

DATOS DE LA AUDITORÍA			
Fecha del informe	30/07/2025		
Nombre de auditoría	INFORME SISTEMA PQRSDF JULIO 2025		
Fecha Inicio:	01/07/2025	Fecha fin	31/07/2025
Objetivo	Generar un informe de evaluación del comportamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de enero a junio vigencia 2025.		
Alcance	Verificar la atención de las PQRSDF del primer semestre de la vigencia 2025.		
Criterios	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política de 1991, artículos 23 y 74. Ley 1755 de 2015. Ley 1474 de 2011 art. 76 Directiva Ministerial 42222 del 27 de mayo 2016 - Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa. Procedimiento atención a PQRSDF código P-1-02-001, versión 19 de fecha 14/Feb/2024. 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. Resolución 047 de 18 de marzo de 2025 – Por la cual se delegan facultades para suscribir documentos. Demás procedimientos internos y documentos establecidos en el sistema integrado de gestión de calidad aeronáutica – SIGCA de la CIAC. Normatividad vigente aplicable a la entidad.. 		
Limitaciones	No hubo limitantes de auditoría.		
DATOS DEL EQUIPO AUDITOR			
Auditor Líder	Hector Jose Deantonio Cruz		
Audidores acompañantes	N/A		
Audidores en formación	N/A		
Expertos técnicos	N/A		
RESULTADOS DE AUDITORÍA			
Descripción			
<p>En cumplimiento con la Ley 1474 de 2011 art. 76 para la presentación del <i>“Informe sobre la atención prestada por la entidad, por parte de las Oficinas de Quejas, Sugerencias y Reclamos”</i> se realizó la verificación del primer semestre de 2025 de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF recibidas por la Corporación, cuyos resultados de plasman en el presente documento.</p> <p>Se realizó la verificación conforme a lo establecido en el procedimiento “Atención a PQRSDF” código P-1-02-001, versión 19 de fecha 14/Feb/2024. Sin embargo, al verificar en Datadoc se evidenció que existe una nueva versión en flujo de aprobación desde el mes de abril de 2025, por lo que se recomienda a la Vicepresidencia Administrativa – VICAD adelantar las acciones a cargo para finalizar la actualización del procedimiento en cumplimiento con lo establecido en el Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad Aeronáutica (M-1-03-006), numeral 2.7.5.2 <i>“Creación, actualización de la información documentada”</i>, haciendo referencia “Procedimiento Control de Documentos y Registros del SIGCA CIAC” y en este procedimiento a su vez, el numeral 7.1.2. <i>“Creación o actualización de los documentos”</i>, literal b <i>“Actualización de documentos”</i> párrafo segundo, donde establece: <i>“El dueño del proceso debe asegurarse anualmente de realizar la verificación de vigencia y contenido de la documentación o de ser necesaria realizar la respectiva actualización y revisión, notificando a la Oficina de Planeación el estado de sus documentos”</i>.</p>			

Actividades	Árbol de procesos	Archivos Electrónicos	Observaciones
<div style="text-align: right;">2 archivos</div>			
30/12/2024 06:43:48 p. m.	[3500.26.07: Procedimientos] P-1-02-001_V19.pdf	CÓDIGO: P-1-02-001 - VERSIÓN: 19	
28/02/2025 09:25:05 a. m.	[3500.26.01.01: T-Soportes adicionales] Flujograma PQRSD	CÓDIGO: P-1-02-001 - VERSIÓN: 19	
<div style="text-align: right;">2 archivos</div>			
22/04/2025 08:58:52 a. m.	[3500.26.07: Procedimientos] Archivo	CÓDIGO: P-1-02-001 - VERSIÓN: 20	
08/07/2025 09:09:53 a. m.	[3500.26.07: Procedimientos] Archivo	CÓDIGO: P-1-02-001 - VERSIÓN: 20	

Fuente: Reporte Datadoc

Obtención de información

De acuerdo con lo evidenciado en el proceso de atención a PQRSDF, éstas están siendo tramitadas a través del sistema de gestión documental denominado Datadoc y de esta plataforma se descargó el reporte de PQRSDF identificado como “[Correspondencia] 101 PQRSDF V2” en formato Excel en la fecha 17 de julio y en este se filtró la información para el rango de fecha del 1 de enero al 30 de junio de 2025. El resultado es que se recibieron 339 PQRSDF en este rango de fecha.

