

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS AL PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA (PQRSD) II SEMESTRE DE 2024

PROCESO Y/O DEPENDENCIA: Relacionamiento con la Ciudadanía.

TEMA DEL SEGUIMIENTO: Informe de Seguimiento y Evaluación a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS II semestre 2024.

FECHA CORTE DEL INFORME: 31 de diciembre de 2024.

FECHA INFORME DEFINITIVO: (28/01/2025)

1. INTRODUCCIÓN.

En este informe se presenta el procedimiento de la gestión de PQRSD y las tutelas instauradas por violación al derecho fundamental de petición de CISA, discriminado por tipo y tiempos de respuesta. Así mismo, se indica la cantidad de solicitudes y requerimientos admitidos por habeas data, denuncias, devoluciones de saldo, materia a cargo, peticiones a congresistas, quejas, terminación de procesos y traslados a otras entidades.

2. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO.

Realizar el seguimiento a los criterios de evaluación identificados que pueden ser sujetos de posibles materializaciones de riesgos frente a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias gestionadas en la entidad, si estas cumplieron con los criterios oportunidad y calidad establecidos por la normatividad legal vigente.

2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Evaluar el grado de eficacia de la atención de las PRQSD.
- b) Verificar el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a PQRSD.
- c) Presentar recomendaciones para fortalecer la atención de PQRSD y contribuir a la mejora de la gestión.
- d) Evaluar el grado de eficacia de la atención de las tutelas.

3. ALCANCE

La evaluación abarca con el periodo comprendido del 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024 de las PQRSD y tutelas atendidas.

4. NORMATIVA

- Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12°. Funciones de los auditores internos, literal j, “Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.”*
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”*
- Ley 1755 de 2015, Artículo 13 al 20, *“Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...”*
- 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”, artículo 76.*
- Circular Normativa 005, la cual establece las *“Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los clientes”, 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.*

5. FUENTES DE INFORMACIÓN

Aplicativo ZEUS de Central de Inversiones S.A., el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través de los correos serviciointegral@cisa.gov.co, servicioalciudadano@cisa.gov.co, cisa@cisa.gov.co, el formulario PQRSD, el correo certificado y las radicadas personalmente.

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

6.1. EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTOS ANTERIORES

El Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía cuenta con un plan de mejoramiento interno, como resultado del informe de seguimiento semestral de PQRS del periodo 01 de enero al 30 de junio de la vigencia 2024, la auditoría interna señalo cuatro (04) observaciones evidenciadas durante la verificación del procedimiento a las PQRS y las tutelas relacionadas con la vulneración del derecho de petición, el informe fue notificado al representante legal de la entidad el día 30 de julio de 2024.

El día 05 de Agosto de 2024, fue suministrado por correo electrónico a la auditoría interna el plan de mejoramiento por parte de la líder del proceso, de las cuatro observaciones formuladas por la auditoría interna, el proceso acoge dos observaciones y formulan sus respectivas acciones de mejora, las cuales se exponen a continuación, con su respectivo seguimiento:

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO U OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN ACCIÓN A REALIZAR	FECHA INICIO	FECHA FIN	SEGUIMIENTO AI
OBS 01	Evaluadas las PQRS 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.	Realizar una vez cumplido el mes <u>(hasta noviembre)</u> el informe de seguimiento a las PQRS frente al debido diligenciamiento del campo "Tipo de Identificación" y "Número de Identificación" por parte de los colaboradores y colaboradoras de radicación.	05-ago-24	13-dic-24	El proceso remitió las evidencias de ejecución de las actividades correspondientes con corte a diciembre de 2024, con relación a la presente observación el proceso efectuó un informe seguimiento mensual al área por medio de correo electrónico en los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre 2024, con el fin de mejorar el proceso de radicación de las PQRS. De acuerdo con lo aportado por el proceso y verificado por la AI estas dos acciones de mejora, 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.
OBS 03	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).	Realizar seguimiento una vez cumplido el mes <u>(hasta noviembre)</u> a la No Conformidad Auditoría Interna de Calidad No. 1266 en ISOLUCIÓN de acuerdo con el cálculo del indicador "Gestión Integral de PQRS".	05-ago-24	13-dic-24	El proceso remitió a la Auditoría Interna las evidencias de ejecución de las actividades correspondientes con corte a diciembre de 2024, con relación a la presente observación el proceso realizó seguimiento los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2024, a la No Conformidad Auditoría Interna de Calidad No. 1266 en ISOLUCIÓN de acuerdo con el cálculo del indicador "Gestión Integral de PQRS". Se relacionaron los pantallazos como evidencia de la gestión que en conjunto con la dirección jurídica, gerencia de cartera y jefatura de conceptos, efectuó la jefatura de relacionamiento con la ciudadanía. De acuerdo a lo aportado por el proceso esta acción de mejora queda pendiente de verificación de efectividad por parte de la auditoría interna para el cierre total de las acciones que permitan eliminar la causa raíz.

