

Bogotá D. C, 06-04-2021

CIAC/200/SUBGE No. 20212000009241
20212000009241

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

ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Primer 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 y Sugerencias, Democratización de la Gestión Pública y Lucha Contra la Corrupción, correspondiente al Primer 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
84	84	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
132	132	0	0	0

1.3. GESTION DE LAS PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS CIAC	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
GRUPO ASESOR JURIDICO	0	16
GESTION DEL RECURSO HUMANO	0	73
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	12
DIRECCION PROMOCION Y VENTAS	0	13
DIRECCION LOGISTICA	0	12
OFICINA PLANEACION E INNOVACION	0	1
GRUPO COMERCIO EXTERIOR	0	1
GTIC'S	0	2
DIRECCION PRESTACION DEL SERVICIO	0	1
GRUPO GESTION PROYECTOS E INNOVACION	0	1
TOTAL	0	132

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

DEPENDENCIAS CIAC	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL
GRUPO ASESOR JURIDICO	15	1					16
GESTION DEL RECURSO HUMANO	73						73
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12						12
DIRECCION PROMOCION Y VENTAS	13						13
DIRECCION LOGISTICA	12						12
OFICINA PLANEACION E INNOVACION	1						1
GRUPO COMERCIO EXTERIOR	1						1
GTIC'S	2						2
DIRECCION PRESTACION DEL SERVICIO	1						1
GRUPO GESTION PROYECTOS E INNOVACION	1						1
TOTAL	131	1	0	0	0	0	132

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	3,79
Aspectos de Personal	68						68	51,52
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	4,55
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	52	1					53	40,15
TOTAL	131	1	0	0	0	0	132	100,00

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	86	65,15
PRESENCIAL	1	0,76
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET-REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET-SITIOS WEB	45	34,09
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
TOTAL	132	100,00

Durante el periodo de enero a marzo 2021 se recibieron ciento treinta y dos (132) solicitudes, Correo electrónico 86 (65.15%), Internet - Sitios web 45 (34.09%) y presencial 1 (0.76%).

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

Verificación y seguimiento de las respuestas y sus soportes emitidos a los peticionarios queden debidamente cargados en el Sistema Documental Orfeo, para posteriores consultas cuando se requieran.

Se realizó capacitación de Atención Preferencial e Incluyente a personas con Discapacidad, al personal de la Corporación, que tiene contacto o atención al Cliente, con la participación de las psicólogas del Ministerio de Defensa Sandra Bermúdez y Milena Rojas.

Socialización por correo electrónico de la política Inclusión Personas con Discapacidad, en cumplimiento a la Ley 361 de 1997, a todos los funcionarios de la Corporación.

Seguimiento continuo en las respuestas por parte de las dependencias de acuerdo a los términos de ley y confirmación del recibido a sus solicitudes de los peticionarios.

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)
		Regular (2.5 a 3.5)
		Malo (1 a 2.5)
CALIDAD	0	0,00
CUMPLIMIENTO	0	0,00
CONFIABILIDAD	0	0,00
FLEXIBILIDAD	0	0,00
Total Trámites/Servicios = 0	Total Participantes = 0	Calificación Promedio = 0

6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO, ASI

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	0
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	0
CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	0
Reclamos	0
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción del servicio	0

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 y Participación Ciudadana. También ha venido siendo publicada 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.

b. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021 fue publicado en la página WEB con el nombre de Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano (<https://www.ciac.gov.co/transparencia/atencion-al-ciudadano/plananticorruptcion-y-atencion-al-ciudadano/>). A este plan se le continuará 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 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 (<https://www.ciac.gov.co/pqrd/>) 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 P-1-02-001 - 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 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 PQRS, 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 que impactan el desarrollo de las TIC's, una vez emitidas se ajustarán estas normatividades al interior de la CIAC.

d. Seguridad y Privacidad de la Información

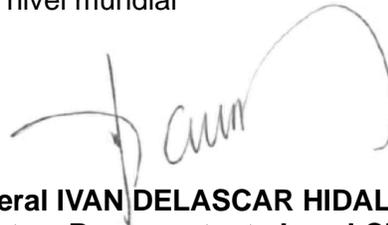
Se ha dado continuidad al fortalecimiento de la gestión de la seguridad de la información al nivel de infraestructura (Redes, equipos activos, servidores, almacenamiento y PCs), aplicativos (SAP, antivirus y gestión de redes) y procedimientos (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, Plan de Contingencia, Política de Seguridad de la Información, Gestión de Riesgos, Copias de Respaldo (BACK UPS), restricción jerárquica de accesos) así como la finalización del proyecto de implementación 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, continua el Plan de Acción de Gestión TIC. También se destaca la participación de la Corporación en los eventos convocados por parte del Ministerio de Defensa Nacional y el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en relación con el fortalecimiento de la seguridad de la información.

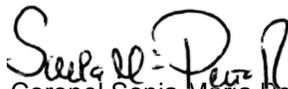
Se han cumplido las invitaciones formuladas por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones acerca de la Estrategia Digital, Política de Gobierno Digital, y la Directiva presidencial, de forma virtual como Facebook live, se han desarrollado actividades tendientes a mejorar 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 situación de pandemia que afecta a nivel mundial

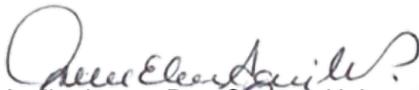
Cordialmente,



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



Vo.Bo. Coronel Sonia María Peña Rendon
Subgerente CIAC S.A. Encargada



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



Elaboro: Marlen Mendieta
Asistente Subgerencia

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

DESCRIPCION		I - TRIMESTRE
Número de Solicitudes Trasladas a otra Institución		3
Tiempo respuesta cada solicitud Ley 1755/2015 Art. 14	Información General	113
	Solicitud Copias	7
	Solicitud entre entidades públicas	12
Número de solicitudes que se negó el acceso a la información		1

Fuente Información: Subgerencia - Seguimiento y Control 2021


Coronel SONIA MARIA PENARENDON
Subgerente CIAC Encargada