

INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO (PQRSD) PARA EL SEGUNDO SEMESTRES DE 2017

INFORME PRELIMINAR: (31/01/2018)

1. INTRODUCCIÓN.

En 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”; 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”; 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 2017.

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.

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 2017. Así mismo, el seguimiento de actividades al proceso del Servicio Integral al Usuario 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, evaluación que se desarrolló del 18 al 31 de enero de 2018.

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, 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 la respuestas dadas al peticionario que no cumplen con la efectividad de las mismas, las cuales se siguen evidenciando 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

A partir de la aplicabilidad de la versión 35 de fecha diciembre 01 de 2017 de la Circular 005, la cual realizo tipificación de las solicitudes que ingresan a la entidad, como fue registrado en el informe anterior, a continuación resalto la disminución de las PQRD'S frente a las solicitudes de categorización de "tramite" presentando un comparativo con el I semestre de 2017:

Tabla 1 – Comparativo PQRD'S I y II Semestre de 2017

TIPOLOGIA DE PQRD'S	I SEMESTRE	II SEMESTRE	VARIACION
APLICACIÓN DE PAGOS	49	38	-22%
DEVOLUCIONES DE SALDO	14	29	107%
HISTORICO DE PAGOS	3	4	33%
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	91	50	-45%
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	1	2	100%
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	27	21	-22%
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	2	2	0%
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	5	1	-80%
TERMINACIÓN DE PROCESOS	68	77	13%
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	122	103	-16%
TOTALES	382	327	-14%

De la tabla anterior se puede establecer que se presenta una disminución del 14% del registro de PRQD'S entre el I y II semestre de 2017, resaltando entre ellas las relacionadas con la tipología de "normalización de cartera" el cual disminuyo en un 45% frente a las registradas en el semestre anterior seguidas por el "requerimientos de inmuebles" el cual

fue de un 22% de disminución, no obstante y de acuerdo con el periodo evaluado la “*Devolución de Saldos*” presento un aumento del 107% y un promedio de atención de dichas solicitudes de 12 días.

A partir de la nueva categorización efectuada en el mes de junio de 2017, donde se resaltan quince (15) tipos de PQRD’S, se realizó la determinación del universo a evaluar teniendo como base 321 radicaciones, de las cuales según la base de datos de ZEUS, como aplicativo de radicación, control y seguimiento de los trámites, servicios y PQRSD en la entidad, se detalla lo siguiente:

Tabla 2 – Definición de la Muestra

TIPOLOGIA	SUCURSAL				TOTAL	% PARTICIPACION
	B/QUILLA	CALI	MEDELLIN	DIRECCION GENERAL*		
APLICACIÓN DE PAGOS				38	38	12%
DEVOLUCIONES DE SALDO			5	24	29	9%
HISTORICO DE PAGOS				4	4	1%
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	1		1	48	50	15%
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA		1		1	2	1%
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES			1	20	21	6%
REQUERIMIENTOS JUDICIALES				2	2	1%
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL				1	1	0%
TERMINACIÓN DE PROCESOS	1	2	1	73	77	24%
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	2	3		98	103	31%
Total general	4	6	8	309	327	100%

Fuente: Aplicativo ZEUS 1 julio – 31 diciembre de 2017

* La información de Sucursal Bogota se encuentra registrada en DG

Es de resaltar que el “traslado a otras entidades” que registra el 31% de la muestra, las cuales contienen los casos donde CISA ha vendido la cartera a otros operadores, por lo cual no se cuenta con la información en la entidad y debe enviar la solicitud a otra entidad, así mismo en este ítem se registran rechazos de radicados para ser registrados en otras tipologías como se evidencia en los siguientes ZEUS 304251 de la Sucursal Cali y 306278 Dirección General, para la tipología de “*Terminación de Procesos*”, correspondiente al 24% de la muestra se registran las cancelaciones de hipotecas y levantamientos de medidas cautelares sobre las obligaciones que tienen procesos jurídicos y que han sido cancelados en años anteriores.

