



CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A., CIAC S.A.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PQRSF

Código: P-1-02-001
Versión: 20
Fecha de edición: 27 de agosto 2025

AV. Calle 26 No. 103-08 Entrada 1, Interior 2
Bogotá D.C – Colombia

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luisa Carolina Sabas	Nombre: Luisa Carolina Sabas	Nombre: Rafael Alberto Velasquez Garavito
Cargo: Vicepresidente Administrativo	Cargo: Vicepresidente Administrativo	Cargo: Jefe Oficina De Planeación Innovación Desarrollo

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	FECHA
20	Se ajusta el procedimiento de acuerdo con los cambios realizados en la Entidad por la restructuración, en responsables y desarrollo igualmente se adiciona al procedimiento los procesos de automatización y se eliminan las denuncias.	Luisa Carolina Sabas / Vicepresidente Administrativo	27 de agosto de 2025

TABLA DE CONTENIDO

CONTROL DE EMISIÓN	2
CONTROL DE CAMBIOS	2
TABLA DE CONTENIDO	3
1 INTRODUCCIÓN	4
1.1 OBJETIVO	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 ALCANCE	4
1.4 RESPONSABLES	5
1.5 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	6
1.6 TERMINOS Y DEFINICIONES	7
2 DESARROLLO.....	8
2.1 RECEPCIÓN Y RADICACIÓN	8
2.2 CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS.....	9
2.3 PREGUNTAS FRECUENTES	11
2.4 RESPUESTA Y CONSOLIDACIÓN PQRS.....	12
2.5 PETICIONES VERBALES	13
2.6 PROTOCOLO LENGUAS NATIVAS	14
2.7 PETICIONES INCOMPLETAS	15
2.8 ATENCIÓN PRIORITARIA	15

1 INTRODUCCIÓN

1.1 OBJETIVO

Establecer el procedimiento de la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A. - CIAC S.A. para la gestión interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones (PQRSF). Este procedimiento tiene como objetivo garantizar que todas las PQRSF sean atendidas de manera completa, oportuna y de fondo, asegurando la satisfacción de los peticionarios y el correcto funcionamiento de los servicios de la Corporación, estableciendo claramente las responsabilidades de los distintos intervinientes en el proceso. Además, se busca prevenir la violación de los derechos fundamentales de los peticionarios, promoviendo una cultura de transparencia, responsabilidad y mejora continua.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana - CIAC S.A., comprometida con la satisfacción de los ciudadanos, responde a las necesidades y expectativas de sus grupos de valor a través de diferentes canales de atención y un equipo humano calificado. CIAC S.A. cuenta con un modelo integral, eficiente e innovador con dos enfoques: Interno y Externo. El enfoque interno se organiza por grupos de trabajo, procedimientos actualizados y la plataforma tecnológica del sistema de gestión documental. El enfoque externo se organiza por canales de atención, cumplimiento de requisitos de calidad e información confiable para la ciudadanía.

Lo anterior, atendiendo también al Protocolo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, el cual promueve una gestión pública eficiente, transparente y participativa, con atención de calidad que reconozca los derechos y dignidad de los ciudadanos. Este protocolo incluye principios de reserva de la información, control gerencial y rendición de cuentas.

La CIAC S.A., mediante la Resolución 199 del 22 de diciembre de 2022, implementa directrices institucionales y prácticas administrativas para la recepción, trámite y respuesta de PQRSDF, así se busca optimizar el proceso documental y mejorar la trazabilidad, se unifican los lineamientos y procedimientos generales en la Ventanilla Única de Radicación - VUR.

Esto facilitará el trámite interno de las PQRSDF mediante la implementación de protocolos y herramientas tecnológicas avanzadas, asegurando un manejo más eficiente y automatizado de las solicitudes, la automatización permitirá una mayor agilidad y precisión en la gestión de las PQRSF, contribuyendo así a mejorar la calidad del servicio prestado a los ciudadanos.

En resumen, la CIAC S.A. busca garantizar respuestas de fondo, oportunas y coherentes a las PQRSF por medio de este procedimiento, asegurando una respuesta completa de los peticionarios y la transparencia en sus procesos.

