

INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO (PQRSD) I SEMESTRE DE 2022

INFORME PRELIMINAR: N/A

INFORME DEFINITIVO (25/07/2022)

1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento al 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”*, la Circular Normativa No 005 *“Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes”*, el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 y la Ley 2207 de 2022 *“Por la cual modifica el decreto Legislativo 491 de 2020. se realizó la evaluación al Proceso de Servicio Integral al Ciudadano de CISA para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022, así como las acciones de tutelas instauradas por violación al derecho fundamental de petición en el mismo periodo.*

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Verificar que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias gestionadas en la entidad, hayan cumplido 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 al 30 de junio de 2022. Así mismo, el seguimiento de actividades inherentes al proceso del Servicio Integral al

Ciudadano y respuesta a las tutelas interpuestas por la falta de gestión de las PQRD'S, mediante verificación ocular y confrontación de documentos a través del aplicativo ZEUS y demás mecanismos de atención implementados en CISA.

Esta evaluación se llevó a cabo, en atención a las normas y técnicas de Auditoría generalmente aceptadas, la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas emitida por el DAFP en su versión No 5, Estatuto de Auditoría Interna, séptima dimensión, tercera línea de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Circular Normativa 017 – CISA en todo su contexto.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

4.1. EVALUACIÓN DE AUDITORÍAS ANTERIORES

El Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano cuenta con un plan de mejoramiento interno resultado de la Auditoría Interna de Gestión realizada en la vigencia 2021 y los informes semestrales de PQRSD, así:



Verificadas las acciones del plan de mejoramiento con corte al 30 de junio de 2022, se observo que de las once (11) acciones de mejora suscritas en dicho plan se han cumplido y cerrado ocho (8) acciones, y tres que se encontraban en validacion de efectividad y de conformidad a la evaluacion realizada continuan abiertas dado que las acciones no han sido efectivas y se siguen presentando las mismas observaciones tal como se detalla acontinuacion:

DESCRIPCION DEL HALLAZGO Y OBSERVACION	ACCIÓN A REALIZAR
Se observó que la tipología “Terminación de procesos” están radicando solicitudes sin tener en cuenta si el cliente ya tiene en proceso o ya ha finalizado una solicitud anterior por el mismo concepto ocasionando duplicidad y reprocesos en la gestión de la entidad.	Realizar sesión de fortalecimiento a los colaboradores de los procesos que gestionan las PQRD’S respecto al uso de la figura de desistimiento tácito, la cual se encuentra parametrizada en los diferentes flujos de PQRD’S.
Se observó que al momento de la radicación de las solicitudes no se tiene en cuenta si el cliente ya tiene en proceso o ya ha finalizado una solicitud anterior por el mismo concepto ocasionando duplicidad y reprocesos en la gestión de la entidad	Realizar seguimiento al cumplimiento del Acta de reunión ejecutada el 16 de septiembre del 2021.
Se observó que no se tiene definido los documentos ni la denominación de los mismos al momento del cargue en el aplicativo Zeus, lo que dificulta la consulta de la información y trazabilidad de la mismas.	Realizar seguimiento al cumplimiento del Acta de reunión ejecutada el 16 de septiembre del 2021.

Es importante que para las acciones que continúan abiertas se planteen nuevas acciones tendientes a atacar la causa raíz que generó la observación, toda vez que con la evaluación realizada se evidenció que es reiterativa la observación.

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 al 30 de junio de 2022, generada el 5 de julio de 2022, la cual registra la siguiente información:

TIPOLOGIA	TOTAL	MUESTRA	%
CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	884	442	50%
DEVOLUCIONES DE SALDO	27	27	100%
HISTORICO DE PAGOS	1	1	100%
MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, ACCESO A INFORMACIÓN PUBLICA	157	79	50%
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	1	1	100%
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	2	2	100%
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	134	67	50%
TERMINACIÓN DE PROCESOS	489	245	50%
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	74	52	70%
TOTAL	1.769	916	52%

Fuente: Informe PQRDS Apicativo Zeus, julio 5 de 2022

De las 1.769 PQRD'S registradas en el aplicativo Zeus durante el primer semestre de 2022, se evaluaron 916 PQRD'S equivalente al 52% de la muestra.

APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

De la muestra seleccionada para el primer semestre de 2022 se evalúan los radicados que son gestión directa de la entidad y el cumplimiento de lo previsto en la Circular Normativa 005.

La Circular Normativa 005 *Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los clientes*, dispone en el numeral 5.3 los términos de respuesta establecidos por cada tipología para las peticiones radicadas en Central de Inversiones S.A, términos que cumplen lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; el 28 de marzo de 2020 se expidió el Decreto Legislativo 491 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas(...)*”, Decreto expedido en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa del COVID-19. Con la entrada en vigencia de la Ley 2207 de 2022 “*Por la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2000*”, se reanudan los términos previstos en la Ley 1437 de 2011.

En ese orden de ideas, teniendo en cuenta el alcance de esta auditoría, para la revisión de los tiempos de respuesta de las peticiones radicadas en la entidad durante el primer semestre del 2022, se aplicó la citada normativa expedida por el Gobierno Nacional.

De la evaluación realizada se evidenció lo siguiente:

- a. Peticiones radicadas extemporáneamente:** La Circular Normativa 005 establece en su numeral 5.1.1 que “*las radicaciones de los trámites y PQR, se deberán efectuar a más tardar el segundo día hábil siguiente a la fecha del recibo del trámite o solicitud en CISA.*”

Se relaciona a continuación, las solicitudes que fueron radicadas en el aplicativo Zeus tres días hábiles después de las realizado el requerimiento por el ciudadano disminuyendo el tiempo para la pronta respuesta al usuario.

# Radicado	Tipología
674543	DEVOLUCIONES DE SALDO
685990	DEVOLUCIONES DE SALDO
696584	TRASLADO A OTRA ENTIDAD
704833	TRASLADO A OTRA ENTIDAD
691711	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA

Así mismo en las siguientes PQRSD no se observó la solicitud realizada por el quejoso, lo que no permite validar el tipo de requerimiento y fecha de solicitud:

# Radicado	Tipología
671042	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA
671207	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA
671747	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA
672348	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA
676173	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA
676213	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA
686345	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA
690092	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA
699524	CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA

- 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 2022, observando que todas las respuestas estuvieron conforme a los tiempos establecidos en el Decreto Legislativo 491 del 2020: termino general para resolver las peticiones de *treinta (30) días*, termino especial de *veinte (20) días* para solicitud de documentos y de información y *treinta y cinco (35) días* para las peticiones en las que se eleva consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo y a partir del 17 de mayo de 2022 con la entrada en vigencia de la ley 2207 de 2022 se retomaron los términos de respuesta establecidos en la Circular Normativa 005.

Así las cosas, se evidencia un gran avance en el autocontrol y la eficiencia administrativa del proceso por este concepto en relación con informes anteriores.

Es importante citar que con la Ley 2207 de 2022, los tiempos de respuesta son reducidos para gestionar las PQRDS por lo que se deberán tener en cuenta al

momento de establecer los controles y acciones tendientes a no generar incumplimientos futuros de los respectivos términos.

c. Radicados “Rechazados”: De las 1707 Peticiones radicadas durante el primer semestre de 2022 se observó que 46 Zeus fueron rechazados, por darse 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 50% (884 de 1769) 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 incremento del 12% (200 PQRDS) respecto al semestre anterior evidenciando que la mayoría de estas solicitudes obedecen a ciudadanos que reciben notificaciones de cobro los cuales nunca han fungido como deudores o codeudores de alguna obligación con la entidad; situación que se presenta por cuanto las bases de datos adquiridas por CISA traen datos que contienen información errada de los deudores, siendo necesario diseñar un mecanismo que permita disminuir estos errores puesto que generan una carga operativa importante dentro del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano por cuanto dar respuesta a estas requiere de un procedimiento dispendioso para los funcionarios adscritos al mismo.

e. Quejas a funcionarios: Durante el primer semestre de la vigencia 2022, se radicaron bajo esta tipología dos (2) quejas.