Se revisó si las respuestas a los peticionarios en el primer semestre cumplían con lo establecido en la ley por las cualidades de oportunidad a las 339 peticiones. En cuanto a la verificación de la calidad de respuestas (fondo, claridad, precisión y congruencia) se calculó la siguiente muestra, con ayuda de la siguiente herramienta:

CALCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Sistema PQRSDF
Sujeto ó Punto de Control:	VICAD
Cálculo de la muestra para:	Informe sistema PQRSDF
Periodo Evaluado:	01.01.2025 / 31.06.2025
Preparado por:	Hector Jose Deantonio Cruz
Fecha:	17.07.2025
Revisado por:	
Fecha:	
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	339
Error Muestral (E)	6%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	94%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,881
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	88
Muestra Óptima	70
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	

Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011
Fuente: Contraloría General de la República - CGR

Como resultado se obtuvo como muestra una cantidad de 70 peticiones de las 339 recibidas en el primer semestre de 2025, para evaluar la calidad de respuestas (fondo, claridad, precisión y congruencia).

Por otro lado, se evidenció que en el sistema se registraron 339 peticiones en el primer semestre de la vigencia y que en los informes trimestrales de la VICAD con destino al Ministerio de Defensa, en cumplimiento de la Directiva Ministerial 42222 del 27 de mayo 2016, y lo informes publicados en la página web de la Corporación presentan en el primer trimestre de 2025 un total de 145 peticiones y en el segundo trimestre de 2025 un total de 111, para un total de 256 peticiones en el semestre, evidenciándose una diferencia de 83 peticiones frente a lo registrado en Datadoc. Al respecto se indagó a la VICAD mediante correo electrónico el día 22 de julio de 2025 a lo cual el área

informó que la diferencia radicó en que de acuerdo con el concepto jurídico de la Oficina Jurídica de CIAC (OJURI) de fecha 11/12/2024, en donde se pronunció sobre las solicitudes de inscripción de nuevos proveedores y solicitudes de cotización de servicios de la Corporación y por ello no se incluyeron por parte de la VICAD en los informes trimestrales publicados y remitidos al Ministerio de Defensa. Por lo anterior, se recomienda la revisión por parte de la VICAD para verificar la información, corregir y ajustar según lo reportado al Ministerio y lo publicado, así como a la Oficina Jurídica la revisión frente al concepto emitido y la coordinación con la VICAD para el correcto reporte de la información.

PRUEBA 1 – Verificar oportunidad

Verificar si las respuestas a los peticionarios en el primer semestre de la vigencia 2025 cumplen con los términos de oportunidad conforme con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*”

Resultado:

Se descargó el reporte de Datadoc del primer semestre de 2025 y se tuvo en cuenta la información contenida en las columnas:

- Fecha Inicio
- Fecha Vencimiento
- Fecha Fin

Adicionalmente, se ejecutó la fórmula para determinar el conteo de días hábiles comparando la información de las columnas “Fecha de inicio” vs “Fecha de vencimiento”.

Posteriormente, se filtró la columna “TipoProceso” donde se observó los siguientes tipos de solicitudes:

- {PQR_TIPO} (corresponde a solicitudes de inscripción como proveedor o remisión de portafolio)
- 01.Peticiones
- 03.Solicitud de cotización al área comercial (servicios de mantenimiento, cursos de entrenamiento, etc)
- 04.Solicitud de inscripción como proveedor o remisión de portafolio
- 05.Quejas
- 10.Consultas Generales
- 11. Anónimo

Los términos de respuesta dado para cada tipo de solicitud de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, se refleja en la siguiente tabla:

Tipo de solicitud	Término
01.Peticiones	10 o 15 días hábiles
03.Solicitud de cotización al área comercial	15 días hábiles
04.Solicitudes de inscripción como proveedor o remisión de portafolio (también etiquetado con “{PQR_TIPO}”	15 días hábiles
05.Quejas	15 días hábiles
10.Consultas Generales	30 días hábiles
11. Anónimo	15 días hábiles

Con la segregación del cuadro, se verificó que los tiempos no excedieran el término establecido. De acuerdo con la información descargada de Datadoc, se evidenció cumplimiento con el criterio de oportunidad las 339 peticiones evidenciando que una no se cumplió con los tiempos establecidos. Adicionalmente, se evidenció que en 5 peticiones sus respuestas fueron sometidas al amparo de prórroga conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, cumpliendo así con los términos de ley, como se muestra en la siguiente tabla:

