

ESTRATEGIA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GRUPOS DE VALOR

La estrategia de Participación Ciudadana de la CIAC S.A. garantiza los derechos de participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública.

Objetivo General:

Promover espacios de diálogo e interacción con los grupos de valor y la ciudadanía en general, tanto físicos como digitales, con el fin de conocer de primera mano las necesidades de las partes interesadas, y de esta manera continuar con el mejoramiento del desempeño de los procesos de la Corporación.

Objetivos Específicos:

- Fortalecer los canales de comunicación y medios digitales, garantizando la interacción, transparencia en la gestión institucional y el acceso a la información pública o de interés para los grupos de valor de la entidad y la ciudadanía en general.
- Establecer con los procesos misionales y de apoyo las actividades con las que se pretende involucrar a las partes interesadas de la Corporación para su participación.
- Fortalecer la promoción y participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con el propósito de tener mayor retroalimentación de la percepción, la gestión y el desempeño de la Corporación.
- Determinar qué políticas, programas y proyectos pueden ser concertados vía digital con las partes interesadas.

Mecanismos de participación ciudadana de la CIAC S.A.

La Corporación desarrolla un ejercicio con los tres componentes fundamentales de información, diálogo y responsabilidad, de manera permanente a través de los diferentes medios digitales y canales de comunicación con los que cuenta la entidad, como mecanismo de participación para los grupos de valor y la ciudadanía en general:

CANAL	CONTACTO	RESPONSABLE ORIENTACIÓN Y VIGILANCIA
Presencial	Av. Calle 26 No. 103-08, Entrada 1 Interior 2	Oficina de Atención al Ciudadano – Subgerencia General. Dirección de Promoción y Venta. Dirección Logística Aeronáutica
Vía Telefónica	Línea de atención +57 315 3187386	Recepción
Electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web: https://www.ciac.gov.co/ Incluye publicación de información, encuestas, videos, sala de prensa, suscripción a boletín informativo, entre otros, y Atención PQRD https://ciac.gov.co/index.php/ciudadania/ • Redes Sociales: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Facebook. https://www.facebook.com/CIACcolombia/ (Incluye un evento Facebook Live para la Rendición de Cuentas.) ✓ Twitter. https://twitter.com/CIAC?lang=es ✓ Instagram. https://www.instagram.com/ciacs.a/ ✓ LinkedIn. https://www.linkedin.com/company/corporacion-de-la-industria-aeronautica-colombiana ✓ Youtube. https://youtube.com/user/CIACGOV • Revista HANGAR • Pautas en revistas tales como AEROERMO, Revista Aeronáutica y ABC Aeronáutico, entre otras. • Herramientas de Microsoft Office 365 (Outlook - Microsoft Teams) 	Oficina de Atención al Ciudadano – Subgerencia General. Oficina de Planeación, Innovación y Desarrollo - Coordinación Comunicaciones

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

La CIAC S.A. tiene establecida entre sus políticas y actividades la realización de una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al terminar el primer trimestre de cada vigencia, con la finalidad de responder públicamente ante la ciudadanía por el manejo de recursos, decisiones y gestión de la Corporación y garantizar el cumplimiento de la función administrativa de la entidad bajo los preceptos y mandatos de la Constitución Política, la Ley, sus reglamentos y las regulaciones que le son propias, así como recibir la retroalimentación correspondiente de las partes interesadas. Para la realización de esta, la Corporación desarrolla las siguientes actividades:

1. Realiza la convocatoria por todos los medios (correo físico, correo electrónico, página Web, intranet y redes sociales) invitando a la ciudadanía y partes interesadas a que envíen sus sugerencias y participen en tal actividad.
2. Presenta la información estratégica y de las Unidades de Negocio, la situación financiera,

presupuestal y de contratación de la Corporación, los principales logros obtenidos durante la vigencia anterior e información relevante como el seguimiento al Plan de Mejoramiento ante la Contraloría General de la República y los procesos jurídicos y disciplinarios adelantados durante la vigencia. Adicionalmente, incluye en la agenda los temas solicitados por las partes interesadas y la ciudadanía en general a través de los mecanismos dispuestos para tal fin, tales como correo físico, correo electrónico, vía telefónica, página Web y Redes Sociales, entre otros.

3. Se facilitan las intervenciones de las partes interesadas, las organizaciones sociales y la ciudadanía en general y se responden las preguntas e inquietudes presentadas tanto físicamente como a través del foro y del chat dispuestos para tal fin.
4. Al finalizar la Audiencia se realiza una encuesta a los participantes con el fin de recibir retroalimentación sobre la rendición de cuentas, la cual es tabulada y sus resultados publicados en la página Web de la Corporación junto con el informe de la misma.

Adicionalmente, en la página web se publica semestralmente el Reporte de actividades de rendición de cuentas y participación ciudadana y el Informe de Gestión de la Corporación.

Otros espacios de participación ciudadana

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Corporación a través de sus medios digitales y canales de comunicación, invita a sus grupos de valor y a la ciudadanía en general para que envíen sus ideas, sugerencias y participen en el diseño de las estrategias a ser contempladas en el mismo.

