

Bogotá D. C, 06/01/2023

CIAC/3800 SUBGE No. CS2023000030
CS2023000030

Señora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora grupo de atención y orientación ciudadana
Ministerio de Defensa Nacional
Cra. 54 # 26 - 25

ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Cuarto Trimestre vigencia 2022

En cumplimiento a la Directiva Ministerial 42222 de fecha 27 de mayo de 2016 y al Memorando No.RS20230103000114 de fecha 2 de Enero de 2023, adjunto 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 Cuarto Trimestre del año 2022 de la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A. - CIAC S.A..



CR. JUAN DIEGO PÁEZ GONZÁLEZ
Subgerente General

Proyectó: Marlen Yury Mendieta Rodriguez-Asistente Subgerencia

Anexos:
Informe PQRSD IV-TRIM-2022



CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A
EXCELENCIA EN LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA
UAEAC-OMA-010 - UAEAC-CCI-061 - FAA 032Y396C
NIT 899.999.278-1

Av. Calle 26 No.103 - 08 – Entrada No.1 Interior 2
Línea de atención +57 315 318 7386
www.ciac.gov.co - E-mail: atencion@ciac.gov.co
Bogotá D.C, Colombia



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
GSED



**MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL**

Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Cuarto 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 Cuarto 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
121	121	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
103	103	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
TOTAL	0	0

NOTA: Para el periodo informado, 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	1					30
GESTION DEL RECURSO HUMANO	50	1					51
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5						5
DIRECCION PROMOCION Y VENTAS	2						2
DIRECCION LOGISTICA	7						7
DIRECCION PRODUCCION	2						2
CENTRO ENTRENAMIENTO	4						4
PRESTACION DEL SERVICIO	1						1
OFICINA DE PLANEACION	1						1
TOTAL	101	2	0	0	0	0	103

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	2						2	1,94
Aspectos de Personal	44	1					45	43,69
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	2,91
Incorporacion cursos							0	0,00
Aspectos de Vivienda							0	0,00
Atención al Usuario							0	0,00
Administración y Logistica							0	0,00
Control Comercio de Armas							0	0,00
Aspectos prestacionales							0	0,00
Varios	52	1					53	51,46
TOTAL	101	2	0	0	0	0	103	100,00

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	57	55,34
PRESENCIAL	2	1,94
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET-REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET-SITIOS WEB	44	42,72
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
TOTAL	103	100,00

Durante el periodo de octubre a diciembre 2022 se recibieron ciento tres (103) solicitudes, Correo electrónico 57 (55.34%), Internet - Sitios web 44 (43.14%) y presencial 2 (1.96%)

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. Implementación Software DataSite, en el marco del proyecto de transformación productiva para PQRSD. Con este sistema se puede evidenciar la trazabilidad desde su radicación hasta la respuesta emitida al peticionario.
- a. En este periodo se presentaron dos (2) quejas:

Contratación de personal: La Entidad realiza procesos de selección de talento humano atendiendo los principios universales de no discriminación e igualdad de condiciones, brindando

la oportunidad a todas aquellas personas interesadas en participar en sus convocatorias, los cuales son evaluados para constatar su experiencia, calificación y condiciones exigidas para un empleo o contrato determinado. Sumado a ello, los procedimientos de vinculación y administración del talento humano, se desarrollan bajo la observancia no solo del imperio de la Ley sino de nuestro código de ética en cinco pilares fundamentales: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia.

Acoso Laboral, se respondió a la Ciudadana que debe cumplir con requisitos de Ley, en esta oportunidad no se presentan hechos que ameriten el Acoso Laboral, sin embargo, desde el área de la Dirección Logística se hicieron recomendaciones a la funcionaria para evitar estos casos a futuro.

- b. A pesar de que el nuevo software emite alertas de vencimiento, se continúa enviando correos electrónicos con ocho días de anticipación a las dependencias involucradas, para dar cumplimiento al peticionario, de acuerdo a los términos de ley.

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)	
RESPUESTA OPORTUNA	8		3,63
CLARIDAD INFORMACION	8		4,25
CALIDAD INFORMACION	8		4,50
CANALES UTILIZADOS	8		4,38
Total Trámites/Servicios = 4	Total Participantes = 8		4,19

Fuente Información: Encuesta PQRD CIAC - Subgerencia

6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO, ASI

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	0
Opiniones positivas	2
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	0
CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	0
Reclamos	0
Opiniones negativas	1
Calificación negativa de percepción del servicio	0

Fuente Infomación: 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). 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 y 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),

Instagram (https://instagram.com/ciacs.a?utm_medium=copy_link),

Facebook (<https://www.facebook.com/CIACcolombia/>),

YouTube (<https://www.youtube.com/channel/UCB7GaNBCAkdAGkXzEgd6H7g>), 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

7. 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 DataDoc 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.



Coronel JUAN DIEGO PAEZ GONZALEZ
 Subgerente CIAC

DESCRIPCION		I - TRIMESTRE	II-TRIMESTRE	III-TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
Número de Solicitudes Trasladas a otra Institución		6	3	6	5
Tiempo respuesta cada solicitud Ley 1755/2015 Art. 14	Interes General o Particular	96	82	77	45
	Solicitud Documentos o Copias	0	5	14	18
	Solicitud Información	0	0	23	38
	Solicitud entre entidades públicas	15	28	7	2
	Consultas	0	0	0	0
Número de solicitudes que se negó el acceso a la información		1	0	1	0

Fuente Informacion: Subgerencia - Seguimiento y Control 2022



Coronel JUAN DIEGO PAEZ GONZALEZ
 Subgerente CIAC S.A.