No. Radicado	Fecha Inicio	Fecha Vencimiento	Fecha Fin	Tiempo Espera	Prueba auditor - formula hábiles	OBSERVACIONES
CE2025000082	23/01/2025	5/03/2025	5/03/2025	41	30	Se tomo prórroga: CS2025000145
CE2025000164	10/02/2025	14/03/2025	14/03/2025	31	25	Se tomo prórroga: CS2025000430
CE2025000236	28/02/2025	21/03/2025	21/04/2025	52	16	Se pidió prórroga: CS2025000540
CE2025000244	3/03/2025	4/04/2025	4/04/2025	31	24	Se tomo prórroga: CS2025000516
CE2025000315	13/03/2025	30/04/2025	29/04/2025	46	32	32 días hábiles. Se pidió prórroga: CS2025000636

Se evidenció la petición No. CE2025000765 remitida mediante correo electrónico el día 3 de abril de 2025 al Grupo Contractual (GCONT) y reiteración de esta el día 6 de junio de 2025 relacionada con el trámite para efectuar un reintegro de dinero a favor de la Corporación, como se refleja a continuación:

DOCUMENTO DE USO INTERNO

De: MARLY JOHANA PINEDA MEDINA
 Enviado el: jueves 3 de abril de 2025 10:19
 Para: Diego Fernando Caballero Vargas <D.Caballero@ciac.gov.co>; contractual.gestor1@ciac.gov.co; L.Barrera@ciac.gov.co
 CC: CARLOS EDUARDO GONZALEZ TRIVINO <carlos.gonzalez@previsora.gov.co>
 Asunto: Saldo a favor CIAC-liquidacion saldo poliza Ariel

Buen día:

Confirmamos abono en cuenta por \$35,213,452 el día 2 de abril de 2025, TRM \$4,149.24 al legalizar la cartera genera un saldo a favor de la entidad por \$1,972,396.63

Saldo en cartera USD 8011.36 TRM \$4,149.24 2/abr/2025, total a pagar \$33,241,055.37

Para dar trámite a la devolución por valor de \$1,972,396.63 por favor nos remiten los siguientes documentos:

1. Comunicación suscrita por el ordenador del gasto y/o representante legal indicando claramente el valor a girar y concepto de la devolución.
2. Certificado de Cámara de Comercio (no mayor a 30 días) y/o resolución de nombramiento, donde se indique la calidad del Representante legal y/u ordenador del gasto.
3. Autorización para pago por transferencia (formato FO-TES-013-V2, firmado por el Representante Legal)
4. Certificado bancario con una expedición no mayor a los 30 días

En nuestro sistema se encuentra registrada la cuenta bancaria:

CUENTA DE AHORROS
 014001801
 ITAÚ ANTES BANCO CORPBANCA COLOMBIA

Si el giro se debe realizar a la cuenta registrada, omitir la información de los puntos 3 y 4.

Gracias por su colaboración y pronto comentarios.

Cordialmente,



PREVISORA
SEGUROS
No prometemos, aseguramos



MARLY JOHANA PINEDA MEDINA
 Relación Administrativa
 Grupo Contractual - Manizales, Colombia
 +57 304 5717161 ext: 3011001003
 marly.pineda@previsora.gov.co
 www.previsora.gov.co
 Calle 57 No 9 - 07, Bogotá

Un futuro seguro, en tu mejor presente.

Fuente: Datadoc – Correo electrónico Previsora del 3 de abril de 2025

CE2025000765

From: MARLY JOHANA PINEDA MEDINA <marly.pineda@previsora.gov.co>
 Sent: Friday, June 6, 2025 9:30:06 AM
 To: Diego Fernando Caballero Vargas <D.Caballero@ciac.gov.co>; Diana Milene Ballesteros Beltran <contractual.gestor1@ciac.gov.co>; Isabela Arrieta Barrera <I.Barrera@ciac.gov.co>
 Subject: Recordatorio- Saldo a favor CIAC-liquidacion saldo poliza Ariel

Buen día:

Por favor nos apoyan con la información solicitada correo que precede.

Gracias por su colaboración y pronto comentarios.

Cordialmente,



Fuente: Datadoc – Correo electrónico Previsora del 6 de junio de 2025

Se evidenció que esta solicitud fue tramitada a través del sistema de VUR solamente hasta el 6 de junio con la reiteración de ese mismo día por parte del peticionario. Incumpliendo los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 puesto que la respuesta a la solicitud se realizó dos meses después. Lo anterior genera no conformidad.

