



MinHacienda
Ministerio de Hacienda
y Crédito Público

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

Marzo 6 de 2015

Central de Inversiones S.A. – CISA



INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN II SEMESTRE DE 2014 AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance y selección de la muestra**
- 3. Evolución de las excepciones del Proceso de Servicio Integral al Usuario del segundo semestre del 2013 al segundo semestre del 2014.**
- 4. Fortalezas**
- 5. Oportunidades de Mejora**
- 6. Conclusiones**

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de 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”***, frente a la evaluación del Sistema de Control Interno al Proceso de Servicio Integral al Usuario en CISA, y la Circular Normativa No 005 ***“Políticas y procedimientos para dar respuestas a los derechos de petición, solicitud, quejas y reclamos de los clientes”***.

2. ALCANCE Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

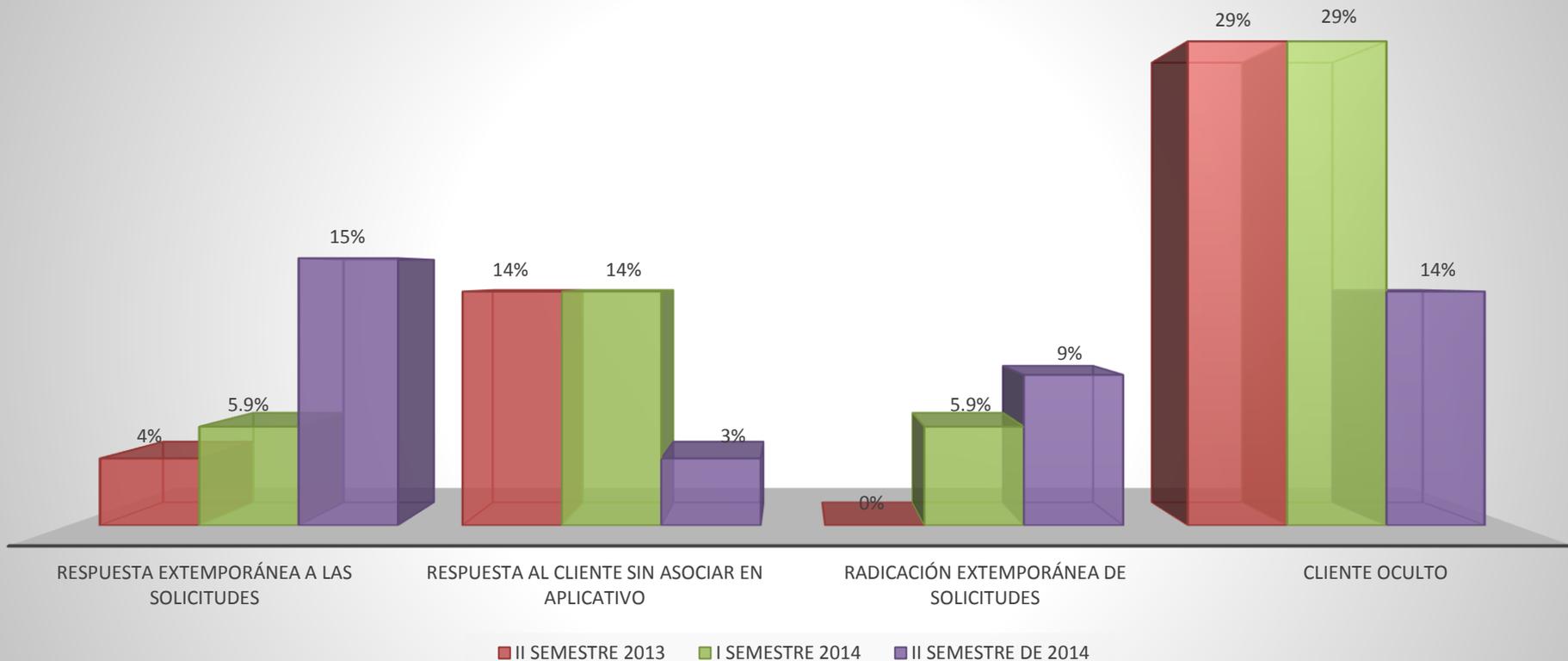
El alcance incluyó la evaluación del 6% de PQR's registradas en el aplicativo ZEUS y el 8% registradas en el aplicativo TMS, correspondientes a 285 de 4.381 PQR's registradas en la Sucursal Bogotá y Dirección General, para el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2014.

