

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

INFORME PRELIMINAR: N/A

INFORME DEFINITIVO (30/01/2023)

1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento a las directrices establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*; la Ley 1437 de 2011 *“Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*; Decreto 124 de 2016, por el cual se establece *“La Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* versión 2, en su cuarto componente *“Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano”*; la Circular Normativa No 005 *“Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes”*- versión 64 del 12 de enero de 2023, se realizó la evaluación al Proceso de Servicio Integral al Ciudadano de CISA para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022 así como las acciones de tutelas instauradas por violación al derecho fundamental de petición en el periodo en mención.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Verificar que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias gestionadas en la entidad durante el segundo semestre de 2022, 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 PQRSD en Central de Inversiones S.A.

3. ALCANCE

La Oficina de Control Interno evaluó el grado de cumplimiento, efectividad y oportunidad en la gestión 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 01 de julio al 31 de diciembre 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 la Ciudadanía cuenta con un plan de mejoramiento interno resultado de los informes semestrales así:



Verificadas las acciones del plan de mejoramiento con corte al 31 de diciembre de 2022, se observó que de las diez (10) acciones de mejora suscritas en dicho plan se han cumplido y cerrado seis (6) acciones, y cuatro (4) que se encontraban en validación de efectividad y conforme a la evaluación realizada continúan abiertas por cuanto las acciones no han sido efectivas y se siguen presentando las mismas observaciones tal como se detalla a continuación:

DESCRIPCION DEL HALLAZGO Y OBSERVACION	ACCIÓN A REALIZAR
<p>Evaluated el total de la muestra seleccionada de las PQRD'S se observó que dos (2) PQRSD fueron radicadas en el aplicativo Zeus con cinco y seis días después de que el cliente ha realizado el requerimiento incumpliendo los 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).</p>	<p>Realizar sesión de fortalecimiento a los colaboradores que radican las PQRSD de la Jefatura de Relacionamiento con la Ciudadanía y Coordinación de Cobro Coactivo referente a la priorización de peticiones para dar cumplimiento a los tiempos de radicación y sobre el conocimiento de los tipos de flujos a utilizar según corresponda.</p>
<p>Se observo 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</p>	<p>Realizar sesión de fortalecimiento a los colaboradores que radican las PQRSD de la Jefatura de Relacionamiento con la Ciudadanía y Coordinación de Cobro Coactivo frente a la información registrada en el campo "Número de Identificación".</p>
<p>Se observó que la gestión de las PQRSD 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.</p>	<p>Realizar sesión de fortalecimiento a los colaboradores que radican las PQRSD de la Jefatura de Relacionamiento con la Ciudadanía y Coordinación de Cobro Coactivo frente a renombrar los documentos que se adjuntan en el paso de "Radicación y Asignación".</p>
<p>Se observo 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.</p>	<p>Realizar sesión de fortalecimiento a los colaboradores que gestionan las PQR, frente a la importancia de adjuntar las respuestas en el aplicativo Zeus una sola vez y en el momento que el aplicativo lo solicite.</p>

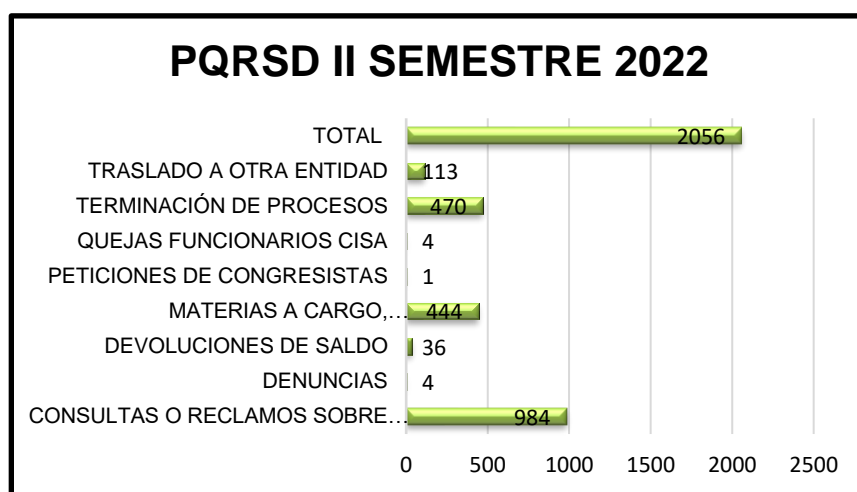
Es importante que para las acciones que continúan abiertas se planteen nuevas acciones tendientes a atacar la causa raíz que generó la observación, toda vez que con la evaluación del II semestre se evidenció que se siguen presentando situaciones relacionadas con las mismas.