Tabla No.01. Elaboración propia Oficina de Auditoría Interna – observaciones informe I semestre de 2024.

Verificadas las acciones de mejora con corte al 31 de diciembre de 2024, se concluye que se da cumplimiento a lo suscrito en el plan de mejoramiento, de conformidad a las fechas

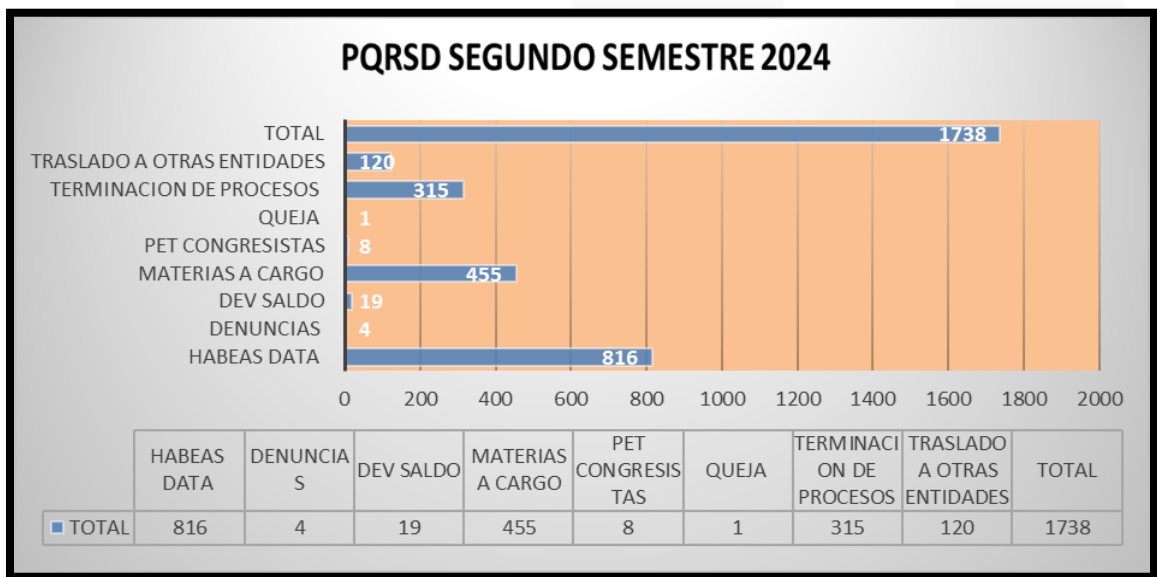
establecidas, por consiguiente, estas acciones quedan pendientes de verificación de efectividad, por parte de la auditoría interna para el cierre total de las acciones que permitan eliminar la causa raíz.

6.2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

La muestra fue extractada del Informe de la base de datos de ZEUS para el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024, generada el 20 de enero de 2025, la cual registra la siguiente información:

TIPOLOGIA	TOTAL	MUESTRA	%
HABEAS DATA	816	420	51%
DENUNCIAS	4	4	100%
DEV SALDO	19	19	100%
MATERIAS A CARGO	455	240	53%
PET CONGRASISTAS	8	8	100%
QUEJA	1	1	100%
TERMINACION DE PROCESOS	315	215	68%
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	120	60	50%
TOTAL	1738	967	56%

Tabla No.02 – Tipología PQRSD – CISA - II SEMESTRE 2024
Fuente: Propia realizado por la OCI, información tomada del Informe PQRDS Aplicativo Zeus, 20 de enero de 2024.



Fuente: Propia elaborado por la Oficina de Control Interno, información tomada del Informe PQRDS Aplicativo Zeus del 20 de enero de 2024.

