



Bogotá D. C, 30-06-2016

CIAC/200/SG No. 20162000026511  
\*20162000026511\*

Doctora  
**YASIRA SIRLEY PEREA MORENO**  
**COORDINADORA GRUPO ATENCION Y ORIENTACION CIUDADANA**  
**MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL**  
Ciudad

**REF: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Segundo trimestre vigencia 2016**

Respetada Doctora Yasira:

*En cumplimiento a la Directiva Ministerial No.42222 de fecha 27 de mayo de 2016, me permito remitir el Informe de Resultados de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Democratización de la Gestión Pública y Lucha Contra la Corrupción, correspondiente al segundo Trimestre del año 2016.*

**1. ESTADO RESULTADOS PENDIENTES**

**1.1. PERIODO ANTERIOR**

PERIODO ANTERIOR				
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No.DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES
33	33	0	0	0

**1.2. PERIODO ACTUAL**

PERIODO ACTUAL				
TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
33	33	0	0	0



### 1.3. GESTION DE LAS PQRS VENCIDAS

ENTIDAD	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
COMANDO GENERAL FF.MM	0	0
EJERCITO NACIONAL	0	0
ARMADA NACIONAL	0	0
FUERZA AEREA COLOMBIANA	0	0
POLICIA NACIONAL	0	0
UNIDAD DE GESTION GENERAL	0	0
ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS GSED	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL
II TRIMESTRE/2016	30	2	0	1	0	0	33





### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

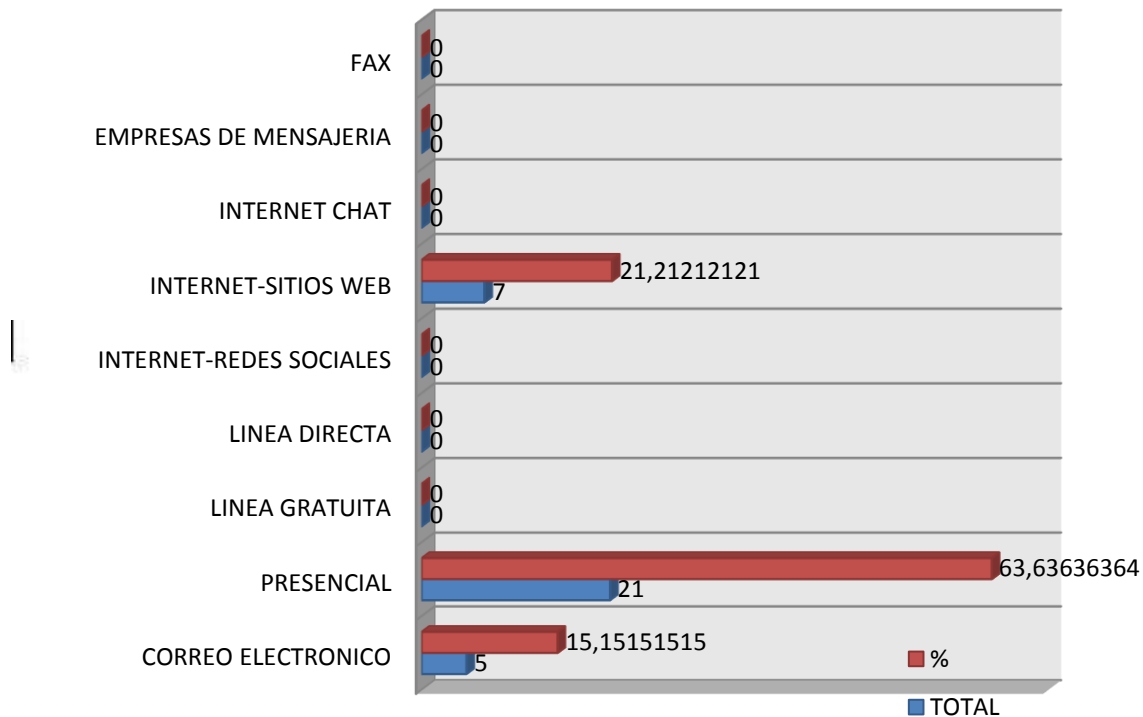
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Aspectos Misionales							0	0,00
Aspectos Contenciosos							0	0,00
Aspectos de Contratación	6	1					7	21,21
Aspectos de Personal	9	1					10	30,30
Aspectos de Salud							0	0,00
Orden Público-Operaciones							0	0,00
Servicio Militar							0	0,00
Bienes muebles e inmuebles							0	0,00
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario							0	0,00
Inteligencia y Contrainteligencia							0	0,00
Aspectos Financieros -Nóminas	4						4	12,12
Incorporacion cursos							0	0,00
Aspectos de Vivienda							0	0,00
Atención al Usuario							0	0,00
Administración y Logística							0	0,00
Control Comercio de Armas							0	0,00
Aspectos prestacionales	1						0	0,00
Varios	11			1			12	36,36
TOTAL	30	2	0	1	0	0	33	100,00

