



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**

Código: PLN-1-04-007

Versión: 2

Fecha de edición: 07/03/2023

2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A.–
CIAC S.A.

Av. Calle 26 No.103 - 08 Entrada 1 Interior 2

Línea de Atención +57 315 318 7386

www.ciac.gov.co

E-mail: atencion@ciac.gov.co

Bogotá, D.C. Colombia

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ENTIDAD	4
PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	5
OBJETO Y ALCANCE.....	8
COMPONENTES DEL PLAN	8
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN –MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	9
2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	10
3. RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	14
Situación actual del servicio al ciudadano.	14
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	18
INICIATIVAS ADICIONALES.....	20
PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO	20

INTRODUCCIÓN

En concordancia con lo establecido en el Documento CONPES 3654 de 2010 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos” y en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, el Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” y el Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano junto con sus documentos anexos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” y en cumplimiento a la Ley 1712 del 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A. (CIAC S.A.) presenta su estrategia de lucha contra la corrupción y de atención y participación ciudadana, orientada a identificar los riesgos por corrupción, implementar la estrategia antitrámites, dar cumplimiento a la rendición de cuentas y establecer mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, así como los mecanismos para garantizar la transparencia y acceso a la información pública.

Esta estrategia, denominada PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, integra la Estrategia de Participación Ciudadana, partiendo de la premisa de que la Participación Ciudadana es transversal a cada uno de sus componentes y clave para la efectividad de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, asimismo, integra el Plan de Rendición de Cuentas, el Plan de Servicio al Ciudadano y el Plan Antitrámites.

-ESPACIO INTENCIONALMENTE EN BLANCO-

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ENTIDAD

La CIAC S.A. fue creada mediante Decreto Legislativo 1064 del 09 de mayo de 1956 con el objeto primordial de explotar centros de reparación, mantenimiento y servicios de aviones, y posteriormente construcción de los mismos. Luego, se convirtió en una entidad autónoma vinculada al Ministerio de Defensa Nacional (MDN) en el año de 1966 y después fue catalogada como una Sociedad de Economía Mixta bajo el régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado en 1971.

El posicionamiento alcanzado por parte de la CIAC S.A. como líder de la industria aeronáutica a nivel nacional durante los últimos años es el resultado de una visión y el esfuerzo sostenido de las partes interesadas por lograrlo. Sin embargo, su devenir no ha estado exento de obstáculos y dificultades que lejos de desestimular su gestión se han constituido en oportunidades de mejora continua a través del redireccionamiento estratégico, la innovación, la adquisición progresiva de nuevas capacidades, la implementación de estándares superiores de gestión, la optimización de los procesos, la evolución de la cultura organizacional y el manejo del cambio a fin de sostener su ventaja competitiva e incrementar su presencia en los mercados de aviación civil y de Estado.

El marco de referencia dentro del cual se desenvuelve la gestión de la Corporación corresponde al de la industria aeroespacial, siendo importante tener en cuenta entonces que esta es altamente estratégica para los intereses nacionales por cuanto permite a los países que la han desarrollado en un grado u otro disponer en forma autónoma de soluciones a las necesidades en la materia, generando desarrollo tecnológico, económico y social.

Esta es también una industria de gran complejidad que demanda un elevado nivel de competencia de las organizaciones que la conforman requiriendo de la adopción de las mejores prácticas corporativas, la disponibilidad de talento humano altamente calificado, la existencia de recursos (materiales y presupuestales) y un enfoque total al cliente basado en la calidad de los productos finales (bienes y servicios).

Sobre este último aparte es importante observar que los grupos de interés de la Corporación corresponden esencialmente a personas naturales y jurídicas con características y necesidades muy específicas en relación con la industria aeroespacial que la diferencian de otras entidades del sector público en cuanto a que su oferta de valor no va dirigida al público en general.

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISIÓN Impulsar con excelencia el desarrollo de la industria aeronáutica colombiana.

VISIÓN La Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A. se consolidará a 2030 como una empresa de clase mundial con alcance global que ofrece soluciones integrales al mercado aeroespacial, con base en un talento humano bilingüe altamente competente y comprometido, tecnología digital e infraestructura ampliada de punta y los más altos estándares de gestión, calidad y seguridad, que garanticen la satisfacción total del cliente.

POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD Desarrollar, mantener e impulsar la industria aeronáutica colombiana por medio de la administración eficiente de los recursos, el comportamiento ético de su Talento Humano, el cumplimiento de los requisitos y atributos de calidad aeronáutica, la prevención de la contaminación ambiental a través de un manejo integral de los residuos convencionales y peligrosos, la integración de estrategias ambientales en el marco de la producción más limpia y la perspectiva de ciclo de vida para hacer un uso eficiente de los recursos naturales renovables y no renovables, el cumplimiento de los requisitos legales y demás aplicables que suscriba la organización y el mejoramiento continuo de su Sistema Integrado de Gestión de Calidad Aeronáutica garantizando la Seguridad Integral y la satisfacción del cliente.

VALORES



PRINCIPIOS



CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

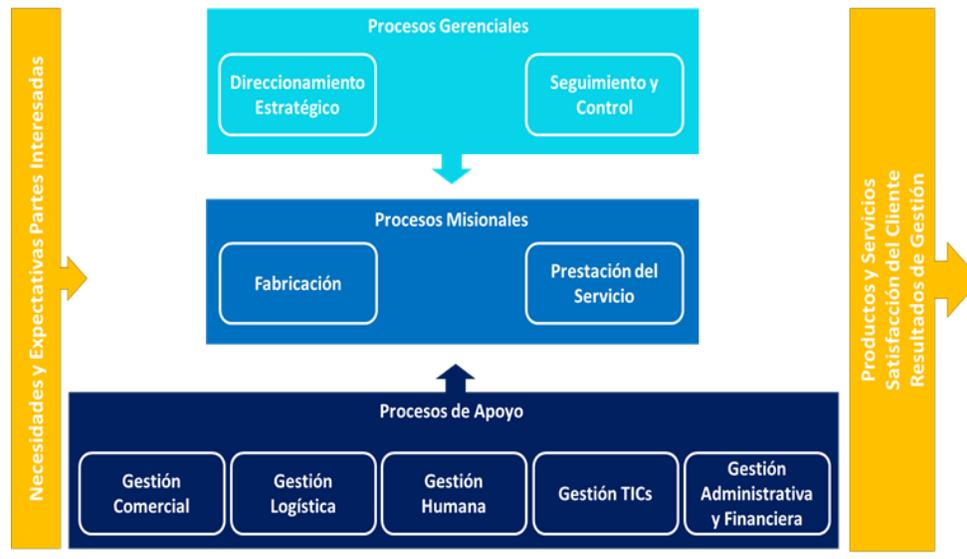


-ESPACIO INTENCIONALMENTE EN BLANCO-

MAPA ESTRATÉGICO



MAPA DE PROCESOS



OBJETO Y ALCANCE

El presente plan tiene por objeto dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por el alto gobierno para la construcción, aplicación y seguimiento de las estrategias para la lucha contra la corrupción, el mejoramiento de los servicios prestados al ciudadano, y definir la estrategia de participación ciudadana en la gestión.

Tiene aplicabilidad a todos los procesos de la organización y cubija el actuar de todos los trabajadores y colaboradores de la Corporación.

COMPONENTES DEL PLAN

Para la construcción de este Plan, la Corporación invitó a la ciudadanía en general y a sus grupos de valor para que enviaran sus ideas, sugerencias y participarán en el diseño de las estrategias a ser contempladas en el mismo, mediante la publicación en su página Web (<https://www.ciac.gov.co/>) y por correo electrónico del siguiente BANNER:



CIAC

CONSTRUYE CON NOSOTROS EL
**PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2023**

Participa enviando tus comentarios o sugerencias a
planeacion4@ciac.gov.co

A continuación, se presentan las estrategias propuestas para todos y cada uno de los componentes del Plan.

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El modelo para gestionar los riesgos de corrupción hace parte del Sistema de Gestión Integral de Riesgos de la CIAC S.A. con base en los parámetros establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Decreto 1081 de 2015 “Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.

Desde la Alta Dirección de la Corporación se ha venido impulsando la política de administración del riesgo como pieza fundamental del quehacer de los trabajadores y colaboradores en todo el ciclo de la gestión. Se destaca las capacitaciones realizadas en los meses de mayo y agosto de 2022 al personal en cuanto a la gestión del riesgo.

La consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción está a cargo de la Oficina de Planeación, Innovación y Desarrollo, la cual sirve como facilitadora en el proceso de Gestión de Riesgos de Corrupción con las demás dependencias.

