

## INFORME DE AUDITORÍA AL PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA (PQRSD) I SEMESTRE DE 2024

INFORME PRELIMINAR: N/A

INFORME DEFINITIVO (24/07/2024)

### 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 79 del 28 de junio de 2024, se realizó la evaluación al Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía de CISA para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, 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 semestre 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 enero al 30 de junio de 2024. 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 PQRD'S mediante verificación ocular y confrontación de documentos a través del aplicativo ZEUS y demás mecanismos de atención implementados en CISA.

<sup>2</sup> honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

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 el mes de enero de 2024, cuyo informe definitivo fue enviado al representa legal el día 25 de enero de 2024, dando cumplimiento al plan de mejoramiento el cual fue reportado por la auditoría interna en el informe del II semestre del 2023, fue recibido y aprobado por la auditoria en febrero de 2024.

El día 02 de febrero 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.

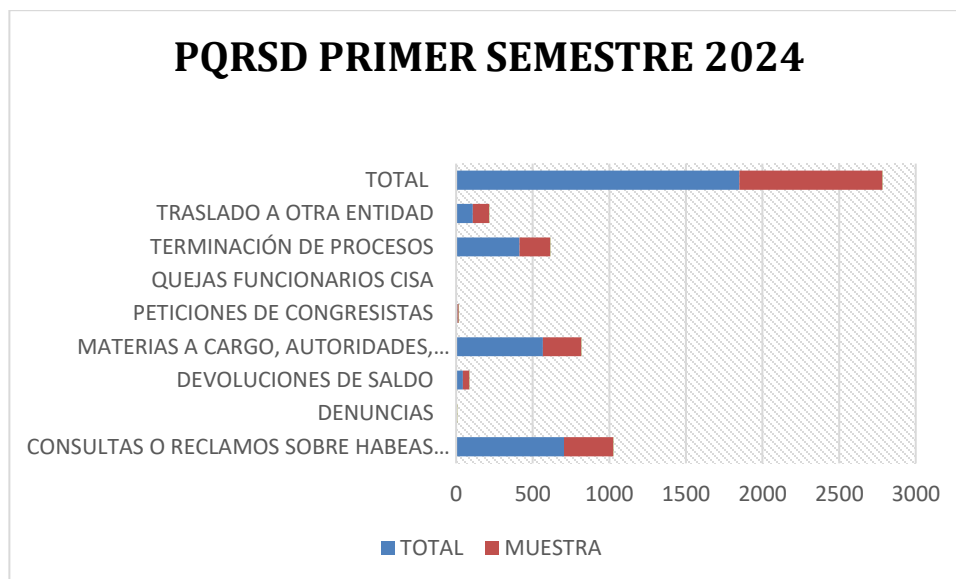
### 4.2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORIA

La muestra fue extractada del Informe de la Base de datos de ZEUS para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, generada el 3 de julio de 2024, la cual registra la siguiente información:

TIPOLOGIA	TOTAL	MUESTRA	%
CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	705	320	45%
DENUNCIAS	3	3	100%
DEVOLUCIONES DE SALDO	43	43	100%
MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP	567	250	44%
PETICIONES DE CONGRESISTAS	8	8	100%
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	1	1	100%
TERMINACIÓN DE PROCESOS	414	200	48%
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	108	108	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1849</b>	<b>933</b>	<b>50%</b>

Fuente: Informe PQRDS Aplicativo Zeus, julio de 2024.

<sup>2</sup> honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.



Fuente: Informe PQRDS Aplicativo Zeus, Julio de 2024.

La auditoría interna evaluó el 50% de las PQRD'S, registradas durante el primer semestre de 2024, en el aplicativo ZEUS.

#### 4.3. APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

De la muestra seleccionada para el primer semestre de 2024 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:

<sup>2</sup> honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

**a. 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 2024, observando que se presentaron algunas respuestas de manera extemporánea y cierres de casos en el sistema después de las fechas límites de respuesta.

