

## INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO (PQRSD) II SEMESTRE DE 2018

**INFORME PRELIMINAR:** (31/01/2019)

**INFORME DEFINITIVO** (13/02/2019)

### 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”; y 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 42 de fecha 24 de diciembre de 2018; se realizó la evaluación al Proceso de Servicio Integral al Usuario de CISA para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2018.

### 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, al igual que la atención de las tutelas generadas por el incumplimiento en la atención de las PQRD´s en la entidad.

### 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 julio al 31 de diciembre de 2018. Así mismo, el seguimiento de actividades inherentes al proceso del Servicio Integral al Usuario 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 al interior de la entidad.

Esta evaluación se llevó a cabo, en atención a las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, la guía de Auditoría para Entidades Públicas versión 2 y la Circular Normativa 017 – CISA en todo su contexto.

## 4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

### 4.1. Evaluación de Auditorias Anteriores - Planes de Mejoramiento (Planes de Mejoramiento Internos – SIG – CGR, Otros órganos de control)

Realizada la verificación del plan de mejoramiento correspondiente al informe anterior, se evidencia que aunque se surtieron las acciones propuestas en los tiempos correspondientes, estas no han sido efectivas dado que se siguen presentado las mismas observaciones relacionadas con la oportunidad en la atención de las PQRD'S, así como en las respuestas dadas al peticionario que no cumplen con la efectividad de las mismas, es de resaltar la gestión realizada por la Jefe de SIU en cuanto a lograr acercamientos con Cartera e Inmuebles con el fin de minimizar los tiempos no obstante se siguen presentando las mismas observaciones y hallazgos en la aplicación de las pruebas durante el periodo evaluado, cómo se menciona en el numeral 4.3 del presente informe.

### 4.2. Aplicabilidad de los procedimientos - Determinación de la Muestra de Auditoria

La muestra fue extractada del informe de la Base de Datos de ZEUS con corte a 31 de diciembre de 2018, generada el día 23 de enero de 2019, la cual registra la siguiente información:

Tabla 1 – Definición de la Muestra

| TIPOLOGIA  | ABIERTAS  | CERRADAS    | TOTAL       |
|--|-----------|-------------|-------------|
| APLICACIÓN DE PAGOS                              | 1         | 71          | 72          |
| DEVOLUCIONES DE SALDO                            | 13        | 15          | 28          |
| HISTORICO DE PAGOS                               | 1         | 21          | 22          |
| INFORMES A CONGRESISTAS Y PERIODISTAS            |           | 3           | 3           |
| NORMALIZACIÓN DE CARTERA                         | 9         | 181         | 190         |
| PETICIONES A OTRAS AREAS                         | 6         | 114         | 120         |
| PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA | 1         | 47          | 48          |
| PETICIONES ENTRE AUTORIDADES                     |           | 1           | 1           |
| PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS                    | 2         | 111         | 113         |
| QUEJAS FUNCIONARIOS CISA                         |           | 8           | 8           |
| REQUERIMIENTO DE INMUEBLES                       | 5         | 36          | 41          |
| <b>REQUERIMIENTOS DE COBRO COACTIVO**</b>        | 33        | 1612        | 1645        |
| REQUERIMIENTOS JUDICIALES                        |           | 15          | 15          |
| SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL                     |           | 2           | 2           |
| TERMINACIÓN DE PROCESOS                          | 16        | 89          | 105         |
| TRASLADO A OTRAS ENTIDADES                       |           | 158         | 158         |
| <b>TOTALES</b>                                   | <b>87</b> | <b>2484</b> | <b>2571</b> |

De la muestra anterior se hizo énfasis en los ochenta y tres (83) radicados que a la fecha de corte se encuentran en estado “abierto” y las que estando “cerradas” fueron a tendidas en términos superiores a 80 días.

Es importante mencionar que dentro de las tipologías descritas en la CN 005, se siguen teniendo en cuenta trámites y servicios que no corresponde a las definiciones que establece el cuarto (4°) componente de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, quien da los lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias; por lo tanto, se requiere ajustar dicha circular en los términos que establece la norma.

### 4.3. Aplicación de Pruebas

De acuerdo con la muestra indicada en el numeral anterior se realiza la evaluación de los radicados, enfocando la evaluación en aquellos que al 25 de enero de 2019 se encuentran abiertas (83 radicados) y aquellas que, aunque se encuentran cerradas en la base de datos registran tiempos superiores a ochenta (80) días para su atención.