Adicionalmente, se evidencia que el funcionario de GCONT no cumplió con lo establecido en el literal O del procedimiento “Atención a PQRSD” código P-1-02-001, versión 19 de fecha 14/Feb/2024 *“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”, generando la 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.”.*

No obstante, se dio respuesta y se evidenció que los recursos ingresaron a la cuenta bancaria de la CIAC (Documento contable No.140000190, Referencia: REINTEGRO), no gestionar oportunamente las peticiones podría conllevar a un perjuicio económico para la Entidad.

Dado que el incumplimiento del literal “O” del procedimiento “Atención a PQRSD” código P-1-02-001 es reiteración del hallazgo No. AC2025025, se genera la necesidad de reformular el plan de mejoramiento.

Por otra parte, se evidenció que las peticiones relacionadas en el siguiente cuadro no cumplieron el requisito de oportunidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 puesto que los traslados por competencia se deben responder dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción:

No. Radicado	Fecha Inicio	Fecha de respuesta	Tiempo de traslado (días)	OBSERVACIONES
CE2025000019	9/01/2025	17/01/2025	6	Traslado por competencia a la Ministerio relaciones exteriores. Se evidenció respuesta en el correo de correspondencia el día 17 de enero, fuera del término de 5 días.
CE2025000060	21/01/2025	29/01/2025	6	Traslado por competencia a CORPORACIÓN INSTITUTO DE ARTES Y CIENCIAS. Se evidenció respuesta en el correo de correspondencia el día 29 de febrero, fuera del término de 5 días.

Se recomienda que la parametrización para la gestión en el sistema Datadoc este alineada con las modalidades y términos para resolver de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de la Resolución 199 de 2022, de manera tal

que permita que la información pueda ser debidamente analizada y verificada, así como asegurar que la clasificación de las peticiones en el sistema corresponda con los términos legales establecidos ya que se observa un riesgo en incluir en una sola clasificación peticiones con diferentes términos de respuesta.

PRUEBA 2 – Verificar fondo, claridad, precisión y congruencia

Verificar que las 70 peticiones seleccionadas hayan sido respondidas teniendo en cuenta los criterios de fondo, claridad, precisión y congruencia. El siguiente es el listado seleccionado:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
CE202500002	CE2025000138	CE2025000259	CE2025000422	CE2025000545	CE2025000734
CE2025000004	CE2025000136	CE2025000274	CE2025000434	CE2025000538	CE2025000737
CE2025000008	CE2025000148	CE2025000287	CE2025000431	CE2025000547	CE2025000744
CE2025000019	CE2025000155	CE2025000301	CE2025000445	CE2025000567	CE2025000759
CE2025000022	CE2025000152	CE2025000303	CE2025000474	CE2025000585	CE2025000777
CE2025000036	CE2025000173	CE2025000316	CE2025000469	CE2025000588	CE2025000801
CE2025000040	CE2025000169	CE2025000332	CE2025000457	CE2025000647	CE2025000798
CE2025000046	CE2025000194	CE2025000348	CE2025000487	CE2025000671	CE2025000823
CE2025000060	CE2025000214	CE2025000365	CE2025000482	CE2025000673	CE2025000832
CE2025000086	CE2025000232	CE2025000373	CE2025000505	CE2025000665	CE2025000854
CE2025000092	CE2025000229	CE2025000370		CE2025000661	CE2025000866
CE2025000100		CE2025000390		CE2025000700	
CE2025000117					
CE2025000129					

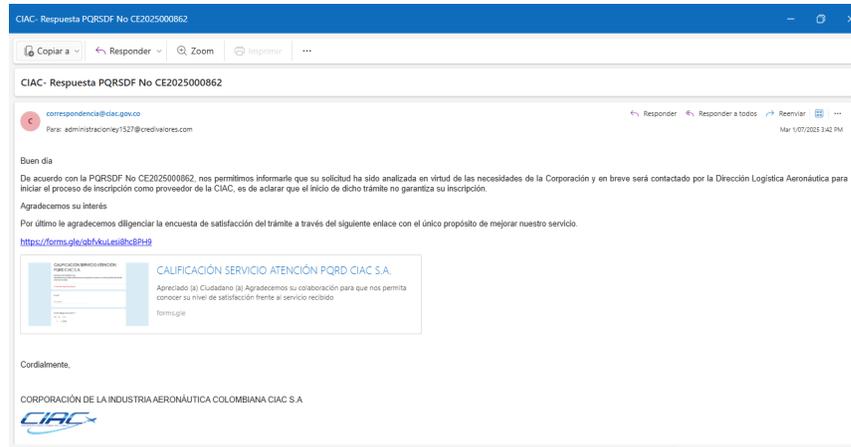
Fuente: Peticiones seleccionadas como muestra del Reporte Datadoc

Resultado:

Se realizó la validación de cada petición del listado del cuadro anterior, para determinar el cumplimiento en cada respuesta dada por la entidad.