La auditoría interna evaluó el 56% de las PQRD'S, registradas durante el segundo semestre de 2024, en el aplicativo ZEUS. Se realizó el cálculo de la muestra, para las siguientes tipologías:

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	CISA
Proceso	
Cálculo de la muestra para:	Respuesta habeas data
Período Evaluado:	Segundo semestre de 2024
Preparado por:	María Milena Beltrán
Fecha:	Enero 27 2025
Revisado por:	Silveria Asperilla
Fecha:	
INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	816
Error Muestral (E)	3%
Proporción de Éxito (P)	20%
Nivel de Confianza	97%
Nivel de Confianza (Z) (1)	2.204
<p>TAMAÑO DE LA MUESTRA</p> <p>Fórmula 864</p> <p>Muestra Óptima 420</p>	
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	
Fuente: Adaptado de Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011	

Fuente: Propia elaborado por la Oficina de Control Interno CISA

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	CISA
Proceso	
Cálculo de la muestra para:	Respuesta Materias a Cargo
Período Evaluado:	Segundo semestre de 2024
Preparado por:	María Milena Beltrán
Fecha:	Enero 27 2025
Revisado por:	Silveria Asperilla
Fecha:	
INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	455
Error Muestral (E)	3%
Proporción de Éxito (P)	20%
Nivel de Confianza	91%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.670
<p>TAMAÑO DE LA MUESTRA</p> <p>Fórmula 496</p> <p>Muestra Óptima 237</p>	
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	
Fuente: Adaptado de Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011	

Fuente: Propia elaborado por la Oficina de Control Interno CISA

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	CISA
Proceso	
Cálculo de la muestra para:	Respuesta Terminación de procesos
Período Evaluado:	Segundo semestre de 2024
Preparado por:	María Milena Beltrán
Fecha:	Enero 27 2025
Revisado por:	Silveria Asperilla
Fecha:	
INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	315
Error Muestral (E)	3%
Proporción de Éxito (P)	20%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.951
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	677
Muestra Óptima	215
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	
Fuente: Adaptado de Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011	

Fuente: Propia elaborado por la Oficina de Control Interno CISA

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	CISA
Proceso	
Cálculo de la muestra para:	Respuesta Traslado
Período Evaluado:	Segundo semestre de 2024
Preparado por:	María Milena Beltrán
Fecha:	Enero 27 2025
Revisado por:	Silveria Asperilla
Fecha:	
INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	120
Error Muestral (E)	3%
Proporción de Éxito (P)	5%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	119
Muestra Óptima	60
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	
Fuente: Adaptado de Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011	

Fuente: Propia elaborado por la Oficina de Control Interno CISA

6.3. APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

De la muestra seleccionada para el segundo 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*”, Versión 81 del 30 de octubre de 2024, 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.*”

De la evaluación realizada se evidenció lo siguiente:

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 segundo semestre 2024, observando que se presentaron siete (07) respuestas de manera extemporánea y cierres de casos en el sistema después de las fechas límites de respuesta, como se evidencia en la siguiente tabla:

# RADICADO	TIPOLOGÍA	TIPO DE PETICION	FECHA DE INGRESO	FECHA RESPUESTAS	CALCULO TIEMPO DE RESPUESTA	DEPENDENCIA
829028	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP	DP - SOLICITUD AJUSTE COTIZACION	24-jul-24	20-ago-24	2 DÍAS HABILES EXTEMPORANEO	GERENCIA DE ADMINISTRACION INMOBILIARIA
827032	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP	DERECHO DE PETICION	11-jul-24	26-ago-24	16 DÍAS HABILES EXTEMPORANEO	VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES
828886	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP	DERECHO DE PETICION	23-jul-24	18-sep-24	24 DÍAS HABILES EXTEMPORANEO	GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACION
832592	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP	DP- SOLICITUD DE REUNION	20-ago-24	12-sep-24	2 DÍAS HABILES EXTEMPORANEO	VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES
829433	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP	DERECHO DE PETICION	26-jul-24	10-sep-24	9 DÍAS HABILES EXTEMPORANEO	VICEPRESIDENCIA DE SOLUCIONES PARA EL ESTADO
826381	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES,	SOLICITUD DE INFORMACION	08-jul-24	01-ago-24	8 DÍAS HABILES EXTEMPORANEO	DIRECCION JURIDICA

# RADICADO	TIPOLOGÍA	TIPO DE PETICION	FECHA DE INGRESO	FECHA RESPUESTAS	CALCULO TIEMPO DE RESPUESTA	DEPENDENCIA
	PERIODISTAS IP					
825300	MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP	DP-PROPUESTA DE PAGO	28-jun-24	24-jul-24	2 DÍAS HABLES EXTEMPORANEO	GERENCIA DE CARTERA