TIPOLOGIA	ZEUS	% muestra	Total muestra Zeus	TMS	% muestra	Total muestra TMS	Total muestra (Zeus,TMS)
ACTUALIZACION O ELIMINACION EN CENTRALES DE RIESGO	66	40%	26	3	50%	2	28
APLICACIÓN DE PAGO	31	40%	12	0	0%	0	12
CIERRE OPERATIVO	1167	4%	47	115	5%	6	53
DEVOLUCION DE SALDOS	6	100%	6	0	0%	0	6
HISTORICO DE PAGOS	3	100%	3	0	0%	0	3
NORMALIZACION DE CARTERA	74	10%	7	19	10%	2	9
PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS DE FUNCIONARIOS	1	100%	1	0	0%	0	1
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	1	100%	1	27	40%	11	12
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	32	30%	10	56	30%	17	27
REVISION DE CREDITO	551	4%	22	447	4%	18	40
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	1	100%	1	0	0%	0	1
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES SIU	405	4%	16	137	4%	5	21
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	187	4%	7	39	4%	2	9
SYSO	1	100%	1	0	0%	0	1
TERMINACION DE PROCESO	15	50%	8	0	0%	0	8
CLIENTE OCULTO	0	0%	0	3	100%	3	3
CANCELACION DE GARANTIAS	982	4%	39*	12	100%	12	51
TOTAL	3523	6%	207	858	9%	78	285

* A partir del 1 de octubre se modificó la Circular Normativa No 005, eliminándose el procedimiento para la Cancelación de Garantías.

3. EVOLUCIÓN DE LAS EXCEPCIONES DEL PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2013 AL SEGUNDO SEMESTRE 2014

5



4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.

6

Directrices Ley 1474 de 2011

- *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.*

Implementación en CISA

- CISA cuenta con un proceso encargado de recibir y tramitar las peticiones, quejas y reclamos de los clientes denominado “Proceso Servicio Integral al Usuario”. Adicionalmente cuenta con políticas y procedimientos internos para la atención de los requerimientos de sus clientes, establecidos en la Circular Normativa N° 005.

4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.

7

Directrices Ley 1474 de 2011

- *“En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.*
- *“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”*

Implementación en CISA

- CISA proporciona a sus clientes, a través de su página web www.cisa.gov.co, un menú denominado “Servicio Integral al Usuario”, mecanismo de fácil acceso y uso para el registro de los diferentes requerimientos por parte de la ciudadanía en general.
- Central de Inversiones cuenta en su página web, con el submenú “Denuncie la corrupción”, en el que los diferentes usuarios pueden denunciar actos de corrupción relacionados con la entidad, o a través de la línea gratuita 01-8000-911118 a nivel nacional.

4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.

Directrices Ley 1437 de 2011

- *“Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos”*

Implementación en CISA

- Debido al volumen de clientes que se atienden en la oficina de Servicio Integral al Usuario de CISA, se cuenta con cinco módulos que son asignados a los usuarios de acuerdo al orden de llegada y de forma personalizada; adicionalmente existe un módulo de apoyo en los casos en que se presente ausencia del personal de atención, conforme a lo indicado por la Jefe de Servicio Integral al Usuario.

4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.

Directrices Ley 1437 de 2011

- *“Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.*

Implementación en CISA

- CISA proporciona a los usuarios en el vínculo de su página web el menú “Servicio Integral al Usuario”, submenú “Carta Trato Digno Cliente CISA” donde se encuentran establecidos los derechos de los usuarios y los diferentes medios con los que cuenta para realizar las solicitudes.

4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.