**4.3.1. Radicados sin respuesta a la fecha de corte en base de datos:** Se relacionan a continuación las PQRD’s que se registran en diferentes etapas de los flujos correspondientes y que se encuentran aún sin responder.

| TIPOLOGIA PQRD'S      | ETAPA EN EL FLUJO  | RADICADO | DIAS SIN RESPUESTA | USUARIO ACTUAL       | FECHA ETAPA |
|-----------------------|--|----------|--------------------|----------------------|-------------|
| APLICACIÓN DE PAGOS   | SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA PETICIONES Y TRÁMITES (DESISTIMIENTO TÁCITO) | 410769   | 39                 | DIANA CAROLINA ORTIZ | 21/12/2018  |
|                       |  | 393035   | <b>89</b>          | DIANA JUDITH GUZMAN  | 15/01/2019  |
| DEVOLUCIONES DE SALDO | PENDIENTE CANCELAR OBLIGACIÓN  | 393888   | <b>87</b>          | DIANA JUDITH GUZMAN  | 15/01/2019  |
|                       |  | 395143   | <b>83</b>          | DIANA JUDITH GUZMAN  | 18/01/2019  |
|                       |  | 399273   | <b>72</b>          | DIANA JUDITH GUZMAN  | 18/01/2019  |
|                       |  | 404110   | 58                 | DIANA JUDITH GUZMAN  | 15/01/2019  |
|                       |  | 404354   | 58                 | DIANA JUDITH GUZMAN  | 15/01/2019  |
|                       |  |          |                    |                      |             |

|                                 |  |        |            |                              |                   |
|---------------------------------|--|--------|------------|------------------------------|-------------------|
|                                 |  | 408739 | 46         | DIANA JUDITH GUZMAN          | 15/01/2019        |
|                                 |  | 408754 | 46         | DIANA JUDITH GUZMAN          | 15/01/2019        |
|                                 |  | 415860 | 25         | DIANA JUDITH GUZMAN          | 18/01/2019        |
|                                 | PENDIENTE VALIDAR SALDO GENERADO POR ACUERDO DE PAGO O PAGO NORMAL | 405812 | <b>55</b>  | INGRID VARGAS                | 23/01/2019        |
| <b>HISTORICO DE PAGOS</b>       | PENDIENTE VALIDAR SOLICITUD  | 415291 | 27         | LADY JOHANA RODRIGUEZ        | 03/01/2019        |
| <b>NORMALIZACIÓN DE CARTERA</b> | PENDIENTE ELABORAR Y ADJUNTAR RESPUESTA                            | 415020 | 28         | ANA GISELLA MURILLO          | 31/12/2018        |
|                                 | PENDIENTE GESTIONAR REQUERIMIENTO                                  | 400631 | <b>68</b>  | JONATHAN FERNANDEZ           | 28/11/2018        |
|                                 |  | 405435 | <b>56</b>  | JONATHAN FERNANDEZ           | 26/11/2018        |
|                                 |  | 408018 | 48         | JONATHAN FERNANDEZ           | 28/11/2018        |
|                                 |  | 410225 | 41         | JONATHAN FERNANDEZ           | 29/11/2018        |
|                                 |  | 410231 | 41         | JONATHAN FERNANDEZ           | 29/11/2018        |
|                                 |  | 412055 | 37         | ANYI MILENA HERNANDEZ        | 06/12/2018        |
|                                 |  | 415639 | 26         | FRANCISCO ANTONIO ARTUNDUAGA | 31/12/2018        |
|                                 |  | 416066 | 25         | LILIANA OLARTE BERMEO        | 31/12/2018        |
| <b>PETICIONES A OTRAS AREAS</b> | PENDIENTE ELABORAR RESPUESTA                                       | 374683 | <b>140</b> | JULIANA BARBETI ANDRADE      | 27/12/2018        |
|                                 |  | 391843 | <b>93</b>  | SANDRA JANETH CALDERON       | 09/01/2019        |
|                                 |  | 395805 | <b>81</b>  | CINDY TATIANA APONTE         | <b>05/10/2018</b> |
|                                 | PENDIENTE ELABORAR Y   | 409465 | 44         | JAIME ANDRES SALAS           | 23/11/2018        |