Así mismo se identificaron como medios de contacto utilizados por los clientes los siguientes:

INFORME DE AUDITORIA

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
CORREO CERTIFICADO	182
CORREO ELECTRONICO	171
FRONT DESK	8
OFICINA SERVICIO INTEGRAL	4
PORTAL WEB	2
TOTAL	367*

*El dato incluye la recepción de la misma PQRD'S por diferentes medio

4.3. Aplicación de Pruebas

De acuerdo con la muestra indicada en el numeral anterior se realiza la evaluación de las respuestas a las solicitudes definidas en el aplicativo ZEUS para cinco (5) de las quince (15) tipologías identificadas durante el semestre, que no cumplen con lo indicado en el numeral 5.3 de la CN 05, resaltando las siguientes:

TIPOLOGIA	TOTAL
APLICACIÓN DE PAGOS	38
DEVOLUCIONES DE SALDO	25
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	50
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	2
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	20
TOTAL GENERAL	138

4.3.1 Aplicación de pagos: Se siguen presentando radicados en este ítem que superan los tiempos establecidos en la Circular Normativa 005, así mismo se sigue ampliando el plazo con las respuestas parciales, no obstante y haciendo uso de estas para el radicado 309664 estas fueron envidas incumpliendo el plazo determinado como se describe en la columna de observaciones del siguiente cuadro, así mismo el radicado 323113 también registra la respuesta parcial 24 días después, incumpliendo lo establecido por la norma, la cual determina que esta “respuesta parcial” se debe dar dentro los quince (15) días hábiles siguientes al radicado de la petición.

# Radicado	Fecha Radicado	Tipología PQRD'S	Respuesta	Días de Respuesta	Observación
317065	07/11/2017 0:00	APLICACIÓN DE PAGOS	29/12/2017	39	Respuesta parcial 24 de noviembre y el 14 de diciembre
309664	06/10/2017 0:00	APLICACIÓN DE PAGOS	05/01/2018	66	Respuesta parcial 8 noviembre (21 días despues) y 15 de diciembre (24 días despues)
309273	04/10/2017 0:00	APLICACIÓN DE PAGOS	27/10/2017	18	Respuesta parcial 20/10/17
323113	06/12/2017 0:00	APLICACIÓN DE PAGOS	15/01/2018	29	Sin respuesta parcial (se responde el 11/01/18 -24 días despues)
322847	05/12/2017 0:00	APLICACIÓN DE PAGOS	05/01/2018	24	Respuesta parcial (18/12/17)

INFORME DE AUDITORIA

4.3.2 Devolución de Saldos: Con relación al informe anterior el promedio de días de respuesta en este ítem disminuyó donde el promedio de respuesta era de 13 días para el periodo evaluado, no obstante se siguen presentado incumplimientos en la aplicación de los términos descritos en la CN 005 de 15 días hábiles, como se evidencia a continuación:

# radicado	Fecha Radicado	Tipología	fecha respuesta	Dias de Respuesta	Respuesta parcial 1	dias de respuesta	Respuesta parcial 2	dias de respuesta
295462	19/07/2017	DEVOLUCIONES DE SALDO	18/09/2017	44	10/08/2017	14	01/09/2017	15
292555	04/07/2017	DEVOLUCIONES DE SALDO	30/08/2017	38	27/07/2017	15	16/08/2017	13
299120	09/08/2017	DEVOLUCIONES DE SALDO	29/09/2017	38	S/R	0	S/R	0
297189	31/07/2017	DEVOLUCIONES DE SALDO	18/09/2017	33	18/08/2017	12	08/09/2017	14
320343	24/11/2017	DEVOLUCIONES DE SALDO	10/01/2018	29	14/12/2017	12		-30775
293589	10/07/2017	DEVOLUCIONES DE SALDO	10/08/2017	21	28/07/2017	12		-30674
300557	16/08/2017	DEVOLUCIONES DE SALDO	15/09/2017	22	05/09/2017	12		-30703
302681	30/08/2017	DEVOLUCIONES DE SALDO	26/09/2017	19	25/08/2017	-7		-30696

Es de resaltar, como se mencionó en informes anteriores, que las “*respuestas parciales*” no pueden ser el mecanismo utilizado por CISA para minimizar el riesgo de incumplimiento a los términos establecidos en la Ley para la respuesta oportuna a peticiones de los ciudadanos. Es así como, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14° de la Ley 1437 de 2011 modificado mediante el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición...*”, se establece que “*...Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto...*” (Subrayado fuera de texto). La ausencia de la fijación de un término, o la respuesta parcial en dicha instancia vulnera el derecho de petición constitucional en la medida en que la misma carta en su artículo 23 establece el criterio de “pronta resolución” como elemento esencial del mencionado derecho.

