



Bogotá D. C, 01-07-2022

CIAC/200/SUBGE No. 20222000021091  
\*20222000021091\*

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 – Segundo Trimestre vigencia 2022**

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 Segundo Trimestre del año 2022.

## 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
111	111	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
115	115	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
<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	29						29
GESTION DEL RECURSO HUMANO	49						49
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6						6
DIRECCION PROMOCION Y VENTAS	9						9
DIRECCION LOGISTICA	5						5
DIRECCION PRODUCCION	3						3
OFICINA CONTROL INTERNO	2						2
CENTRO ENTRENAMIENTO	9						9
SEGURIDAD INDUSTRIAL	1						1
GTC'S	2						2
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>115</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	0						0	0,00
Aspectos de Personal	45						45	39,13
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	4						4	3,48
Incorporación 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	66						66	57,39
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>115</b>	<b>100,00</b>

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	80	69,57
PRESENCIAL	1	0,87
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET-REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET-SITIOS WEB	34	29,57
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100,00</b>

Durante el periodo de abril a junio 2022 se recibieron ciento catorce (115) solicitudes, Correo electrónico 80 (69.57%), Internet - Sitios web 34 (29.57%) y 1 presencial (0.87%)

## 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

- Levantamiento información concerniente al procedimiento PQRSD de la Corporación, con el proveedor del Software DataSite, en el marco del proyecto de transformación productiva.
- Verificación y seguimiento de los soportes de las respuestas emitidas a los peticionarios en el sistema documental ORFEO.
- Seguimiento permanente del estado de las peticiones en trámite, 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.
- A partir del 17 de mayo de 2022, la Corporación da cumplimiento a la Ley 2207 modificación Decreto Legislativo 491 de 2020 se deroga el Artículo 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020 (fecha 17 de mayo de 2022) modificación términos.

## 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	15		4,87
CLARIDAD INFORMACION	15		5,00
CALIDAD INFORMACION	15		4,80
CANALES UTILIZADOS	15		5,00
Total Trámites/Servicios = 4	Total Participantes = 15		4,92

Fuente Información: Encuesta PQRD CIAC - Subgerencia

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	0
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	3
Calificación positiva de percepción del servicio	1
CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	0
Reclamos	0
Opiniones negativas	0
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 Ciudadano. 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.

### b. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2022 fue publicado en la página WEB en el enlace ([https://www.ciac.gov.co/site/docs/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/1643312559\\_PlanAnticorrupcionydeatencinalciudadano2022V1-WEB.pdf](https://www.ciac.gov.co/site/docs/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/1643312559_PlanAnticorrupcionydeatencinalciudadano2022V1-WEB.pdf)). Así mismo, se realizó la publicación de los respectivos anexos (Estrategia Participación Ciudadana y Grupos de Valor 2022, Matriz institucional de gestión de riesgos - Mapa de riesgos de corrupción, Componentes de gestión del riesgo de corrupción, rendición de cuentas y participación ciudadana, atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información, y por ultimo las iniciativas adicionales) que pueden ser consultados en los siguientes enlaces: [https://www.ciac.gov.co/site/docs/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/1645568705\\_AnexoPlanAnticorrupcion2022v2.xlsx](https://www.ciac.gov.co/site/docs/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/1645568705_AnexoPlanAnticorrupcion2022v2.xlsx) y [https://www.ciac.gov.co/site/docs/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/1643202586\\_AnexoEstrategiaparticipacionciudadanaCIACV2.xlsx](https://www.ciac.gov.co/site/docs/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/1643202586_AnexoEstrategiaparticipacionciudadanaCIACV2.xlsx).

Además, se continúa haciendo el debido seguimiento por parte de los entes de control correspondientes y cargando las respectivas actualizaciones a los enlaces anteriormente mencionados.

### c. Comunicación Digital

La Coordinación de Comunicaciones realiza publicaciones en las redes sociales de la entidad (Twitter ([https://twitter.com/CIAC?t=Ob9jRNRA-LtfcM0sxn\\_kKA&s=09](https://twitter.com/CIAC?t=Ob9jRNRA-LtfcM0sxn_kKA&s=09)), Instagram ([https://instagram.com/ciacs.a?utm\\_medium=copy\\_link](https://instagram.com/ciacs.a?utm_medium=copy_link)), Facebook (<https://www.facebook.com/CIACcolombia/>), Youtube (<https://www.youtube.com/channel/UCB7GaNBCAkAGkXzEgd6H7g>), y LinkedIn (<https://co.linkedin.com/company/corporacion-de-la-industria-aeronautica-colombiana?trk=similar-pages>), donde por medio de diferentes contenidos se dan a conocer las noticias, eventos e información relevante para los seguidores de la CIAC.

## 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 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 abordan según la aplicabilidad, 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 JUAN DIEGO PAEZ GONZALEZ  
Subgerente CIAC S.A. Encargado

Auditado por:  
Oficina Control Interno

Elaboro: Marlen Mendieta  
Asistente Subgerencia

Av. Calle 26 No.103 - 08 – Entrada No.1 Interior 2  
Conmutador +57 315 318 7386  
[www.ciac.gov.co](http://www.ciac.gov.co) - E-mail: [atencion@ciac.gov.co](mailto:atencion@ciac.gov.co)  
Bogotá D.C, Colombia



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



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

DESCRIPCION		I - TRIMESTRE	II-TRIMESTRE
<b>Número de Solicitudes Trasladas a otra Institución</b>		6	3
<b>Tiempo respuesta cada solicitud Ley 1755/2015 Art. 14</b>	<b>Información General</b>	96	82
	<b>Solicitud Copias</b>	0	5
	<b>Solicitud entre entidades públicas</b>	15	28
	<b>Consultas</b>	0	0
<b>Número de solicitudes que se negó el acceso a la información</b>		1	0

Fuente Información: Subgerencia - Seguimiento y Control 2022



**Coronel JUAN DIEGO PAEZ GONZALEZ**  
 Subgerente CIAQ S.A. (E)