|   |  |        |            |                            |                   |
|---|--|--------|------------|----------------------------|-------------------|
|   | ENVIAR RESPUESTA   | 415502 | 27         | MICHELA LARA BOTERO        | 23/01/2019        |
|   | PENDIENTE VALIDAR SOLICITUD  | 395283 | <b>82</b>  | MICHELA LARA BOTERO        | 03/01/2019        |
| <b>PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA</b> | PENDIENTE GESTIONAR REQUERIMIENTO  | 414032 | 31         | RUBEN EDUARDO AVENDAÑO     | <b>18/01/2019</b> |
| <b>PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS</b>                    | PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO EN TRAMITE                                       | 395280 | <b>82</b>  | WALTER ARLEY GUCHUVO       | 03/10/2018        |
|   |  | 416838 | 21         | DIEGO ALEJANDRO SISA       | 27/12/2018        |
| <b>REQUERIMIENTO DE INMUEBLES</b>                       | PENDIENTE GESTIONAR Y ELABORAR RESPUESTA AL CLIENTE                        | 413940 | 31         | JUAN BERNARDO MEJIA        | 26/12/2019        |
|   | PENDIENTE VALIDAR SOLICITUD  | 370874 | <b>151</b> | MABEL ANDREA RIVERA        | 26/11/2018        |
|   |  | 396911 | 78         | MABEL ANDREA RIVERA        | 26/11/2018        |
|   | SERVICIO DE CORRESPONDENCIA  | 413263 | 33         | DOLLY ASTRID ZABALA        | 28/12/2018        |
|   | SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA PETICIONES Y TRÁMITES (DESISTIMIENTO TÁCITO) | 415773 | 26         | PEDRO JULIO ORTIZ          | 04/01/2019        |
| <b>REQUERIMIENTOS DE COBRO COACTIVO</b>                 | PENDIENTE APROBAR LA RESPUESTA   | 414965 | 28         | MONICA ALEJNADRA RODRIGUEZ | 17/01/2019        |
|   |  | 415041 | 28         | MONICA ALEJNADRA RODRIGUEZ | 17/01/2019        |
|   |  | 415084 | 28         | MONICA ALEJNADRA RODRIGUEZ | 17/01/2019        |
|   |  | 415451 | 27         | MONICA ALEJNADRA RODRIGUEZ | 23/01/2019        |
|   |  | 416556 | 22         | MONICA ALEJNADRA RODRIGUEZ | 18/01/2019        |
|   |  |        |            |                            |                   |

|   |        |    |                            |            |
|---|--------|----|----------------------------|------------|
|   | 417084 | 20 | MONICA ALEJNADRA RODRIGUEZ | 15/01/2019 |
| PENDIENTE ELABORAR RESPUESTA AL CLIENTE | 393175 | 89 | EDGAR JULIAN PLATA         | 01/10/2018 |
|   | 393700 | 87 | EDGAR JULIAN PLATA         | 01/10/2018 |
|   | 393947 | 86 | EDGAR JULIAN PLATA         | 01/10/2018 |
|   | 393949 | 86 | EDGAR JULIAN PLATA         | 01/10/2018 |
|   | 393950 | 86 | EDGAR JULIAN PLATA         | 01/10/2018 |
|   | 393952 | 86 | EDGAR JULIAN PLATA         | 01/10/2018 |
|   | 393956 | 86 | EDGAR JULIAN PLATA         | 01/10/2018 |
|   | 393973 | 86 | EDGAR JULIAN PLATA         | 01/10/2018 |
|   | 394031 | 86 | EDGAR JULIAN PLATA         | 01/10/2018 |
|   | 394038 | 86 | EDGAR JULIAN PLATA         | 01/10/2018 |
|   | 394104 | 86 | EDGAR JULIAN PLATA         | 01/10/2018 |
|   | 394110 | 86 | EDGAR JULIAN PLATA         | 01/10/2018 |
|   | 394120 | 86 | EDGAR JULIAN PLATA         | 01/10/2018 |
|   | 395185 | 82 | EDGAR JULIAN PLATA         | 13/11/2018 |
|   | 395365 | 82 | EDGAR JULIAN PLATA         | 09/10/2018 |
|   | 396046 | 80 | EDGAR JULIAN PLATA         | 11/10/2018 |
|   | 397748 | 77 | EDGAR JULIAN PLATA         | 10/10/2018 |

