



COMUNICADO INTERNO

20211200013203

No. 20211200013203/120/OCINT/CIAC	Bogotá D. C, 30-07-2021
De: OFICINA CONTROL INTERNO	Para: GERENCIA

ASUNTO: INFORME DE EVALUACION SEMESTRAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PRIMER SEMESTRE 2021.

Buenas tardes,

Para su conocimiento y fines pertinentes envié informe de Evaluación Semestral del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Primer Semestre 2021.

Atentamente,


Carmen Elena Aguilar Daza
Jefe Oficina de Control Interno

“El fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el desarrollo de la cultura del autocontrol, es un compromiso de todos”
Oficina Control Interno CIAC

Elaboró: CONTROL INTERNO (John Gomez)

Objetivo de la Auditoría: Presentar un informe de evaluación del comportamiento del



Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias **enero a junio vigencia 2021**

Justificación: Cumplir con lo ordenado por el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, artículo 76 y Constitución Política, artículo 23

Alcance: Solicitudes presentadas al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para el primer semestre del año 2021

Introducción

La norma dice que, 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 y que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En ejecución de lo anterior, la Oficina de Control Interno de la CIAC, solicitó a la señora **Marlen Yury Mendieta Rodríguez** información acerca del comportamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que en la Corporación está a cargo de la Subgerencia, de la cual hace parte, la señora Mendieta.

1. Análisis de Comportamiento del Sistema de PQRS

Para la verificación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), se puso a disposición de la Oficina de Control Interno la siguiente Información:

- Documentos físicos de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias respondidas ente el 1 de enero de 2021 y 30 de junio del mismo año.
- Informe PQRS primer trimestre 2021 (DOC)
- Informe PQRS segundo trimestre 2021(DOC)
- Estadística PQR´S 2021 (XLS)
- Seguimientos derechos de petición 2021 (XLS)

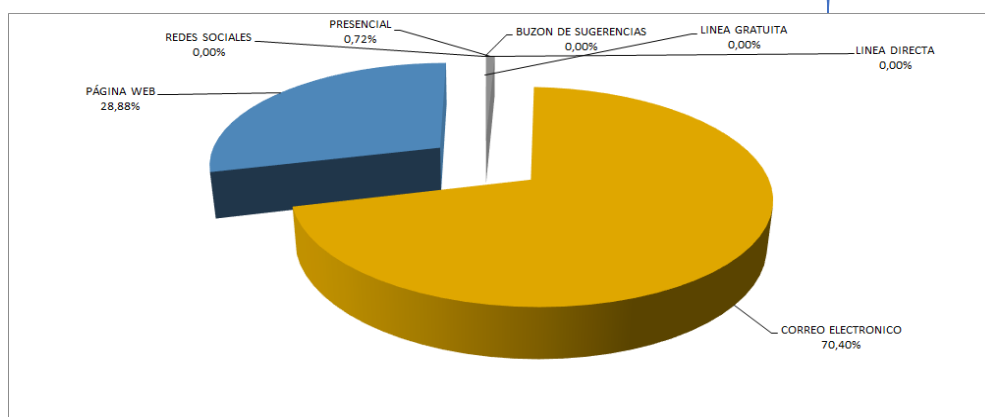
2. Análisis del Comportamiento del Sistema de PQRS

Informe de Evaluación Semestral del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Primer Semestre 2021