La Consulta y Divulgación se realiza a través de todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, ya que son los Líderes o Dueños de los procesos y sus colaboradores los responsables de la elaboración de la matriz de riesgos de los procesos a su cargo. Igualmente, en el marco de un proceso participativo que involucra tanto a actores internos como externos de la entidad, se realiza la divulgación de la Matriz de gestión de riesgos de corrupción, fraude y soborno a través de la página Web, recibiendo a través de la dirección de correo electrónico planeacion.sigca@ciac.gov.co retroalimentación acerca de la misma.

Esta etapa tiene como principales objetivos:

1. Ayudar a establecer el contexto estratégico.
2. Ayudar a determinar que los riesgos estén correctamente identificados.
3. Reunir diferentes áreas de experticia para el análisis de los riesgos de corrupción.
4. Fomentar la gestión de riesgos.

La Oficina de Control Interno de la Corporación adelanta seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, Fraude y Soborno. En este sentido sus procesos de auditoría interna analizan las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en él.

El seguimiento se realiza tres (3) veces al año en las siguientes fechas:

Primer seguimiento	Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
Segundo seguimiento	Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
Tercer seguimiento	Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

En el Anexo 1 se encuentran las principales actividades a desarrollar por cada subcomponente y en el Anexo 2 la Matriz de Gestión de Riesgos de Corrupción, Fraude y Soborno para la vigencia 2021.

2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La obligación de cumplir con los lineamientos técnicos y jurídicos de la política pública de Racionalización de Trámites va dirigida a “todos los organismos y entidades de la administración pública que ejerzan funciones de carácter administrativo, en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998 y a los particulares que cumplan funciones administrativas”, como es el caso de la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A., que independientemente de su naturaleza jurídica, es una entidad que hace parte de la administración pública. Sin embargo, en ejercicio de sus funciones administrativas, no cuenta con ningún tipo de trámite u otro procedimiento administrativo de cara al ciudadano susceptible de registro e inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT-.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana de la CIAC S.A. considera los tres componentes fundamentales de información, diálogo y responsabilidad. Para esto, la Corporación desarrolla un ejercicio con tales componentes de manera permanente a través de los diferentes medios digitales y canales de comunicación con los que cuenta la entidad como son:

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, Atención PQRD, entre otros. • Redes Sociales: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Facebook. (Incluye un evento Facebook Live para la Rendición de Cuentas.) ✓ Twitter. ✓ Instagram. ✓ LinkedIn. ✓ YouTube. 	Oficina de Atención al Ciudadano – Subgerencia General. Oficina de Planeación, Innovación y Desarrollo - Coordinación Comunicaciones

La CIAC S.A. tiene establecido entre sus políticas y actividades la realización de una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al terminar el primer trimestre de cada vigencia, con lo cual este año se realizará el martes 28 de marzo. La finalidad de esta es 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 la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 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, 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.

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.

A continuación, se relacionan algunos de los espacios en los que se participa:

- ✓ 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/eventos/>
- ✓ 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://ciac.gov.co/index.php/participa/> 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. Adicional para el mes de enero se proyecta una 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 PQRSD
- 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.

Se ha conformado un equipo encargado de liderar las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas, integrado 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.

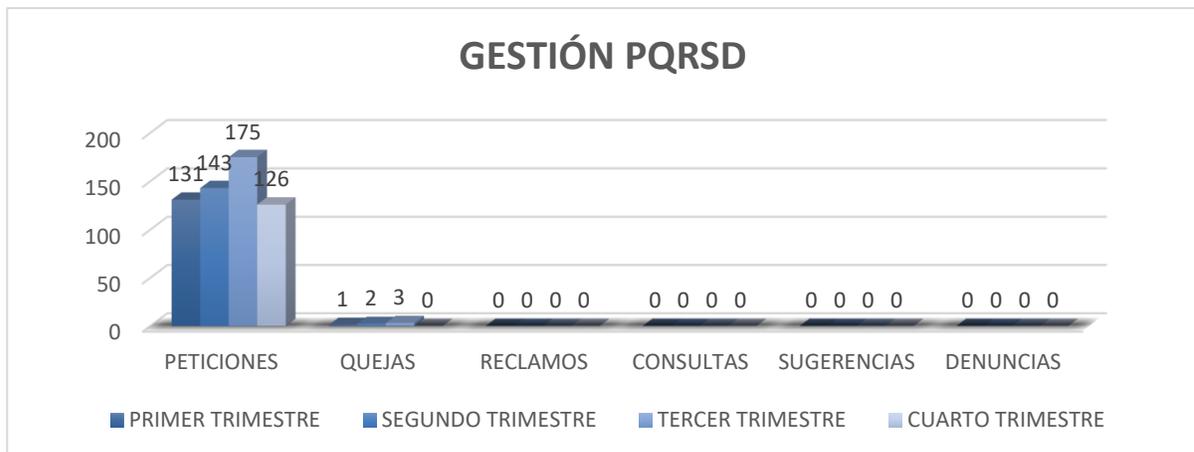
Finalmente, en el anexo “Estrategia Participación Ciudadana y Grupos de Valor” se detallan las acciones implementadas por la Corporación para la mejora continua de este proceso.