10

Directrices Ley 1437 de 2011

- *“Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio”.*
- *“Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos”.*

Implementación en CISA

- CISA brinda atención de manera personalizada durante 45 horas a la semana, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, en la oficina de Servicio Integral al Usuario de Dirección General en Bogotá y en las Sucursales de Cali, Medellín y Barranquilla.
- Los ciudadanos pueden registrar sus peticiones, quejas y reclamos en la página web www.cisa.gov.co, en el submenú “Peticiones, Quejas y Reclamos” (“Registro y seguimiento de PQR Aquí”), del menú “Servicio Integral al Usuario”. Para esto, los usuarios deben registrarse para obtener un usuario y contraseña, con los que pueden ingresar su solicitud”.

4. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.

11

Directrices Ley 1437 de 2011

- *“Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos”.*

Implementación en CISA

- CISA en el periodo evaluado y hasta el 30 de septiembre, tuvo a su disposición el aplicativo TMS y el desarrollo interno denominado ZEUS, que fueron utilizados simultáneamente por la Oficina de Servicio Integral al Usuario. A partir del 1º de octubre de 2014 todas las solicitudes se radican en el desarrollo interno ZEUS. Los medios alternativos a disposición de los usuarios son los siguientes: atención telefónica en Bogotá al 5460480 y fax 5460475; a nivel nacional las líneas gratuitas 018000-912424/018000-911188; atención personalizada en la Oficina de Servicio Integral al Usuario y a nivel nacional en las Sucursales.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Respuesta extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) de acuerdo con el tiempo establecido en la Circular Normativa No 005 (clasificado por tipología).

En el 15% de la muestra evaluada (37 de 244 PQR's), se evidenció que las respuestas a las solicitudes se excedieron en el tiempo de respuesta establecido en el numeral 5.1.2 de la Circular Normativa No 005 (ver el anexo No 1).