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 01 de julio al 31 de diciembre de 2022, generada el 06 de enero de 2023, la cual registra la siguiente información por cada tipología:

TIPOLOGIA	TOTAL	MUESTRA	%
CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	984	344	35%
DENUNCIAS	4	4	100%
DEVOLUCIONES DE SALDO	36	36	100%
MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP	444	222	50%
PETICIONES DE CONGRESISTAS	1	1	100%
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	4	4	100%
TERMINACIÓN DE PROCESOS	470	235	50%
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	113	57	50%
TOTAL	2056	903	44%

Fuente: Informe PQRSD Aplicativo Zeus, enero 06 de 2023.



El equipo Auditor evaluó el 44% de las PQRSD, registradas durante el segundo semestre de 2022 en el aplicativo ZEUS.

4.3. APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

De la muestra seleccionada para el segundo 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 “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los clientes”, dispone en el numeral 5.3 los términos de respuesta establecidos por cada tipología para las peticiones radicadas en Central de Inversiones S.A, términos que cumplen lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; modificado por la Ley 2195 de 2022, Ley 2220 de 2022 y el Decreto 1463 de 2022.

En ese orden de ideas, teniendo en cuenta el alcance de este informe, para la revisión de los tiempos de respuesta de las peticiones radicadas en la entidad durante el segundo semestre del 2022, se aplicó la citada normativa expedida por el Gobierno Nacional. Los cuales se detallan puntualmente en el **Anexo-1** Observaciones informe ZEUS.

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 PQRSD, 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 con cinco y seis días hábiles después de realizado el requerimiento por el ciudadano disminuyendo el tiempo para la pronta respuesta al usuario.

# Radicado	Tipología
731902	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS
729289	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS

Es relevante mencionar que en el aplicativo se observaron radicadas de manera extemporánea dos solicitudes interpuestas por el quejoso o reclamante, situación que puede derivar en respuestas fuera de la oportunidad legal, siendo el deber normativo y constitucional de emitir respuestas oportunas, concretas y de fondo.

Adicionalmente, se evidencio que dos (2) PQRSD que fueron tipificadas como *“Materias a cargo, autoridades, periodistas”*, se trasladaron por competencia a otras entidades de manera extemporánea, incumpliendo con el plazo máximo de cinco (5) días para efectuar el traslado de conformidad al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

# Radicado	Tipología
738251	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS
738983	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS

- b. Radicados que fueron tramitados (cerrados) con términos superiores a los establecidos en la normatividad para su atención:** Se realizó la verificación de los radicados de la muestra seleccionada del segundo semestre 2022, observando que se presentaron algunas respuestas de manera extemporánea.

# Radicado	Tipología
735595	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS
738114	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS
737917	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS

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*”.

c. Radicados “Rechazados”: Se evidenció que de las 2.056 Peticiones radicadas en el flujo de Zeus de PQRSD durante el segundo semestre de 2022, se identificaron 112 radicados que fueron rechazados, de los cuales 85 corresponden a trámites y 27 a PQRSD, observando como la causa común de rechazo es la respuesta a través de otro Zeus, lo que genera un reproceso en la atención de las solicitudes.

d. Tipología “Peticiones de consulta o reclamos de habeas data”: Se observó que las solicitudes radicadas bajo esta tipología representan el 48% (984 de 2056) del total de las PQRSD 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 de cien (100) solicitudes respecto al primer semestre, 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; solicitudes de cesación de mensajes de texto, prescripción y caducidad de las obligaciones.

e. Quejas a funcionarios: Durante el segundo semestre de la vigencia 2022, se radicaron bajo esta tipología cuatro (4) quejas.

RADICADO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO	MOTIVO DE LA QUEJA	TRAMITE INTERNO
719199	CINDY TATIANA LEUDO	Diligenciamiento erróneo del formato de acuerdo de pago con relación a las fechas	Se realizó el trámite interno de indagación y subsanación de cara a la peticionaria.