La información aportada se resume en el siguiente cuadro

CLASE DE SOLICITUD	PRIMER TRIMESTRE							SEGUNDO TRIMESTRE							RESUMEN PRIMER SEMESTRE													
	LINEA DIRECTA	LINEA GRATUITA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	PÁGINA WEB	BUZON DE SUGERENCIAS	REDES SOCIALES	LINEA DIRECTA	LINEA GRATUITA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	PÁGINA WEB	BUZON DE SUGERENCIAS	REDES SOCIALES	POR UNIDADES							POR PORCENTAJE						
															LINEA DIRECTA	LINEA GRATUITA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	PÁGINA WEB	BUZON DE SUGERENCIAS	REDES SOCIALES	LINEA DIRECTA	LINEA GRATUITA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	PÁGINA WEB	BUZON DE SUGERENCIAS	REDES SOCIALES
DERECHOS DE PETICION	0	0	0	86	45	0	0	0	0	1	107	35	0	0	0	0	1	193	80	0	0	0,00	0,00	0,36	69,68	28,88	0,00	0,00
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
QUEJA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0,00	0,00	0,36	0,72	0,00	0,00	0,00
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	0	0	1	86	45	0	0	0	0	1	109	35	0	0	0	0	2	195	80	0	0	0,00	0,00	0,72	70,40	28,88	0,00	0,00
	132							145							277							100,00						

Cuadro y gráfica construida a partir de la fuente de Información: "ESTADISTICA PQRS 2021"



Se observa que, en el primer semestre de 2021, el medio más utilizado para el registro de PQRS es el correo electrónico 70,40%, seguido del Internet y la página web con el 28,88% y presencial con el 0,72%. No se hizo uso de la vía telefónica, ni del buzón de sugerencias, ni de las redes sociales para la movilización del Sistema. Sumando el uso de medios virtuales, se llega a un 99,28%, demostrando que se impuso, por encima del presencial, que era el que habitualmente se usaba más.

3. Revisión de la información estadística registrada en hojas de cálculo

Para el control de los tiempos de respuesta de las PQRS se llevan la hoja de cálculo, "Seguimiento derechos de petición 2021 (XLS)" que guarda la información que aparece en los cuadros de las hojas 4 y 5, así:

Informe de Evaluación Semestral del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Primer Semestre 2021

SEGUIMIENTO Y CONTROL PQRD - SUBGERENCIA										Código: F-1-02-003		Versión: 4		Fecha de Edición: 14 abril 2021			
TRIMESTRE II AÑO 2021																	
SECTOR	UNIDAD	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE EVALUACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	FECHA DE VALIDACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	
		TIPO DE PETICIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE EVALUACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	FECHA DE VALIDACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	
		RECLAMO	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	
		QUEJA	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	
		PETICIÓN	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	
		SUGERENCIA	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	14/04/21	
TOTAL											1	0	0	0	0	0	0

De la visualización de los cuadros anteriores, se observa gestión de los radicados dentro de las fechas límite de cumplimiento en las respuestas, y si no se tiene aún la respuesta definitiva, se contesta dentro de los plazos informando al peticionario que se está trabajando en su asunto.

Al finalizar cada trimestre la Subgerencia hace una clasificación de lo radicado en el Sistema de PQRS por clase de asunto y lo reporta al Ministerio de Defensa dentro de la información de PQRS por trimestre así:

Primer Trimestre

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Aspectos Misionales							0	0,00
Aspectos Contenciosos							0	0,00
Aspectos de Contratación	5						5	3,79
Aspectos de Personal	68						68	51,52
Aspectos de Salud							0	0,00
Orden Público-Operaciones							0	0,00
Servicio Militar							0	0,00
Bienes muebles e inmuebles							0	0,00
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario							0	0,00
Inteligencia y ContraInteligencia							0	0,00
Aspectos Financieros - Nóminas	6						6	4,55
Incorporación cursos							0	0,00
Aspectos de Vivienda							0	0,00
Atención al Usuario							0	0,00
Administración y Logística							0	0,00
Control Comercio de Armas							0	0,00
Aspectos prestacionales							0	0,00
Varios	52	1					53	40,15
TOTAL	131	1	0	0	0	0	132	100,00

