

Bogotá D. C, 03-10-2016

CIAC/200/SG No. 20162000039611
20162000039611

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

ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Tercer 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 tercer 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
37	37	0	0	0

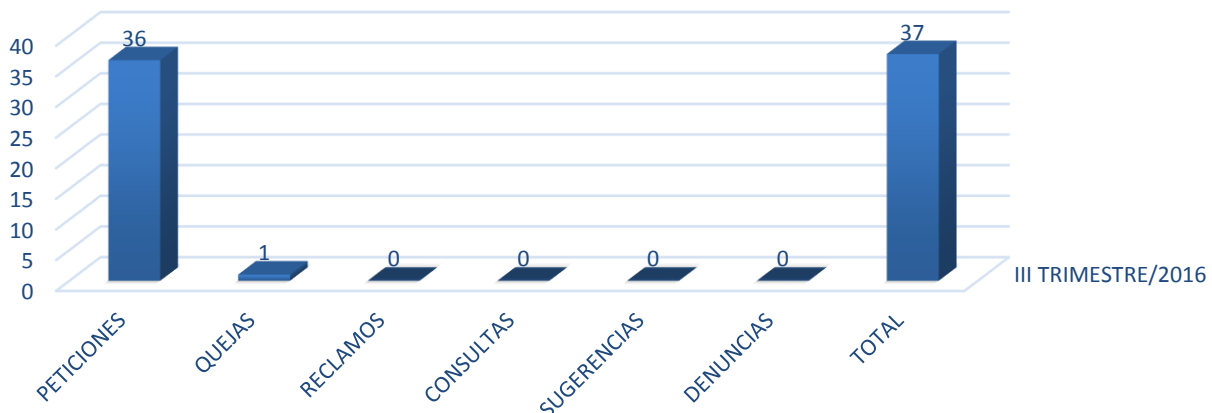
1.3. GESTION DE LAS PQRS VENCIDAS

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
TOTAL	0	0

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

ENTIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL
III TRIMESTRE/2016	36	1	0	0	0	0	37

RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS



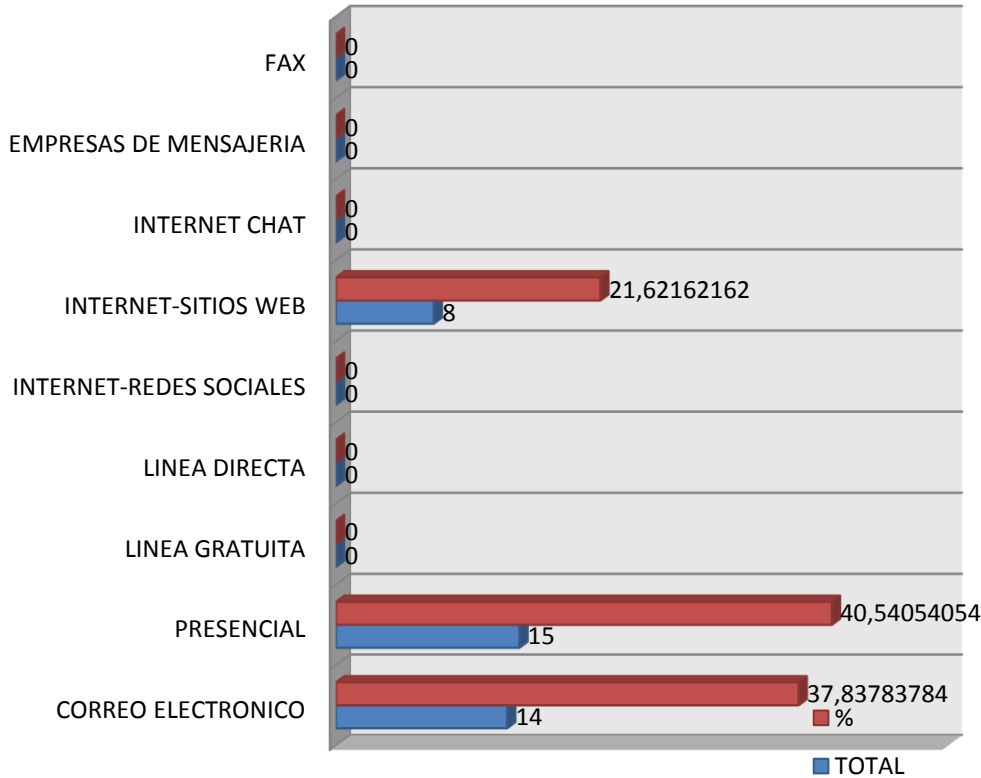
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Aspectos Misionales							0	0,00
Aspectos Contenciosos							0	0,00
Aspectos de Contratación	5						5	13,51
Aspectos de Personal	11	1					12	32,43
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	6						6	16,22
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	3						0	0,00
Varios	11						11	29,73
TOTAL	36	1	0	0	0	0	37	100,00

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	14	37,84
PRESENCIAL	15	40,54
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET-REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET-SITIOS WEB	8	21,62
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
TOTAL	37	100,00

MEDIOS RECEPCION PQR'S



Durante el periodo de Julio a Septiembre 2016 se recibieron treinta y siete 37 solicitudes, quince (15) presencial (40.54%), ocho (8) Internet – Sitio Web (21,62%) y catorce (14) Correo Electrónico (37.83%).

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

Análisis de Causa	Acciones Correctivas
<p>Se evidencian comunicaciones anónimas en los que se manifiestan inconformidad respecto al trato hacia los trabajadores por parte del personal directivo.</p>	<p>La Gerencia de la CIAC S.A. recordó los parámetros establecidos dentro de sus políticas con el objetivo de evitar que situaciones de malos tratos se presenten al interior de la Corporación.</p> <p><i>“En la CIAC las relaciones interpersonales se basan en el buen trato, la comunicación asertiva y el respeto, de esta forma toda propendemos por un mejor clima organizacional”.</i></p> <p><i>El nivel directivo de la CIAC S.A. debe mantener un trato amable, cordial y reconocer oportunamente los logros de su personal cargo”.</i></p> <p>Lo anterior se socializo el día 8 de julio de 2016 en reunión general con todo el personal y se invitó a no presentar este tipo de inconformidades de manera anónima, ya que de ser necesario será atendida guardando estricto confidencialidad en lo tratado.</p>

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	12		4,93
CUMPLIMIENTO	12		4,74
CONFIABILIDAD	12		4,92
FLEXIBILIDAD	12		4,85
Total Trámites/Servicios = 36	Total Participantes = 12		Calificación Promedio = 4,86

6.2 PRONUNCIAMIENTO FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO, ASI

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	6
Opiniones positivas	24
Agradecimientos	4
Calificación positiva de percepción del servicio	11

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	0
Reclamos	2
Opiniones negativas	1
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 Auditorias anuales

Cordialmente,

FIRMADO EN ORIGINAL

General (RA) FLAVIO ENRIQUE ULLOA ECHEVERRY
Gerente y Representante Legal CIAC S.A.

CR. ALEXANDER PEÑA CRISTANCHO
Subgerente Encargado CIAC

Auditado por: Carmen Elena Aguilar Daza
Oficina Control Interno

Elaboro: Marlen M.