RADICADO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO	MOTIVO DE LA QUEJA	TRAMITE INTERNO
		correspondientes determinadas para el pago.	
722707	ZULEYMA RAMIREZ MEDINA	Diligenciamiento erróneo del formato de acuerdo de pago con relación a las fechas correspondientes determinadas para el pago.	Se realizó el trámite interno de indagación y subsanación de cara a la peticionaria.
729391	Asesor Wilder - Nelly Duarte (coordinadora casa de cobranza Tequendama)	Prácticas de cobranza	La casa de cobranza presento un plan de mejora del aliado, donde relaciona capacitaciones con las diversas áreas para mejorar el relacionamiento con el ciudadano.
728769	Asesor Wilder - Nelly Duarte (coordinadora casa de cobranza Tequendama)	Reclamación a proceso de cobranza de la entidad Tequendama servicios y cobranza.	La casa de cobranza presento un plan de mejora del aliado, donde relaciona capacitaciones con las diversas áreas para mejorar el relacionamiento con el ciudadano.

Analizando las quejas recibidas se evidencia que se emitió respuesta a los quejosos y se cierra la gestión en el aplicativo Zeus con la respectiva evidencia del trámite interno realizado ante la situación.

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.

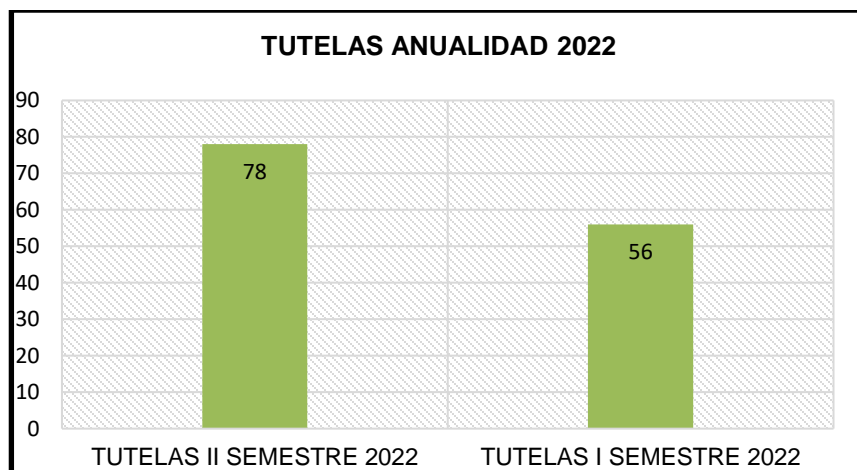
f. Clientes con dos o más radicados: Del Universo de PQRSD radicadas en el semestre se identificó que 41 solicitudes fueron radicadas número de identificación no validos como “0”, “1” y seis con el “nombre” lo que genera duplicidad en la radicación de PQRSD y reprocesos.

4.4. ACCIONES DE TUTELA POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio a 31 de diciembre de 2022, la entidad recibió 216 notificaciones en acciones de tutelas de las cuales el 36% (78 de 216) fueron relacionadas con el derecho fundamental de petición, superando 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	2	24,88%
Total, de tutelas por derecho fundamental de petición	52	
II SEMESTRE DEL 2021		
Total, tutelas notificadas	220	27,72%
Total, de tutelas por derecho fundamental de Petición	61	
I SEMESTRE DEL 2022		
Total, tutelas notificadas	225	24,88%
Total, de tutelas por derecho fundamental de Petición	56	
II SEMESTRE DEL 2022		
Total, tutelas notificadas	216	36,11%
Total, de tutelas por derecho fundamental de Petición	78	



De las 78 tutelas radicadas en el segundo semestre 2022 por violación del 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	28
Requerimientos de Inmuebles	4
Gestión activos	46
TOTAL	78

Del cuadro anterior se observó que el 59% (46 de 78) de las acciones de tutela instauradas por violación al derecho fundamental de petición son de la tipología “*Peticiones relacionadas con gestión de activos*”; seguido de la tipología “*Cobro coactivo*” con un 35,9% (28 de 78) 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 5,1% (4 de 78) corresponde a tutelas relacionadas con “*Requerimientos de Inmuebles*”, donde los peticionarios solicitan la eliminación del reporte en Centrales de Riesgos por el pago de sus obligaciones.