Segundo Trimestre

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Aspectos Misionales							0	0,00
Aspectos Contenciosos							0	0,00
Aspectos de Contratación	3						3	2,07
Aspectos de Personal	74	2					76	52,41
Aspectos de Salud							0	0,00
Orden Público-Operaciones							0	0,00
Servicio Militar							0	0,00
Bienes muebles e inmuebles							0	0,00
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario							0	0,00
Inteligencia y ContraInteligencia							0	0,00
Aspectos Financieros - Nóminas	6						6	4,14
Incorporación cursos							0	0,00
Aspectos de Vivienda							0	0,00
Atención al Usuario							0	0,00
Administración y Logística							0	0,00
Control Comercio de Armas							0	0,00
Aspectos prestacionales							0	0,00
Varios	60						60	41,38
TOTAL	143	2	0	0	0	0	145	100,00

Observando las tablas anteriores, se concluye que el 100% de lo gestionado a través del Sistema de PQRS para el primer semestre de 2021, son peticiones.

4. Revisión Física de los documentos:

De la revisión física de la documentación se enfatiza en las siguientes situaciones:

4.1. Mediante correos electrónicos del 21 de diciembre de 2020 y 21 de enero de 2021, el señor Daniel Millán del Departamento Jurídico de CIMA LTDA., solicita las instrucciones para efectuar la devolución de un videoscopio que, en el 2018 la empresa CIMA prestó a la CIAC, y el cual, según aseveración de esa Empresa, tuvo aplastamiento en su sonda cuando estuvo en poder de la CIAC. La entrega del equipo se efectuó el 22 de enero de 2021 y en el documento que lo evidencia se lee una nota dejada por CIMA, que a la letra dice: *“Se recibe el equipo después de 2 años de tenencia por parte de CIAC. El equipo fue dañado su sonda y no hay ninguna solución. La Empresa plantea que la única solución es demandar a la CIAC”*. La Oficina de Control Interno revisó la información que de este tema se tiene en ORFEO, encontrando el comunicado interno 20182410026693/241/NDT/CIAC del Laboratorio NDT, de fecha 28-06-2018, pero sin trazabilidad que evidencie su firma y entrega al destinatario final que era la Subgerencia, donde entre otros aspectos informa que la revisión del equipo por parte de la empresa TECSUD, estaba valorado en \$1.013.000.00 incluido IVA.

CORPORACION DE LA INDUSTRIA AERONAUTICA COLOMBIANA S.A.
EXCELENCIA EN LA INDUSTRIA AEROSPAZIAL COLOMBIANA
CDF-010 (UAEAC) - NIT. 899.999.278-1 FAA O32Y396C

COMUNICADO INTERNO

20182410026693

No.	20182410026693/241/NDT/CIAC	Bogotá D. C., 28-06-2018
De:	LABORATORIO NDT	Para: SUBGERENCIA

ASUNTO: Novedad préstamo Equipo Videoscopio CIMA

El pasado mes de abril de 2018, estando a la mitad del servicio de pruebas no destructivas del avión de **Easyfly** HK-5071, dejó de funcionar el video del **videoscopio** de propiedad CIAC, razón por la cual el señor **Director** Prestación de Servicios, Teniente Coronel Héctor Garzón, solicitó en calidad de préstamo un equipo para concluir las pruebas a la Empresa Cima.

Este **videoscopio** fue traído por el encargado del Almacén de Herramientas, señor Alex Castro, y entregado para trabajar al Laboratorio de NDT.

Se realizaron todos los trabajos hasta finalizar las pruebas programadas al avión de **Easyfly**, durante las cuales su funcionamiento fue normal.

En el momento de la devolución a CIMA, el dueño del equipo manifestó que la sonda del equipo estaba dañada (aplastada) y que ellos habían entregado el equipo en buen estado, que habían tomado video y fotos de todo el equipo previo al préstamo. Se evidenció que la sonda estaba trabada y que efectivamente tenía ese aplastamiento.

Al averiguar con los integrantes del Laboratorio quienes utilizaron el **videoscopio**, manifestaron que el equipo había llegado con ese aplastamiento, pero que como el equipo estaba funcionando por eso no lo reportaron.