Cada número de petición se ingresa en la búsqueda de procesos de Datadoc y el sistema muestra el contenido de la gestión de cada una de ellas. Se verificó el asunto y naturaleza de las peticiones vs. respuestas emitidas y evidenciando se encuentran en conformidad las 70 peticiones seleccionadas, en los términos ya descritos de fondo, claridad, precisión y congruencia.

Sin embargo, se detectó fuera de la muestra que la petición con No. CE2025000862 no fue congruente en su respuesta. La solicitud del peticionario (Credivalores), consistía en notificar a la CIAC acerca del cambio de cuenta bancaria para recaudo de un crédito de libranza y la respuesta dada por la Corporación fue la siguiente:



Fuente: Expediente No. CE2025000862 - Datadoc

Se observa que la respuesta dada no es congruente, puesto que expresa: “...en breve será contactado por la Dirección Logística Aeronáutica para iniciar el proceso de inscripción como proveedor de la CIAC, es de aclarar que el inicio de dicho trámite no garantiza su inscripción.”, lo cual no tiene relación alguna con la notificación que realizó el peticionario.

Al respecto, el flujo inició con la asignación por parte de la Ventanilla Única de Radicación (VUR) en el flujo de peticiones, luego la Oficina Jurídica (OJURI) la evaluó como tipo de petición “{PQR_TIPO}” que corresponde según lo evidenciado en el flujo de datadoc a “Solicitudes de inscripción como proveedor o remisión de portafolio”, a su vez, se indagó con el área contractual (GCONT) informando que se dio trámite conforme al flujo del proceso en el sistema Datadoc, observando que el responsable dio inicio al trámite de inscripción de proveedores.

De acuerdo con lo evidenciado, hubo falla en varios de los controles desde la asignación por parte de la VUR, pasando por la evaluación de la petición por parte de OJURI y en las verificaciones en las distintas etapas por los funcionarios de GCONT, lo que ocasionó falta de calidad en la respuesta al no ser congruente.

De otra parte, se evidenció que el no gestionar adecuadamente la solicitud ocasionó reprocesos para las áreas de Tesorería y el Grupo de Talento Humano (GTAHU) en el trámite de pagos teniendo que indagar con la entidad financiera sobre información de la cual ya había sido notificada la Corporación.

Por lo anterior se genera no conformidad.

Por otra parte, en la información analizada se evidenciaron comunicaciones de alertas por parte de la ciudadanía en cuanto a ofertas de empleo falsas y fraudulentas que involucraban el nombre la Corporación. Las respuestas fueron oportunas y de calidad. Se evidenció que la Corporación emitió por distintos medios (página web y redes sociales) avisos de alerta para la ciudadanía para prevenir estos casos. Por otra parte, la CIAC denunció el hecho ante Fiscalía general de la Nación y ante la plataforma de empleo denominada Computrabajo.