Adicionalmente se evidencia que la disposición establecida en el numeral 3 “Términos y definiciones” de la Circular Normativa 05, la cual reza “*no obstante lo anterior y dada la complejidad que se presenta en la atención de PQRD(sic) cuyas respuesta final depende de las entidades originadoras, se podrán dar tantas respuestas parciales como sean necesarias*”, resulta contraria a la ley 1437 de 2011 y por consiguiente al artículo 23 constitucional al permitir infinidad de respuestas parciales sin tener en cuenta que esta debe ser pronta, completa y de fondo, elementos esenciales para garantizar el derecho a los peticionarios.

INFORME DE AUDITORIA

4.3.3 Requerimientos de Inmuebles: Se resalta en este ítem que de las 19 solicitudes radicadas 12 de ellas son de la sucursal Bogota, equivalente al 63% del total, no se da cumplimiento a los términos establecidos en la CN 005, así mismo no se evidencia gestión anterior ni respuestas parciales que informen al solicitante el estado de su petición, es de resaltar el radicado 301597, el cual solicita información de un inmueble para postularse a su compra y se responde 52 días hábiles después informando que “*ya el inmueble no está disponible*”, lo que genera pérdida de imagen y credibilidad ante los usuarios y partes interesadas de CISA.

No.	# Radicado	Fecha Radicado	Sucursal	Fecha de Respuesta	Días de Respuesta	Sucursal	Observación
1	311784	12/10/2017	DIRECCION GENERAL	24/11/2017	28	SUC BOGOTA	Sin respuestas parciales Funcionario responsable: ALFONSO GABRIEL QUINTERO
2	298139	03/08/2017	DIRECCION GENERAL	04/10/2017	42	SUC BOGOTA	Devolución de saldos sin respuestas parciales Funcionario responsable: EDGAR JULIAN ROJAS
3	298165	03/08/2017	DIRECCION GENERAL	08/09/2017	24	SUC BOGOTA	Se solicita información de un inmueble ID SAE 448 para postularse y se responde posterior a la fecha de puja. Funcionario responsable: ALFONSO GABRIEL QUINTERO
4	316965	07/11/2017	DIRECCION GENERAL	28/12/2017	34	SUC BOGOTA	Información de inmueble Funcionario responsable: ALFONSO GABRIEL QUINTERO
5	301597	23/08/2017	DIRECCION GENERAL	07/11/2017	52	SUC BOGOTA	Solicitud de contrato de comodato, revisar objeto social de CISA Funcionario responsable: EDGAR JULIAN ROJAS
6	297658	01/08/2017	DIRECCION GENERAL	08/09/2017	26	SUC BOGOTA	La respuesta no corresponde a lo solicitado Funcionario responsable: ALFONSO GABRIEL QUINTERO
7	296582	26/07/2017	DIRECCION GENERAL	27/09/2017	43	SUC BOGOTA	A la fecha aún no se da respuesta al peticionario. Funcionario responsable: ALFONSO GABRIEL QUINTERO
8	318447	16/11/2017	DIRECCION GENERAL	19/12/2017	22	SUC BOGOTA	No se da respuesta al peticionario, información errada, la solicitud es sobre información Pública Funcionario responsable: ALFONSO GABRIEL QUINTERO
9	323443	11/12/2017	DIRECCION GENERAL	16/01/2018	23	SUC BOGOTA	Sin respuestas parciales, respuesta dada por la Gerencia Jurídica sin seguimiento por parte de la sucursal Funcionario responsable: VICTOR HUGO PERDOMO
10	316343	02/11/2017	DIRECCION GENERAL	06/12/2017	22	SUC BOGOTA	No se presentan respuestas parciales Funcionario responsable: PEDRO JULIO ORTIZ
11	312205	17/10/2017	DIRECCION GENERAL	22/11/2017	24	SUC BOGOTA	No se presentan respuestas parciales Funcionario responsable: PEDRO JULIO ORTIZ
12	295782	21/07/2017	DIRECCION GENERAL	08/09/2017	33	SUC BOGOTA	Sin respuestas parciales Funcionario responsable: ALFONSO GABRIEL QUINTERO

