

| DATOS DE LA AUDITORÍA | | | |
|--|---|------------------|------------|
| Fecha del informe | 29/01/2025 | | |
| Nombre de auditoría | INFORME SISTEMA PQRSD F ENERO | | |
| Fecha Inicio: | 03/01/2025 | Fecha fin | 31/01/2025 |
| Objetivo | Generar un informe de evaluación del comportamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de julio a diciembre vigencia 2024. | | |
| Alcance | Solicitudes presentadas al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones durante el segundo semestre de la vigencia 2024. | | |
| Criterios | <ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política, artículo 23 - Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, artículo 76 - Resolución 199 del 22 de diciembre de 2022 - Reglamento Interno para la recepción, trámite, y respuestas de las P.Q.R.S.D.F presentadas ante la CIAC S.A. - Resolución 69 del 10 de julio de 2023 - Crea y reglamenta la Ventanilla Única de Radicación de la CIAC S.A. - Procedimiento "Atención a PQRSD, código P-1-02-001 del 14/feb/2024.. | | |
| Limitaciones | No se presentaron limitantes de auditoría. | | |
| DATOS DEL EQUIPO AUDITOR | | | |
| Auditor líder | | | |
| Auditores acompañantes | N/A | | |
| Auditores en formación | N/A | | |
| Expertos técnicos | N/A | | |
| RESULTADOS DE AUDITORÍA | | | |
| Descripción | | | |
| <p>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 realizó el presente informe del estado del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.</p> <p>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 F y de la clase de solicitudes más usado por la ciudadanía. Luego, 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.</p> <p><u>Análisis de Comportamiento del Sistema de PQRSD F</u></p> <p>Para la verificación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD F), la Oficina de Control Interno realizó revisión de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos físicos y de archivo electrónico en el sistema Datadoc de las PQRSD F, recibidas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año 2024. <p>Adicionalmente, la siguiente información fue aportada por la Subgerencia a través de la Asistente de subgerencia por medio de correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe PQRSD F tercer trimestre 2024(en formato pdf) • Informe PQRSD F cuarto trimestre 2024(en formato pdf) | | | |

- Estadística PQRSDf tercer trimestre 2024 (en formato de hoja de cálculo)
- Estadística PQRSDf cuarto 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:

| Clase de solicitud | II SEMESTRE 2024 | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|------------------|------------|--------------------|----------------------|----------------------|----------------|-----------------------------|---------------|------------|--------------------|----------------------|----------------------|----------------|---------|
| | 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 |
| Derecho de petición | 0 | 0 | 246 | 17 | 0 | 0 | 263 | 0.00% | 0.00% | 90.44% | 6.25% | 0.00% | 0.00% | 96.69% |
| Denuncia | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.00% | 0.00% | 0.37% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.37% |
| Queja | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 2.57% | 0.00% | 0.00% | 2.57% |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.37% | 0.00% | 0.00% | 0.37% |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| TOTAL | 0 | 0 | 247 | 25 | 0 | 0 | 272 | 0.00% | 0.00% | 90.81% | 9.19% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |

Durante el segundo semestre de 2024, el medio más usado para solicitudes es el correo electrónico con un porcentaje del 90,81%, seguido de página web con el 9,19%. Los medios: presencial, línea telefónica, buzón de sugerencias y redes sociales no fueron usados por el público en general para remitir PQRSDf.

Por otra parte, de acuerdo con el criterio “Clase de solicitud” se tiene que, de las 272 solicitudes la clase predominante son los “Derechos de petición” representando el 96,69% y “Quejas” con el 2,57%.

Se evidencia que el control de los tiempos de respuesta de las PQRSDf es llevado por la Subgerencia, en hoja de cálculo denominada “Seguimientos PQRSD 2024”.

Ejercicio auditor

De las 272 solicitudes en total recibidas en el segundo semestre de 2024, se realizó el cálculo para tomar una muestra, de la siguiente manera:

| CÁLCULO DE LA MUESTRA | |
|---|---|
| AUDITORÍA: | |
| Seguimiento al sistema de PQRSDf | |
| Proceso | Sistema de atención de PQRSDf de CIAC |
| Sujeto ó Punto de Control: | Vicepresidencia administrativa, grupo jurídico y VUR. |
| Cálculo de la muestra para: | Peticiones y solicitudes del público en general. |
| Periodo Evaluado: | 01/07/2024 - 31/12/2024 |
| Preparado por: | Hector Jose Deantonio Cruz |
| Fecha: | 22/01/2025 |
| Revisado por: | Hector Jose Deantonio Cruz |
| Fecha: | 22/01/2025 |
| INGRESO DE PARÁMETROS | |
| Tamaño de la Población (N) | 272 |
| Error Muestral (E) | 7,00% |
| Proporción de Éxito (P) | 10,00% |
| Nivel de Confianza | 93% |
| Nivel de Confianza (Z) (1) | 1,812 |
| TAMAÑO DE LA MUESTRA | |
| Fórmula | 60 |
| Muestra Óptima | 49 |

Dado lo anterior, con un error muestral del 7% y un nivel de confianza del 93% la muestra a tomar fue de 49 solicitudes.