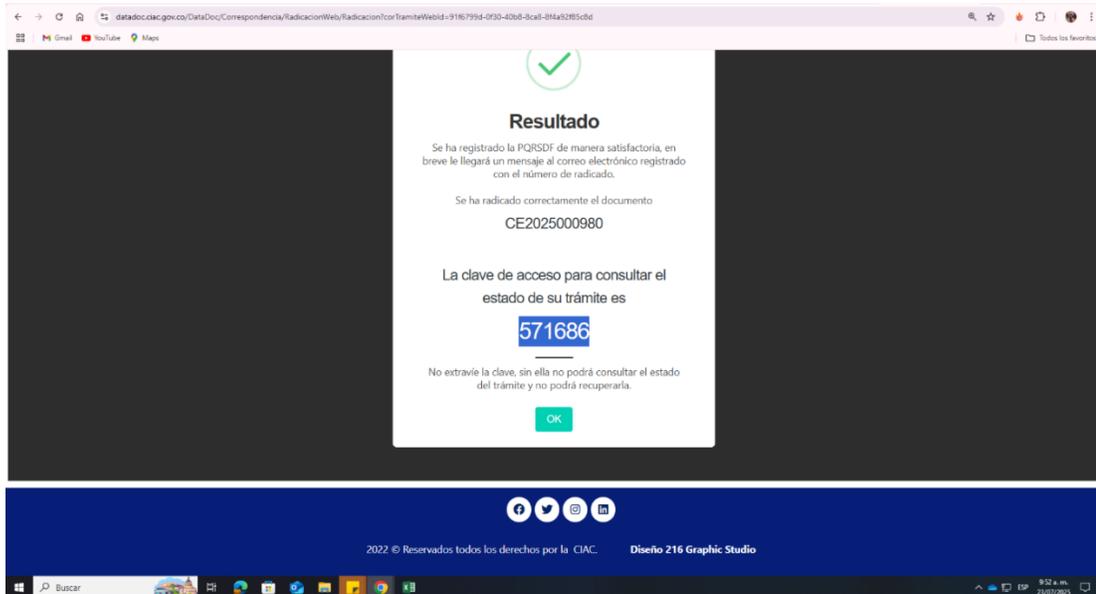
Adicionalmente, se recomienda revisar la emisión de respuesta en el sistema, puesto que se evidenció que en las peticiones CE2025000301 y CE2025000316 los oficios de respuesta no contaban con la firma del encargado de la presidencia de Corporación, afectando la adecuada aplicación del control C1.21 que establece: “El asesor jurídico correspondiente revisa el documento proyectado verificando que cumpla con los presupuestos legales que corresponda al tipo de PQRD presentado. En caso de ser necesario solicitan aclaraciones o modificaciones al documento y posteriormente revisa de nuevo la respuesta para verificar que fueron realizadas las modificaciones necesarias y emiten visto bueno. Posteriormente la respuesta es revisada por la Vicepresidencia Administrativa quien solicita las modificaciones que estime necesarias y posteriormente da su visto bueno al documento. Finalmente, la respuesta es revisada y aprobada por la Presidencia” (subrayado añadido), relacionado con el 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.”

Se evidenciaron peticiones en el flujo de Datadoc incompletas por cuanto en las peticiones CE2025000008, CE2025000019, CE2025000022, CE2025000173, CE2025000303, CE2025000434, CE2025000487, CE2025000482, CE2025000505, CE2025000585 y CE2025000737 no se evidenció registro del correo de respuesta y las peticiones CE2025000117 y CE2025000136 no cuentan con el registro de envío del correo de confirmación de radicado al peticionario; sin embargo, de acuerdo con lo validado con la Ventanilla Única de Radicación – VUR, se evidenciaron los correos de radicado o de respuesta a los peticionarios. Por lo anterior, se recomienda realizar la verificación pertinente en cuanto a la gestión documental para completar los expedientes de los derechos de petición conforme con lo establecido en la Tabla de retención documental vigente, oficina productora 3800.

PRUEBA 3 – Verificar retroalimentación de peticiones anónimas.

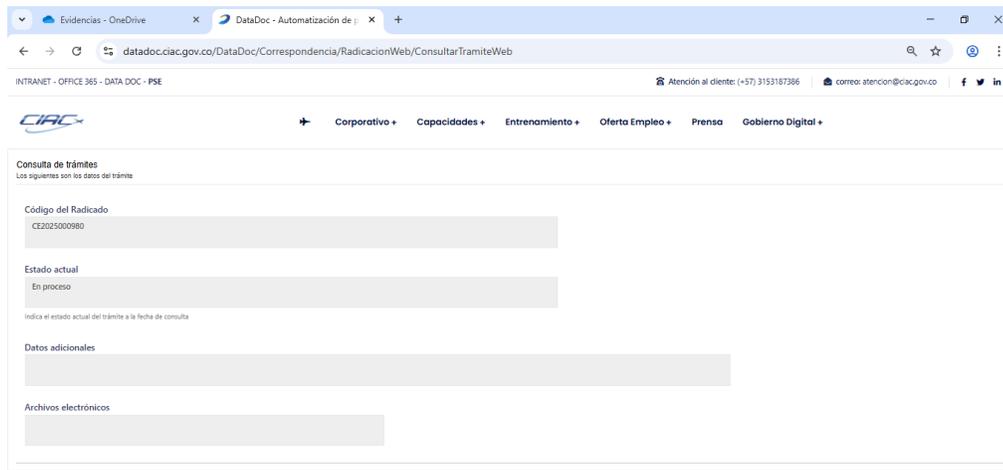
Verificar retroalimentación de las peticiones anónimas conforme con lo establecido Anexo técnico 2 de la Resolución 1519 de 2020, numeral 2.4.3.3 “PQRSD”, subtítulo “Condiciones técnicas”, ítem 4 “Mecanismo de seguimiento en línea: El sujeto obligado debe habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRSD”.

