INFORME DE EVALUACION SEMESTRAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - SEGUNDO SEMESTRE 2022

Objetivo de la Auditoría: Presentar un informe de evaluación del comportamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de **julio a diciembre vigencia 2022.**

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 segundo semestre del año 2022.

Introducción

La norma establece 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 rendir 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 información a Asistente de Subgerencia 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 PQRSDF

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

- Documentos físicos de las PQRSDF, respondidas entre el 1 de julio de 2022 y el 31 de diciembre del mismo año.
- Informe PQRSDF tercer trimestre 2022(DOC)
- Informe PQRSDF cuarto trimestre 2022(DOC)
- Estadística PQRSDF III trimestre 2022 (XLS)
- Estadística PQRSDF IV trimestre 2022 (XLS)
- Seguimientos PQRSDF III trimestre 2022 (XLS)
- Seguimientos PQRSDF IV trimestre 2022 (XLS)

2. Análisis del Comportamiento del Sistema de PQRSDF

La información aportada se resume en el siguiente cuadro.

	II SEMESTRE 2022															
	CANTIDAD								PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN							
Clase de solicitud	*Línea Directa*	*Línea Gratuita*	*Presencial*	*Correo Electrónico*	*Internet, Pagina WEB*	*Buzón de Sugerencias*	*Redes Sociales*	*Total*	*Línea Directa*	*Línea Gratuita*	*Presencial*	*Correo Electrónico*	*Internet, Pagina WEB*	*Buzón de Sugerencias*	*Redes Sociales*	*Total*
Derecho de petición	0	0	3	139	76	0	0	218	0,0%	0,0%	1,34%	62,05%	33,93%	0,0%	0,0%	**97,32%**
Consulta	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%	**0,00%**
Queja	0	0	0	3	3	0	0	6	0,0%	0,0%	0,00%	1,34%	1,34%	0,0%	0,0%	**2,68%**
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%	**0,00%**
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%	**0,00%**
TOTAL	**0**	**0**	**3**	**142**	**79**	**0**	**0**	**224**	**0,0%**	**0,0%**	**1,34%**	**63,39%**	**35,27%**	**0,0%**	**0,0%**	**100,00%**

Se observa que, en el segundo semestre de 2022, el medio más utilizado para solicitudes es el correo electrónico 62%, seguido del Internet y página web con el 33,9% y presencial con el 1,34%. Los medios como: la vía telefónica, el buzón de sugerencias y las redes sociales no fueron usados por el público en general para remitir PQRSDF.

Por otra parte, de acuerdo al criterio "Clase de solicitud" se tiene que, de las 224 solicitudes la clase predominante son los derechos de petición representando el 97,32%, contra el 2,68% por concepto de "Quejas". Las demás clases no fueron elegidas por la ciudadanía.

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

Se evidencia que el control de los tiempos de respuesta de las PQRSDF, es llevado en hojas de cálculo, "Seguimientos PQRSDF III trimestre 2022 (XLS)" "Seguimientos PQRSDF IV trimestre 2022 (XLS)".

De la visualización de los cuadros de los archivos mencionados, se observa gestión de los radicados dentro de las fechas límite de cumplimiento en las respuestas.

De forma trimestral desde la subgerencia, en cumplimiento a la Directiva Ministerial No.42222 de fecha 27 de mayo de 2016, se remite el Informe de Resultados de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Democratización de la Gestión Pública y Lucha Contra la Corrupción al MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.

Dicho informe es auditado por la Oficina de Control y el mismo contiene la clasificación por clase de asunto como se relaciona a continuación:

Tercer Trimestre 2022

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	4,13
Aspectos de Personal	58	1					59	48,76
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	3						3	2,48
Incorporacion cursos							0	0,00
Aspectos de Vivienda							0	0,00
Atención al Usuario							0	0,00
Administración y Logistica							0	0,00
Control Comercio de Armas							0	0,00
Aspectos prestacionales							0	0,00
Varios	54						54	44,63
TOTAL	120	1	0	0	0	0	121	100,00