INFORME DE AUDITORIA

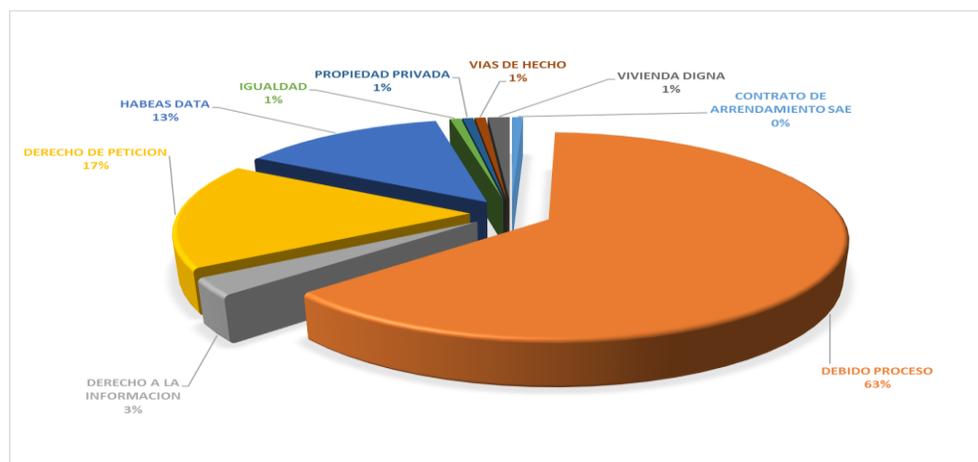
Es de resaltar que la mayor parte de los incumplimientos están a cargo del Coordinador de Inmuebles de la Sucursal Bogota, sin registro de gestión sobre los radicados, generando respuestas en promedio de 31 días hábiles, así mismo las respuestas dadas no atienden lo solicitado por el cliente. Adicionalmente las solicitudes relacionadas con ajustes a documentos jurídicos son atendidas extemporáneamente sin informar la gestión que se realiza para atenderlas las cuales se deben a gestiones internas y verificaciones en estrados judiciales.

4.3.4 Quejas a funcionarios de CISA: Dentro del periodo evaluado se resalta el radicado 294131 queja radicada y atendida por el mismo funcionario que fue señalado por el cliente de no atender de manera adecuada su solicitud, no obstante se informa que por vía telefónica se hizo contacto con la quejosa y ella se dio por notificada; así mismo la queja relacionada con la información falsa, radicada en la Sucursal Cali, fue atendida por el Coordinador de inmuebles como superior jerárquico de la funcionaria cuestionada.

# radicado	Fecha Radicado	Clase Documento	Tipología	Sucursal	Observación
294131	12/07/2017	PQR	QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	DIRECCION GENERAL	Atención en recepción de Pie, no fue atendido por el comercial
324175	13/12/2017	PQR	QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	CALI	Falsa información sobre un inmueble

4.4. Evaluación de Tutelas – Incumplimiento en la atención de Peticiones

Resaltando el incumplimiento que se viene dando a los términos establecidos en la Circular Normativa 005 y a que las respuestas dadas a los peticionarios/clientes de CISA no atienden en ocasiones sus requerimientos el equipo de auditoria realizo la evaluación de las 143 tutelas recibidas en la entidad, de las cuales se determinó por el área jurídica la siguiente distribución por tipología de derecho invocado:



INFORME DE AUDITORIA

Analizada la información de cada una de las carpetas de las tutelas aportadas por el área jurídica de la entidad, se pudo establecer por parte del equipo auditor, que las siguientes tutelas tuvieron su origen en el incumplimiento de lo establecido en los artículos 1°, 21° y 32° de la Ley 1755 de 2015, al no ser atendido el derecho y al no haber recibido una respuesta clara, completa y que tenga relación con lo solicitado por el peticionario.