Se realizó un caso de prueba a través de la página web de la Corporación en cuanto a una petición anónima para evidenciar de qué manera se realiza retroalimentación a estas:



Fuente: Pagina web de CIAC – ruta <https://datadoc.ciac.gov.co/DataDoc/Correspondencia/RadicacionWeb/ConsultarTramiteWeb>

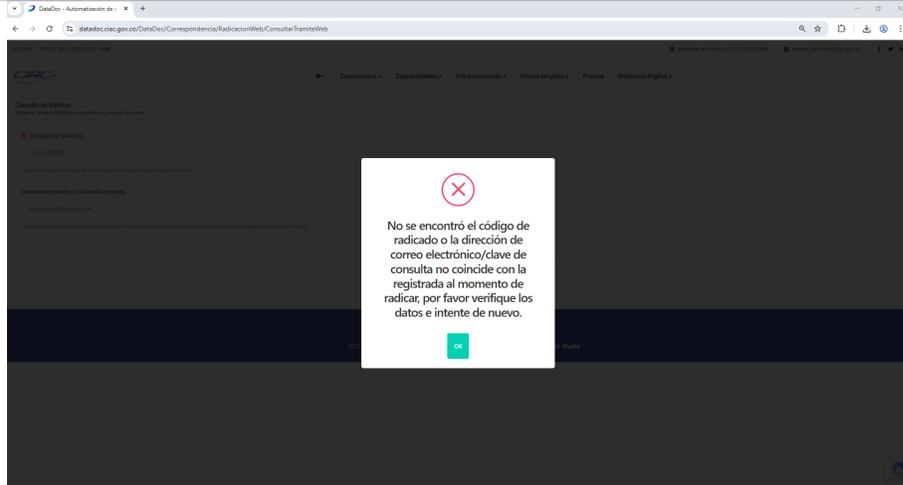
Al verificar el estado, se evidencia la siguiente ventana para seguimiento de la respuesta a la petición:



Fuente: Pagina web CIAC

Se evidenció que la herramienta dada a la ciudadanía en la página web permite el seguimiento de las peticiones interpuestas en el caso de peticiones anónimas. Asimismo, se evidenció que el mecanismo para realizar una petición anónima permite que el ciudadano registre su solicitud bajo unos parámetros que respetan el derecho a la privacidad de la información y a la vez permite que el peticionario realice el seguimiento a su solicitud.

Por otra parte, al realizar consultas de otras peticiones, se observa que se generó siguiente error para el seguimiento de la petición:



Fuente: Pagina web CIAC

Se recomienda revisar la parametrización de esta herramienta para el óptimo seguimiento por parte de los peticionarios mediante la página web de la Corporación.

Adicionalmente, se recomienda comunicar a los peticionarios la ruta específica de la página web con la que pueden consultar sus peticiones, puesto que no se evidenció explicación en el sitio.

Aspectos positivos

El uso de sistema automatizado para la gestión de las peticiones, no obstante que recomienda tener en cuenta las situaciones de mejora evidenciadas en este informe..

Hallazgos de auditoría

- No conformidad: Se evidenció petición mediante correo electrónico el día 3 de abril de 2025 al Grupo Contractual (GCONT) y reiteración de esta el día 6 de junio de 2025, relacionada con el trámite para efectuar un reintegro de dinero a favor de la Corporación. Esta solicitud fue tramitada a través del sistema de VUR solamente hasta el 6 de junio con la reiteración de ese mismo día por parte del peticionario y con No. de radicado CE2025000765. Incumpliendo los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 puesto que la respuesta a la solicitud se realizó dos meses después.

Adicionalmente, se evidenció que las peticiones relacionadas en el siguiente cuadro no cumplieron el requisito de oportunidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 puesto que los traslados por competencia se deben responder dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción:

No. Radicado	Fecha Inicio	Fecha de respuesta	Tiempo de traslado (días)	Observaciones
CE2025000019	09/01/2025	17/01/2025	6	Traslado por competencia a la Ministerio relaciones exteriores. Se evidenció respuesta en el correo de correspondencia el día 17 de enero, fuera del término de 5 días.
CE2025000060	21/01/2025	29/01/2025	6	Traslado por competencia a CORPORACIÓN INSTITUTO DE ARTES Y CIENCIAS. Se evidenció respuesta en el correo de correspondencia el día 29 de febrero, fuera del término de 5 días.