# RADICADO	TIPOLOGÍA
800937	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP
808283	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP
808997	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP
815843	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.*"

**b. Radicados “Rechazados”:** De las 1849 Peticiones radicadas durante el primer semestre de 2024, se evidenciaron 9 solicitudes rechazadas, información extraída del aplicativo ZEUS.

**c. Tipología “Peticiones de consulta o reclamos de habeas data”:** se observó que las solicitudes radicadas bajo esta tipología representan el 45% (320 de 705) 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 crecimiento del (7%) solicitudes respecto al segundo 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.

**d. Quejas a funcionarios:** Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se radicó bajo esta tipología una (1) queja, la cual se describe a continuación:

<sup>2</sup> honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

RADICADO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO	MOTIVO DE LA QUEJA	TRAMITE INTERNO
824343	JUAN DAVID GALLEGO CARDONA	<p>tengo una deuda icetex - cisa, se ha venido cancelando el acuerdo de manera normal y cumplida. sin embargo, en los últimos dos meses he sufrido por parte del señor Juan David Gallego Cardona, un acoso sistemático y amenazador, amenazando el retiro del acuerdo entre otros ataques que generan ansiedad, terror y estrés ante el acoso al que me ha sometido el señor en cuestión. el día de hoy al consultarle si era posible adelantar un arreglo para cancelar el préstamo, se ha burlado de manera cruel y con sadismo de mi situación económica y mental que me genera este acoso sistemático y violento, el mismo lo reconoce y se burla de la situación; agradecería cambio de persona que haga los cobros, este señor Juan David Gallego Cardona, me ha violentado y sometido a un alto nivel de ansiedad. gracias</p>	<p>Cisa emitió respuesta en los términos establecidos, sin embargo, le indica a la peticionaria u quejosa que se realiza la respectiva retroalimentación y se traslada la obligación a la ejecutiva Lina Marcela Galeano.</p>

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.

**e. Clientes con dos o más radicados:** Del total de PQRD’S radicadas en el segundo semestre se identificó que 115 solicitudes que contienen como número de identificación “NO APORTA”, lo evidenciado en este ítem puede generar duplicidad en la radicación de PQRDS generando reprocesos administrativos.

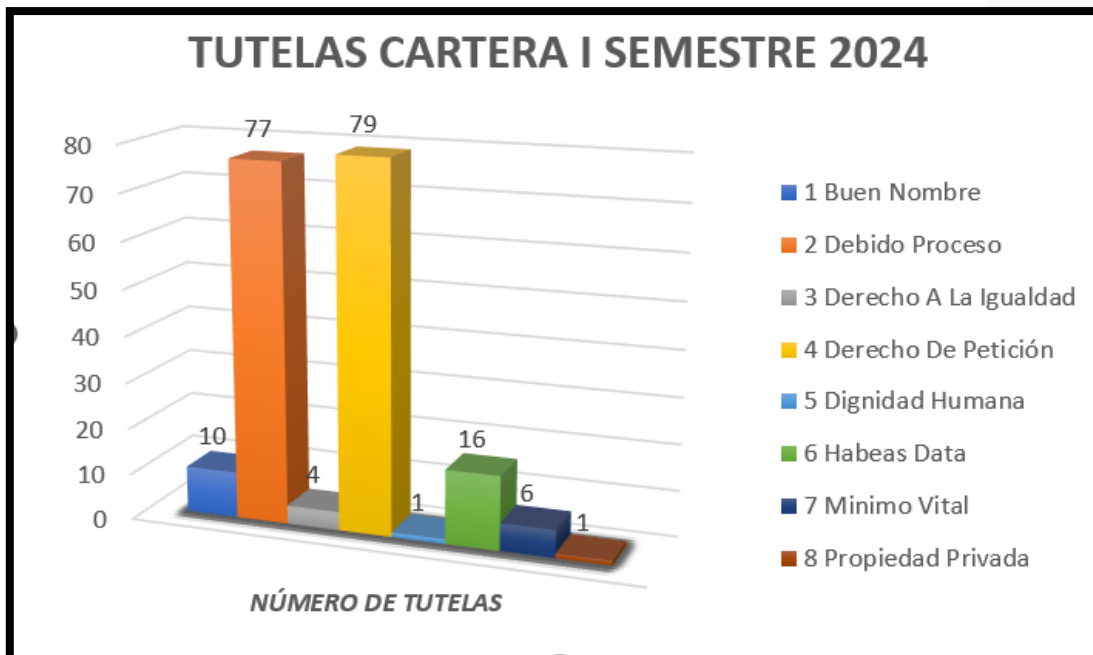
#### 4.4. ACCIONES DE TUTELA POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024, la entidad recibió 214 notificaciones de acciones de tutelas, así:

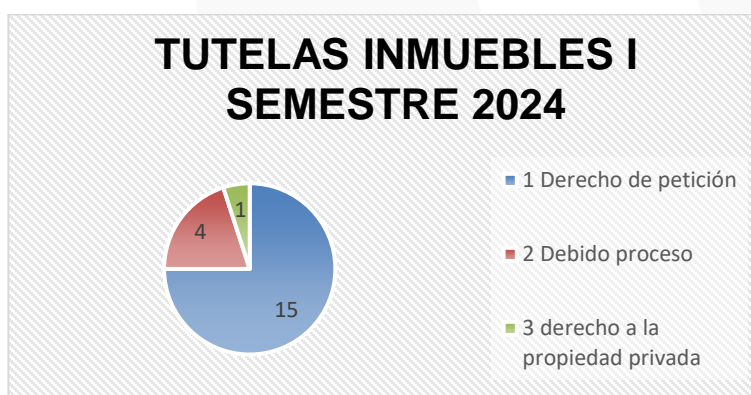
De las cuales 194 acciones de tutela corresponden a cartera equivalentes al 90.65% y 20 acciones constitucionales corresponden a inmuebles equivalente al 9.35%, las cuales se desagregan así, de cartera (79 de las 194) fueron relacionadas con el derecho fundamental de petición equivalente al 40,72% y los 115 restantes a otras tipificaciones equivalente a 59,28%. En inmuebles (15 de 20) relacionadas con el derecho fundamental de petición equivalente al 75,0% y las cinco restantes a otras tipificaciones equivalente al 25%, evidenciándose un aumento mínimo en relación con el total de las tutelas respecto el semestre anterior, donde el segundo semestre de 2023, se interpusieron 91 tutelas por la supuesta vulneración del derecho fundamental de petición, equivalente al 43,96%, observándose una disminución en el primer semestre (2024) respecto del segundo semestre de 2023, en un 0,03 %.

<sup>2</sup> honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

En el siguiente cuadro se describen las acciones constitucionales de Cartera (equivalente al 90.65%), correspondiente al primer semestre de 2024 por tipología, así:



En el siguiente cuadro se describen las acciones constitucionales de inmuebles (equivalente al 9.35%), correspondiente al primer semestre de 2024, así:



En el siguiente cuadro se relaciona el porcentaje de tutelas radicadas durante las vigencias 2023 y 2024 por semestre:

I SEMESTRE DEL 2023		
Total, tutelas notificadas	186	35,48%
Total, de tutelas por derecho fundamental de Petición	66	
II SEMESTRE DEL 2023		

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

Total, tutelas notificadas	207	43,96%
Total, de tutelas por derecho fundamental de Petición	91	
<b>I SEMESTRE DEL 2024</b>		
Total, tutelas notificadas	214	43,93%
Total, de tutelas por derecho fundamental de Petición	94	

De las noventa y cuatro (94) tutelas radicadas en el primer semestre 2024, por la supuesta vulneración al 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	79
Requerimientos de Inmuebles	15
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>

El mayor número de las acciones de tutela instauradas por violación al derecho fundamental de petición son de la tipología: “*Cobro coactivo*” (79 de 94) equivalente al 78,72%, 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*” (15 de 91) equivalente al 15,96 %.