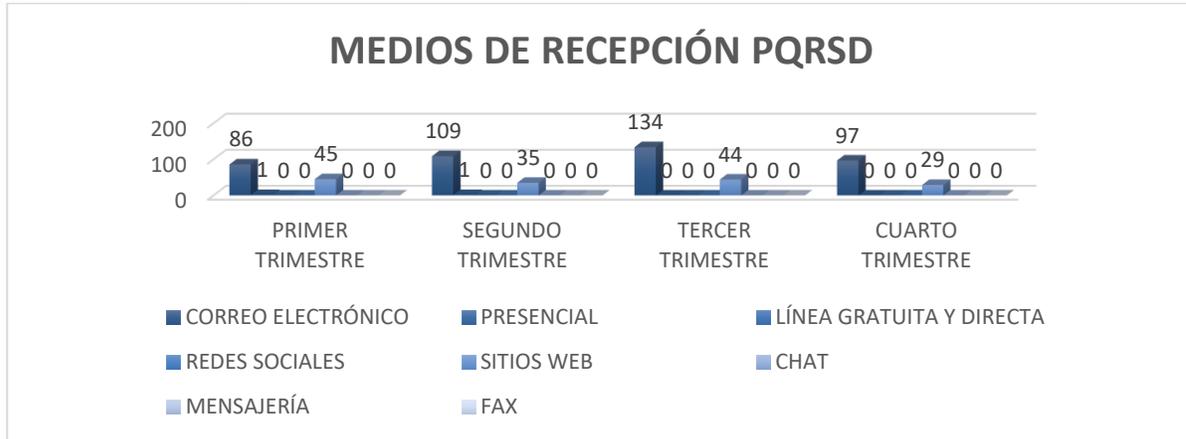
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La CIAC S.A. tiene institucionalizada la Oficina de Orientación al Ciudadano en cabeza de la Subgerencia General, dependencia que lidera al interior de la entidad la mejora del servicio al ciudadano y permite la comunicación directa del ciudadano con la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

Situación actual del servicio al ciudadano.

A continuación, se muestran los resultados de la gestión de PQRD en la CIAC S.A. durante la vigencia 2022, en la cual se presentaron 443 peticiones y 7 quejas, las cuales fueron atendidas dentro de los términos de ley reflejando la siguiente estadística:





Como está indicado en la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía publicada en la página Web, para la CIAC S.A. la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante. Por ello ha conformado un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales y tiene el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y comprometerse a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin ningún tipo de distinción.

De otra parte, la CIAC S.A. ha venido desarrollando diferentes mecanismos para mejorar el servicio y la atención al ciudadano.