1.3 ALCANCE

Este procedimiento de manejo y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) de la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A. (CIAC S.A.) aplica a todas las áreas y servidores públicos de la Corporación, así como a todos los canales de comunicación habilitados para la recepción de PQRSF. Incluye la recepción, registro, clasificación, análisis, asignación, respuesta y seguimiento de todas las PQRSF recibidas por parte de ciudadanos, proveedores, empleados y otros grupos de interés.

Este procedimiento abarca tanto el enfoque interno, que involucra a los diferentes grupos de trabajo, procedimientos actualizados y la plataforma tecnológica del sistema de gestión documental, como el enfoque externo, que incluye los diversos canales de atención, el cumplimiento de requisitos de calidad y la entrega de información confiable a la ciudadanía.

Además, el procedimiento establece las responsabilidades de todos los intervinientes en el proceso de gestión de PQRSF, asegurando que cada paso se realice de manera eficiente y conforme a los principios de transparencia, responsabilidad y mejora continua, además, la automatización de los trámites mediante protocolos y herramientas tecnológicas avanzadas garantizará una gestión ágil y precisa, contribuyendo a la mejora de la calidad del servicio prestado.

1.4 RESPONSABLES

- **Vicepresidencia Administrativa:** Es responsable de dirigir la recepción, clasificación, transferencia y seguimiento de todas las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones interpuestas ante la CIAC S.A. Esto incluye el seguimiento de la recepción, el registro oportuno y preciso, el control de los tiempos de ley, la verificación del cumplimiento de las solicitudes y la efectiva transferencia de información externa e interna.
- **Asistente Administrativa VICOP/VICAD:** Es responsable de apoyar las gestiones y/o las propias de VICAD en la materia.
- **Oficina Jurídica:** Es responsable de elaborar y tramitar para firma las respuestas acordes con las políticas corporativas y normas aplicables a la materia dentro de los términos.
- **Ventanilla Única de Radicación:** La Ventanilla Única de Radicación - VUR es responsable de la recepción y radicación en el sistema de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Su labor incluye identificar cada solicitud, asegurando su ingreso oportuno y preciso en el sistema, lo que garantiza un flujo adecuado de información y un seguimiento continuo a través del sistema de gestión documental. Además, la Ventanilla Única de Radicación se encarga del envío final de las respuestas correspondientes, y el control documental de los procesos, trabajando en estrecha coordinación con otras áreas de la empresa.
- **Grupo de Talento Humano:** El Coordinador de Talento Humano es responsable de certificar las peticiones que involucren relaciones laborales y certificaciones de trabajo. Esto incluye la emisión de certificados laborales y cualquier otro documento que acredite la relación laboral de los servidores públicos, aprendices y pasantes con la CIAC S.A. Además, debe asegurar que todas las certificaciones sean precisas y se emitan en un tiempo oportuno, cumpliendo con las normativas y procedimientos establecidos.

- **Vicepresidencia Financiera:** El Vicepresidente Financiero es responsable de certificar todas las cuestiones relacionadas con los procesos financieros de la CIAC S.A. Esto incluye la emisión de certificaciones financieras, certificados contables, certificados de pagos y cualquier otra certificación financiera. La Vicepresidencia Financiera debe asegurar que todas las certificaciones sean precisas, completas y emitidas en un tiempo oportuno, cumpliendo con las normativas y procedimientos establecidos.
- **Gerencia Logística:** El Gerente Logístico es responsable de certificar todas las cuestiones relacionadas con los procesos contractuales con proveedores de la CIAC S.A. Esto incluye la emisión de certificaciones contractuales, certificación de prestación de servicios, certificación como proveedor y cualquier otro documento que requiera certificación del área contractual. La Gerencia Logística debe asegurar que todas las certificaciones sean precisas, completas y emitidas en un tiempo oportuno, cumpliendo con las normativas y procedimientos establecidos.
- **Todas las Dependencias y Servidores Públicos:** Tienen la responsabilidad de cumplir con el presente procedimiento en lo que respecta a la entrega de información y el envío de solicitudes a los canales dispuestos para tal fin (VUR). Esto incluye asegurar que toda la información requerida sea proporcionada de manera oportuna, cumpliendo con los plazos de entrega interna y que esta sea precisa; que las solicitudes se canalicen adecuadamente a través de los medios establecidos. Cada dependencia y servidor público debe colaborar activamente para garantizar la eficiencia y efectividad en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), contribuyendo así al logro de los objetivos institucionales y a la satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor.