|                                |   |        |     |                            |            |
|--------------------------------|---|--------|-----|----------------------------|------------|
|                                |   | 397864 | 77  | EDGAR JULIAN PLATA         | 12/10/2018 |
|                                |   | 398104 | 76  | EDGAR JULIAN PLATA         | 16/10/2018 |
|                                |   | 409956 | 42  | EDGAR JULIAN PLATA         | 04/12/2018 |
|                                | PENDIENTE ENVIAR COMUNICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO    | 414919 | 28  | MONICA ALEJANDRA RODRIGUEZ | 16/01/2019 |
|                                |   | 417050 | 20  | JESUS EDUARDO TORRES       | 15/01/2018 |
|                                | PENDIENTE GESTIONAR REQUERIMIENTO Y ELABORAR RESPUESTA  | 387479 | 106 | DIEGO ALEJANDRO SISA       | 30/08/2018 |
|                                |   | 405878 | 55  | PAOLA ORTIZ JIMENEZ        | 28/11/2018 |
|                                | PENDIENTE MARCAR LA OBLIGACIÓN COMO EXCLUIDA DE GESTIÓN | 416414 | 22  | MONICA ALEJANDRA RODRIGUEZ | 15/01/2019 |
|                                | PENDIENTE SOLICITAR INFORMACIÓN A LA ENTIDAD EXTERNA    | 416438 | 22  | PAOLA ORTIZ JIMENEZ        | 04/01/2018 |
| <b>TERMINACIÓN DE PROCESOS</b> | PENDIENTE GESTIONAR REQUERIMIENTOS SOLICITADOS          | 384894 | 115 | MARIA ALEJANDRA CUERVO     | 17/10/2018 |
|                                |   | 395813 | 81  | MARIA ALEJANDRA CUERVO     | 25/10/2018 |
|                                |   | 398905 | 73  | MARIA ALEJANDRA CUERVO     | 17/10/2018 |
|                                |   | 400608 | 69  | MARIA ALEJANDRA CUERVO     | 17/10/2018 |
|                                |   | 402369 | 63  | MARIA ALEJANDRA CUERVO     | 31/10/2018 |
|                                |   | 402414 | 63  | YAIR ANDRES GONZALEZ       | 31/10/2018 |
|                                |   | 402580 | 63  | MARIA ALEJANDRA CUERVO     | 31/10/2018 |
|                                |   | 404416 | 58  | MARIA ALEJANDRA CUERVO     | 13/12/2018 |

|  |   |        |    |                        |            |
|--|---|--------|----|------------------------|------------|
|  |   | 405647 | 56 | MARIA ALEJANDRA CUERVO | 13/12/2018 |
|  |   | 406056 | 55 | MARIA ALEJANDRA CUERVO | 09/11/2018 |
|  |   | 411611 | 37 | YAIR ANDRES GONZALEZ   | 05/12/2018 |
|  |   | 412180 | 36 | MARIA ALEJANDRA CUERVO | 11/12/2018 |
|  |   | 414450 | 30 | WALTER ARLEY GUCHUVO   | 14/12/2018 |
|  |   | 416117 | 25 | MARIA ALEJANDRA CUERVO | 21/12/2018 |
|  |   | 416944 | 20 | MARIA ALEJANDRA CUERVO | 03/01/2019 |
|  | PENDIENTE SOLICITAR APROBACION DEL JEFE INMEDIATO | 415691 | 26 | GUILLERMO ABADD BACA   | 26/12/2018 |

En el cuadro anterior se resalta que, para la tipología de “devoluciones de saldo” etapa “pendiente cancelar obligación” se presenta represamiento de nueve (9) radicados en la estación de la usuaria **Diana Judith Guzman**, así mismo la tipología “requerimientos de cobro coactivo”, etapa “pendiente elaborar respuesta al cliente”, el usuario **Edgar Julián Plata**, registra veinte (20) trámites sin resolver, situación que también presentó la usuaria **Maria Alejandra Cuervo** en la tipología de “Terminación de procesos” etapa “Pendiente de Gestionar requerimientos solicitados” al registrar doce (12) requerimientos sin atender a la fecha de corte; es de aclarar que los tramites resaltados en **verde** fueron tramitados en fechas posteriores a la fecha de corte en la BD.

Lo anterior evidencia falta de control en los responsables de los flujos, al no tener alertas que indiquen el estado actual de los mismos, generando un aumento en los derechos de petición y tutelas por la falta de oportunidad en las respuestas a los requerimientos.

*Realizada la mesa de trabajo el 13 de febrero se informó por parte de los auditados que realizada la revisión se evidencio que los siguientes radicados 395813, 398905, 406056, 412180, 416117, 416944 de la tipología de “Terminación de procesos” presentaron retrasos dado el paro judicial del mes de octubre del 2018 que suspendió términos jurídicos, pero no sobre la atención de la PQRD’s.*

#### 4.3.2. Radicados que fueron tramitados (cerrados) con términos superiores a 50 días hábiles:

En el cuadro que se relaciona a continuación se realiza la verificación por etapa de los radicados que superan 80 días en su atención, definiendo como se describe en la observación la etapa del flujo en la cual se presentó la demora y el usuario asignado.