**Nuestras líneas
Telefónicas de Atención**

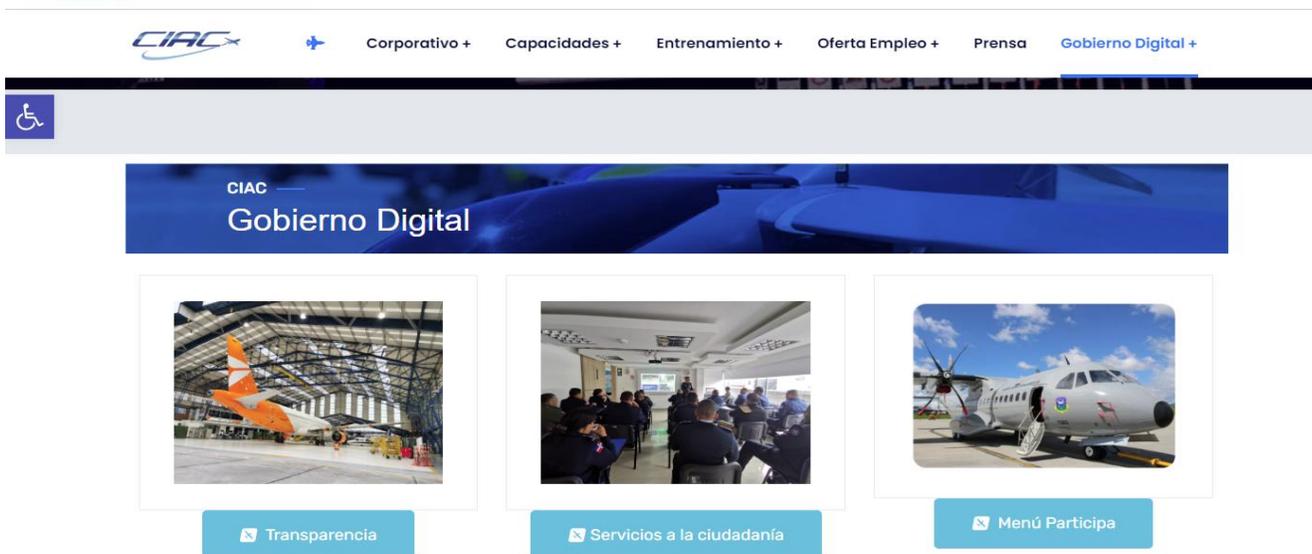
contáctese con nosotros al:
+57 315-318-7386

HORARIO DE ATENCIÓN

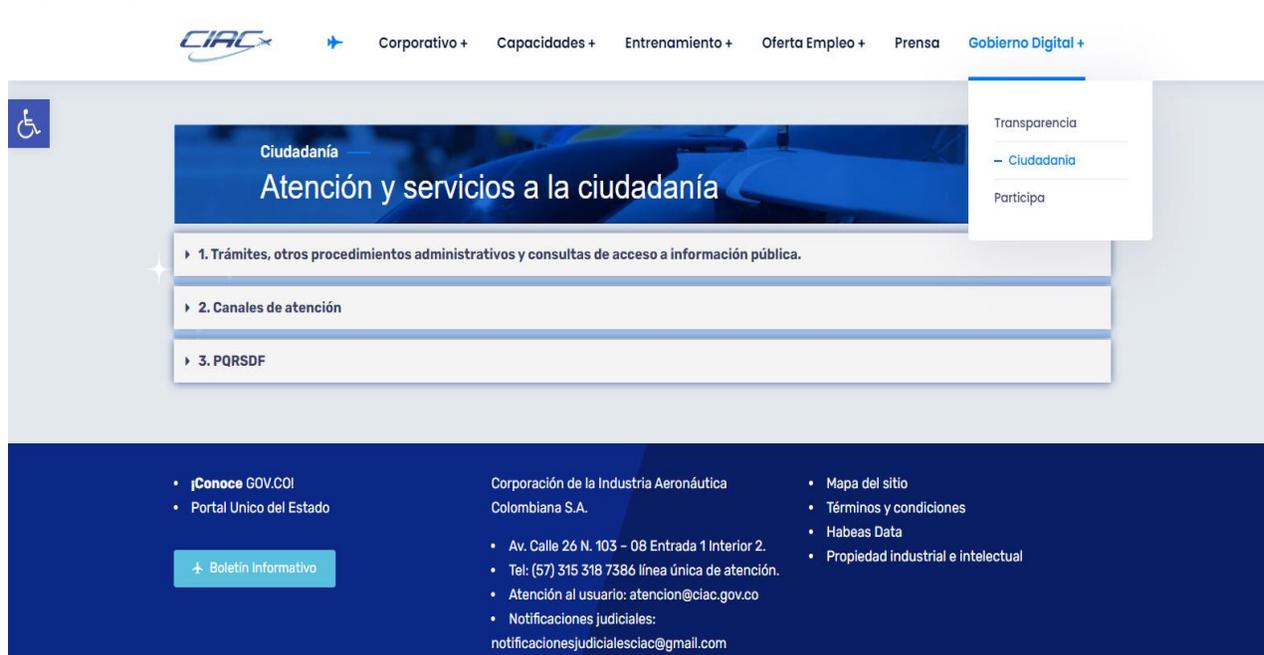
LUNES - VIERNES
7:30 AM - 5:00 PM

Bajo esta dinámica se realizan las siguientes actividades:

- Mejoramiento de los canales de información, diálogo y responsabilidad a través de la página Web, las Redes Sociales y medios de información impresos.
- Impulso a la presencia institucional en las Redes Sociales.
- Promoción de los canales de Atención al usuario.
- Rediseño de la página Web mejorando, entre otros, las opciones de accesibilidad.



La CIAC S.A. en su página Web cuenta con el enlace “Gobierno Digital” dentro del cual se puede acceder al Menú Transparencia, Menú Servicio a la Ciudadanía y Menú Participa, un espacio para que los grupos de interés, clientes, proveedores y la ciudadanía en general realicen sus requerimientos. En el menú Ciudadanía se encuentra PQRD se encuentra un instructivo respecto al tema. Adicionalmente, se puede encontrar información en línea y los procedimientos, lineamientos y políticas de la Corporación. Finalmente, se dispone de distintos canales de comunicación para facilitar la integración de esta herramienta.



Se cuenta con presencia en las Redes Sociales como mecanismo de interacción con los usuarios y ciudadanos, entre las que se encuentran:

- ✓ Facebook. Incluye un evento Facebook Live para la Rendición de Cuentas.
- ✓ Twitter
- ✓ YouTube
- ✓ Instagram
- ✓ LinkedIn

En materia de Gobierno, la CIAC S.A. ha venido cumpliendo con las diferentes fases de implementación de la Estrategia de Gobierno Digital para mejorar sus servicios y dinamizar los diferentes mecanismos de atención al usuario y el ciudadano.

La siguiente tabla muestra todos los canales de comunicación dispuestos por la CIAC S.A. para la atención de las PQRD:

CANAL DE COMUNICACIONES	USO	RESPONSABLE DEL MANEJO
Recepción CIAC S.A.	El peticionario radica la PQRSD en documento físico directamente o por intermedio de un tercero en la recepción de la CIAC S.A. El registro de PQRSD verbales se realizará mediante el diligenciamiento del Formato F-1-02-001 Registro PQRSD	Técnico de Apoyo Sector Defensa (Recepción) CIAC S.A.
Página Web y Redes Sociales	El peticionario ingresa a la Página Web; www.ciac.gov.co – PQRSD, realiza su requerimiento al cual puede hacer seguimiento con el número de ticket que le genera el sistema. Así mismo lo puede hacer a través de las Redes Sociales de la CIAC S.A. (Facebook, Twitter entre otras)	Gestión TIC'S y Comunicaciones
Buzón de Sugerencia	El peticionario diligencia el Formato F-1-02- 001 Registro PQRSD y lo deposita en el buzón ubicado en la recepción de la CIAC S.A., el responsable del manejo da apertura al buzón el último día hábil de la semana, con la presencia de un funcionario y/o contratista y deja registro físico del número de PQRSD depositadas.	Asistente de Subgerencia General
Correo Electrónico	El peticionario puede hacer sus requerimientos de PQRSD a través del correo electrónico atencion@ciac.gov.co controlado por la Subgerencia, quien verifica el contenido de la solicitud y lo tramita al área que corresponda, para su respectiva respuesta.	Asistente de Subgerencia General

Vía Telefónica	El peticionario se comunica vía telefónica a la línea de atención +57 315 3187386 y es atendido por la recepcionista de la CIAC S.A. quien recibe la solicitud y deja registro de la misma, en el formato F-1-02-001 Registro PQRS	Técnico de Apoyo Sector Defensa (Recepción) CIAC S.A.
----------------	--	---

En el Anexo 4 se relacionan las principales actividades a desarrollar por cada subcomponente.

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, la CIAC S.A. tiene dispuesto en su página Web el enlace “Gobierno Digital” y dentro de este el enlace “Transparencia” que contiene la información en línea; Atención al Ciudadano; Procedimientos, Lineamientos y Políticas; e Informes, la cual se actualiza frecuentemente. Adicionalmente, la Corporación implementó el Plan apertura mejora y uso de datos abiertos, el cual será publicado en el enlace “Transparencia” en la sesión de Datos Abiertos como parte de la información pública.