Luego, para realizar la selección de estas 49 del total del 272, lo primero fue escoger las solicitudes de tipo queja, denuncia y reclamación. Posterior a ello, para completar la cantidad de la muestra dada de 49, la demás se seleccionaron de forma aleatoria.

Aspectos positivos

N/A.

Hallazgos de auditoría

Hallazgo 1:

Traslado por competencia

De acuerdo con lo establecido en la ley 1755 de 2015:

“ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.” (subrayado y negrilla fuera de texto).

Se verificó la solicitud CE2024001653, la cual ingresó a Ventanilla Única de Radiación (VUR) el día 24 de octubre de 2024, posteriormente se dio traslado por competencia el día 29 de octubre de 2024 mediante oficio No. CS2024001868, lo cual está dentro del término señalado por la ley, sin embargo, en el flujo de ese oficio en el sistema Datadoc, no se evidencia haber copiado al peticionario el respectivo traslado.

Adicionalmente, se evidenció el envío de la copia del oficio de traslado al peticionario en la fecha 07 de noviembre de 2024 mediante oficio No. CS2024001853, lo cual no está en cumplimiento de la ley, al no haberle copiado el mismo día que se hizo el traslado, o en su defecto, al termino máximo que estaba para el día 31 de octubre de 2024.

De acuerdo con lo anterior, se da origen a la No conformidad en tanto que no se remitió al peticionario de manera oportuna copia del traslado por competencia según el término establecido ley.

Hallazgo 2:

Se verificaron las peticiones CE2024000988, CE2024001116 y CE2024001515.

La solicitud número CE2024000988 se realizó el día 18 de junio a un correo electrónico de funcionario de CIAC perteneciente a la Dirección Logística (a hoy Vicepresidencia Administrativa) y se radicó en VUR el día 21 de junio, es decir, tres días hábiles después.

La petición CE2024001116 se realizó el día 05 de julio a un correo electrónico de funcionario de CIAC de la Dirección Administrativa y Financiera (a hoy Vicepresidencia Financiera) y se radicó en la VUR el día 16 de julio, es decir, siete días hábiles después.

Y, por último, la petición CE2024001515 se realizó el día 18 de septiembre a un correo electrónico de funcionario de CIAC perteneciente a la Dirección de Promoción y Venta (a hoy Vicepresidencia Comercial) y se radicó en VUR el día 26 de septiembre, es decir, seis días hábiles después.

En el procedimiento "Atención a PQRSD, código P-1-02-001 de fecha 14/feb/2024, literal O del numeral 7 establece: "... En cuanto a las PQRSD recibidas a través de redes sociales o al correo institucional asignado a los

funcionarios de la CIAC S.A., en las que el peticionario solicite el reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad o de un trabajador oficial y/o colaborador, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos deberá la persona responsable de las Redes Sociales de la CIAC S.A., **enviar copia de la misma de manera inmediata a la Ventanilla Única de Radicación** y al Grupo Asesor Jurídico, para que este proceda de acuerdo al trámite de los numerales anteriores.” (subrayado y negrilla fuera de texto).

En los tres casos verificados, no se reportó por parte de los respectivos funcionarios de manera inmediata a VUR, lo cual genera incumplimiento al procedimiento y por consiguiente el hallazgo con carácter de No conformidad.

Aunque no hubo incumplimiento al término de los tiempos de respuesta de estas 3 peticiones, lo evidenciado podría generar retrasos en la respuesta oportuna a las peticiones y/o posible materialización del riesgo R1.4 “Posibilidad de afectación económica y reputacional por multas y/o sanciones ocasionadas por falsedad, inoportunidad u omisión en la gestión de las respuestas de las PQRD.”

Oportunidades de Mejora

No se generaron oportunidades de mejora.

Conclusiones

Se concluye que, de la verificación realizada de las 49 peticiones seleccionadas bajo muestra, se generaron dos hallazgos:

- En primer lugar, para la petición CE2024001653, asociado a incumplimiento de los tiempos de respuesta establecido en el Artículo 21 de la ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición.
- En segundo lugar, las peticiones CE2024000988, CE2024001116 y CE2024001515 asociadas con incumplimiento del procedimiento "Atención a PQRSD, código P-1-02-001 del 14/feb/2024, en relación con la radicación en VUR de forma inmediata de las peticiones que llegan al correo institucional de algunos funcionarios de CIAC.