| TIPOLOGIAS               | RADICADOS | DIAS HASTA EL CIERRE | OBSERVACIÓN  |
|--------------------------|-----------|----------------------|--|
| NORMALIZACIÓN DE CARTERA | 368671    | 65                   |  |
|                          | 368807    | 71                   |  |
|                          | 371603    | 79                   |  |
|                          | 372635    | 60                   |  |
|                          | 372723    | 62                   |  |
|                          | 373682    | 133                  | Radicado el 10/07/18, entra a la etapa de asignación de gestor el mismo día asignado al usuario <b>Diego Triana</b> y fue tramitado hasta el 15/11/18 por un término de <b>86</b> días hábiles       |
|                          | 373847    | 51                   |  |
|                          | 374156    | 51                   |  |
|                          | 374471    | 55                   |  |
|                          | 374619    | 73                   |  |
|                          | 375205    | 52                   |  |
|                          | 375213    | 71                   |  |
| PETICIONES A OTRAS AREAS | 365575    | 50                   |  |
|                          | 365918    | 149                  | Radicado el 07/06/18, entra a la etapa de solicitud validada el mismo día asignado al usuario <b>Luis Javier Duran</b> y fue tramitado hasta el 27/11/18 por un término de <b>97</b> días hábiles    |
|                          | 367181    | 83                   | Radicado el 13/06/18, entra a la etapa de elaborar respuesta el mismo día asignado al usuario <b>German Quintana</b> y fue tramitado hasta el 08/10/18 por un término de <b>79</b> días hábiles      |
|                          | 368780    | 69                   |  |
|                          | 370912    | 140                  | Radicado el 29/06/18, entra a la etapa de elaborar respuesta el 05/07/18 asignado al usuario <b>Cindy Tatiana Aponte</b> y fue tramitado hasta el 11/01/19 por un término de <b>127</b> días hábiles |
|                          | 377017    | 54                   |  |
|                          | 380373    | 63                   |  |
| 387847                   | 65        |                      |  |

|  |        |     |  |
|--|--------|-----|--|
|  | 390624 | 56  |  |
| PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA | 385254 | 50  |  |
|  | 399421 | 59  |  |
| PETICIONES ENTRE AUTORIDADES                     | 384384 | 103 | Radicado el 16/08/18, entra a la etapa de elaborar respuesta el 17/08/18 asignado al usuario <b>Luis Javier Duran</b> y fue tramitado hasta el 26/12/19 por un término de <b>89</b> días hábiles |
| REQUERIMIENTO O DE INMUEBLES                     | 366901 | 58  |  |
|  | 369189 | 73  |  |
| TERMINACIÓN DE PROCESOS                          | 369908 | 51  |  |
|  | 391387 | 53  |  |

Es de resaltar la demora dada en la atención de las “Peticiónes entre autoridades” la cual corresponde a una solicitud de la Contraloría General de la República del 16 de agosto de 2018, en la que se solicita informar si en CISA se encuentra registrada una obligación del CREMIL, la cual se atiende con la verificación en COBRA sobre el estado de las obligaciones que han sido adquiridas por la entidad, no es claro porque se presenta una demora de 89 días hábiles para dar trámite, teniendo en cuenta que la información solicitada estaba enmarcada dentro de un proceso de responsabilidad fiscal que requería una pronta atención.

Las demoras presentadas en las respuestas a las PQRD’S sin justa causa, generan investigación disciplinaria a los servidores públicos responsables de su atención, en la cual se indique cuáles fueron las causas de su demora, minimizando así el riesgo de imposición de tutelas contra la entidad.

**4.4. Quejas a funcionarios:** A continuación, se relacionan las quejas interpuestas por los clientes contra funcionarios de CISA:

| RADICADO | QUEJA CONTRA FUNCIONARIO | MOTIVO DE LA QUEJA                                     | TRAMITE INTERNO  |
|----------|--------------------------|--|--|
| 365413   | JAQUELINE QUINTANA       | Información errada y actitud grosera de la funcionaria | Se envía correo electrónico por parte del Gerente de Sucursal Bogotá, ofreciendo disculpas por el trato del funcionario.                   |
| 381141   | CARLOS ANDRES VILLEGAS   | Actitud grosera y apática con el cliente               | Se envía correo electrónico y Carta firmada por parte del Gerente de Sucursal Medellín, ofreciendo disculpas por el trato del funcionario. |
| 386879   | YOHNI ALEJANDRO ORTIZ    | Actitud del funcionario                                | Se envía correo electrónico por parte del Gerente de Sucursal Bogotá, ofreciendo disculpas por el trato del funcionario.                   |

|                 |                          |  |   |
|-----------------|--------------------------|--|---|
| 403002          | YESICA PAOLA CANTILLO    | Extralimitación por llamadas fuera de las horas permitidas para el cobro | Se envía correo con respuesta por parte del Analista de Cobranzas de la Sucursal Barranquilla dando respuesta punto por punto al quejoso  |
| 409234          | MARIA ALEJANDRA SEDAÑO   | Trato agresivo de la funcionaria   | Se envía respuesta formal a la quejosa por parte de la Abogada Mónica Alejandra, ofreciendo disculpas por la atención   |
| 410672 y 410740 | PERSONAL DE LA RECEPCIÓN | No prestan un trato amable y cordial                                     | Se envía correo y carta formal a la quejosa disculpándose frente al trato dado por el personal de recepción, adicionalmente se realiza capacitación al mismo personal fortaleciendo el manejo con los deudores. |
| 415612          | CINDY TATIANA LEUDO      | Trato irrespetuoso por parte del funcionario                             | Se envía correo con respuesta por parte del Analista de Cobranzas de la Sucursal Cali, dando respuesta al trámite inicialmente solicitado y ofreciendo disculpas por el trato del funcionario.                  |

