



Bogotá D. C, 27-12-2016

CIAC/200/SG No. 20162000052301
20162000052301

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

ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Cuarto 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 cuarto 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
37	37	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
16	16	0	0	0

Ver

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
IV TRIMESTRE/2016	16	0	0	0	0	0	16





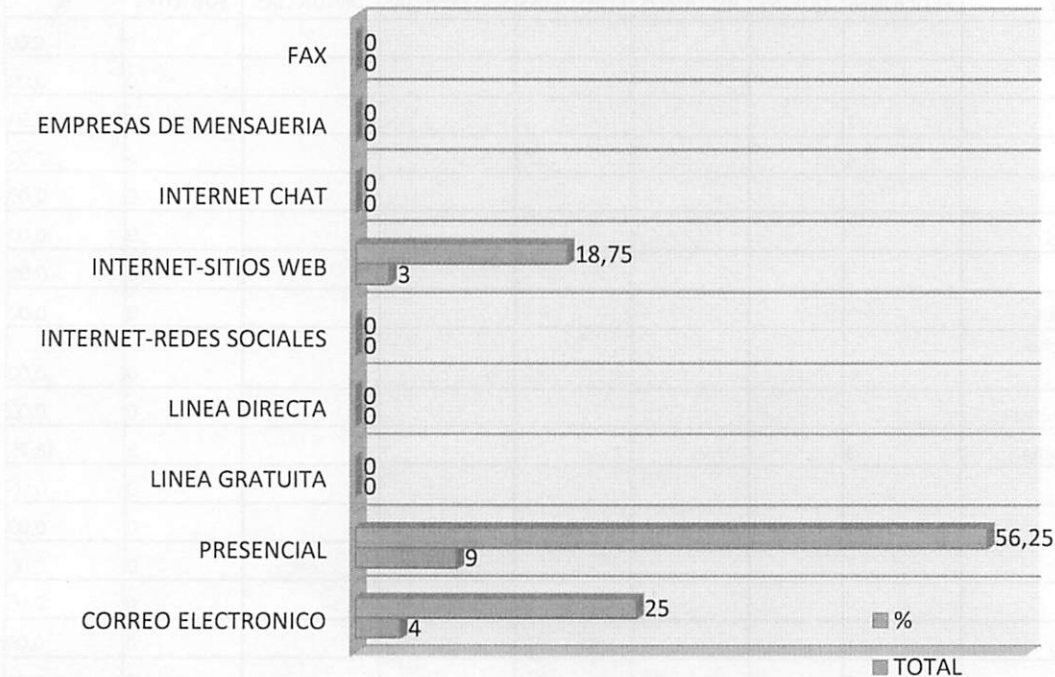
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Aspectos Misionales							0	0,00
Aspectos Contenciosos							0	0,00
Aspectos de Contratación	2						2	12,50
Aspectos de Personal	6						6	37,50
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	3						3	18,75
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	4						4	25,00
TOTAL	16	0	0	0	0	0	16	100,00

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	4	25,00
PRESENCIAL	9	56,25
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET-REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET-SITIOS WEB	3	18,75
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
TOTAL	16	100,00

MEDIOS RECEPCION PQR'S



Durante el periodo de Octubre a Diciembre 2016 se recibieron dieciséis 16 solicitudes, nueve (9) presencial (56.25%), tres (3) Internet – Sitio Web (18,75%) y cuatro (4) Correo Electrónico (25%).

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
<i>Se evidencia reiteración en la solicitud de información procesos de selección cuando allegan la Hoja de Vida.</i>	<i>Los procesos de selección se publican en la página Web de la CIAC y se elabora una respuesta proforma para el personal que allega las hojas de vida a la entidad.</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	12		4,85
CUMPLIMIENTO	12		4,69
CONFIABILIDAD	12		4,66
FLEXIBILIDAD	12		4,77
Total Trámites/Servicios = 44	Total Participantes = 12		Calificación Promedio = 4,74

6.2 PRONUNCIAMIENTO FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO, ASI

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	55
Opiniones positivas	5
Agradecimientos	7
Calificación positiva de percepción del servicio	

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	0
Reclamos	0
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción del servicio	0



2. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN

✓ Información Publicada en la Página WEB

La información correspondiente a la gestión de la Corporación ha sido publicada a través de la página WEB, anotando que la Directiva Transitoria No. 03/GE/OP/CIAC (15-FEB-16) "Cumplimiento Actividades Gobierno en Línea 2016" estableció responsabilidades internas en relación con la difusión, actualización y monitoreo periódico de información en este medio.