Adicionalmente, se observó que en el segundo semestre de 2022 se evidencia un crecimiento del 11,23% frente al semestre anterior, en materia de derechos de petición que culminan en estancias judiciales a través del mecanismo de la acción de tutela.

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

DECISIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Tutelas en las que el Juzgado tuteló el derecho fundamental de petición y ordenó a Central de Inversiones S.A a cumplir	15	19.2%
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	3	3.8%
El accionante desiste de la tutela y el Juez acepta la solicitud	2	2.6%
Tutelas denegadas por hecho superado o carencia actual del objeto	36	46.2%
Juez de tutela desvincula a Cisa de la acción de tutela	5	6.4%
Tutela declarada improcedente	17	21.8%
TOTAL	78	19.2%

Se analizaron las situaciones fácticas y jurídicas frente a la negación de respuesta del derecho de petición antes del vencimiento de los términos establecidos por ley,

dado que de las (78) acciones constitucionales interpuestas, en trece (13) peticiones realizadas por los quejosos si existió quebrantamiento del derecho de petición, aun cuando el fallo es A FAVOR de la entidad. Ver “Anexo- 2 Informe de tutelas por derecho de petición segundo semestre 2022.”

RADICADO INTERNO	FALLO	OBSERVACION
TUT-221-2022	A FAVOR	DERECHO DE PETICION RTA EXTEMPORANEA
TUT-285-2022	EN CONTRA	DERECHO DE PETICION RTA EXTEMPORANEA
TUT-288-2022	A FAVOR	DERECHO DE PETICION RTA EXTEMPORANEA
TUT-302-2022	EN CONTRA	DERECHO DE PETICION RTA EXTEMPORANEA
TUT-311-2022	A FAVOR	DERECHO DE PETICION RTA EXTEMPORANEA
TUT-324-2022	EN CONTRA	DERECHO DE PETICION RTA EXTEMPORANEA
TUT-325-2022	A FAVOR	DERECHO DE PETICION RTA EXTEMPORANEA
TUT-330-2022	A FAVOR	DERECHO DE PETICION RTA EXTEMPORANEA
TUT-336-2022	A FAVOR	DERECHO DE PETICION RTA EXTEMPORANEA
TUT-352-2022	A FAVOR	DERECHO DE PETICION RTA EXTEMPORANEA
TUT-372-2022	A FAVOR	DERECHO DE PETICION RTA EXTEMPORANEA
TUT-378-2022	A FAVOR	DERECHO DE PETICION RTA EXTEMPORANEA
TUT-025 INMUEBLES-2022	EN CONTRA	DERECHO DE PETICION RTA EXTEMPORANEA

Por lo anteriormente expuesto, se evidencia que se siguen generando acciones constitucionales 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 de mejora con el fin de disminuir el número de tutelas accionadas en la entidad por violación al derecho fundamental de petición.

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

De la muestra evaluada, se observó que el total de las PQRSD que ingresan a CISA son tramitadas por el aplicativo Zeus, y por ende es a través de este repositorio de información que se realiza la radicación, seguimiento, gestión y tramite de estas en la entidad; en la evaluación realizada por el equipo auditor se evidenciaron aspectos que son reiterativos de informes anteriores así:

- Se continúa cargando el mismo documento dos o más veces de una misma petición duplicando la información en el repositorio documental aplicativo Zeus.
- El aplicativo cuenta con espacios o etapas denominadas “radicado” y “gestión” donde cada usuario adjunta los soportes o evidencias que considera para la atención de las solicitudes, no obstante, se observó que no hay uniformidad en la denominación de los documentos ni cuales se deben cargar en cada campo es por ello por lo que se evidencian respuestas en el espacio denominado “radicado” y radicados en el de “gestión”.