No.	NUMERO INTERNO	FECHA INGRESO DE TUTELA	NOMBRE ACCIONANTE	DERECHO FUNDAMENTAL INVOCADO (Jurídica)	OBSERVACION AUDITORIA
1	TUT - 007-2017	20-ene-17	RAUL ENRIQUE NARVAEZ MEZA/JHON JAIRO NARVAEZ MEZA	HABEAS DATA	No fue atendido el derecho de petición radicado en agosto de 2016 por cual se dicto fallo en contra de la entidad
2	TUT - 011-2017	02-feb-17	ALFONSO ALFREDO MONTES ANAYA	DEBIDO PROCESO	Se informa que la entidad no es competente e incumple lo establecido en los articulos 21° y 32° de Ley 1755 de 2015
3	TUT - 018-2017	14-feb-17	MAXIMILIANO MENA MENDOZA	DERECHO DE PETICION	No contestación al derecho de petición radicado el 10 de octubre de 2016 por cual se dicto fallo en contra de la entidad
4	TUT - 044-2017	26-abr-17	RAFAEL ZULETA MERCADO	DERECHO DE PETICION	Respuestas incompleta a lo solicitado por el cliente, se le informa que la entidad se encuentra realizando las gestiones necesarias para emitir la respuesta y no se atendio (Respuesta Parcial)
5	TUT - 051-2017	18-may-17	MAIDA PATRICIA VILLABA NARVAEZ	DERECHO DE PETICION	No se realizo el traslado de la petición a la Casa de cobranza por competencia, incumpliendo lo establecido los artículos 21° y 32° de Ley 1755 de 2015
6	TUT - 056-2017	01-jun-17	ALBA DEBORA GUZMAN LOPEZ	DERECHO DE PETICION	No se realizo el traslado de la petición a la Casa de cobranza por competencia, incumpliendo lo establecido los artículos 21° y 32° de Ley 1755 de 2015
7	TUT - 058-2017	05-jun-17	LINA MARIA OCAMPO BERNAL	HABEAS DATA	Se da respuesta parcial al derecho de petición 26 de abril de 2017 se genera tutela por no respuesta de CISA.
8	TUT - 060-2017	05-jun-17	JESUS DAVID AVENDAÑO CALVO	HABEAS DATA	Se da respuesta parcial que no responde a lo solicitado por el cliente
9	TUT - 063-2017	14-jun-17	LUCERO DEL SOCORRO OSORNO/LUZ MARIA ZULUAGA DE VELEZ	DERECHO DE PETICION	Información con respuesta parcial y sin respuesta fondo 23 de enero de 2017
10	TUT - 067-2017	21-jun-17	JOSE ALVARO FRANCO GARZON	DERECHO DE PETICION	Respuesta inexacta a la solicitud
11	TUT-071-2017	07-jul-17	ALBA MILENA RODRIGUEZ SALAZAR	DERECHO PETICION	Respuesta inexacta a la solicitud
12	TUT-096-2017	19-sep-17	HECTOR RAFAEL SALAMANCA LOPEZ	HABEAS DATA	Respuesta inexacta a la solicitud
13	TUT-098-2017	20-sep-17	JORGE HELI ORTIZ GONZALEZ	HABEAS DATA	Respuesta inexacta a la solicitud
14	TUT-103-2017	28-sep-17	CARLOS JOSE BONILLA LARA	DERECHO DE PETICION	No se hizo el traslado de la petición a otra entidad dada la venta cartera a Crear Pais y se le hace devolución de documentos. Incumpliendo los art. 21 y 32 de la Ley 1755/2015
15	TUT-114-2017	26-oct-17	YESID ZULUAGA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	Reiteradas respuestas parciales desde el mes de julio 04 y 21 - 29 de agosto y 14 de septiembre, con respuesta final el 30 de octubre con la contestación a la Tutela.