Cuarto Trimestre 2022

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Aspectos Misionales							0	0,00
Aspectos Contenciosos							0	0,00
Aspectos de Contratación	2						2	1,94
Aspectos de Personal	44	1					45	43,69
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	3						3	2,91
Incorporacion cursos							0	0,00
Aspectos de Vivienda							0	0,00
Atención al Usuario							0	0,00
Administración y Logistica							0	0,00
Control Comercio de Armas							0	0,00
Aspectos prestacionales							0	0,00
Varios	52	1					53	51,46
TOTAL	101	2	0	0	0	0	103	100,00

4. ASPECTOS RELEVANTES

- Las solicitudes realizadas desde ANUBI (bufete de abogados) por procesos de recurso de reposición.
- Se evidencia que las dos únicas quejas, ambas de carácter laboral.
- Petición No. CE2022000255 del 2 de noviembre de 2022 - estado del contrato PN DIRAN No.02-5-10526-17, presunto daño patrimonial por parte de la PONAL y la CIAC.

6. Fortalezas

- Las PQRSDFD tomadas de la muestra del 4 trimestre son respondidas en cumplimento de los plazos establecidos y cuentan con seguimiento continuo mediante herramienta de Excel.
- La información ha sido entregada de forma oportuna a la oficina de Control Interno para su seguimiento en el que se ha evidenciado un tratamiento adecuado de la información.

7. Recomendaciones

- Hacer seguimiento a la petición No. CE2022000255 del 2 de noviembre de 2022 por parte de la aseguradora "Seguros Confianza", en el cual solicitan información y soporte del estado del contrato PN DIRAN No.02-5-10526-17, debido al correspondiente proceso de investigación que está llevando a cabo la CGR por presunto daño patrimonial por parte de la PONAL y la CIAC. Adicionalmente, verificar participación de la Oficina de control interno en el proceso de seguimiento.

- Poner en conocimiento de la Gerencia General que los botones de la sección "Gobierno Digital" en el momento de la evaluación las páginas web oficiales de la CIAC no funcionan, ya que no permiten el acceso a PQRSDF, informes de carácter público, etc., lo cual representa riesgo a las políticas de gobierno digital, transparencia, participación ciudanía, entre otras.

- Se observa reiteración de peticiones (denuncias) correspondientes a presuntos intentos de estafa por medio de supuestos procesos de selección de personal. Se recomienda generar alerta de ello a las dependencias que corresponda, para realizar análisis de esta recurrente situación. En total se encontraron 15 peticiones en solo el cuarto trimestre de 2022.

- Se recomienda verificar las peticiones realizadas por los canales RTVC, canal 13 y canal capital en lo que refiere al aporte a publicidad conforme al artículo 21 de la Ley 14 de 1991 y buscar el instrumento que cumpla con las disposiciones de cobro o en su defecto solicitar concepto a la DIAN y/o Contaduría General de la Nación, para buscar el respectivo el documento legal para que la Entidad pueda realizar dicho pago. Lo anterior con el fin de minimizar el riesgo a posibles incumplimientos de índole contable y cumplimiento normativo.

- Realizar seguimiento al proceso de medicina laboral (mes de diciembre – petición CE2022000313).

- Se observa en una de las respuestas (No. CE2022000488), se menciona en el cuerpo del mensaje de correo que la petición se remitirá a otra área y no se adjuntan más comunicaciones. Es importante recordar que existe un procedimiento en la corporación para selección y registro de proveedores, como guía en este proceso.

- De acuerdo con las solicitudes realizadas desde ANUBI (bufete de abogados) se recomienda continuo seguimiento, dado el histórico de los procesos abiertos por recursos de reposición que lleva dicha firma relacionados con personal.

- Se recomienda verificar la actualización del Procedimiento P-1-02-001 "Atención a PQRSD".

Cordialmente,

HENRY MOLANO VIVAS
Jefe de Control Interno Encargado

HECTOR JOSE DEANTONIO CRUZ
Profesional De Apoyo Control Interno

Elaboró:
Hector Jose Deantonio Cruz
Profesional De Apoyo Control Interno