

INFORME DE AUDITORÍA

DATOS DE LA AUDITORÍA			
Fecha del informe	29/01/2026		
Nombre de auditoría	Informe Sistema PQRSDF		
Fecha inicio:	13/01/2026	Fecha fin	29/01/2026
Objetivo	Realizar seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRSDF de la Corporación de los meses de julio a diciembre de 2025.		
Alcance	Verificar la atención de las PQRSDF del segundo semestre de la vigencia 2025.		
Criterios	• 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 de atención a PQRSF código P-1-02-001, versión 21 de fecha 11/septiembre/2025. • 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.		
Limitantes	No hubo limitantes de auditoría		
DATOS DEL EQUIPO AUDITOR			
Auditor líder	Hector Jose Deantonio Cruz		
Auditores acompañantes	N/A		
Auditores en formación	N/A		
Expertos técnicos	N/A		
RE/SULTADOS DE AUDITORÍA			
Descripción			
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 segundo 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. Se realizó la verificación conforme a lo establecido en el procedimiento “Atención a PQRSDF” código P-1-02-001, versión 21 de fecha 11/Sep./2025. 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 <i>“[Correspondencia] 101 PQRSDF V2”</i> en formato Excel en la fecha 7 de enero de 2026 y en este se filtró la información para el rango de fecha del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025. El resultado es que se registraron como recibidas 297 PQRSDF en este rango de fecha.			

INFORME DE AUDITORÍA

Se revisó si las respuestas a los peticionarios en el segundo semestre cumplían con lo establecido en la ley por las cualidades de oportunidad a las 297 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:

CÁLCULO 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:	01.07.2025 / 31.12.2025
Preparado por:	Hector Jose Desanlonio Cruz
Fecha:	07.01.2025
Revisado por:	
Fecha:	
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	297
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 68	
Formula para poblaciones infinitas $n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$ Formula para poblaciones finitas $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	
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	

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

Como resultado se obtuvo como muestra una cantidad de 68 peticiones de las 297 recibidas en el segundo semestre de 2025, para evaluar la calidad de respuestas (fondo, claridad, precisión y congruencia).

PRUEBA 1 – Verificar oportunidad

Verificar si las respuestas a los peticionarios en el segundo 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 segundo 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}
- 01.Peticiones
- 11. Anónimo

INFORME DE AUDITORÍA

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
PQR_TIPO **	15 días hábiles
11. Anónimo	15 días hábiles

**Corresponde a solicitudes como: solicitudes de inscripción como proveedores, portafolios de productos o servicios, solicitudes de prácticas, envío de hojas de vida, solicitudes de cotización, entre otras peticiones.

Con la segregación del cuadro anterior, 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 en todas las 297 peticiones.

Se observó que la fecha de vencimiento que registró el sistema de la petición con radicado CE2025001667 del 27 de noviembre de 2025 excedió el término legal para dar respuesta a la petición; ya que al validar la fecha de vencimiento de ésta (15 días hábiles), correspondía al 19/12/2025 y no al 22/12/2025 como registró el sistema. Si bien la petición se respondió en tiempo, es necesario validar la causa que generó la diferencia de fecha de vencimiento en el sistema para que corresponda a la fecha real de vencimiento de las peticiones y sea un control efectivo del seguimiento.

En la siguiente tabla se resume lo observado:

No. Radicado	Fecha Inicio (radicado)	Fecha Vencimiento (plazo asignado por el sistema)	Días de vencimiento calculados en el sistema	Fecha de respuesta	Prueba (días hábiles calculados por el auditor)	OBSERVACIONES
CE2025001667	27/11/2025	22/12/2025	17	19/12/2025	15	No se generó demora. Datos errados en el reporte de Datadoc. Se respondió dentro de los términos (15 días hábiles).

Fuente: Análisis del auditor a partir de la información del reporte "[Correspondencia] 101 PQRSDF V2"

PRUEBA 2 – Verificar fondo, claridad, precisión y congruencia

Verificar que las 68 peticiones seleccionadas hayan sido respondidas teniendo en cuenta los criterios de fondo, claridad, precisión y congruencia. El siguiente es el listado seleccionado:

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
CE2025000871	CE2025001049	CE2025001194	CE2025001370	CE2025001548	CE2025001695
CE2025000872	CE2025001062	CE2025001201	CE2025001371	CE2025001567	CE2025001707
CE2025000876	CE2025001076	CE2025001211	CE2025001373	CE2025001606	CE2025001714
CE2025000881	CE2025001081	CE2025001226	CE2025001395	CE2025001613	CE2025001726
CE2025000906	CE2025001096	CE2025001242	CE2025001400	CE2025001628	CE2025001744
CE2025000909	CE2025001109	CE2025001260	CE2025001422	CE2025001645	CE2025001760
CE2025000923	CE2025001119	CE2025001278	CE2025001441	CE2025001667	CE2025001761
CE2025000956	CE2025001124	CE2025001311	CE2025001450		CE2025001786
CE2025000970	CE2025001130	CE2025001328	CE2025001459		
CE2025000987	CE2025001157	CE2025001331	CE2025001470		
CE2025001003	CE2025001183	CE2025001337	CE2025001480		
CE2025001016	CE2025001184	CE2025001356	CE2025001484		
			CE2025001494		
			CE2025001510		
			CE2025001520		
			CE2025001527		
			CE2025001531		

Fuente: Reporte Datadoc

INFORME DE AUDITORÍA

Resultado:

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

Se validó cada petición en el sistema Datadoc verificando el asunto y naturaleza comparándolas con las respuestas emitidas, evidenciando que las 68 peticiones se atendieron de conformidad a dar una respuesta en los términos de fondo, claridad, precisión y congruencia.

Aspectos positivos

- Se observó mejora en el cumplimiento de los términos de respuesta con respecto al semestre anterior evidenciando mayor oportunidad en los tiempos de respuesta.
- Se observó mejora en la calidad de las respuestas comparado con el semestre anterior en cuanto al criterio de congruencia.

Hallazgos de auditoría

No se generaron hallazgos.

Oportunidades de mejora

No se generaron oportunidades de mejora.

Conclusiones**Recomendaciones:**

- Se evidenció debilidad en el registro de la fecha de vencimiento en el sistema, de la petición CE2025001667 por lo que se recomienda validar la causa que genera el posible error o diferencia de la fecha de vencimiento de la petición, para asegurar el control efectivo del seguimiento.

Revisado por:


- JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO


Elaboró: Hector Jose Deantonio Cruz