- No conformidad: No se evidenció congruencia en la respuesta a la petición CE2025000862 en los términos establecidos en la ley lo cual genera no conformidad.

Se evidenció que la petición No. CE2025000862 no fue congruente en su respuesta. La solicitud del peticionario (Credivalores), consistía en notificar a la CIAC acerca del cambio de cuenta bancaria para recaudo de un crédito de libranza y la respuesta dada por la Corporación fue la siguiente: “...*en breve será contactado por la Dirección Logística Aeronáutica para iniciar el proceso de inscripción como proveedor de la CIAC, es de aclarar que el inicio de dicho trámite no garantiza su inscripción.*”, lo cual no tiene relación alguna con la notificación que realizó el peticionario. Lo anterior, evidencia ineficacia en la aplicación de los controles para la clasificación de la petición y para la gestión de la respuesta por parte de los responsables, que afectó la gestión de pagos generando procesos y podría afectar la imagen de la Corporación.

De acuerdo con lo anterior se evidenció incumplimiento de lo establecido por la ley 1755 de 2015 en su ARTÍCULO 13. “*Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*” (subrayado añadido).

Asimismo, según pronunciamientos de la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818/11 y Sentencia C-951/14 se incumple con el requisito “2. *Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado*” (subrayado añadido); entendido por congruente como: “(iii) **congruente**, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado;” y podría generar una posible vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Adicionalmente, incumple 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. en su ARTÍCULO 1°. Objeto. *La presente Resolución tiene por objeto establecer el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (en adelante P.Q.R.S.D.F), que presente cualquier persona a través de los diferentes canales de atención dispuestos para el efecto en la CIAC S.A., con el fin de que éstas reciban una respuesta oportuna, de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, en virtud de las competencias Constitucionales, Legales y Reglamentarias asignadas para tal efecto.* (subrayado añadido).

Oportunidades de Mejora

No se generaron oportunidades de mejora.

Conclusiones

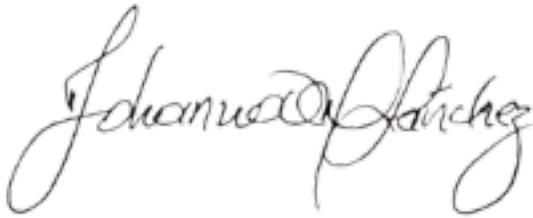
- Se evidenció que las peticiones CE2025000765, CE2025000019 y CE2025000060 no cumplieron con el requisito de ley de oportunidad. Adicionalmente, la petición No. CE2025000862 no cumplió con el requisito de ley de congruencia en la respuesta.
- Dado que el incumplimiento del literal “O” del procedimiento “Atención a PQRSD” código P-1-02-001 es reiteración del hallazgo No. AC2025025, se genera la necesidad de reformular el plan de mejoramiento.

Recomendaciones:

- Se recomienda la revisión por parte de la VICAD para verificar la información, corregir y ajustar según lo reportado al Ministerio y lo publicado, así como a la Oficina Jurídica la revisión frente al concepto emitido y la coordinación con la VICAD para el correcto reporte de la información.
- Se recomienda a la Vicepresidencia Administrativa – VICAD adelantar las acciones a cargo para finalizar la actualización del procedimiento “Atención a PQRSD” código P-1-02-001.
- Se recomienda revisar la emisión de los oficios de respuesta donde haga falta la firma del este.
- Se recomienda realizar la verificación pertinente en cuanto a la gestión documental para completar los expedientes de los derechos de petición conforme con lo establecido en la Tabla de retención documental.

INFORME DE AUDITORÍA

- Al consultar y realizar seguimiento a las peticiones a través de página web aparece un mensaje de error, por tanto, se recomienda revisar.
- Se recomienda comunicar a los peticionarios la ruta específica de la página web con la que pueden consultar sus peticiones.
- Se recomienda que la parametrización para la gestión en el sistema Datadoc este alineada con las modalidades y términos para resolver de acuerdo con lo establecido en la Resolución 199 de 2022.



Elaboró:

Johanna Milena Duarte Sanchez