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	5	15,15
PRESENCIAL	21	63,64
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET-REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET-SITIOS WEB	7	21,21
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
TOTAL	33	100,00



## MEDIOS RECEPCION PQR'S



*Durante el periodo de Abril a Junio 2016 se recibieron treinta y tres 33 solicitudes, veintiuno (21) presencial (63.64%), siete (7) Internet – Sitio Web (21,21%) y cinco (5) Correo Electrónico (15.15%).*

### 4.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00
LINEA ANTICORRUPCION	0	0,00
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0,00
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
ATENCION TELEFONICA	0	0,00
CALL CENTER	0	0,00
FOROS	0	0,00
OTROS	0	0,00



## 5. ANALISIS DE CAUSA Y ACCIONES CORRECTIVAS

<i>Análisis de Causa</i>	<i>Acciones Correctivas</i>
<i>Se evidencia falta de conocimiento de las PQRS por parte de la nueva persona encargada de las Redes Sociales.</i>	<i>Se socializo las leyes 1755/2015 y procedimientos internos relacionados con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.</i>

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

### 6.1. Medición de Satisfacción

TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
		Excelente (4.5 a 5)
		Bueno (3.5 a 4.5)
		Regular (2.5 a 3.5)
		Malo (1 a 2.5)
CALIDAD	6	4,78
CUMPLIMIENTO	6	4,72
CONFIABILIDAD	6	4,78
FLEXIBILIDAD	6	4,78
Total Trámites/Servicios = 4	Total Participantes = 6	Calificación Promedio = 4,7

### 6.2 PRONUNCIAMIENTO FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO, ASI

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	11
Opiniones positivas	13
Agradecimientos	8
Calificación positiva de percepción del servicio	3.5
CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	0
Reclamos	2
Opiniones negativas	3
Calificación negativa de percepción del servicio	0



## 2. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN

*Como herramienta para la democratización de la Administración Pública se han divulgado en la página Web*

- *Misión y Visión*
- *Plan de Mejoramiento*
- *Plan Estratégico*
- *Informe de Gestión*
- *Plan de Acción*
- *Términos de Contratación*
- *Normatividad que rige a la Corporación*
- *Proyectos elaborados suscritos con la Corporación*
- *Control de Rendición de Cuentas*

*Fortalecimiento de la cultura de servicio. Reiteración por parte de la Gerencia General de la CIAC S.A. en las reuniones quincenales con el personal, la importancia de un buen servicio que ofrezca como principio la seguridad operacional y oportunidad.*

## 3. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- ✓ *Auditoria antinarcóticos y antiexplosivos en las instalaciones de la CIAC*
- ✓ *Actualización Página Web*
- ✓ *Contratación Pública: Manual de Contratación. Resolución No. 007 de 2016*
- ✓ *Línea Gratuita de Atención al Cliente No. 01800122422*
- ✓ *Veedurías ciudadanas – Estrategia Anticorrupción*
- ✓ *Mapas de riesgo anticorrupción*
- ✓ *Plan de Auditorías anuales*

*Cordialmente,*

**FIRMADO EL ORIGINAL**  
**Coronel JOHAN KORNERUP MADRID**  
**Subgerente**

*Auditado por: Oficina Control Interno*

*Elaboro: Marlen M.*