INFORME DE AUDITORIA

4.5 Evaluación de los riesgos asociados al proceso

Se evidencia que durante el periodo evaluado no se realizó el reporte de materialización del riesgo operativo identificado, el cual como se evidencia en el desarrollo del numeral 4.3 se incumplen con los términos establecidos en la CN 05, así como las respuestas dadas al peticionario no son las adecuadas, lo que está generando una consecuencia no identificada por el proceso como lo son la radicación de “TUTELAS” por omisión a la atención de las PQRD’S.

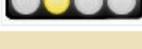
Con lo anterior se evidencia que los controles establecidos para mitigar el riesgo no están siendo evaluados por el proceso, generando así que se siga materializando el riesgo identificado como “Respuesta no oportuna o incompleta a PQR’S”.

Con relación a los riesgos de corrupción identificados por el Proceso de Atención Integral al Usuario se informó en el mes de diciembre que para la vigencia 2017, no se reportó materialización de ninguno de ellos.

4.6 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 Usuario

Indicador		Valor Real	Meta	Cumplimiento	Fecha	Tendencia
<u>Índice de PQR atendidas dentro de términos</u>		100.00	98.00	102.04%	31/12/2017	▲
<u>Índice de PQR Atendidas</u>		100.00	95.00	105.26%	31/12/2017	▲
<u>Índice de Reclamos</u>		0.00	2.00	200.00%	31/12/2017	▼
<u>Índice de trámites atendidos</u>		98.00	95.00	103.16%	31/12/2017	▲
<u>Índice de trámites atendidos dentro de términos</u>		92.00	98.00	93.88%	31/12/2017	▲
<u>Índice de trámites de Cancelación de Garantías atendidos dentro de términos</u>		99.00	98.00	101.02%	30/12/2017	▲
<u>Índice de trámites de Cancelaciones de Garantías atendidos</u>		100.00	95.00	105.26%	31/12/2017	▲
<u>Satisfacción del Cliente</u>		91.00	95.00	95.79%	31/12/2017	▲
Total:				113.30%		

En la medición de los indicadores registrados en el aplicativo se resalta nuevamente la medición del indicador de las PQRD’S atendidas en término, toda vez que se siguen tomando las respuestas parciales como respuestas en término, siendo este un criterio

de desviación del indicador que se debe tener como base para la definición del mismo; así mismo se evidencia que el administrador del sistema ISOLUCION, registro la No Conformidad Real número 917 para el indicador de “índice de tramites atendidos en término”, la cual a la fecha del informe no cuenta con el desarrollo de la misma por parte del responsable del proceso.

4.7. Informes publicados en página WEB: Se realizó la revisión de los informes trimestrales publicados durante el periodo evaluado, no obstante la información relacionada con los términos en promedio de atención de las PQRD'S no se puede establecer de manera general, toda vez que como se describe en el numeral 4.3 del presente informe, depende de la tipología los promedios de respuesta, los cuales oscilan entre 12 y 31 días para ser atendidas, por lo que se recomienda realizar un ajuste a la estructura del informe.

5. HALLAZGOS.

- 5.1 Evaluado el universo de las PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2017, se reitera 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, tal como se menciona en los numerales 4.3.1, 4.3.3 y 4.3.4 del presente informe.
- 5.2 En la muestra seleccionada de las PQRSD se evidenció que no se cumple con la respuesta clara, detallada, comprensiva y completa como se describe en el numeral 4.4 del presente informe en las cuales se detallan las Tutelas radicadas en CISA las cuales fueron generadas por omisión de lo establecido en la LEY 1755 de 2015.
- 5.3 No se cumple efectivamente con las acciones de mejora establecidas en el Plan de Mejoramiento suscrito por el proceso, toda vez que los hallazgos son reiterados en el presente informe, por lo cual se deberá realizar el ajuste correspondiente a cada acción establecida por el responsable, buscando generar efectividad en la acción y mitigar así la reiteración de los hallazgos y observaciones en los diferentes informes de auditoría.
- 5.4 No se realizó el reporte de materialización del Riesgo identificado “Respuesta no oportuna o incompleta a PQR'S” del proceso, incumpliendo lo establecido en la Circular Normativa 107 en su numeral 2 #Responsabilidades de los líderes de procesos y Vicepresidentes” y numeral 5.2.9 “Periodicidad para el seguimiento de acuerdo al nivel de riesgo residual”; los cuales indican que se debe reportar la materialización del riesgo en el momento que ocurra.