RADICADO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO	MOTIVO DE LA QUEJA	TRAMITE INTERNO
690083	Garantiza	Cobraron de muy mala forma la obligación que tenía pendiente de pagar	No se observó tramite interno
689692	SINERJOY /Diana Orjuela	Cobro de obligación que no tiene con el estado, indica haber realizado varias solicitudes.	No se observó tramite interno

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

Así mismo, se evidencio que la Jefatura de Relacionamiento con el Ciudadano por cada queja recibida crea una “No conformidad” en el aplicativo ISOLucion, no obstante, la acción diseñada para esta es “*Dar respuesta al cliente*” acción que no genera valor al proceso para el tratamiento de esta tipología ni disminución de la misma.

f. Clientes con dos o más radicados: del total de PQRD’S radicadas en el semestre se identificó que 50 solicitudes contienen como número de identificación números no validos como “0”, “000000”, “0164”, “0166”, “0301”, “0853”, “1”, lo que ocasiona duplicidad en la radicación de PQRDS generando reprocesos innecesarios.

Asimismo, se observó que un mismo cliente realiza varias solicitudes sobre el mismo criterio tal como se identifica en el siguiente cuadro:

CANTIDAD DE RADICADOS	No.
CON 6 RADICADOS	1
CON 5 RADICADOS	1
CON 4 RADICADOS	4
CON 3 RADICADOS	17
CON 2 RADICADOS	116

Del cuadro anterior se evidencia que se radican varias solicitudes de un mismo cliente sobre el mismo asunto en particular, situación que genera reprocesos e incrementa el número de PQRDS en la entidad, por no tener un control efectivo por parte de quienes ejercen la radicación de las solicitudes.

4.3. ACCIONES DE TÚTELA POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022, la entidad recibió 225 notificaciones en acciones de tutelas, de las cuales el 27,72% (56 de

225) fueron relacionadas con el derecho fundamental de petición, manteniendo el porcentaje en relación con el semestre anterior.

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

I SEMESTRE DEL 2021		
Total tutelas notificadas	209	24,88%
Total de tutelas por derecho fundamental de petición	52	
II SEMESTRE DEL 2021		
Total tutelas notificadas	220	27,72%
Total, de tutelas por derecho fundamental de Petición	61	
I SEMESTRE DEL 2022		
Total, tutelas notificadas	225	24,88%
Total, de tutelas por derecho fundamental de Petición	56	

De las 56 tutelas radicadas en el primer semestre 2022 por derecho fundamental de petición se realizó un análisis por tipología de petición de conformidad a la clasificación establecida en el numeral 5.3 de la CN005, observándose lo siguiente:

TIPOLOGÍA	NÚMERO
Terminación de Procesos	19
Peticiones o Reclamos de Habeas Data	12
Peticiones relacionadas con las materias a su cargo	21
Requerimientos de Inmuebles	3
TOTAL	56

La mayoría de las acciones de tutela instauradas por violación al derecho fundamental de petición son de la tipología “*Peticiones relacionadas con las materias a su cargo*” con un 37,50% (21 de 56), las cuales corresponden a requerimientos de información y documentación sobre gestión de activos de cartera; seguido de la tipología “*Terminación de Procesos*” con un 33,92% (19 de 56) 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 21,42% (12 de 56) corresponde a tutelas relacionadas con “*Peticiones o reclamos de habeas data*”, donde los peticionarios solicitan la eliminación del reporte en Centrales de Riesgos por el pago de sus obligaciones.

Se observó que en el primer semestre de 2022, continua la tendencia de los dos años inmediatamente anteriores 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 de tutela evidenciando lo siguiente:

DECISIÓN	NÚMERO
Tutelas en las que el Juzgado tuteló el derecho fundamental de petición y ordenó a Central de Inversiones S.A a cumplir	10
Tutelas en las que el Juzgado tuteló el derecho fundamental de petición y ordenó a otra entidad a dar respuesta clara, precisa y de fondo	5
El accionante desiste de la tutela y el Juez acepta la solicitud	1
Tutelas denegadas por hecho superado o carencia actual del objeto	21
Juez de tutela desvincula a Cisa de la acción de tutela	2
Tutela declarada improcedente	17
TOTAL	56