1.5 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de 1991.
- Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1755 del 30 de junio 2015.
- Directiva Ministerial N° 31800-MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006.
- Circular 2013-102 del Ministerio de Defensa Nacional - Documento de acciones correctivas para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del 11 de julio 2013.
- Directiva Ministerial 42222 del 27 de mayo 2016 - Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa.
- 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
- Resolución 013 de 25 de enero de 2023 – Por medio de la cual se adopta la política para el tratamiento de datos personales

1.6 TERMINOS Y DEFINICIONES

A. AGRADECIMIENTO: Es la forma en que el peticionario manifiesta complacencia o satisfacción, por un bien o servicio prestado.

B. FELICITACIÓN: Es el reconocimiento o congratulación que manifiesta el peticionario frente a los servicios que presta CIAC S.A. o las funciones que ésta o sus funcionarios cumplen.

C. NO CONFORMIDAD: Producto o servicio que es objeto de la **PQRSD** que comprenda una Queja, un Reclamo o evidencie una deficiencia en la actividad de la CIAC S.A. o de un incumplimiento de requisitos. No se considerará no conformidad aquellos **PQRSD** de trámite o gestión diferentes a quejas, denuncias o reclamos.

D. PETICIÓN: Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

E. PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL: Por medio de éste se solicita a la autoridad pública, para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común.

F. PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR: Por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.

G. PETICIÓN DE DOCUMENTOS: Por medio de este, el peticionario solicita a la CIAC S.A. la expedición de uno o varios documentos concretos, no obstante, la CIAC S.A. no estará obligada a suministrar documentos o información que afecten su carácter de comerciante o estatus de competidor en el mercado; igualmente no suministrará información ni documentos sujetos a reserva legal o que adolezca de confidencialidad contractual.

H. PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Solicitud que hace un ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la CIAC S.A.

I. PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA: Es un requerimiento que se presenta por un ciudadano ante la CIAC S.A., con el fin de obtener el parecer de la Corporación sobre materias relacionadas a sus atribuciones.

J. 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 trabajadores oficiales y colaboradores, personal en comisión, aliados, personas vinculadas o particulares que colaboran en la misma en desarrollo de sus funciones u obligaciones.

K. RECLAMO: Desarrollo que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

L. REQUERIMIENTO: Es la orden que emiten las Autoridades Judiciales, Administrativas y Organismos de Control, a partir de la cual se exhorta a la CIAC S.A. a suministrar dentro de un término establecido, información o actuaciones de su competencia, relacionados con los servicios que ofrece la Corporación.

M. REQUISITOS: Exigencias de carácter legal y jurisprudencial que deben cumplir las respuestas a **PQRSD**, y que se encuentran contenidas en la Resolución emitida por la Gerencia General, para el efecto.

N PETICIONARIO: Organización, grupo o persona natural o jurídica, pública o privada que presenta una **PQRSD** a la CIAC S.A. de manera verbal o escrita.

O. SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea, propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la CIAC S.A.

Q. TÉRMINO: Plazo establecido por la Ley para dar respuesta o gestión a una **PQRSD**

R. CONCEPTOS FAVORABLES: Felicitación, reconocimiento, elogio, que manifiesta un usuario frente a los servicios que se prestan o sobre aspectos de la gestión institucional.

S. CONSULTA: Solicitud que hace una persona natural o jurídica, pública o privada relacionada con los temas a cargo de esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

T. SOLICITUD ANONIMA: Solicitud, queja, denuncia o reclamo que se hace de forma anónima, es decir, sin la identificación del destinatario. Para estas peticiones no es necesarios ningún tipo de identificación para resolver la solicitud.