La CIAC S.A. genera espacios de diálogo y responsabilidad con sus grupos de valor de manera permanente, promoviendo la participación ciudadana y el control social, permitiéndole recibir retroalimentación constante respecto a su gestión como herramienta para la mejora continua, y a su vez, mantiene a los grupos de valor al tanto de su gestión. Algunos de los espacios en los que se participa son los siguientes:

- ✚ Relación que la Corporación mantiene con sus clientes como uno de sus principales grupos de valor, los cuales son informados constantemente de los avances de sus pedidos y sus contratos a través de los canales dispuestos para el efecto, así como retroalimentación a la gestión a través de la Encuesta de Satisfacción del Cliente.
- ✚ Reunión mensual con los proveedores que están interesados en pertenecer como proveedores autorizados de la CIAC S.A., así mismo, se realizan reuniones con proveedores focalizados cuando presentan algún tipo de novedades, con el fin de realizar seguimiento a la gestión y desempeño de sus procesos y procedimientos en la Corporación.
- ✚ Mesas de trabajo y eventos de diálogo focalizados con sus grupos de valor.
- ✚ Interacción permanente con los grupos de valor de la Corporación, con el fin de impulsar el relacionamiento de la industria aeronáutica y los programas que el gobierno ofrece a las partes

interesadas (ACADEMIA, INDUSTRIA Y GOBIERNO).

- ✚ Participación activa en las diferentes ferias y eventos representativos del sector, donde se rinde cuentas sobre la gestión, mantiene diálogo con sus grupos de valor y la ciudadanía en general, motivando la participación de los mismos y permitiendo a la Corporación contar con permanente retroalimentación para el mejoramiento continuo de su planeación y gestión a fin de responder a las necesidades de sus partes interesadas y los retos de la industria aeroespacial. Dichas actividades se pueden consultar en el link <https://ciac.gov.co/index.php/faq-page/>
- ✚ Capacitaciones internas sobre Participación ciudadana en la gestión, Rendición de Cuentas y Control social, entre otras.
- ✚ Reuniones internas y Grupos primarios con todos los colaboradores (trabajadores oficiales, empleados públicos, contratistas, aprendices y pasantes) de la Corporación donde se comunican las decisiones de la Alta Gerencia y se informa sobre la gestión de los procesos.

Por otra parte, en la página web <https://www.ciac.gov.co/> y en la Intranet se publicó el siguiente banner en donde se explica que es control social, quienes ejercen control social y como pueden desarrollar control social en la CIAC, lo que permite fortalecer la comunicación con los grupos de valor y grupos de interés. Desde la plataforma SuccessFactors se promueve y efectúa la capacitación a todos los colaboradores de la Corporación acerca del tema en mención.

CONTROL SOCIAL

Le contamos qué es, quién lo ejerce y de qué manera.

¿QUÉ ES?

Es el derecho y el deber que tienen los ciudadanos a participar, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.



¿QUIÉN LO EJERCE?

En CIAC lo ejercen nuestros grupos de valor (clientes, proveedores, funcionarios, academias, universidades), los entes de control, ministerios, entidades del sector, organismos de certificación, medios de comunicación y la ciudadanía en general.

¿CÓMO SE EJERCE?

Se puede desarrollar a través de las auditorías ciudadanas y las instancias de participación ciudadana:

- Solicitando información pública
- Presentando observaciones de la labor desarrollada
- Presentando PQRS
- Participando en Audiencias Públicas
- Entre otras



Esta estrategia promueve el diálogo y el control social en la medida en que comprende acciones de

petición de información, explicaciones y la evaluación de la gestión promoviendo así la transparencia en el desempeño de la Corporación.

Equipo de Trabajo Participación Ciudadana

Se ha conformado un equipo encargado de liderar las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas, conformado por personal de las áreas administrativas y misionales. Este equipo tiene la responsabilidad de definir los espacios de participación y rendición de cuentas presenciales y virtuales que desarrollará la Corporación, priorizar los grupos de valor a los que va dirigido cada uno y preparar la información requerida.

DEPENDENCIA	INTEGRANTES
Subgerencia General	01
Oficina de Planeación, Innovación y Desarrollo	04
Dirección de Promoción y Venta	01
Dirección Logística Aeronáutica	01
Dirección Administrativa y Financiera	01
Dirección de Prestación del Servicio	02
Dirección de Producción	01
Grupo Gestión del Talento Humano	01
Grupo Gestión TIC'S	01
Oficina de Control Calidad	01
Grupo Seguridad Integral	01
Grupo Asesor Jurídico	01
Oficina de Control Interno	01

Cronograma

Las principales actividades a desarrollar por cada subcomponente se encuentran en el Anexo 3 COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Adicionalmente, con el equipo líder se desarrollarán mesas de trabajo para efectuar diagnósticos de la estrategia que permitan identificar, establecer y determinar actividades secundarias que coadyuven a la participación activa de los grupos de valor y la ciudadanía en general.