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

El proceso 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:

- A la fecha del corte del presente informe no se evidencia en la página web de la entidad, el informe correspondiente al cuarto trimestre de las PQRSD del año 2022, incumpliendo lo establecido en la viñeta 7 del numeral 5.4. “Actividades de Seguimiento a los Trámites y PQRSD.
- Las cifras indicadas en el informe realizado por el proceso de Relacionamiento con el Ciudadano respecto del tercer trimestre de 2022, coincide con el reporte generalizado y en especial con la tipificación más concurrente “*Consultas o Reclamos sobre Habeas Data*” donde los trámites Paz y salvo por cancelación de la obligación (Cierre Operativo), Actualización de información financiera de deudores de CISA en las Centrales de Riesgo, Revisión de Obligación (General, Certificación estado de una obligación y Documentos de una Obligación) y Trámites de Cancelación de Garantías son los más solicitados por los peticionarios u solicitantes.
- El informe correspondiente al tercer trimestre realizado por el proceso de Relacionamiento con el Ciudadano no relaciona las tutelas recibidas en ese periodo, puesto que no enuncia la completitud de las acciones constitucionales interpuestas por la aparente vulneración al derecho de petición al corte del periodo.

Por lo anterior, es necesario que el proceso de Servicio Integral al Ciudadano publique a tiempo los Informes correspondientes al trimestre inmediatamente

anterior y que revise con antelación la veracidad de la fuente de información que están haciendo uso para la presentación de los resultados, para que estos cumplan con los criterios de calidad, completitud y confiabilidad.

5. HALLAZGOS

5.1. Se evidencia que a la fecha del corte del presente informe no se encuentra publicado en la página web de la entidad, el informe de las PQRSD correspondiente al cuarto trimestre del año 2022, incumpliendo lo establecido en la viñeta 7 del numeral 5.4. “Actividades de Seguimiento a los Trámites y PQRSD, tal como se describe en el numeral 4.6 del presente informe.

6. OBSERVACIONES

6.1. Evaluado el total de la muestra de las PQRSD se observó que dos (2) de novecientos tres (903) PQRSD fueron radicadas en el aplicativo Zeus con más de cinco días después de que el cliente realizará 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 de la muestra evaluada a 41 solicitudes radicadas 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.

6.3. Se observó que en la gestión de las PQRSD 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.

6.4. Se observó que en el aplicativo Zeus se cargan documentos duplicados y como parte de la gestión del requerimiento lo que ocasiona que la información no sea precisa así mismo se genera un mayor consumo de la capacidad de almacenamiento que podría ocasionar mayores gastos para la entidad.

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.** Se recomienda a las dependencias que en el marco del presente informe presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRSD, implementar acciones de mejora efectivas que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite de los requerimientos.
- 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 PQRSD, trámites y servicio al cliente, con el fin de cumplir con los criterios de calidad, completitud y confiabilidad.
- 7.5.** Se recomienda analizar y definir una metodología para el cargue y denominación de la información soporte del trámite de las peticiones a fin de que esta cuente con las características de claridad, confianza y veracidad.
- 7.6.** La Oficina de Control Interno considera importante que se realice un estudio riguroso sobre la tipología y el contenido de los requerimientos que recibe la entidad, con el fin de promover espacios de sensibilización al ciudadano sobre las competencias de CISA, de tal manera que en el mediano plazo se pueda generar una descongestión en la atención de PQRSD, por las dependencias de Central de Inversiones S.A.; y así focalizar esfuerzos en temas de gran impacto en la entidad, como lo son los asuntos misionales.

8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

De la evaluación realizada al Proceso de Servicio Integral al Ciudadano, se concluye que 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 los numerales 5 y 6 del presente informe.

Así mismo, durante el semestre evaluado se presentó un incremento en la radicación de PQRSD en la entidad respecto al semestre anterior, los cuales se radicaron mediante el uso de medios electrónicos. No obstante, en el semestre evaluado se presentaron casos con respuesta extemporánea, incumpliendo los términos establecidos 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.*

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”.² La elaboración del documento dentro del sistema no puede considerarse per sé, como la respuesta satisfactoria al peticionario, hasta tanto no se haya verificado la realidad de su envío.

Dada la importancia de las PQRSD y su tratamiento en relación con la normatividad legal interna y externa vigente, es de resaltar las gestiones que se han venido implementado en el Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano; donde se ha evidenciado una mejora significativa en relación con informes anteriores, así mismo es importante continuar actualizando las acciones correctivas y de mejora teniendo a la satisfacción y cumplimiento de los requerimientos diarios de los peticionarios y disminución en el número de radicaciones recibidas en la entidad.

<p>Aprobado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO Elkin Orlando Ángel Muñoz Auditor Interno</p>	<p>Elaborado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO María Milena Beltrán Salcedo Auditora de Gestión Abogada</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>30-01-2023</p>
---	---	--