2 DESARROLLO

2.1 RECEPCIÓN Y RADICACIÓN

- A. La Ventanilla Única de Radicación será el único responsable de recibir y asignar radicado a las PQRSF por medio del sistema de gestión documental el mismo día de su recepción, garantizando así una correcta gestión y seguimiento de estas. En los casos de radicación automática, como las PQRSF presentadas a través de la página web oficial, el sistema asignará un número de radicado de manera automática, asegurando la continuidad y trazabilidad del proceso.
- B. En caso de haber recibido la petición de forma física, adicionalmente generará un adhesivo que deberá colocar en la copia del peticionario, indicando el número de radicado, fecha, remitente y empresa que recibe o falla del Sistema de gestión electrónico de archivo su radicación se hará de manera manual.
- C. Todos los funcionarios que reciban peticiones por medios diferentes a los establecidos como medios de atención deberán reenviar la información a la Ventanilla Única de Radicación para su gestión el mismo día hábil de su recepción, siempre que éstas no se relacionen con la gestión específica de una actividad a su cargo y/o bajo su directa responsabilidad. En caso de que la recepción ocurra fuera del horario laboral, el funcionario deberá reenviar la información el siguiente día hábil.

- D. Las peticiones recibidas a través de redes sociales, siempre que correspondan a preguntas frecuentes o información pública disponible en la página web, deberán ser respondidas por la persona encargada de estas, quien remitirá al peticionario a la sección de preguntas frecuentes del sitio web, facilitando el enlace correspondiente. En caso de que estas peticiones no se encuentren dentro de la sección de preguntas frecuentes, el encargado deberá solicitar el correo electrónico del peticionario y remitir la petición por medio de correo electrónico a la Ventanilla Única de Radicación para su gestión adecuada.

En caso de no contar con un correo electrónico, se le brindara el número de radicado y la respuesta por el mismo medio que se comunicó el peticionario.

2.1.1. MEDIOS DE ATENCIÓN.

La **CIAC S.A.** dispone de tres (3) medios de atención para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRSD que le corresponda resolver, y que son presentadas por un peticionario, así:

CANALES		USO	RESPONDABLE
PRESENCIAL		El peticionario radica la PQRSD en documento físico directamente o por intermedio de un tercero en ventanilla única de radicación de la CIAC S.A o a través del buzón de sugerencias. El registro de PQRSD verbales se realizará mediante el diligenciamiento del Formato F-1-02-001 Registro PQRSD	Personal Ventanilla Única de Radicación
VIRTUALES	Correo electrónico	El peticionario ingresa a la Página Web; www.ciac.gov.co – PQRSD, realiza su requerimiento al cual puede hacer seguimiento con el número de radicado que le genera el sistema. Así mismo lo puede hacer a través del correo electrónico atencion@ciac.gov.co y las Redes Sociales de la CIAC S.A. (Facebook, Twitter entre otras)	Comunicaciones y Ventanilla Única de Radicación
	Página web		
	Redes sociales		
TELEFÓNICO		El peticionario se comunica vía telefónica a la línea de atención +57 315 3187386 y es atendido por el personal de la ventanilla única de radicación de la CIAC S.A. quien recibe la solicitud y deja registro de esta, en el formato F-1- 02-001 Registro PQRSD	Ventanilla Única de Radicación

2.2 CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS

Una vez que las PQRSF han sido radicadas dentro del sistema de gestión documental, la Asistente Administrativa recepcionará las peticiones y apoyara a VICAD en su clasificación cada una de ellas dentro de los dos (2) hábiles después de su radicación. Las categorías de clasificación incluirán: Petición General, Queja, Reclamo, Consulta y Felicitación. Igualmente determinara si la petición es o no, competencia de la Entidad.

En todo caso la petición será enviada para efectos informar y/o impartir instrucciones específicas para la respuesta y/o gestión de la solicitud por la Presidencia y la Vicepresidencia Administrativa.

2.2.1. Remisión por competencia.

En caso de que la totalidad de la petición no sea de competencia de CIAC y la entidad destinataria correcta se encuentre clasificada como 'remisión común', la Oficina Jurídica será responsable de remitir, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, la petición a la entidad a la que deberá ser enviada. El sistema activará la remisión automática, garantizando que la solicitud sea enviada a la entidad correspondiente y que el peticionario sea informado automáticamente sobre el traslado de su solicitud, incluyendo una copia de la remisión.

A falta de la automatización del sistema se hará de forma manual mediante oficios remisorios.