5. OPORTUNIDADES DE MEJORA, OBSERVACIONES DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO.

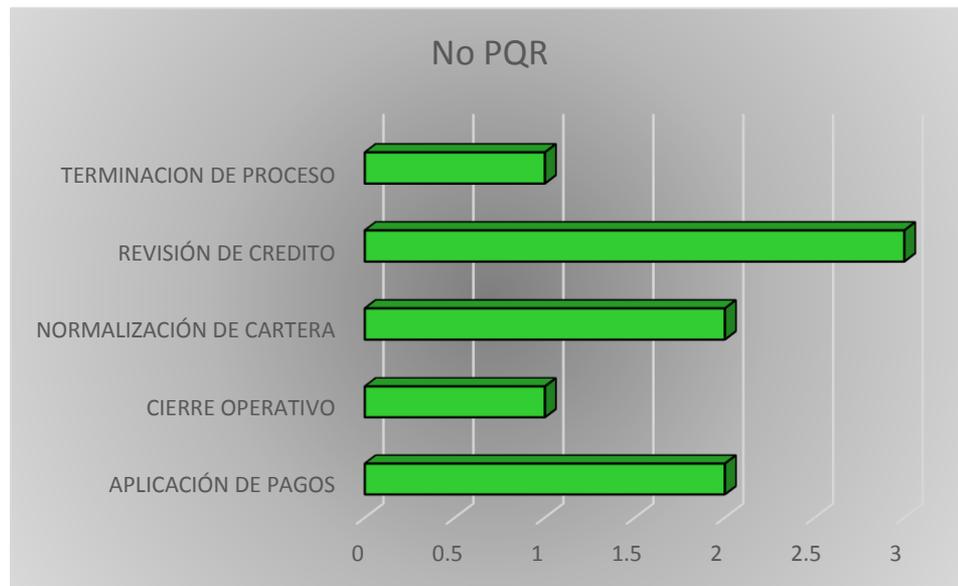
13

Tipología	No de Radicado	Responsable	Fecha Radicacion	Fecha Cierre	Observacion SIU - participacion de otros procesos	Observación Auditoría Interna
CANCELACION DE GARANTIA	NUPQR-2014-02760		08/07/2014		No se encuentra dentro de este proceso	A la fecha de radicación de la PQR, el procedimiento se encontraba en la Circular Normativa No 005
CANCELACION DE GARANTIA	NUPQR-2014-02964		02/07/2014		No se encuentra dentro de este proceso	
CANCELACION DE GARANTIA	NUPQR-2014-02991		24/07/2014		No se encuentra dentro de este proceso	
CIERRE OPERATIVO	73881	MARILUZ CASALLAS	30/07/2014	19/08/2014	Traslado Paola Arenas	
CIERRE OPERATIVO	79299	ERIKA FLOREZ-LAURA NIÑO	02/09/2014	22/09/2014	Demoras en cancelacion obligación (Jose Cupertino Garcia) y actualizacion Centrales de Riesgo	
CIERRE OPERATIVO	80653	ERIKA FLOREZ-LAURA NIÑO	10/09/2014	25/09/2014	Demora en cancelación obligación (Jose Cupertino Garcia)	
CIERRE OPERATIVO	82625	ERIKA FLOREZ	23/09/2014	08/10/2014	Elaboracion respuesta	
CIERRE OPERATIVO	83315	LAURA NIÑO	26/09/2014	16/10/2014	Demoras en validación 4.9 (Edgar Dario Quintero) y actualización Centrales de Riesgo	
CIERRE OPERATIVO	90948	LAURA NIÑO	07/11/2014	24/11/2014	Demoras validacion solicitud y 4.9 (John Wilson Urbina)	
CIERRE OPERATIVO	96257	LAURA NIÑO	03/12/2014	19/12/2014	Demora en elaboracion respuesta	
CIERRE OPERATIVO	96680	LAURA NIÑO	04/12/2014	23/12/2014	Demora en elaboracion respuesta	
CIERRE OPERATIVO	96868	LAURA NIÑO	04/12/2014	08/01/2015	Demora validacion 4.9 (Edgar D. Quintero)	
DEVOLUCIONES DE SALDO	91465	Gladys Cortes	11/11/2014	14/01/2015	Demora en procedimiento de giros de cheques (Liliana Delgado)	
DEVOLUCIONES DE SALDO	92926	Gladys Cortes	18/11/2014	16/12/2014	Demora en Operaciones (soportes generados) Angela Riaño y elaboracion respuesta	
REVISION DE CREDITO	NUPQR-2014-03333	GLADYS CORTES	10/09/2014	03/10/2014	Demora informacion Entidad Originadora -Icetex	

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) sin asociar en el aplicativo (clasificado por tipología).

En el 3% de la muestra evaluada (8 de 244 PQR's), se evidenció que las respuestas a los clientes no fueron asociadas en el aplicativo, actividad establecida en el numeral 5.1.2 de la Circular Normativa No 005 (ver el anexo No 2).



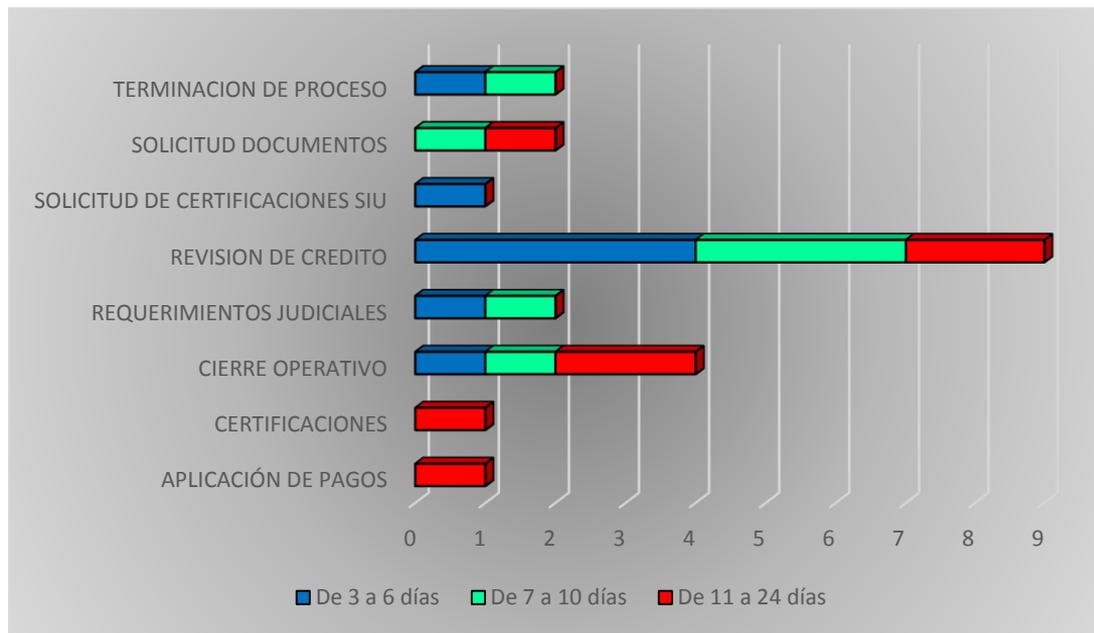
5. OPORTUNIDADES DE MEJORA, OBSERVACIONES DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO.