Tabla No.03 – PQRSD ATENCION EXTEMPORANEA – CISA - II SEMESTRE 2024

Fuente: Propia elaborado por la Oficina de Control Interno.

b. Se evidencia que de la muestra tomada de las PQRSD, las respuestas de las siete (7) peticiones anteriormente mencionadas, se emitieron fuera de los términos normativamente establecidos, lo que se estaría quebrantando el artículo 14 de 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*”.

c. Tipología “Peticiones de consulta o reclamos de habeas data”: Se observó que las solicitudes radicadas bajo esta tipología representan el 47% (816 de 1738) 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 (6.39%) solicitudes respecto al primer semestre del 2024, evidenciando que obedecen a ciudadanos que reciben notificaciones de cobro 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 segundo semestre de la vigencia 2024, se radicó bajo esta tipología una (01) queja, la cual se describe a continuación:

RADICADO	CEDULA QUEJOSA	MOTIVO DE LA QUEJA	TRAMITE INTERNO
833516	1140847342	Se comunica sra Miriam, solicita realizar una queja con asesor Karen Tatiana de cartera, indica que levantó la voz porque ella incumplió al acuerdo, indica que no es la forma de hablar cuando el asesor no sabe por la situación que ella está pasando cc:1140847342 tel:3132706230 correo:myryann_15@hotmail.com id:4519.4384.4930.1724343473.28380 Erika Amézquita	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 JULIETH VANESSA OVALLE BORDA, quien será la encargada del correspondiente asesoramiento.

Tabla No.04. Elaboración propia Oficina de Auditoría Interna.

Fuente: Informe PQRDS Aplicativo Zeus, 20 de enero de 2024- Elaborado por la oficina de control interno

Analizada la queja, esta fue recepcionada el 22 de agosto de 2024, se evidencia que se emitió respuesta el 11 de septiembre de 2024 a la quejosa, indicándole que se realizaron las validaciones correspondientes y las respectivas retroalimentaciones, así mismo, se emite respuesta frente a su solicitud inicial relacionada con un cobro derivado de un Convenio Interadministrativo de compraventa de cartera celebrado entre **REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL y CENTRAL DE INVERSIONES**

S.A. – CISA, de fecha septiembre 01 de 2023. Por ende, 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 como media correctiva por cada queja recibida, crea una “No conformidad” No.1300 en el aplicativo ISOLucion.

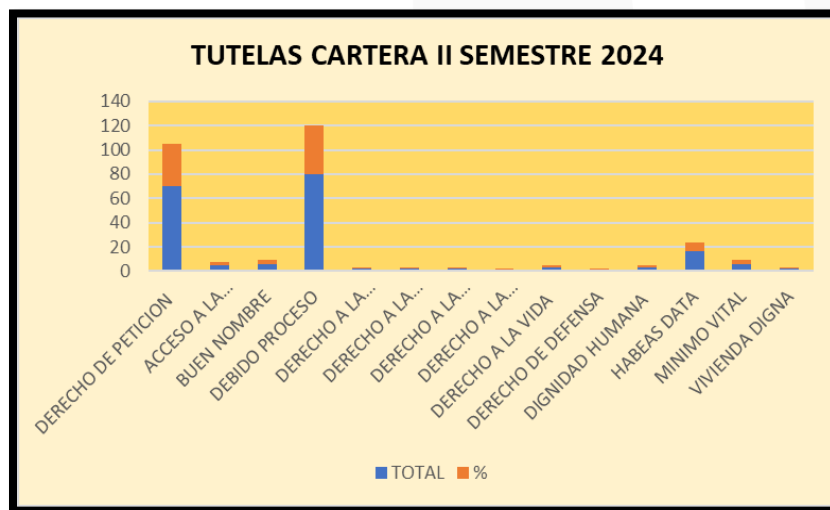
e. Clientes con dos o más radicados: Del total de las PQRD’S radicadas en el segundo semestre se identificó que 69 solicitudes que contienen como número de identificación (NO APORTA), lo evidenciado en este ítem puede generar duplicidad en la radicación de PQRDS generando reprocesos administrativos.