2.2.2. Quejas.

Las quejas serán remitidas simultáneamente, al profesional encargado de la etapa de indagación del proceso disciplinario.

2.2.3. Reclamos.

Las reclamaciones serán remitidas simultáneamente a la Oficina de Control Interno. Esta oficina será responsable de gestionar y dar seguimiento a cada reclamación, asegurando que se aborden conforme a los procedimientos establecidos y se implemente cualquier acción correctiva necesaria.

2.2.4. Felicitaciones.

Las felicitaciones serán remitidas a la Presidencia para que determine su destinación y el proceso a seguir. De esta manera, la Presidencia podrá decidir la mejor manera de reconocer y comunicar estos comentarios positivos. Esta clasificación no requiere respuesta al peticionario.

2.2.5. Peticiones generales.

Las peticiones generales serán gestionadas por la oficina jurídica, dentro de los términos de ley, solicitando, consolidando y revisando la información necesaria de otras dependencias y emitiendo respuesta final de acuerdo al procedimiento acá establecido.

2.2.6. Sugerencias

Las sugerencias serán analizadas por la Vicepresidencia Administrativa, quien determinará las acciones a seguir. Estas serán respondidas por medio de un correo electrónico automático.

2.3 PREGUNTAS FRECUENTES

Junto con la clasificación inicial de las PQRS, la Asistente Administrativa llevará a cabo una subclasificación de aquellas peticiones que sean consideradas como preguntas frecuentes. Estas solicitudes frecuentes se automatizarán y se gestionarán mediante correos electrónicos, agilizando así la respuesta a nuestros clientes o peticionarios en general.

En los casos en que no sea posible la automatización, se procederá con un manejo manual de dichas solicitudes para garantizar que todas las preguntas sean atendidas de manera oportuna y eficiente.

2.3.1. Solicitud de Certificaciones

Entre las preguntas frecuentes, se encuentran las solicitudes de certificación contractual, laboral y financiera, entre otras. Estas solicitudes también serán analizadas por la Asistente Administrativa con el objetivo de determinar si pueden ser automatizadas. De este modo, buscamos optimizar los procesos y asegurar que las respuestas a estas solicitudes se gestionen de manera eficiente, ya sea mediante correos electrónicos o, en su defecto, de forma manual.

Una vez que las solicitudes hayan sido analizadas por la Asistente Administrativa y determinadas como preguntas frecuentes, el área responsable de emitir la certificación deberá anexar esta y enviarla al peticionario a través del sistema de gestión documental dentro de los términos establecidos por la oficina jurídica en el sistema. Asimismo, estas dependencias serán responsables del contenido de las certificaciones emitidas, garantizando su exactitud y veracidad.

2.3.2. Información de Vacantes, Pasantías y/o Practicas

Las peticiones clasificadas como preguntas frecuentes, que sean sobre información de vacantes, envío de hojas de vida, información de procesos de selección, pasantías y prácticas, serán respondidas mediante automatización. En estos casos, se indicará el proceso correspondiente en nuestra página web junto con el enlace respectivo. Esto permitirá a los usuarios acceder fácilmente a la información que necesitan y seguir los pasos adecuados.

2.3.3. Inscripción de Proveedores.

Las peticiones clasificadas como preguntas frecuentes y que sean sobre la inscripción de proveedores se responderán de forma automática, indicando que se ha identificado como una solicitud de inscripción de proveedores y que se redirigirá al trámite correcto. Simultáneamente, esta solicitud será remitida al profesional de proveedores para su gestión de acuerdo al proceso contractual establecido.

2.3.4. Solicitud de cotización o servicios comerciales

Las peticiones clasificadas como preguntas frecuentes y que sean sobre solicitudes de cotización o servicios comerciales se responderán de forma automática, explicando que se ha

analizado la solicitud y que esta forma parte del proceso comercial. Por lo tanto, será remitida a la Vicepresidencia Comercial para que se contacten y gestionen el trámite correspondiente oportunamente.

NOTA: Todos los correos electrónicos enviados por medio del proceso de automatización serán revisados y aprobados con anterioridad por el vicepresidente administrativo o quien haga sus veces, por ende, estos correos tendrán su firma electrónica en el contenido.