Tipología	No de Radicado	Fecha se solicitud	Responsable	Observacion	Observación Auditoría Interna
APLICACIÓN DE PAGOS	99900		Gladys Cortes	No hay respuesta adjunta	No se evidenció respuesta a la fecha 03/03/2015
CIERRE OPERATIVO	96257		Laura Niño	No hay respuesta adjunta	No se evidenció respuesta a la fecha 03/03/2015
NORMALIZACION DE CARTERA	NUPQR-2014-03172		John Urbina	Respuesta en cobra	La Circular Normativa No 005 establece que "Las respuesta generadas a las PQR y los soportes de la misma, deberán ser adjuntadas en el aplicativo"
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	97778		John Urbina	Solicitud abierta	No se evidenció respuesta a la fecha 03/03/2015
REVISION DE CREDITO	97130	05/12/2014	Gladys Cortes	Solicitud abierta, pendiente cobranza (John Urbina)	No se evidenció respuesta a la fecha 03/03/2015
REVISION DE CREDITO	98538	05/12/2014	Linda Lujo	Solicitud abierta, pendiente tramite	No se evidenció respuesta a la fecha 03/03/2015
REVISION DE CREDITO	100514	22/12/2014	Gladys Cortes	Solicitud abierta, pendiente entidad originadora	Se evidenció respuesta parcial subida al aplicativo el 17 de febrero de 2015
TERMINACION DE PROCESO	88278	23/10/2014	Laura Niño	Solicitud abierta, pendiente juridica Bogotá (Maria Alejandra Cuervo)	No se evidenció respuesta a la fecha 03/03/2015

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Radicación extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) realizadas por los clientes.

Se evidenció que en el 9% de la muestra evaluada (22 de 244 casos), se registraron los PQR'S extemporáneamente en los aplicativos "TMS" y "ZEUS", sin dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 5.1.1 de la Circular Normativa 005. (ver el anexo No 4).