Recomendaciones:

- Se recomienda tener en cuenta las solicitudes en las cuales el peticionario solicita que se dé respuesta por medio de un correo específico. Evidencia de ello, en las peticiones CE2024001074 y CE2024001154 cada peticionario expresamente solicitó enviar la respuesta a un correo electrónico específico, sin embargo, en Datadoc se encontró evidencia del envío a un correo distinto. Lo anterior, podría generar dificultades de cara a los peticionarios.
- Al verificar los documentos del expediente electrónico en Datadoc, de las peticiones CE2024001128 y CE2024001131, se evidenció en cada uno que la petición no cuenta con fecha de ingreso ni el canal por el cual se recibió, pues solo es visible el contenido de la petición. Lo anterior puede generar dificultades en el respectivo seguimiento y posible pérdida de trazabilidad.
- De acuerdo con lo establecido en el procedimiento "Atención a PQRSD, código P-1-02-001 de fecha 14/feb/2024 una queja es: “la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios de sus servidores públicos y colaboradores, personal en comisión, aliados, personas vinculadas o particulares que colaboran en la misma en desarrollo de sus funciones u obligaciones.”. Al verificar la petición No. CE2024001220 en Datadoc, en la cual se mencionan aspectos de mala conducta de un funcionario de CIAC, ésta se evaluó como petición y no como queja y, aunque de fondo se dio respuesta como una queja, se recomienda tener en cuenta lo sucedido en este caso en particular, para prevenir posibles afectaciones a los tiempos de respuesta y gestión de peticiones.
- Se recomienda tener en cuenta que el correo electrónico establecido para recepción de PQRSD en la

Resolución 199 del 22 de diciembre de 2022 - Reglamento Interno para la recepción, trámite, y respuestas de las P.Q.R.S.D.F presentadas ante la CIAC S.A. y en el Procedimiento "Atención a PQRSD, código P-1-02-001 del 14/feb/2024 es: atencion@ciac.gov.co, sin embargo se evidencia que el mayor volumen de ingreso de peticiones a través del correo correspondencia@ciac.gov.co. Lo anterior, con el objetivo verificar la pertinencia de ajustar el procedimiento.

- Error de redacción en las respuestas a las peticiones CE2024001284, CE2024001297, CE2024001304 y CE2024001408, puesto que se menciona a la "Dirección de prestaciones" la cual no es una dependencia de la CIAC.
- La respuesta a la queja No. CE2024001297 no es coherente con la solicitud. En la respuesta a la queja se menciona el nombre de una persona asociándolo a la petición, sin embargo, la queja no menciona nombre alguno.
- En las peticiones CE2024001220, CE2024001284 y CE2024001304 se evidencia que las peticiones no son de traslado de competencia, por lo cual no habría que guiarlos a los peticionarios a acudir a la autoridad competente.
- Bajo accesibilidad web, regulado por la Resolución 1519 de 2020 en su Anexo 2 establece lo siguiente: "2.4.3.3 PQRSD. Las entidades sujetas de obligación, deberán habilitar un formulario de PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias, conforme con los siguientes criterios, procurando siempre el acceso autónomo e independiente de cualquier persona, incluidas las personas con discapacidad sensorial e intelectual: ... 5. Mensaje de falla en el sistema: En caso de existir una falla del sistema durante el proceso de diligenciamiento o envío del formulario, el sujeto debe habilitar un mecanismo para generar un mensaje de falla en el proceso. El mensaje debe indicar el motivo de la falla **y la opción que cuenta el usuario para hacer nuevamente su solicitud.**" (subrayado y negrilla fuera de texto).

Se presentaron fallas con Datadoc para algunas personas que se postularon a la vacante de jefe de la oficina control disciplinario interno. Debido a ello se evidencio que los postulantes enviaron su información por medio la correo como petición con las solicitudes CE2024001781 y CE2024001786. Al verificar la respuesta, no se evidencio dar una alternativa diferente para enviar la información, conforme a lo establecido en la Resolución 1519. Por lo anterior, se debe garantizar otra u otras opciones para que el peticionario pueda realizar nuevamente su solicitud.

Adicionalmente, en las respuestas se les indica a lo peticionarios que puede ser un problema por el tipo de navegador, sin embargo, para accesibilidad web también se debe garantizar el acceso a enviar información a través de cualquier navegador conforme a lo estipulado en el Anexo 2, de la resolución 1519 que define los estándares para cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 así: "*dentro de los 4 principios fundamentales en materia de accesibilidad se encuentra el principio denominado "Robusto", que significa que los contenidos pueden ser utilizados desde el punto de vista tecnológico, por distintas herramientas como computadores lentos, con niveles bajos de conectividad, **distintos navegadores de Internet**, entre otros.*" (subrayado y negrilla fuera de texto).

Elaboró:



Hector Jose Deantonio Cruz