La página cuenta también con una sección de información específica para grupos de interés entre las que se encuentran:

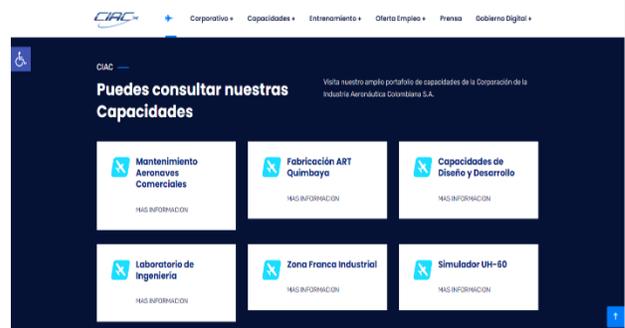
- ✓ Información para niños, niñas y adolescentes
- ✓ Información para mujeres
- ✓ Otros de grupo de interés



De la misma manera, dentro del enlace "Informes" se encuentran las siguientes categorías de información, establecidas de acuerdo con los lineamientos de la Estrategia de Gobierno Digital:



En la página Web cualquier tipo de usuario puede acceder a información de la CIAC S.A., conocer la Corporación, su estructura, procedimientos, funcionamiento, divulgación de datos abiertos y enterarse de lo que pasa en ella en sus diferentes secciones.



Además de la página Web, la Corporación cuenta con presencia en las Redes Sociales y medios de comunicación impresos a través de los cuales publica la principal información y actualidad de la misma.

Por otro lado, la CIAC implementó la herramienta Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA que tiene como objetivo fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos, a las instituciones públicas, a través del uso de canales de participación ciudadana y transparencia, cercar a los corruptos y prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento del Estado y la debida administración de los recursos públicos¹.

El Oficial de Transparencia de la entidad es la Jefe de la Oficina de Control Interno, quien se encarga de analizar, valorar, transmitir y gestionar lo pertinente de las denuncias recibidas por parte de los grupos de valor y la ciudadanía en general a hechos asociados de corrupción que puedan presentarse dentro de la organización. Las denuncias se reciben a través del correo electrónico soytransparente@ciac.gov.co, enlazado con el correo de la Secretaría de Transparencia.

En el Anexo 5 se relacionan las principales actividades a desarrollar por cada subcomponente.

INICIATIVAS ADICIONALES

Son iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Una de ellas corresponde al Código de Ética e Integridad, en el cual se realiza la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos que sirven para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

Por otra parte, se realizan estrategias y actividades de pedagogía, gestión o seguimiento a los conflictos de intereses. Para esto, se nombró un equipo líder para la gestión de conflictos de intereses quienes esporádicamente efectúan mesas de trabajo para revisar las estrategias y los diagnósticos, para determinar acciones de mejora o continuar con actividades que ayuden a evitar que se presenten situaciones al respecto.

En el Anexo 6 se encuentra el detalle de estas iniciativas.

PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El presente plan se publica en la página Web de la Corporación siguiendo los lineamientos de la Estrategia de Gobierno Digital, al igual que las actualizaciones que tengan lugar durante la vigencia. Así mismo, el plan será divulgado y socializado al interior de la Corporación y será incluido en los ejercicios de Rendición de Cuentas a la ciudadanía para garantizar su divulgación externa con todas las partes interesadas.

¹ Manual RITA

La ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes se hará conforme a las responsabilidades y fechas de cumplimiento indicadas en coordinación con la Oficina de Planeación, Innovación y Desarrollo y las demás dependencias involucradas, según sea el caso, realizando un monitoreo y evaluación permanente.

La Oficina de Control Interno efectuará el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el presente plan, así:

- ✓ *Primer seguimiento:* Con corte al 30 de abril y se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- ✓ *Segundo seguimiento:* Con corte al 31 de agosto y se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- ✓ *Tercer seguimiento:* Con corte al 31 de diciembre y se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero de la siguiente vigencia.

-ORIGINAL FIRMADO-

Coronel **JUAN DIEGO PAÉZ GONZÁLEZ**
Gerente General (E) y Subgerente General CIAC S.A.

Mayor (R) **RAFAEL ALBERTO VELÁSQUEZ GARAVITO**
Jefe Oficina de Planeación, Innovación y Desarrollo