6.4. ACCIONES DE TUTELA POR DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, la entidad recibió 211 notificaciones de acciones de tutelas, así:

De las cuales 199 acciones de tutela corresponden a cartera equivalentes al 94.31% y 12 acciones constitucionales corresponden a inmuebles equivalente al 5.69%, las cuales se desagregan así, de cartera (70 de las 199) fueron relacionadas con el derecho fundamental de petición equivalente al 35.18% y los 129 restantes a otras tipificaciones equivalente a 64.85%.

En el segundo semestre del 2024, el correo electrónico es el medio de recepción más usado por las partes interesadas y grupos de valor para radicar las PQRSD.



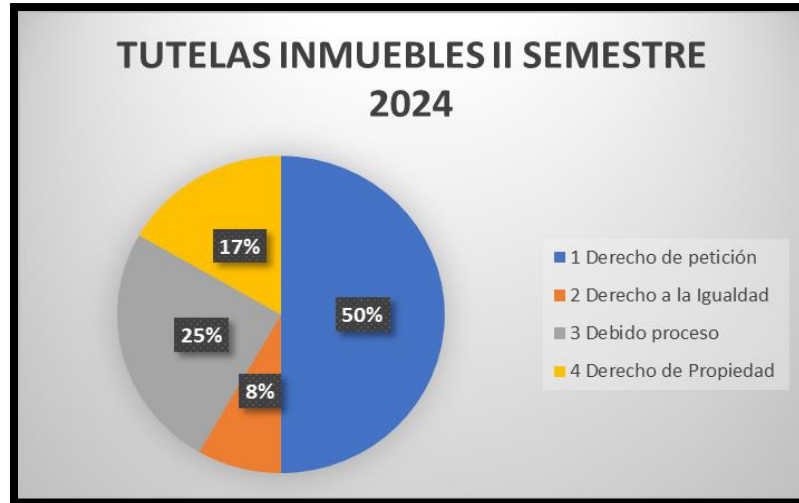
Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno - Información aportada por la Dirección Jurídica, 27 de enero de 2024.

En inmuebles (6 de 12) relacionadas con el derecho fundamental de petición equivalente al 50%, con relación al derecho de propiedad dos (02) equivalente al 16.6 %, tres (03) acciones incoando el derecho al debido proceso equivalente al 25%, y una (1) acción relacionada con el derecho a la igualdad equivalente al 8.33%, evidenciándose una disminución de once (11) tutelas respecto el semestre anterior, donde el primer semestre de 2024, se interpusieron 93 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 2024, en un 2.75%.

En el siguiente cuadro se describen las acciones constitucionales de Cartera (equivalente al 94.31%) e Inmuebles (equivalente al 5.69%), correspondientes al segundo semestre de 2024 por tipología, así:

TUTELAS CARTERA	TOTAL	%
DERECHO DE PETICION	70	35.18
ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	5	2.51
BUEN NOMBRE	6	3.02
DEBIDO PROCESO	80	40.2
DERECHO A LA EDUCACIÓN	2	1.01
DERECHO A LA IGUALDAD	2	1.01
DERECHO A LA INTIMIDAD	2	1.01
DERECHO A LA PROPIEDAD	1	0.5
DERECHO A LA VIDA	3	1.51
DERECHO DE DEFENSA	1	0.5
DIGNIDAD HUMANA	3	1.51
HABEAS DATA	16	8.04
MINIMO VITAL	6	3.02
VIVIENDA DIGNA	2	1.01
SUBTOTAL	199	100
TUTELAS INMUEBLES	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN	6	0.5
DERECHO A LA IGUALDAD	1	0.08333333
DEBIDO PROCESO	3	0.25
DERECHO DE PROPIEDAD	2	0.16666667
SUBTOTAL	12	100
TOTAL	211	

Tabla No.05. Elaboración propia Oficina de Auditoría Interna – Tutelas por tipología II semestre de 2024.
Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno - Información aportada por la Dirección Jurídica, 27 de enero de 2024.



Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno - Información aportada por la Dirección Jurídica, 27 de enero de 2024.

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

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	
I SEMESTRE DEL 2024		
Total, tutelas notificadas	214	43,93%
Total, de tutelas por derecho fundamental de Petición	94	
II SEMESTRE DEL 2024		
Total, tutelas notificadas	211	36.02%
Total, de tutelas por derecho fundamental de Petición	76	

6

Tabla No.06. Porcentaje de tutelas 2023 - 2024.

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno - Información aportada por la Dirección Jurídica, 27 de enero de 2024.

