



Bogotá D. C, 01-10-2021

CIAC/200/SUBGE No. 20212000027641  
**\*20212000027641\***

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

**ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Tercer Trimestre vigencia 2021**

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, Sugerencias y Denuncias, Democratización de la Gestión Pública y Lucha Contra la Corrupción, correspondiente al Tercer Trimestre del año 2021.

## 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
145	145	0	0	0

### 1.2. PERIODO ACTUAL

RECIBIDAS PERIODO ACTUAL				
TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
178	178	0	0	0

SA



### 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>

NOTA: Para el periodo informado, me permito comunicar que la CIAC no presentó respuestas de peticiones por fuera de los términos de ley

### 2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

DEPENDENCIAS CIAC	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL
GRUPO ASESOR JURIDICO	8	2					10
GESTION DEL RECURSO HUMANO	102						102
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14						14
DIRECCION PROMOCION Y VENTAS	10						10
DIRECCION LOGISTICA	28						28
DIRECCION PRODUCCION	2						2
OFICINA SEGURIDAD INTEGRAL	3						3
OFICINA PLANEACION	5						5
CENTRO ENTRENAMIENTO	1						1
GTIC'S	2	1					3
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>178</b>

### 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	2,81
Aspectos de Personal	111						111	62,36
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	1,69
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	56	3					59	33,15
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>178</b>	<b>100,00</b>

6A

#### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	134	75,28
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET-REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET-SITIOS WEB	44	24,72
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
TOTAL	178	100,00

Durante el periodo de julio a septiembre 2021 se recibieron ciento setenta y ocho (178) solicitudes, Correo electrónico 134 (75.28%) e Internet - Sitios web 44 (24.72%).

##### 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

- a. Se continúa con el envío de alertas de vencimiento, a las dependencias que tienen que dar respuesta al peticionario, para dar cumplimiento a los términos de ley.
- b. En cuanto a las quejas allegadas se tomaron las siguientes acciones:
  - Se están haciendo los estudios necesarios desde el punto de vista disciplinario para iniciar las actuaciones correspondientes.
  - Se hizo comunicación formal a la entidad dando respuesta de fondo y además se solicitó que si tenían conocimiento de evidencia o material probatorio lo allegaran a la entidad.
- c. El día 20 de septiembre de 2021, se llevó a cabo en forma virtual una Charla/sensibilización sobre atención al ciudadano enfocado a inclusión de personas con discapacidad (CRI), moderada por Doris Meza quien es terapeuta ocupacional de la Dirección Centro de

EA

Rehabilitación inclusiva (DCRI) perteneciente al Ministerio de Defensa para el GSED y bienestar.

- d. Cumplimiento de los términos legales para emitir las respuestas, entre ellos, los establecidos en el Artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

## 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)
RESPUESTA OPORTUNA	19		4.23
CLARIDAD INFORMACION	19		3.75
CALIDAD INFORMACION	19		4.64
CANALES UTILIZADOS	19		4.03
Total Trámites/Servicios = 4	Total Participantes = 19	Calificación Promedio = 4,16	

Fuente Información: Encuesta PQRD CIAC - Subgerencia

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	0
Opiniones positivas	3
Agradecimientos	5
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: Comentarios Encuesta PQRSD CIAC Subgerencia

## 7. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

### a. Información Publicada en la Página WEB

La información pertinente a la gestión corporativa ha venido siendo publicada en la página WEB (<https://www.ciac.gov.co>) según los lineamientos y responsabilidades establecidas en el Plan Estratégico de Comunicaciones y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadana. También ha publicado allí, información institucional, de productos y servicios, transparencia y acceso a la información pública, sala de prensa, ofertas laborales y de contacto; de igual manera, se realizó la actualización de la página Web cada vez que se requirió.

EA

## b. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021 fue publicado en la página WEB en el enlace (<https://www.ciac.gov.co/transparencia/atencion-al-ciudadano/plananticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/>). Además, se continúa haciendo el debido seguimiento por parte de los entes de control correspondientes

## c. Comunicación Digital

La Coordinación de Comunicaciones realiza publicación orgánica en la red social (TWITTER, INSTAGRAM, FACEBOOK y LINKEDIN) donde se dan a conocer las noticias, eventos e información relevante para los seguidores de la CIAC en estas redes sociales.

## 8. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### 1. Estrategia de Gobierno 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), que a la fecha funciona bajo IPv6.

En lo que corresponde al Sistema Integrado de PQRSD, 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 (<https://www.ciac.gov.co/pqrd/>) o si se realizan vía telefónica o en forma física. Los PQRSD son consolidados y gestionados por parte de la Subgerencia, quien cumple la Función de Jefe de la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano, según lo establecido en el Procedimiento P-1-02-001 - Atención a PQRSD.

#### 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 en la página Web de la Corporación a cargo de la oficina de control documental de la Administrativa - DAFIN.

#### c. TICs para la Gestión

La Corporación dispone de canales para la provisión de servicios a través de la página WEB (<https://www.ciac.gov.co/contacto/>)

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 las PQRSD, el cual se realiza por este medio indistintamente de los canales por los cuales los mismos se reciben (físicos y virtuales).

Se han recibido de parte de Mindefensa, circulares que implican tareas para la gestión del Grupo de Tecnologías de la Información y lineamientos con directivas, circulares, políticas

EA



que impactan el desarrollo de las TIC's, una vez emitidas se ajustarán estas normatividades al interior de la CIAC, si son aplicables a la misma.

#### 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 Office 365) 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), restricción jerárquica de accesos) así como mantener IPV6 para la CIAC

De otra parte, se sigue avanzando en los temas de Arquitectura Empresarial y Modelo de Gestión IT4+ con base en lo cual se planeó las acciones de Gestión TIC.

Se han cumplido las invitaciones formuladas por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones acerca de la Política de Gobierno Digital y la Directiva presidencial, de forma virtual como Facebook live, se han desarrollado actividades tendientes a mejorar la seguridad de la información con participación del CCOCI, aliados estratégicos y usuarios finales para la implementación en las entidades.

Los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información como gobierno digital, emitidas para ser implementadas en la CIAC generando así algunas actualizaciones para los documentos de TI y alineación de estrategias que se están abordando, como lo es documento Maestro del Modelo de Gestión y Gobierno de TI para Arquitectura Empresarial y modificaciones tendientes a atender las nuevas estrategias debido a la nueva normalidad en situación de pandemia a nivel mundial.

Cordialmente,

**Mayor General IVAN DELASCAR HIDALGO GIRALDO**  
Gerente y Representante Legal CIAC S.A.

Vo.Bo. Coronel SONIA MARIA PEÑA RENDON  
Subgerente CIAC S.A. Encargada

Auditado por: Dra. Carmen Helena Aguilar Daza  
Oficina Control Interno





**REGISTRO INDICE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION  
ITA - PGN**

DESCRIPCION		I - TRIMESTRE	II-TRIMESTRE	III-TRIMESTRE
<b>Número de Solicitudes Trasladas a otra Institución</b>		3	2	0
<b>Tiempo respuesta cada solicitud Ley 1755/2015 Art. 14</b>	<b>Información General</b>	113	124	141
	<b>Solicitud Copias</b>	7	3	0
	<b>Solicitud entre entidades públicas</b>	12	18	37
<b>Número de solicitudes que se negó el acceso a la información</b>		1	0	0

Fuente Información: Subgerencia - Seguimiento y Control 2021

Coronel SONIA MARIA PEÑA RENDON  
Subgerente CIAC Encargada