Alex Castro, devolvió el equipo a NDT, y se le realizó el proceso de destrabar la sonda, se hizo pruebas con el equipo y trabajó normalmente, a pesar del aplastamiento de la sonda.

Esta circunstancia se le informó a CIMA, quien insiste en que debemos cambiarle la sonda o en su defecto que ellos reciben un equipo de las mismas características del equipo de segunda. Porque manifiesta que es más barato un equipo en esas condiciones que una sonda nueva.

En cada uno de las conversaciones sostenidas con los dueños de CIMA se le ha informado al **Coronel** Garzón, puesto que él fue quien realizó el requerimiento para el préstamo del equipo.

Se solicitó cotización a TECSUD para una revisión técnica del representante legal en Colombia de los equipos de Olympus y tener un criterio autorizado sobre el estado real del **videoscopio** y de su sonda. De esto se informó al **Coronel** para que pudiera hablar con los señores de CIMA y tuviese un soporte. El valor de esta revisión es de \$1.013.000.00 incluido IVA.

Av. Calle 26 No. 103 - 08 - Entrada No.1 Interior 2
Conmutador 492 61 60
Línea Gratuita de Atención al Cliente: 01 8000122422
www.ciac.gov.co - E-mail: atencion@ciac.gov.co
Bogotá D.C. COLOMBIA

MINDEFENSA
Grupo Social y Empresarial de la Defensa
TODOS POR UN NUEVO PAIS

CORPORACION DE LA INDUSTRIA AERONAUTICA COLOMBIANA S.A.
EXCELENCIA EN LA INDUSTRIA AEROSPAZIAL COLOMBIANA
CDF-010 (UAEAC) - NIT. 899.999.278-1 FAA O32Y396C

Cabe mencionar que de esta situación se informó al **Coronel** Garzón, quien quedó de hablar directamente con los dueños del equipo, para solucionar este impase.

Vale la pena mencionar, que ese equipo se utilizó posteriormente en una prueba a la Armada, donde su funcionamiento fue bueno.

Sugiero que se solicite a CIMA copia del video de entrega del equipo a CIAC, donde se evidencia que estaba sin ninguna novedad.

Con lo anterior, se tendría soporte para solicitar autorización del chequeo funcional de ese equipo por parte de Olympus.

Este comunicado obedece a que aún no se ha solucionado nada y por orden del General se le comentó al **Coronel** Garzón que se solucionara este inconveniente con CIMA.

El Ingeniero Leonardo Espinosa, lo ha estado buscando para ir hasta CIMA, pero no ha sido posible encontrarlo disponible.

Quedamos atentos a sus comentarios.

Ing. ELIANNE BERNEY ROZO
Profesional S.D. Grado 14 NDI

Av. Calle 26 No. 103 - 08 - Entrada No.1 Interior 2
Conmutador 492 61 60
Línea Gratuita de Atención al Cliente: 01 8000122422
www.ciac.gov.co - E-mail: atencion@ciac.gov.co
Bogotá D.C. COLOMBIA

MINDEFENSA
Grupo Social y Empresarial de la Defensa
TODOS POR UN NUEVO PAIS

De lo anterior se desprende que existe la posibilidad de una demanda en contra de la CIAC, que si llegase a prosperar, como mínimo, seguramente podría sumar el valor de la reparación de la parte dañada y el costo de tiempo que no pudieron hacer uso del aparato por estar en poder de la CIAC.

Por lo anterior se recomienda tener identificada, organizada y disponible la información que permita clarificar el estado en que se recibió el equipo, la o las dependencias que hicieron uso del mismo, para poder establecer en qué momento se produjo el daño, o si el equipo ya venía con la avería desde el momento mismo de su recibo en préstamos. Así mismo agradecemos hacer llegar a la Oficina de Control Interno el resultado de la investigación que se haya hecho al respecto, junto con las medidas tomadas con base en ese resultado.