Se observó que, en el primer semestre de 2024 las acciones constitucionales tienen un decrecimiento del (0,03 %) 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
182	13	19	214

De acuerdo con lo anterior, en primera instancia se obtuvo fallo favorable en 180 casos, en 15 acciones constitucionales se recibió fallo en contra, los cuales se impugnaron y se obtuvo fallo favorable en segunda instancia, con corte al 30 de junio de 2024, se evidencian 19 acciones pendientes de fallo.

De igual manera se presentaron dos incidentes de desacato, de los cuales se emitió cumplimiento, pero a la fecha del cierre del análisis (30 de junio de 2024), no se ha emitido pronunciamiento al respecto.

<sup>2</sup> honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

Se observan acciones constitucionales que, no perteneciendo a la Entidad, se vincula a CISA, sin embargo, posteriormente son desvinculados por el juez constitucional, lo cual se expone en el fallo de tutela.

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 antes del vencimiento de los términos establecidos por Ley. Tal como se describe en el cuadro anterior ver: **“Informe de tutelas por derecho de petición primer semestre 2024.”**

#### **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 dos (2) informes trimestrales correspondientes a las PQRDS del año 2024.
- 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/>

<sup>2</sup> honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.



- La Entidad en su estructura organizacional tiene la dependencia (proceso) “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.

## 5. HALLAZGOS

No se presentaron Hallazgos en el presente informe.

## 6. OBSERVACIONES

- 6.1. Evaluadas las PQRSD del primer semestre de 2024, se observó que estas se radican en el aplicativo Zeus y se les asigna un “NO APORTA” en el campo identificación o NIT, lo que ocasiona reprocesos y duplicidad de las solicitudes tal como se detalla en el inciso e 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 segundo 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.
- 6.3. Se evidenciaron radicaciones que tienen fechas de cierre de 1 día y/o hasta de 50 días después del siguiente día hábil de la radicación, este caso aplica en la tipología de Materias a cargo, autoridades, periodistas ip, para los siguientes casos: (808283 y 815843).
- 6.4. Se evidencia que los casos de habeas data o solicitud de información adicional al solicitante para continuar con el proceso de cierre del PQRSD, se les indica en el oficio de respuesta parcial que debe aportar los números de teléfono adicionales que tengan o en su defecto si el teléfono es de doble sim, ya habiendo suministrado el número al que le llegan las notificaciones por parte de CISA, lo cual es reiterativo en las respuestas y dan cierre tácito por esta información no recibida.

<sup>2</sup> honorable Corte Constitucional, Sentencia T-206 de 2018.

## 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.
- 7.5. Con el fin de continuar con el fortalecimiento del proceso, se recomienda analizar la posibilidad de suscribir las acciones de mejora que consideren pertinentes de las observaciones que se describe en el numeral 6 del presente informe.

## 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 2024, no obstante, se presentan algunas debilidades en la radicación de 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 primer semestre de 2024, 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.

<sup>2</sup> 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 anterior 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.

Se valora el fortalecimiento que se ha tenido el Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía; evidenciándose una mejora continua y significativa en relación con informes anteriores.

Aprobado por:	Elaborado por:	Revisado Por:	Fecha de aprobación
<p>ORIGINAL FIRMADO  <b>Elkin Orlando Ángel Muñoz</b>                      Auditor Interno</p>	<p>ORIGINAL FIRMADO  <b>Cindy Johana Rodriguez Moreno</b>                      Analista de Auditoría Interna</p>	<p>ORIGINAL FIRMADO  <b>María Milena Beltrán Salcedo</b>                      Abogada Auditora</p>	<p>29-07-2024</p>

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