

INFORME DE EVALUACION SEMESTRAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PRIMER SEMESTRE 2023

Objetivo de la Auditoría: Presentar un informe de evaluación del comportamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de **enero a junio vigencia 2023**.

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, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones para el primer semestre del año 2023.

Introducción

En cumplimiento del marco normativo aplicable a CIAC y en correspondencia con las políticas internas de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano, se realiza el presente informe del estado del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

De forma preliminar se realizó una revisión para el primer trimestre, de acuerdo al requerimiento que realiza el Ministerio de Defensa a la Corporación (Directiva Ministerial No.42222 de fecha 27 de mayo de 2016), por lo cual la Oficina de Control Interno emite un concepto previo y parcial del estado del sistema de PQRSDF que sirve como parte del insumo para este informe semestral de ley.

El informe cuenta inicialmente con un análisis estadístico para verificar la tendencia en cuanto los distintos canales de comunicación con que cuenta CIAC para recepción de PQRSDF y de la clase de solicitudes más usado por la ciudadanía. Luego de lo anterior, se informará y quedará por escrito las novedades y/o recomendaciones a que haya lugar en cuanto a la gestión y trato de las solicitudes hechas por parte del público en general.

1. Análisis de Comportamiento del Sistema de PQRSDF

Para la verificación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), la Oficina de Control Interno realizó revisión de la siguiente información:

- Documentos físicos de las PQRSDF, respondidas entre el 1 de enero y el 30 de junio del año 2023.
- Informe PQRSDF primer trimestre 2023(en formato de procesador de texto)
- Informe PQRSDF segundo trimestre 2023(en formato de procesador de texto)
- Estadística PQRSDF I trimestre 2023 (en formato de hoja de cálculo)
- Estadística PQRSDF II trimestre 2023 (en formato de hoja de cálculo)
- Seguimientos PQRSDF I trimestre 2023 (en formato de hoja de cálculo)
- Seguimientos PQRSDF II trimestre 2023 (en formato de hoja de cálculo)

2. Análisis del Comportamiento del Sistema de PQRSDF

La información aportada se resume en el siguiente cuadro.

Clase de solicitud	I SEMESTRE 2023															
	CANTIDAD								PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN							
	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	5	114	11	0	0	130	0,00%	0,00%	3,45%	78,62%	7,59%	0,00%	0,00%	89,66%
Denuncia	0	0	0	0	5	0	0	5	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,45%	0,00%	0,00%	3,45%
Queja	0	0	0	3	4	0	0	7	0,00%	0,00%	0,00%	2,07%	2,76%	0,00%	0,00%	4,83%
Reclamo	0	0	0	1	0	0	0	1	0,00%	0,00%	0,00%	0,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,69%
Sugerencias	0	0	0	2	0	0	0	2	0,00%	0,00%	0,00%	1,38%	0,00%	0,00%	0,00%	1,38%
TOTAL	0	0	5	120	20	0	0	145	0,00%	0,00%	3,45%	82,76%	13,79%	0,00%	0,00%	100,00%

Durante el primer semestre de 2023, el medio más utilizado para solicitudes es el correo electrónico 82,76%, seguido de página web con el 13,79%. De forma presencial con el 3,45%. 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 145 solicitudes la clase predominante son los "Derechos de petición" representando el 89,66%, "Quejas" con el 4,83%, "Denuncia" con un 3,45%, "Sugerencias" en 1,38% y "Reclamos" con 0,69%.

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 I trimestre 2023" y "Seguimientos PQRSDF II trimestre 2023".

En los documentos mencionados, se observa gestión de los radicados dentro de las fechas límite de cumplimiento en las respuestas. En pocos y particulares casos, se responde al peticionario que la atención de su solicitud no podrá ser, dentro de los tiempos, debido a la naturaleza y gestión pertinente, sin embargo, también se comunica y aclara que se dará respuesta bajo una fecha próxima, dentro de los términos de ley.

A continuación, se relacionan las cifras en términos de asunto, lo cual ayuda a determinar bajo que dependencia se hará la respectiva gestión y los criterios de respuesta clara y oportuna a los ciudadanos:

Primer Trimestre 2023

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Aspectos Misionales							0	0,00
Aspectos Contenciosos							0	0,00
Aspectos de Contratación							0	0,00
Aspectos de Personal	44	1				4	49	57,65
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	7,06
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	24	3			2	1	30	35,29
TOTAL	74	4	0	0	2	5	85	100,00

Segundo Trimestre 2023

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	5,00
Aspectos de Personal	30						30	50,00
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							0	0,00
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	23	3	1				27	45,00
TOTAL	56	3	1	0	0	0	60	100,00

4. Aspectos relevantes

- Las solicitudes de información para demandas por contrato realidad. Se evidencia gestión oportuna por parte de la Corporación.
- Varias denuncias por acoso laboral.
- Diversas quejas por presunto conflicto de interés y falta de transparencia en contratación.
- Solicitudes de información al Ministerio por parte de representantes a la cámara, bajo distintos temas de gestión y proyectos, remitidos por competencia a CIAC.

6. Fortalezas

- Todas y cada una de las PQRSDF recibidas durante el primer semestre de la presente vigencia, se respondieron dentro los términos de ley y cuentan con seguimiento continuo mediante herramienta de Excel, por parte de la Subgerencia.
- La información ha sido entregada de forma oportuna a la oficina de Control Interno para su seguimiento.
- Se ha evidenciado un tratamiento oportuno y adecuado de las solicitudes y de la información.

7. Recomendaciones

- Poner en conocimiento de la Gerencia General que la página web oficial de la CIAC se identifica que es difícil el acceso al botón de PQRSDF, en otras palabras, no es fácilmente visible.
- Realizar seguimiento cuidadoso ante la denuncia sobre la presunta solicitud de dinero al personal técnico de la alianza CIAC-ALAS por parte de personal militar. Aunque este presunto hecho no es de competencia directa de CIAC, se observa reiteración de la solicitud (Radicados CE2022000540 del 23 de diciembre de 2022 y CE2023000512 del 27 de marzo de 2023).
- Realizar las gestiones a que haya lugar a la solicitud realizada por una funcionaria bajo radicado CE2023000068, donde según argumenta que CIAC se ha demorado demasiado tiempo en definir su situación.
- CE2023000113: se sugiere establecer algún mecanismo para asegurar que la información que se remite a los entes de control llega a su destinatario y evitar, como en este caso en particular una **reiteración** en la solicitud; para salvaguardar a CIAC en termino reputacional y a su vez prevenir sanciones.
- Se evidencia que repetidas veces se denuncian hechos de presunta irregularidad y falta de transparencia en el proceso de vinculación de personal de planta. Se recomienda realizar auditoría al proceso de vinculación de personal (Radicados: CE2023000122, CE2023000255, CE2023000625, CE2023000629, CE2023000637).
- Se recomienda verificar la petición realizada por el canal TRO y RTVC (durante el semestre inmediatamente anterior, ese mismo requerimiento lo realizaron 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/o normativo.

- Mejorar el control en cuanto a la aplicación de RETE-ICA de forma adecuada para evitar que se tengan que generar reintegros y/u otras retenciones a que haya lugar, con el propósito de salvaguardar a CIAC en termino reputacional y prevenir sanciones.

Cordialmente,



HÉCTOR JOSE DEANTONIO CRUZ
Profesional De Apoyo Control Interno