Del análisis realizado a cada una de las quejas, se observa que se atienden los requerimientos iniciales a cada cliente, pero no se evidencian las acciones internas relacionadas con el “Maltrato” dado por los funcionarios a los usuarios, el cual se subsana ante el cliente con el ofrecimiento de “una disculpa” por parte de los Gerentes y Analistas de Cartera de cada una de las Sucursales, sin registro de un trámite interno ante la Gerencia de Recursos como área responsable de la Gestión del Talento Humano en CISA.

**4.5. Informes publicados por el proceso de Servicio Integral al Usuario:** Revisados los informes trimestrales publicados durante el periodo evaluado, se resalta y valora el último informe presentado al cierre de la vigencia 2018, presentando cambios significativos en relación con informes anteriores, destacándose un análisis adecuado de cada tipología, la cual permite tomar acciones gerenciales frente a la información presentada.

**4.6. Evaluación de Riesgos aplicables al proceso:** Se evidencia que durante el periodo evaluado se realizó el reporte de materialización del riesgo operativo del proceso denominado “RO-SIU-01 Respuesta extemporánea o incompleta a las PQR'S y trámites”, ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, sesión No. 17 del 3 de diciembre de 2018, el reporte de materialización está enfocado en las respuestas extemporáneas, no obstante este riesgo vincula la “respuesta incompleta” que es originaria de un derecho de petición y posteriores tutelas como se evidencia en el numeral 4.7, las cuales son consecuencia de la materialización del mismo. Por lo anterior se sugiere revisar la identificación del riesgo, dado que el enfoque debe ser de manera separada, atendiendo así que los dos criterios han sido objeto de materialización.

**4.7. Evaluación de Tutelas – Incumplimiento en la atención de Peticiones:** Durante el semestre evaluado se observó que CISA recibió treinta y un (31) acciones de tutela,

relacionadas con el incumplimiento que se viene dando a los términos establecidos en la Circular Normativa 005 frente a las respuestas dadas a los peticionarios/clientes, al no atender oportunamente sus requerimientos y dar respuestas de manera incompleta o parcial, lo que evidencia nuevamente la materialización del riesgo durante el semestre evaluado.

| No. | RADICADO AREA NORMAL | ORIGEN DE LA TUTELA                                | ENTIDAD ORIGEN                               |
|-----|----------------------|--|--|
| 1   | TUT-118-2018         | NO ATENCIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN                 | UNIVERSIDAD NACIONAL                         |
| 2   | TUT-121-2018         | RESPUESTA INCOMPLETA AL DERECHO DE PETICIÓN        | MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL |
| 3   | TUT-126-2018         | NO ATENCIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN                 | ICETEX                                       |
| 4   | TUT-127-2018         | RESPUESTA INCOMPLETA AL DERECHO DE PETICIÓN        | BANCOLOMBIA                                  |
| 5   | TUT-129-2018         | RESPUESTA INCOMPLETA AL DERECHO DE PETICIÓN        | ICETEX                                       |
| 6   | TUT-143-2018         | RESPUESTA INCOMPLETA                               | ICETEX                                       |
| 7   | TUT-144-2018         | NO ATENCIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN                 | REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL      |
| 8   | TUT-149-2018         | NO ATENCIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN                 | UNIVERSIDAD NACIONAL                         |
| 9   | TUT-152-2018         | RESPUESTA INCOMPLETA / REPORTE CENTRALES DE RIESGO | FNG  |
| 10  | TUT-153-2018         | NO ATENCIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN                 | ICETEX                                       |
| 11  | TUT-155-2018         | RESPUESTA INCOMPLETA UNIVERSIDAD NACIONAL          | UNIVERSIDAD NACIONAL                         |
| 12  | TUT-156-2018         | NO ATENCIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN                 | ICETEX                                       |
| 13  | TUT-157-2018         | RESPUESTA INCOMPLETA                               | REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL      |
| 14  | TUT-160-2018         | NO ATENCIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN                 |  |
| 15  | TUT-167-2018         | RESPUESTAS PARCIALES AL DERECHO DE PETICIÓN        | FNG  |
| 16  | TUT-169-2018         | RESPUESTA INCOMPLETA AL DERECHO DE PETICIÓN        | ICETEX                                       |
| 17  | TUT-173-2018         | NO ATENCIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN                 | ICETEX                                       |