De las setenta y seis (76) tutelas radicadas en el segundo 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 Circular Normativa 005, observándose lo siguiente:

TIPOLOGÍA	NÚMERO
Cobro coactivo	32
Gestión de Activos	38
Requerimientos de Inmuebles	6
TOTAL	76

Tabla No.07. Tipología derechos de petición.

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno - Información aportada por la Dirección Jurídica, 27 de enero de 2024.

El mayor número de las acciones de tutela instauradas por violación al derecho fundamental de petición son de la tipología: “*Gestión de activos*” (38 de 76) equivalente al 50%, de la tipología cobro coactivo (32 de 76) equivalente al 42.11% y de la tipología “*requerimientos de inmuebles*” (6 de 76) equivalente al 7.89 %.

Se observó que, en el segundo semestre de 2024, las acciones constitucionales tienen un decrecimiento del (2.75 %) 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 DECISION	TOTAL
176	26	9	211

Tabla No.08. Fallos acciones constitucionales II semestre 2024.
Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno - Información aportada por la Dirección Jurídica, 27 de enero de 2024.

De acuerdo con lo anterior, en primera instancia se obtuvo fallo favorable en 176 casos, en 26 acciones constitucionales se recibió fallo en contra, los cuales se impugnaron y se obtuvo fallo favorable en segunda instancia, con corte al 31 de diciembre de 2024, se evidencian 09 acciones pendientes de fallo u notificación de fallo.

De igual manera se presentaron dos (02) incidentes de desacato, de los cuales se emitió cumplimiento, el juzgado no emitió pronunciamiento al respecto.

ACCION CONSTITUCIONAL	EXHORTA DEL JUZGADO	DECISION DEL JUZGADO
TUT-270-2024	Ordena a CISA que en el término 10 días profiera el acto administrativo	No abrir incidente de desacato.
TUT-351-2024	Ordena a CISA que en el término de 48 horas emita respuesta de fondo a la petición radicada el 15 de octubre.	Resuelve no iniciar incidente de desacato en contra de cisa y archiva el proceso.

Tabla No.09. Acciones constitucionales. Incidente de desacato
Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno - Información aportada por la Dirección Jurídica, 27 de enero de 2024.

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.

En el artículo 23 de la Constitución Política se faculta a todas las personas, para que puedan presentar peticiones respetuosas ante las autoridades o las organizaciones privadas y a obtener pronta respuesta. Adicionalmente, este derecho comprende no sólo

dicha prerrogativa, sino también la garantía de que las solicitudes se resuelvan de fondo, de manera clara, precisa y oportuna.

En efecto, la jurisprudencia constitucional ha indicado que la respuesta a las solicitudes que se eleven ante autoridades y particulares deben cumplir los siguientes requisitos: ser oportuna, resuelta de fondo, clara, precisa y congruente con lo pedido, así como ser puesta en conocimiento del titular; además, ha precisado que la respuesta no significa que se acceda a lo solicitado. En síntesis, el derecho de petición, entonces, se garantiza cuando la administración responde

- 1. De fondo, de manera clara y precisa,*
- 2. Dentro del plazo otorgado por la ley y*
- 3. la garantía del derecho de petición se entiende cumplida con la manifestación adecuada a la solicitud planteada, con la respuesta efectiva para la solución del caso y con la oportuna comunicación de esta al interesado.*

Por lo anterior, de acuerdo con el manejo de las PQRSD interpuestas a la Entidad y emitiendo las respuestas conforme a los lineamientos establecidos por Ley, las tutelas por la aparente vulneración del derecho de petición no prosperaran en las instancias judiciales. De la información analizada por la auditoría interna se logra evidenciar un manejo adecuado de las setenta y seis (76) acciones constitucionales interpuestas a la Entidad.

Por otra parte, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en el marco de las funciones asignadas por la Ley No. 1444 de 2011 y reguladas por el Decreto Ley No. 4085 de 2011, especialmente las referidas a la prevención de las conductas antijurídicas, del daño antijurídico y la extensión de sus efectos, emitió la Circular Externa No. 05 del 27 de septiembre de 2019 en la que se establecieron los lineamientos para la formulación, implementación y seguimiento de las políticas de prevención del daño antijurídico.