2.4 RESPUESTA Y CONSOLIDACIÓN PQRS

Todas las PQRS que requieran una respuesta proyectada y no cuenten con un proceso de automatización deberán gestionarse por la Oficina Jurídica de acuerdo con los tiempos establecidos en la Resolución 199 de 2022. La Oficina Jurídica será la encargada de solicitar, consolidar y revisar la información entregada por otras dependencias para la respuesta a la petición. Además, establecerá plazos para el envío de la información interna a las dependencias y solicitará lo que sea necesario, incluyendo observaciones pertinentes, devoluciones, solicitud de correcciones, documentación adicional y cualquier otro requerimiento para garantizar una respuesta completa y adecuada.

2.4.1. Prórrogas.

En el caso de que el área responsable de reunir la información necesaria para dar respuesta al peticionario no pueda hacerlo dentro del plazo señalado, deberá solicitar una prórroga a la Oficina Jurídica. Esta solicitud debe ser enviada por correo electrónico, indicando los motivos de la demora y proponiendo un plazo razonable para la respuesta, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto por la oficina jurídica.

El personal encargado, dentro de la Oficina Jurídica analizará la solicitud de prórroga y, en caso de ser viable, ejecutará la solicitud de prórroga por correo electrónico automático por medio del sistema de gestión documental. En el caso que la Oficina Jurídica no encuentre razonable la solicitud de prórroga, esta justificación será rechazada para efectos internos, indicando los motivos e iniciando las acciones pertinentes en materia disciplinaria, sin que perjuicio de la responsabilidad en el cumplimiento de la entrega de los insumos.

Frente al peticionario, se adelantarán las acciones necesarias para poder emitir respuesta cumpliendo el termino inicial, no obstante, de no ser posible, se hará la solicitud de prórroga. Asimismo, la Vicepresidencia Administrativa será responsable de hacer seguimiento a los términos de ley para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos.

A falta del sistema de automatización, se solicitará mediante oficio de forma manual.

2.4.2. Flujo de Firmas

Una vez que la Oficina Jurídica cuente con la información y la proyección de la respuesta, tramitará por medio del sistema de gestión documental las firmas del Asesor Jurídico, la Vicepresidencia Administrativa según corresponda y la Presidencia o su delegado. En caso de que el sistema de gestión documental no esté disponible, se recogerán las firmas de forma manuscrita. Posteriormente, la Ventanilla Única de Radicación será la encargada de subir el documento al sistema.

2.4.3. Envío Final al Peticionario

Una vez el documento tenga el visto bueno de todas las personas involucradas en el flujo de firmas, junto con sus anexos, volverá a la Ventanilla Única de Radicación. Esta dependencia deberá finalizar el trámite de envío el mismo día hábil a través del Sistema de Gestión Electrónico de Archivo, y remitirá una copia a la Vicepresidencia Administrativa y a la Oficina Jurídica. En el momento de una falla en el sistema se podrá hacer uso de cualquier otro medio que permita su envío.

En caso de ser una petición de carácter anónimo, esta deberá ser publicada a través de la página web, teniendo acceso con el número de radicado y la clave entregada al petionario en el momento de su radicación, esto con el fin de garantizar transparencia y el acceso a la respuesta.

2.4.4. Informe PQRS.

Finalmente, la Vicepresidencia Administrativa consolida las **PQRSF**, elabora y remite informe trimestral a la Coordinación de Orientación al Ciudadano Ministerio de Defensa Nacional, el cual deberá ser realizado conforme a la Directiva Ministerial No. 4222 del Ministerio de Defensa Nacional y/o aquella que la modifique, adicione o complemente.

2.4.5. Incumplimiento

La no atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) y el incumplimiento de los términos para resolver y entregar información constituirá una falta disciplinaria para todos los intervinientes. Esto incluye tanto a quienes entregan insumos como a quienes se encargan de la radicación. Dichas faltas podrán acarrear las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario aplicable a empleados públicos, trabajadores oficiales y/o colaboradores.

2.5 PETICIONES VERBALES

Con el fin de poder dar un trámite correcto a las peticiones verbales dentro de la Corporación, los ciudadanos o interesados pueden presentar peticiones verbales a través de cualquiera de los medios de atención establecidos por la corporación.

