIGINAL FIRMADO María Milena Beltrán Salcedo Abogada Auditora</p>	<p style="text-align: center;">25-01-2024</p>

² honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.