

Bogotá D. C, 02-01-2018

CIAC/200/SG No. 20182000000021
20182000000021

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 2017

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 2017.

1. ESTADO RESULTADOS PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR				
TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
36	35	1	7	2,85

NOTA: Se dio respuesta definitiva al peticionario siete días después de vencidos los términos de ley.

1.2. PERIODO ACTUAL

PERIODO ACTUAL				
TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
28	28	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
IV TRIMESTRE/2017	28	0	0	0	0	0	28

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	3						3	10,71
Aspectos de Personal	16						16	57,14
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	1						1	3,57
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							0	0,00
Varios	8						8	28,57
TOTAL	28	0	0	0	0	0	28	100,00

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	3	10,71
PRESENCIAL	24	85,71
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET-REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET-SITIOS WEB	1	3,57
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
TOTAL	28	100,00

Durante el periodo de Octubre a Diciembre 2017 se recibieron veintiocho 28 solicitudes, presencial 24 (85.71%), correo electrónico 3 (10,71%), Internet – Sitios web 1 (3,57%).

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

Se actualizó el Manual de Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad Atención a PQRS.

Se continuó haciendo seguimiento constante a los tiempos de respuesta, mediante cuadro de control y alertas por correo electrónico a la Dependencia encargada de proyectarla.

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	61	4,9	
CUMPLIMIENTO	61	4,89	
CONFIABILIDAD	61	4,93	
FLEXIBILIDAD	61	4,92	
Total Trámites/Servicios = 4	Total Participantes = 61	Calificación Promedio = 4,91	
Fuente Información: Coordinadora Grupo Negocios y Mercadeo			

6.2 PRONUNCIAMIENTO FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO, ASI

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	14
Opiniones positivas	3
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	0
CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	0
Reclamos	0
Opiniones negativas	2
Calificación negativa de percepción del servicio	0
Fuente Información: Oficina de Comunicaciones	

1. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

✓ Información Publicada en la Página WEB

La información correspondiente a la gestión de la Corporación ha sido publicada en la página WEB según los lineamientos y responsabilidades establecidas en la Directiva Transitoria No. 03/GE/OP/CIAC (08-FEB-17) "Cumplimiento Actividades Gobierno en Línea 2017". También se ha venido publicando allí información institucional, así como de productos y servicios, transparencia y acceso a la información pública, sala de prensa, ofertas laborales y de contacto.

✓ **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2017 fue publicado en la página WEB con el nombre de Plan Anticorrupción y de Atención y Participación Ciudadana en su versión original el día 31 de enero, en su Revisión 1 el día 10 de febrero y en su Revisión 2 el día 06 de marzo ([https://www.ciac.gov.co/site/docs/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/2017/Plan-Anticorrupcion-y-de-Atencion-y-Participacion-Ciudadana-2017-Revision-2%20\(1\).pdf](https://www.ciac.gov.co/site/docs/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/2017/Plan-Anticorrupcion-y-de-Atencion-y-Participacion-Ciudadana-2017-Revision-2%20(1).pdf)). A este plan se le hace seguimiento en forma cuatrimestral por parte de la Oficina de Control Interno.

✓ **Plan de Mercadeo y Comunicación Digital**

El Plan de Mercadeo y Comunicación Digital contempla la Estrategia Digital, a la cual se le hace seguimiento en forma mensual. Es importante destacar que en forma complementaria se hace uso intensivo de las Redes Sociales (TWITTER, INSTAGRAM y FACEBOOK).

2. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estrategia de Gobierno en Digital

a. TICs para Servicios

La Corporación cuenta dentro de su página WEB con mecanismos para la consulta de servicios centrados en el usuario (cliente).

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

Existen los documentos correspondientes a la política interna de manejo de la información y el inventario de activos de información publicados. Con base en esta última, se realizó la definición de la información a ser publicada como datos abiertos.

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, INSTAGRAM y FACEBOOK).

De igual forma, el fortalecimiento del Sistema de Gestión Documental ORFEO ha contribuido 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 dado continuidad al fortalecimiento de la gestión de la seguridad de la información al nivel de infraestructura (Redes, equipos activos, servidores, almacenamiento y PCs), aplicativos (SAP, antivirus y gestión de redes) y procedimientos (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, Plan de Contingencia, Política de Seguridad de la Información, Gestión de Riesgos, Copias de Respaldo (BACK UPS) y restricción jerárquica de accesos).

De otra parte, se sigue avanzando en los temas de Arquitectura Empresarial y Modelo de Gestión IT4+ con base en lo cual se viene desarrollando el Plan de Acción de Gestión TIC para la vigencia 2017, incluyendo la publicación de las bases datos ante la Súper Intendencia de Industria y Comercio. También se destaca la participación de la Corporación en los eventos convocados por parte del Ministerio de Defensa Nacional en relación con las temáticas de seguridad de la información.

Finalmente, es importante mencionar que se han venido atendiendo las invitaciones formuladas por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones acerca de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Cordialmente,

Coronel ALEXANDER PEÑA CRISTANCHO
Subgerente CIAC S.A.

Auditado por: Carmen Elena Aguilar Daza
Oficina Control Interno

Elaboro: Marlen M.