Se observó que de las tutelas radicadas en el primer semestre del 2022 por violación al derecho fundamental de petición 15 de los fallos equivalente al 26,78%, la decisión del Juez fue tutelar el derecho fundamental del peticionario; de los cuales el 66,6% (10 de 15) la decisión fue ordenar a Central de Inversiones S.A dar respuesta clara, precisa y de fondo al peticionario, observándose que estas fueron cumplidas en el tiempo previsto por el Juez de tutela; el 33,3% (5 de 15) de los fallos ordenó a otra entidad a gestionar la respuesta en cumplimiento del fallo, los cuales también fueron cumplidos en el plazo otorgado por el Juez y sin existir vinculación por parte de CISA en el cumplimiento.

El 67,85% (38 de 56) de los fallos fueron denegados por improcedente, hecho superado, o por carencia actual del objeto lo anterior por existir respuesta clara completa y de fondo por CISA dentro de los términos previstos en la Ley y en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020. No obstante, se observó que 8 de esas tutelas fueron denegadas al accionante y dos (2) fallaron en contra, el 17,85% (19 de 56), CISA si vulneró el derecho fundamental de petición cuando el cliente presentó la solicitud en la entidad, siendo subsanadas en el trámite de tutela.

Por lo anterior se evidencia que se siguen generando tutelas por el incumplimiento de los términos legales previstos en la normatividad legal interna y externa, por errores en el trámite de estas, entre otros factores que representan un desgaste

administrativo para la entidad. Es importante que con la implementación de la Política de Prevención del Daño 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 accionadas en la entidad por violación al derecho fundamental de petición.

4.4. 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 trámite 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.
- Se sigue evidenciando archivos cargados en los radicados de las peticiones mal nombrados o con el mismo nombre, lo que genera confusión al momento de la consulta y no permite verificar la trazabilidad de la información de forma correcta.
- El aplicativo cuenta con espacios o etapas denominadas “radicado” y “gestión” donde cada usuario adjunta los soportes o evidencias que considera para la atención de las solicitudes, no obstante, se observó que no hay uniformidad en la denominación de los documentos ni cuales se deben cargar en cada campo es por ello por lo que se evidencian respuestas en el espacio denominado “radicado” y radicados en el de “gestión”.

4.5. INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD, TRÁMITES Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

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

- Las cifras indicadas en el informe realizado por el proceso de Relacionamiento con el Ciudadano difieren de las registradas en el aplicativo ZEUS, a manera de ejemplo en el informe publicado en la página web de CISA se indica que las solicitudes trasladadas a otras entidades en el semestre fueron 70 y en el informe generado del aplicativo Zeus relaciona 193; igualmente se tiene diferencia en el total de los radicados registrados en los dos informes de 33 PQRSD.
- El informe correspondiente al segundo trimestre realizado por el proceso no relaciona las tutelas recibidas en ese periodo, puesto que solo relaciona las del primer trimestre.

5. HALLAZGOS

No se presentaron hallazgos.

6. OBSERVACIONES

- 6.1.** Evaluado el total de la muestra seleccionada de las PQRD'S se observó que cinco (5) PQRDS fueron radicadas en el aplicativo Zeus con más de dos días después de que el cliente ha realizado el requerimiento incumpliendo lo establecido en el numeral 5.1.1 de la circular normativa 005 tal como se detalla en el literal a del numeral 4.3 del presente informe. (Observación que se da por materialidad).
- 6.2.** Se observó que se realizan radicaciones de las solicitudes sin tener en cuenta si el cliente ya tiene radicado un proceso o ya ha finalizado una solicitud anterior por el mismo concepto ocasionando duplicidad y reprocesos en la gestión de la entidad.
- 6.3.** Se observó que a las quejas se les cierra la gestión en el aplicativo Zeus sin la respectiva evidencia del trámite interno y las medidas adoptadas por la entidad para evitar posibles quejas a futuro.
- 6.4.** Se observó que se realizan radicados y se les asignan números de identificación errados lo que puede generar reprocesos y duplicidad de las solicitudes tal como se detalla en el literal f del numeral 4.3 del presente informe.