|    |              |   |  |
|----|--------------|---|--|
| 18 | TUT-180-2018 | RESPUESTA INCOMPLETA AL DERECHO DE PETICIÓN                   | UNIVERSIDAD NACIONAL                         |
| 19 | TUT-189-2018 | RESPUESTAS CONTRADICTORIAS ENTRE ENTIDADES                    | FIDUPREVISORA                                |
| 20 | TUT-198-2018 | NO SE DA RESPUESTA DE FONDO AL DERECHO DE PETICIÓN            | UNIVERSIDAD NACIONAL                         |
| 21 | TUT-199-2018 | NO ATENCIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN                            | BCH  |
| 22 | TUT-203-2018 | NO SE DA RESPUESTA DE FONDO AL DERECHO DE PETICIÓN            | MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL |
| 23 | TUT-206-2018 | NO ATENCIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN                            | ICETEX                                       |
| 24 | TUT-207-2018 | RESPUESTA INCOMPLETA AL DERECHO DE PETICIÓN                   | GRANAHORRAR                                  |
| 25 | TUT-208-2018 | RESPUESTA INCOMPLETA AL DERECHO DE PETICIÓN                   | ICETEX                                       |
| 26 | TUT-220-2018 | NO RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN - SE DA TRASLADO A LA SAE | N/A  |

El proceso auditor solicitó las 117 tutelas radicadas en el II semestre de 2018, las cuales fueron analizadas y evaluadas, determinando que 31 de ellas tuvieron origen en derechos de petición por no atención al mismo y por respuestas parciales o incompletas, lo que genera desgastes administrativos y represamiento en el área jurídica tal como se evidencia en el siguiente cuadro de participación porcentual de tutelas radicadas en CISA.

| TUTELAS RADICADAS  | CANTIDAD | % PARTICIPACION SEM | % PARTICIPACION AÑO |
|--|----------|---------------------|---------------------|
| ORIGINADAS EN DERECHO DE PETICION POR NO ATENCIÓN O RESPUESTAS INCOMPLETAS | 31       | 14%                 | 26%                 |
| RECIBIDAS EN EL II SEM 2018  | 117      | 54%                 |                     |
| TOTAL DE TUTELAS 2018  | 216      |                     |                     |

**4.8. Evaluación de Indicadores** El proceso de Servicio integral al usuario tiene registrados dentro del Sistemas Integrado de Gestión – SGI los siguientes indicadores:

### Servicio Integral al Ciudadano

| Indicador   |   | Valor Real | Meta  | Cumplimiento   | Fecha      | Tendencia |
|---|---|------------|-------|----------------|------------|-----------|
| <a href="#">PQR atendidas</a>   |  | 99.00      | 85.00 | 116.47%        | 31/12/2018 | ▲         |
| <a href="#">PQR atendidas dentro de terminos</a>                                    |  | 97.00      | 85.00 | 114.12%        | 31/12/2018 | ▲         |
| <a href="#">Quejas y Reclamos</a>   |  | 0.57       | 1.50  | 162.00%        | 31/12/2018 | ▼         |
| <a href="#">Satisfacción del Cliente</a>  |  | 93.00      | 95.00 | 97.89%         | 31/10/2018 | ▲         |
| <a href="#">Trámites atendidos</a>  |  | 98.00      | 85.00 | 115.29%        | 31/12/2018 | ▲         |
| <a href="#">Trámites atendidos dentro de terminos</a>                               |  | 99.00      | 85.00 | 116.47%        | 31/12/2018 | ▲         |
| <a href="#">Trámites de Cancelaciones de Garantías Atendidos</a>                    |  | 98.00      | 95.00 | 103.16%        | 31/12/2018 | ▲         |
| <a href="#">Trámites de Cancelaciones de Garantías Atendidos dentro de Términos</a> |  | 95.00      | 95.00 | 100.00%        | 31/12/2018 | ▲         |
| <b>Total:</b>   |   |            |       | <b>115.68%</b> |            |           |

En la medición de los indicadores registrados en el aplicativo se resalta que de los ocho (8) indicadores asociados al proceso, el indicador de **“Satisfacción al cliente”** se encuentra sin reporte de acuerdo con la periodicidad establecida, lo que genera un posible riesgo no identificado en el proceso de SIU.

Así mismo se resalta el ajuste realizado en la definición de los dos indicadores de eficacia “PQRD’S en términos” e “Indicie de PQRD’S atendidas”, en los cuales se atendieron las observaciones realizadas por la auditoría en el sentido de tener en cuenta los radicados con respuestas parciales, criterio que generaba desviación en el cumplimiento del indicador.