6. OBSERVACIONES.

- 6.1. Se deben establecer acciones de mejora y seguimiento a los indicadores del proceso que fortalezcan las gestiones que se realizan con la atención de las PQRD'S y sirvan como elemento para la toma de decisiones tanto para el proceso como para la entidad, que permita generar confianza y mejorar la imagen de su gestión.
- 6.2. En el desarrollo de la auditoria se observó que en tipologías como “Requerimientos de inmuebles” el funcionario encargado de atenderlas, no lo realiza en el tiempo establecido por la CN 05, sin indicar el seguimiento a la gestión del radicado y dilatando los tiempos de respuesta, los cuales oscilan entre 30 y 52 días hábiles, por lo tanto se recomienda como acción pertinente tomar las medidas administrativas y/o disciplinarias correspondientes, para evitar el aumento de TUTELAS originadas en la respuesta inoportuna de las solicitudes radicadas por los peticionarios, las cuales pueden desencadenar en posibles sanciones para el representante legal.
- 6.3. Se observa que la definición de los indicadores debe ser ajustada teniendo en cuenta el cumplimiento real de los términos establecidos en el CN 05 y estableciendo las respuestas parciales como criterio de desviación del mismo.
- 6.4. El equipo auditor observó que en los informes publicados en la página WEB en cumplimiento de la Ley 1712 de 2011, se realiza una generalización de los términos de atención de las PQRD'S la cual no corresponde a la realidad de las tipologías descritas en la CN 05 y que fueron identificadas en el numeral 4.3 del presente informe.

7. RECOMENDACIONES

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

- 7.1 Identificar las causas que reales que ocasionaron demoras en la gestión de solicitudes de clientes en lo relacionado con el tiempo de respuesta, con el fin de tomar las acciones necesarias para mitigar el riesgo materializado de incumplimiento.
- 7.2 Se recomienda continuar con el fortalecimiento continuo de los funcionarios encargados del tratamiento y recepción de las solicitudes, logrando el registro

adecuado y cumpliendo con las directrices que establece la circular normativa No 005.

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

8. CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA.

- 8.1 La oficina de Control Interno concluye que el Proceso de Servicio Integral al Usuario sigue generando mejoras en el proceso y cumple con los lineamientos establecidos en la norma legal vigente, no obstante al no ser el responsable directo de las respuestas dadas al cliente se deben fortalecer las acciones para cumplir con los procedimientos y las circulares internas definidas para la atención de las PQRD’S.
- 8.2 Los hallazgos relacionados en el informe siguen siendo reiterativos en relación con informes anteriores, evidenciado falta de control y seguimiento en relación con la efectividad que debe tener el proceso.

9. MESA DE TRABAJO

En atención al “Procedimiento para Auditorías Internas de Gestión”, una vez remitido el informe preliminar por el Auditor Interno, el responsable auditado dispone de tres (3) días hábiles para convocar y realizar la mesa de trabajo, si no hay pronunciamiento alguno, el informe adquiere carácter de definitivo.

Aprobado por:	Elaborado por:	Fecha aprobación
<p style="text-align: center;">ORIGINAL FIRMADO</p> <p style="text-align: center;">ELKIN ORLANDO ANGEL MUÑOZ Auditor Interno</p>	<p style="text-align: center;">ORIGINAL FIRMADO</p> <p style="text-align: center;">MAUREN ANDREA GONZALEZ SALCEDO Administradora JUAN SEBASTIAN JIMENEZ MARTINEZ Abogado Equipo Auditor</p>	<p style="text-align: center;">(05-02-2018)</p>