- 6.5. Se observó que la gestión de las PQRDS en el aplicativo Zeus no presenta uniformidad en la denominación de los documentos ni cuales se deben cargar en cada campo del aplicativo, evidenciando respuestas en el espacio denominado “radicado” y radicados en el de “gestión”, lo que dificulta la consulta de la información y trazabilidad de esta.
- 6.6. Se observó que en el aplicativo Zeus se cargan documentos duplicados como parte de la gestión del requerimiento lo que ocasiona que la información no sea precisa, generando un mayor consumo en la capacidad de almacenamiento que podría ocasionar mayores gastos para la entidad.
- 6.7. Se observó que la tipología “Peticiones de consulta o reclamos de habeas data” son generadas principalmente por gestiones de cobro a ciudadanos que no se encuentran vinculados a la entidad, por cuanto las bases de datos de CISA presentan información incorrecta de los deudores.
- 6.8. Se observó que la tipología “*Peticiones, quejas o reclamos*” se continúa registrando como una tipología más en el registro de PQRDS del semestre, lo que genera duplicidad de la información, sin que a la fecha se haya implementado el cambio o desarrollo tecnológico para subsanarlo.
- 6.9. Evaluadas las acciones registradas en el del plan de mejoramiento se observó que tres no fueron efectivas lo que generaron que las observaciones fueran reiterativas en el presente informe.

7. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se recomienda implementar acciones con los procesos transversales involucrados en las peticiones con tipología “peticiones o reclamos de Habeas data” y “terminación de procesos”, con el fin de implementar acciones preventivas que contribuyan a la disminución de la excesiva radicación de solicitudes de estas tipologías que en algunos casos corresponden a un mismo usuario.
- 7.2 Se recomienda dar respuestas claras, completas, de fondo y oportunas a los peticionarios, con el fin de evitar nuevas solicitudes o inclusive tramite de acciones de tutela.

- 7.3** Se recomienda dar cumplimiento a las acciones implementadas en la Política de Prevención del Daño Antijurídico, con el fin de contribuir en la disminución o eliminación de tutelas con relación a la violación al derecho de petición.
- 7.4** Se recomienda revisar con oportunidad la veracidad de la fuente de información que está siendo utilizada para la presentación de los resultados del Informe trimestral de PQRDS, trámites y servicio al cliente, con el fin de cumplir con los criterios de calidad, completitud y confiabilidad.
- 7.5** Hacer seguimiento y fortalecer los controles para los clientes que radican varias PQRDS relacionadas con el mismo tema, con el fin de evitar reprocesos y duplicidad en las PQRDS, lo que permitirá optimizar el número de solicitudes por semestre.
- 7.6** Se recomienda la posibilidad de definir una metodología para el cargue y denominación de la información que soporta la forma como se gestionan las peticiones, con el fin de que la información y los datos sean claros, objetivos, completos, precisos y oportunos.

8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

De la evaluación realizada al Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, se resalta que NO se evidenciaron hallazgos, igualmente se siguen presentando deficiencias en el cumplimiento de las políticas administrativas establecidas por la entidad y desviaciones operativas que requieren suscribir acciones de mejora para fortalecer el proceso, tal como se describe en el numeral 6 del presente informe.

Así mismo durante el semestre evaluado se presentó un leve incremento en la radicación de PQRDS en la entidad respecto al semestre anterior, teniendo en cuenta que la situación de Emergencia presentada en el país, originada por el COVID-19 ha generado a su vez el aumento de uso de medios electrónicos para las peticiones y trámites de los usuarios interesados. No obstante, en el semestre evaluado no se presentaron casos con respuesta extemporáneas, teniendo en cuenta que se aplicaron los términos extendidos por el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 que permitió a las entidades contar con términos más amplios para resolver las peticiones, así como la Ley 2207 de 2022 'Por la cual modifica el decreto Legislativo 491 de 2000.

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

Aprobado por:	Elaborado por:	Fecha de aprobación
ORIGINAL FIRMADO Elkin Orlando Angel Muñoz Auditor Interno	ORIGINAL FIRMADO Zulma J Cristancho Jaimes Auditor Líder	27-07-2022