## 5. HALLAZGOS.

- 5.1 Evaluado la muestra de las PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2018, se evidencia el incumplimiento de los términos establecidos en el numeral 5.3 de la CN 005, toda vez que no se responden las PQRSD en los términos y tiempos indicados, resaltando los definidos en los numerales 4.3.1 y 4.3.2 del presente informe.
- 5.2 Evaluado el plan de mejoramiento se evidenció que las acciones de mejora no son efectivas y siguen siendo soluciones transitorias a la no conformidad, las cuales se presenta nuevamente en cada evaluación que realiza el equipo auditor, incumpliendo lo establecido en la circular normativa 05.
- 5.3 Se realiza el reporte de materialización del riesgo a la Gerencia de Planeación, evidenciándose que no se realizó de manera adecuada, dado que este riesgo vincula la “respuesta incompleta” que es originaria de un derecho de petición y posteriores tutelas como se evidencia en el numeral 4.7 del presente informe, las cuales son consecuencia de la materialización del mismo, por lo que se recomienda realizar un análisis frente a su definición y los criterios que lo conforman de acuerdo con la CN 107.

## 6. OBSERVACIONES.

- 6.1. Se observó que los indicadores del proceso no cumplen con el reporte de estos de acuerdo con la periodicidad establecida.
- 6.2. Una vez evaluadas las PQRD'S y las acciones de tutela se observó que estas no cumplen con los lineamientos establecidos en el cuarto componente de la estrategia anticorrupción, la cual especifica que la respuesta debe ser objetiva, clara, veraz, completa, motivada y en lo posible de fácil comprensión y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
- 6.3. Se observó el avance realizado por parte del líder del proceso de SIU sobre las acciones propuestas para atender las demoras en las respuestas a las PQRD'S radicadas en CISA, las cuales no han logrado obtener una disminución significativa en el nivel de derechos de petición y tutelas radicadas por incumplimiento.

## 7. RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y administración de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que interponen los clientes y usuarios ante CISA, la oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

- 7.1 Se recomienda reevaluar los controles establecidos al interior del proceso con el fin de mitigar los incumplimientos evidenciados y así fortalecer la eficiencia administrativa y el sistema de gestión institucional.
- 7.2 Se sugiere revisar la identificación del riesgo "RO-SIU-01 Respuesta extemporánea o incompleta a las PQR'S y trámites", dado que el enfoque debe ser de manera separada, atendiendo así que los dos criterios han sido objeto de materialización.
- 7.3 Se recomienda reevaluar el aplicativo que atiende las PQRD'S, toda vez que es reiterativa la inconsistencia que se presenta en cada evaluación, dado que el ZEUS no admite realizar un seguimiento efectivo a cada radicado, adicionalmente no le permite a la entidad hacer la trazabilidad adecuada de la petición para dar oportuna respuesta a los usuarios y clientes de CISA.
- 7.4 Se recomienda adelantar las investigaciones disciplinarias a los servidores públicos en caso de incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley 1952 de 2018.
- 7.5 Se recomienda ajustar las tipologías descritas en la CN 005, toda vez que se siguen teniendo en cuenta tramites y servicios que no corresponde a las definiciones que establece el cuarto (4º) componente de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, quien da los lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias.

7.6 Suscribir Plan de Mejoramiento que incluya los temas que ameritan adoptar acciones correctivas, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del informe definitivo de acuerdo con el Anexo “Plan de Mejoramiento por Procesos.”

## 8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA.

De la evaluación realizada al Proceso de Servicio Integral al Usuario se concluye que este cumple parcialmente con los lineamientos establecidos en la normatividad legal vigente, no obstante, al no ser el responsable directo de las respuestas dadas a los clientes y usuarios, se deben fortalecer las acciones para cumplir de manera efectiva con los tiempos establecidos en la atención de las PQRD’S, así mismo evaluar la efectividad y eficiencia de los controles con el fin de evitar las acciones de tutela.

## 9. MESA DE TRABAJO

Se realiza mesa de trabajo el día 13 de febrero de 2019, con la participación de las Doctoras Cristina Claudia Bravo Latorre y Diana Carolina Ortiz Rojas por el proceso de Sistema Integral al Usuario y el Doctor Elkin Orlando Angel Muñoz y Mauren Andrea González Salcedo por parte de la auditoria interna, en la cual se presentaron las observaciones que se describen en el Acta de Mesa de Trabajo la cual hace parte integral del informe, resaltando lo acordado en letra cursiva dentro del cuerpo del informe.

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>Aprobado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO<br/><b>ELKIN ORLANDO ANGEL MUÑOZ</b><br/>AUDITOR INTERNO</p> | <p>Elaborado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO<br/><b>MAUREN ANDREA GONZALEZ SALCEDO</b><br/>AUDITOR</p> | <p>Fecha aprobación</p> <p>(13-feb-19)</p> |
|---|---|--|