El numeral 2.2 de la Circular Externa No. 05 dispuso que las entidades presentarán a la ANDJE la formulación de la política cada dos (2) años dentro de los meses de noviembre y diciembre del año inmediatamente anterior; el numeral 3.1 que las entidades deberán asegurar la implementación del Plan de acción durante los dos (2) años calendario siguientes a la formulación del plan, y el numeral 3.1 que le corresponderá a las entidades realizar el seguimiento a los indicadores formulados en sus políticas.

El objetivo de la POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO de Central de inversiones S.A., es prevenir demandas y fallos en contra de la entidad.

la política de prevención del daño antijuridico para las vigencias 2024 y 2025 fue aprobada mediante el comité de conciliación realizado el 17 de noviembre del 2023.

Los mecanismos de la política son:

- 1- Capacitar a los funcionarios involucrados en el tema.
- 2- Unificar formatos de respuesta - políticas internas de cartera y conciliación.
- 3- Seguimiento y control a la política de prevención de Daño antijurídico.

6.5. 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, 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 la auditoría no se evidenciaron aspectos reiterativos de informes anteriores.

6.6. 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 (04) informes trimestrales correspondientes a las PQRDS del año 2024, enlace: <https://www.cisa.gov.co/PortalCisa/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/pqrsd-y-mecanismos-de-ayuda/informes-pqrsd/>.
- 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.
- Se resalta que cualquier ciudadano pueden interponer una PQRSD en la página de la Entidad, aun de manera anónima lo que se evidencia que se cumple con la normativa relacionada con transparencia y acceso a la información pública <https://www.cisa.gov.co/PortalCisa/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/pqrsd-y-mecanismos-de-ayuda/registro-de-pqrsd/>
- 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.

7. FORTALEZAS

7.1 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.

7.2 No se evidenciaron solicitudes rechazadas, en las peticiones radicadas durante el segundo semestre de 2024, de acuerdo con la información extraída del aplicativo ZEUS, se evidencia mejora en la gestión, respecto a lo evidenciado en informes anteriores.

7.3 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 ya que está realizando seguimientos semanales, mensuales trimestrales y semestrales; evidenciándose una mejora continua y significativa en relación con informes anteriores.

8. OBSERVACIONES

8.1. Evaluadas las PQRSD del segundo semestre de 2024, se observa que siete (7) PQRSD se respondieron de manera extemporánea, lo que implica un riesgo de acuerdo con lo descrito en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 y el procedimiento Circular normativa No.005 de Central de Inversiones S.A.

9. RECOMENDACIONES


9.1. Fortalecer el conocimiento a los colaboradores de los procesos que gestionan PQRD, con el fin de dar cumplimiento a la Circular Normativa No. 005, 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.

9.2. Continuar con el cumplimiento a las medidas implementadas en la Política de Prevención del Daño Antijurídico, acordadas en el comité de conciliación realizado el 17 de noviembre del 2023, para las vigencias 2024-2025 con el fin de contribuir en la disminución o eliminación de tutelas con relación a la vulneración al derecho fundamental de petición.

10. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

Del análisis realizado del seguimiento a la atención de las PQRSD, se evidencio la observancia al procedimiento descrito en la Circular Normativa No.005 para las PQRSD, no obstante:

- a) Del seguimiento realizado se concluye que este cumple en un alto porcentaje con los lineamientos establecidos en la Circular Normativa 005 de 2024, no obstante, se observa en el contenido del informe la inoportunidad en las respuestas emitidas en siete (7) peticiones relacionadas con la tipología “MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP”.
- b) De la muestra seleccionada se observó conformidad, respecto de los criterios de calidad en las respuestas se resolvieron de fondo, claras, precisas y de manera congruente con lo solicitado.
- c) En el capítulo recomendaciones se indican buenas prácticas para fortalecer el proceso y la gestión a la PQRSD.
- d) La eficacia de la acción de tutela frente a la protección de los derechos fundamentales se encuentra directamente relacionada con la aplicación del principio de la inmediatez, su objetivo primordial se encuentra orientado hacia la protección actual, inmediata y efectiva de derechos fundamentales. De las setenta y seis acciones de tutelas relacionadas con el derecho de petición setenta y cuatro (74) fallos fueron a favor de la Entidad lo que evidencia un cumplimiento respecto de las respuestas de las PQRSD emitidas por CISA.

Aprobado por:  Silveria Asprilla Lara Auditor Interno	Elaborado por:  María Milena Beltrán Salcedo Auditora de Gestión Abogada	Fecha de aprobación 30-01-2025
--	--	---------------------------------------