

## INFORME DE EVALUACION SEMESTRAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PRIMER SEMESTRE 2024

**Objetivo de la Auditoría:** Generar un informe de evaluación del comportamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de enero a junio de la vigencia 2024.

**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 Felicidades durante el primer semestre del año 2024.

### 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.

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 PQRSD 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 a las solicitudes hechas por parte del público en general.

### Análisis de Comportamiento del Sistema de PQRSD

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

- Documentos físicos de las PQRSD, respondidas entre el 1 de enero y el 30 de junio del año 2024.
- Informe PQRSD primer trimestre 2024(en formato pdf)
- Informe PQRSD segundo trimestre 2024(en formato pdf)
- Estadística PQRSD I trimestre 2024 (en formato de hoja de cálculo)
- Estadística PQRSD II trimestre 2024 (en formato de hoja de cálculo)
- Seguimientos PQRSD 2024 (en formato de hoja de cálculo)

La información aportada se resume en el siguiente cuadro.

I SEMESTRE 2024														
Clase de solicitud	CANTIDAD						PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN							
	Línea Telefónica	Presencial	Correo Electrónico	Internet, Pagina WEB	Buzón de Sugerencias	Redes Sociales	Total	Línea Directa	Presencial	Correo Electrónico	Internet, Pagina WEB	Buzón de Sugerencias	Redes Sociales	Total
<b>Derecho de petición</b>	0	3	193	23	0	0	<b>219</b>	0,00%	1,30%	83,55%	9,96%	0,00%	0,00%	<b>94,81%</b>
<b>Denuncia</b>	0	0	1	6	0	0	<b>7</b>	0,00%	0,00%	0,43%	2,60%	0,00%	0,00%	<b>3,03%</b>
<b>Queja</b>	0	0	3	1	0	0	<b>4</b>	0,00%	0,00%	1,30%	0,43%	0,00%	0,00%	<b>1,73%</b>
<b>Reclamo</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	<b>0,00%</b>
<b>Consulta</b>	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,43%	0,00%	0,00%	<b>0,43%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>197</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>231</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,30%</b>	<b>85,28%</b>	<b>13,42%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>

Durante el primer semestre de 2024, el medio más usado para solicitudes es el correo electrónico 83,55%, seguido de página web con el 9,96%. De forma presencial solamente un 1,30%. Los medios como: la línea telefónica, el buzón de sugerencias y las redes sociales no fueron usados por el público en general para remitir PQRSD.

Por otra parte, de acuerdo con el criterio "Clase de solicitud" se tiene que, de las 231 solicitudes la clase predominante son los "Derechos de petición" representando el 94,81%, "Denuncia" con un 3,03%, "Quejas" con el 1,74%, "Consulta" con 0,43%. No se presentaron "Reclamos".

### Revisión de la información estadística registrada en hojas de cálculo

Se evidencia que el control de los tiempos de respuesta de las PQRSD es llevado en hoja de cálculo, "Seguimientos PQRSD 2024".

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, sin exceder el doble del plazo inicial.

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 2024

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	35						35	41,18
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	1						1	1,18
Incorporacion 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	41	2		1		5	49	57,65
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>85</b>	<b>100,00</b>

### Segundo Trimestre 2024

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	1,37
Aspectos de Personal	38	1					39	26,71
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	1						1	0,68
Incorporacion 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	101	1				2	104	71,23
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>146</b>	<b>100,00</b>

## **Fortalezas**

- La implementación del sistema de PQRSD en la plataforma Datadoc, facilita la gestión adecuada y la respuesta oportuna.
- Todas y cada una de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024, 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.

## **Recomendaciones**

- Se recomienda realizar la revisión del procedimiento P-1-02-001 de “Atención de PQRSD”, en la sección 7 “Desarrollo”, literal “O”, segundo párrafo, pues la redacción es confusa y no quedo explicito o claro, la manera de proceder en el momento que llega una petición a través de correo electrónico corporativo de cualquier funcionario de la Corporación, pues se mezcla con el proceder cuando se reciben peticiones por redes sociales.
- Verificar en la plataforma Datadoc puesto que, en algunas de las respuestas, no es posible evidenciar los archivos adjuntos que se relacionan en el comunicado de salida (CE2023001962, CE2023001974, CE2024000034, CE2024000787).

## **Conclusiones**

- Se subsanó el desconocimiento de algunas dependencias del procedimiento P-1-02-001 “Atención de PQRSD”, a través de los planes de acción y capacitaciones.
- Solicitudes de información al Ministerio por parte de representantes a la cámara, bajo distintos temas de gestión y proyectos, remitidos por competencia a CIAC.
- En general, el sistema de PQRSD de CIAC se encuentra funcionando y actualizando con los cambios al Sistema de Control Documental - DATADOC y la articulación con la Ventanilla Única de Radicación (VUR).
- Las solicitudes de información para demandas por contrato realidad disminuyeron considerablemente con respecto al semestre inmediatamente anterior. Se evidencia gestión oportuna por parte de la Corporación.

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

Cordialmente,

  
**HÉCTOR JOSE DEANTONIO CRUZ**  
Auditor Oficina de Control Interno