5. OPORTUNIDADES DE MEJORA, OBSERVACIONES DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO.

17

Tipología	Canal	Radicado	Fecha de solicitud documento cliente	Fecha de radicado aplicativo	Días extemporáneos	Observaciones Servicio Integral al Usuario	Observaciones Auditoría Interna
REVISION DE CREDITO	CORREO ELECTRONICO	100608	19/12/2014	23/12/2014	4	Cobranza recibido por cobranza 19/12/2014 y remitido SIU 22/12/2014- se radico el 23/12/2014	
REVISION DE CREDITO	CORREO ELECTRÓNICO	NUPQR-2014-02890	15/07/2014	18/07/2014	3	Correo recibido por Carolina Ortiz el 15/07/2014 y remitido a SIU el 18/07/2014	
REVISION DE CREDITO	CORREO ELECTRONICO	99751	15/12/2014	18/12/2014	3	Correo recibido por Cobranza el 15/07/2014 y remitido a SIU el 18/07/2014	
REVISION DE CREDITO	CORREO ELECTRONICO	101320	17/12/2014	27/12/2014	10	Correo recibido por Cobranza el 17/12/2014 y remitido a SIU el 26/12/2014- se radico el 27	
REVISION DE CREDITO	CORREO ELECTRONICO	101183	17/12/2014	26/12/2014	9	Correo recibido por Cobranza el 17/12/2014 y remitido a SIU el 26/12/2014-se radico el 26	
REVISION DE CREDITO	CORREO ELECTRONICO	101258	17/12/2014	26/12/2014	9	Correo recibido por Cobranza el 17/12/2014 y remitido a SIU el 26/12/2014-se radico el 26	
SOLICITUD DOCUMENTOS	CORREO ELECTRONICO	101216	17/12/2014	26/12/2014	9	Correo recibido por Cobranza el 17/12/2014 y remitido a SIU el 26/12/2014-se radico el 26	
REVISION DE CREDITO	CORREO ELECTRONICO	101514	18/12/2014	29/12/2014	11	Correo recibido por Cobranza el 17/12/2014 y remitido a SIU el 29/12/2014- se radico el 29	
REVISION DE CREDITO	CORREO ELECTRONICO	101676	18/12/2014	30/12/2014	12	Correo recibido por Cobranza el 18/12/2014 y remitido a SIU el 29/12/2014-se radico el 30/12/2014	
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	CORREO CERTIFICADO (VENTANILLA)	91001	31/10/2014	07/11/2014	7	Esta radicación extemporanea corresponde a un grupo de tutelas indebidamente notificadas (TIN) y cuya radicación es validada previamente por Lilian Calderon.	En la CN 005 no se estipula el tratamiento de radicación de tutelas indebidamente notificadas.
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	CORREO ELECTRONICO	96886	28/11/2014	04/12/2014	6	Esta radicación extemporanea corresponde a un grupo de tutelas indebidamente notificadas (TIN) y cuya radicación fue solicitada por Lilian Calderon como colaboracion.	
REVISION DE CREDITO	VENTANILLA	NUPQR-2014-02810	08/07/2014	11/07/2014	3	OK	
TERMINACION DE PROCESO	CORREO ELECTRONICO	85692	05/10/2014	09/10/2014	4	OK	
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES SIU	CORREO ELECTRONICO	84813	30/09/2014	06/10/2014	6	OK	
CIERRE OPERATIVO	PORTAL WEB	NUPQR-2014-03288	26/08/2014	03/09/2014	8	OK	
TERMINACION DE PROCESO	CORREO ELECTRONICO (VENTANILLA)	88278	15/10/2014	23/10/2014	8	OK	
CIERRE OPERATIVO	CORREO ELECTRONICO	100282	10/12/2014	22/12/2014	12	OK	
SOLICITUD DOCUMENTOS	CORREO ELECTRONICO	96164	18/11/2014	02/12/2014	14	OK	
CERTIFICACIONES	CORREO ELECTRÓNICO	NUPQR-2014-03056	14/07/2014	31/07/2014	17	OK	
CIERRE OPERATIVO	CORREO ELECTRONICO	95425	05/11/2014	28/11/2014	23	OK	
APLICACIÓN DE PAGOS	CORREO ELECTRONICO	100891	29/11/2014	23/12/2014	24	OK	
CIERRE OPERATIVO	CORREO ELECTRONICO	73881	24/07/2014	30/07/2014	6	Radicado en terminos, solicitud radicada el 25/07/2014 TMS, continuo tramite en Zeus	En el aplicativo TMS se evidenció que el correo de la solicitud tiene fecha 24 de julio de 2014.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA CLIENTE OCULTO

Se evidenció que los soportes recopilados y adjuntos en aplicativo TMS del ejercicio cliente oculto del mes de julio de 2014, corresponden a los soportes recopilados a la evaluación del cliente oculto del mes de junio del mismo año.

Por lo anterior, se configura una oportunidad de mejora para efectos de registrar los ejercicios de cliente oculto en el aplicativo de apoyo, junto con sus respectivos soportes (diccionario de cliente oculto, socialización, etc) en el periodo correspondiente.