4.2. En semestre revisado se encontraron radicadas 4 quejas así:

- 4.2.1. 5 de marzo de 2021, la señora Leydi Carolina Gualguan Londoño radica una queja en contra de la Coordinadora del Grupo de Talento Humano por discriminación laboral
- 4.2.2. 30 de marzo de 2021, el señor Bernardo Suárez, interpone una queja contra la señora Aracelly Plazas, asegurado que llama a los contratistas y les suministra los datos de contacto de la firma Cortina & Velásquez para que demanden a la CIAC para que les paguen prestaciones sociales.
- 4.2.3. El 2 de junio de 2021, la señora Aracelly Plazas, presenta una queja por acoso contra la Coordinadora del Grupo de Talento Humano.
- 4.2.4. El 3 de junio de 2021, la señora Leila Ruth Casallas Rojas, interpone una queja por acoso laboral contra la señora Aracelly Plazas

En términos generales, 3 de los 4 comunicados alertan sobre situaciones de clima laboral, que de acuerdo con las respuestas de la CIAC, se han trasladado al Comité de Convivencia Laboral. Como quiera que estas son situaciones de alerta, la Oficina de Control Interno, respetuosamente solicita se informe del resultado y recomendaciones emanadas de ese Comité, y las acciones que la Administración ha tomado al respecto.

Con relación al punto 4.2.2. que involucra asuntos de indebido manejo de información privilegiada, es importante conocer si se ha adelantado alguna investigación al respecto, y si ya se concluyó, su resultado y las acciones tomadas al respecto.

- 4.3. En el semestre revisado, de los 277 radicados, se encontró que 22, es decir el 8%, corresponden a oficios presentados por el Buffet de Abogados ANUBI, donde se solicita información de persona que tuvieron relación con la CIAC, y en su mayoría con fines de demostrar la existencia de contrato real. Al respecto, se recomienda ubicar y consolidar el material probatorio que pueda favorecer a la Corporación y fortalecer al equipo jurídico con los fundamentos de Ley que puedan proteger a la CIAC, dado que no es la primera vez que se presenta esta situación, pero si es históricamente el semestre con mayor número de radicaciones, en este sentido.
- 4.4. El 18 de junio de 2021 la Contraloría General de la República solicita información relacionada con el no pago oportuno de la declaración de retención en la fuente, la cual vencía el 21 de abril de 2021. De acuerdo con el contenido de los documentos, tanto de la Contraloría, como de la CIAC, se cita como supuesta responsable a la señora Claudia Ximena Sánchez. Al respecto se desea saber si ya concluyó la investigación disciplinaria, y si es así, su resultado y acciones de la Administración al respecto.


5. Fortalezas

- 5.1. Se contó con la disponibilidad y diligencia de la encargada del manejo del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- 5.2. Se da respuesta dentro del término de ley a todo lo que ingrese al Sistema de PQRS.
- 5.3. Se acatan las medidas dispuestas por el Gobierno Nacional, frente a la pandemia generada por COVID-19.

6. Recomendaciones

- 6.1. Se recomienda tener identificada, organizada y disponible la información que permita clarificar el estado en que se recibió el videoscopio que prestó la firma CIMA, la o las dependencias que hicieron uso del mismo, para poder establecer en qué momento se produjo el daño, o si el equipo ya venía con la avería desde el momento mismo de su recibo en préstamos. Así mismo agradecemos hacer llegar a la Oficina de Control Interno el resultado de la investigación que se haya hecho al respecto, junto con las medidas tomadas con base en ese resultado.
- 6.2. De los numerales 4.2, 4.3 y 4.4, la Oficina de Control Interno espera la entrega de la información solicitada, pero por la confidencialidad de la información requerida, no se cargará en ISOLUCIÓN como acción de mejora, pero internamente se hará seguimiento al recibo de lo pedido.

Cordialmente,



CARMEN ELENA AGUILAR DAZA
Jefe Oficina de Control Interno