El personal designado para la ventanilla única de radicación deberá recibir las peticiones verbales, dejar constancia en el formato de atención verbal F-1-02-001 y continuar con el trámite señalado en el título de "Desarrollo". No obstante, la mencionada constancia debe garantizar los siguientes datos:

- 1) Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- 2) Fecha y hora de recibido.
- 3) Los nombres y apellidos completos del solicitante.
- 4) En caso de ser mediante representante y/o apoderado, deberá indicar los documentos de

identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.

5) El objeto de la petición.

6) La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falte sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.

7) Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

8) Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

9) Cuando una petición no se acompañe de los documentos o anexos, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

11) Una vez sea radicada la solicitud, esta deberá ser tramitada para darle respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la ley.

2.6 PROTOCOLO LENGUAS NATIVAS

Con el fin de promover el diálogo cultural con los grupos étnicos y reconocer el derecho a la igualdad de oportunidades, la Corporación estableció los siguientes lineamientos para recibir las PQRSD en lenguas nativas y atención de los Grupos Étnicos:

1. Aplicar el protocolo general de atención presencial.

2. Una vez se reconozca que la persona no puede comunicarse en castellano, se debe solicitar que exprese su petición y datos personales en forma escrita o verbal, para ello se grabará en su lengua nativa, posteriormente se entregará por escrito el número de radicado a la persona solicitante.

3. Si es posible se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario para que de ese modo se pueda establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.

4. Se remitirá al Ministerio de Cultura la grabación y demás soportes que acompañen la petición, solicitando la identificación de la lengua y la lista de traductores.

5. La Entidad procederá a la designación o contratación del traductor (según corresponda), para que este proceda con la actividad.

6. Una vez recibida la traducción, se remitirá a la dependencia de la Entidad responsable del trámite de la respuesta.

7. La respuesta emitida para el ciudadano se enviará al traductor para que se efectúe la respectiva traducción.

8. Una vez recibida la respuesta traducida, se procederá a remitirla al peticionario.

2.7 PETICIONES INCOMPLETAS

Debe entenderse como petición incompleta toda aquella en la que falta un requisito no presentado por el peticionario, sin el cual no se le puede dar trámite a la solicitud.

2.7.1. Desistimiento Tácito.

Cuando la CIAC S.A. constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

2.7.2. Desistimiento Expreso de la Petición.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la CIAC S.A. podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

2.8 ATENCIÓN PRIORITARIA

De acuerdo con la normativa vigente, las peticiones de atención prioritaria deben ser gestionadas con especial diligencia y celeridad, garantizando una respuesta oportuna y adecuada. Los casos que requieren atención prioritaria incluyen:

1. **Derecho Fundamental a la Salud:** Cualquier solicitud relacionada con la atención de emergencias médicas, tratamientos urgentes o acceso a medicamentos esenciales debe ser tramitada de manera inmediata.
2. **Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes:** Las peticiones que involucren la protección y el bienestar de menores de edad deben ser atendidas con prioridad, asegurando su bienestar y derechos fundamentales.

3. **Derechos de las Personas en Situación de Discapacidad:** Cualquier solicitud que afecte los derechos y la calidad de vida de personas con discapacidad debe ser gestionada prioritariamente, facilitando su acceso a servicios y recursos necesarios.
4. **Derechos de las Víctimas de Violencia:** Las peticiones relacionadas con la atención y protección de víctimas de violencia, especialmente violencia de género, deben ser atendidas con prontitud para garantizar su seguridad y bienestar.
5. **Derechos de los Adultos Mayores:** Las solicitudes que involucren la atención y el cuidado de adultos mayores deben ser gestionadas con celeridad, asegurando el respeto y la protección de sus derechos.
6. **Derechos de la Comunidad LGBTIQ+:** Peticiones relacionadas con la protección y garantía de los derechos de las personas de la comunidad LGBTIQ+ deben ser tratadas con la misma diligencia prioritaria.
7. **Derechos de los Pueblos Indígenas y Comunidades Afrodescendientes:** Solicitudes que involucren la protección y garantía de los derechos de pueblos indígenas y comunidades afrodescendientes deben ser atendidas con especial prioridad.