6. CONCLUSIONES

El proceso de Servicio Integral al Usuario cumple con los lineamientos internos y externos que le aplican; no obstante, se evidencia la reiteración de hallazgos informados en ejercicios anteriores, así:

- **Respuestas extemporáneas de las PQR's recibidas:** Es necesario que las solicitudes realizadas por los usuarios se cumplan en los términos de respuesta definidos por la Entidad tal y como se establece en el numeral 5.1.2 de la Circular Normativa No 005 *“Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos, para generar respuestas oportunas a los clientes, con el fin de no afectar los indicadores de la entidad”*.

Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso del segundo semestre del año 2011, del año 2012, año 2013, y primer semestre del 2014.

6. CONCLUSIONES

- **Respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) sin asociar en el aplicativo:**
Es necesario asociar en el aplicativo de apoyo las respuestas entregadas a los Usuarios, de acuerdo a lo estipulado en la Circular Normativa 005 numeral 5.1.2, donde se señala que *“Las respuesta generadas a las PQR y los soportes de la misma, deberán ser adjuntadas en el aplicativo”*.

Este hallazgo fue comunicado en los informes de auditoría al proceso, correspondientes al primer semestre de 2012, año 2013, y primer semestre de 2014.

6. CONCLUSIONES

- **Radicación extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S):** Es necesario registrar de manera inmediata en el aplicativo de apoyo, los requerimientos realizados por los clientes y recibidos por cualquier canal de comunicación, toda vez que se evidencia que los tiempos de respuesta inician con la radicación en el aplicativo, a pesar que la solicitud se recibió días atrás, sin dar cumplimiento al numeral 5.1.1 de la Circular Normativa 005 donde establece que *“las radicación de las PQR, se deberá efectuar en un plazo no mayor a dos (2) días. El termino para dar respuesta a las PQR inicia desde el recibo de misma en CISA”*.

Este hallazgo fue comunicado en el informe de auditoría al proceso correspondiente al primer semestre de 2012 y primer semestre de 2014.

6. CONCLUSIONES

En desarrollo de la evaluación del Sistema de Control Interno al Proceso de Servicio Integral al Usuario del segundo semestre del 2014, se configuraron dos No Conformidades al proceso de Administración de Activos Cartera, así como una No conformidad y dos Oportunidades de Mejora al proceso de Servicio Integral al Usuario, así:

No Conformidades configuradas al proceso de Administración de Activos Cartera:

- Se evidenció que en el periodo octubre a diciembre de 2014, se tramitaron 982 requerimientos de Cancelación de Garantías en el Proceso de Administración de Activos Cartera. Sin embargo, este procedimiento no se encuentra documentado en el Sistema Integrado de Gestión ya que fue retirado de la Circular Normativa No 005 el 1º de octubre de 2014.

6. CONCLUSIONES

- Radicación extemporánea de solicitudes de PQRs, ya que se evidenció que 9 solicitudes llegaron por este proceso y se remitieron al proceso de Servicio Integral al Usuario entre 3 y doce días después de haber sido recibidas; lo anterior, ya que la Circular Normativa No 005 en el numeral 5.1.1 establece que "Las radicaciones de las PQR, que deben iniciar un flujo por el proceso de servicio integral al usuario, se deberán efectuar en un plazo no mayor a dos (2) días(...)".

Oportunidades de Mejora configuradas al proceso de Servicio Integral al Usuario:

- Es conveniente revisar y en dado caso ajustar la normatividad y procedimientos internos (Circular Normativa 005), al articulado de la Ley 1437 de 2011 que empezó a regir desde el 1º de enero del presente año (declarado inexecutable temporalmente hasta el 31 de diciembre de 2014), conforme a la sentencia C-818 de 2011 de la Corte Constitucional.

6. CONCLUSIONES

- Se configura una oportunidad de mejora para efectos de registrar los ejercicios de cliente oculto en el aplicativo de apoyo, junto con sus respectivos soportes (diccionario de cliente oculto, socialización, etc) en el periodo correspondiente.

No conformidad configurada al proceso de Servicio Integral al Usuario:

- Por la reiteración en los periodos citados de los hallazgos detallados en las páginas 19 a la 21 del presente documento:
 - Respuestas extemporáneas de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas
 - Respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos sin asociar en el aplicativo
 - Radicación extemporánea de las Peticiones, Quejas y Reclamos