En la página WEB también se ha publicado información en relación con la Oferta de Bienes y Servicios, Noticias, Videos, Servicio al Cliente, la Corporación y el Sistema de Gestión Organizacional, entre otros.

Es importante destacar que a partir de la tercera semana de diciembre de 2016 se están realizando actividades relacionadas con la actualización de la página WEB de la Corporación, con lo cual el acceso a la información antes indicada podría verse afectado en forma temporal mientras se actualizan los enlaces y los documentos allí publicados en forma progresiva con miras a garantizar el cabal cumplimiento de los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea, actividades que se esperan sean concluidas en toda su extensión a más tardar el día 30 de marzo de 2017.

✓ Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Este plan también ha sido publicado en la página WEB junto con los respectivos informes de seguimiento.

✓ Plan de Mercadeo y Comunicación Digital

El Plan de Mercadeo y Comunicación Digital establecido en el mes de septiembre de 2016 contempla la estrategia digital, a la cual se le realiza seguimiento en forma mensual. Es importante destacar que además de la página WEB como medio de interacción también se contempla el uso intensivo de las Redes Sociales (TWITTER, FACEBOOK e INSTAGRAM).

3. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estrategia de Gobierno en Línea



a. TICs para Servicios

Con respecto a trámites y servicios en línea la Corporación cuenta dentro de su página WEB con mecanismos para la consulta de servicios centrados en el usuario, cuya caracterización ha sido actualizada.

En lo que corresponde al Sistema Integrado de PQRS, la Corporación cuenta además en su página WEB con la posibilidad de recibirlos y gestionarlos en forma integrada ya sea si se presentan en línea o si se realizan vía telefónica o en forma física. Los PQRS son consolidados y gestionados por parte de la Subgerencia, quien cumple las Funciones de Jefe de la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano, según lo establecido en el Procedimiento F-1-02-8.2.1-001 - Atención a PQRS.

b. TICs para Gobierno Abierto

La política interna de manejo de la información fue aprobada y publicada. Igualmente, se actualizó el inventario de activos de información conforme a los lineamientos del Ministerio de Defensa Nacional.

Con base en tal inventario, actualmente se está realizando la definición de la información a ser publicada como datos abiertos en complemento a la información ya publicada en el Portal de Datos Abiertos Colombia (www.datos.gov.co).

c. TIC para la Gestión

La Corporación dispone de canales para la provisión de servicios a través de la página WEB y las Redes Sociales (TWITTER, FACEBOOK e INSTAGRAM).

De igual forma, el fortalecimiento del Sistema de Gestión Documental ORFEO ha contribuido significativamente al soporte de la gestión de la Corporación incluyendo el manejo de los PQRS, el cual se realiza por este medio indistintamente de los canales por los cuales los mismos se reciben (físicos y virtuales).

d. Seguridad y Privacidad de la Información

Se ha venido efectuando el fortalecimiento de la gestión de la seguridad de la información al nivel de infraestructura (Redes, equipos activos, servidores, almacenamiento y PCs), aplicativos (SAP, FIREWALL y antivirus y gestión de redes) y procedimientos (Plan de Contingencia, Gestión de Riesgos, Políticas, Copias de Respaldo (BACK UPS) y restricción jerárquica de accesos).




CORPORACION DE LA INDUSTRIA AERONAUTICA COLOMBIANA S.A.
EXCELENCIA EN LA INDUSTRIA AEROSPAECIAL COLOMBIANA
CDF-010 (UAEAC) -NIT. 899.999.278-1 FAA 032Y396C

De otra parte, ya se concluyó el diagnóstico para la Arquitectura Empresarial con base en lo cual se desarrollará el Plan de Acción de Gestión TIC para la vigencia 2017 incluyendo además la implementación de las mejores prácticas ISO 27001.

Cordialmente,


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.

