

Bogotá D. C, 11/04/2023

CIAC/3000 GCIAC No. CS2023000843  
CS2023000843

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 - Primer Trimestre vigencia 2023

En cumplimiento a la Directiva Ministerial 42222 de fecha 27 de mayo de 2016 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 Primer Trimestre del año 2023 de la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A. - CIAC S.A.



CR. JUAN DIEGO PÁEZ GONZÁLEZ  
Gerente General (E) y Subgerente General

Proyectó: Marlen Yury Mendieta Rodriguez-Asistente Subgerencia

Anexos:  
Informe PQRSD - I-TRIM-2023

# Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Primer Trimestre vigencia 2023

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 Primer Trimestre del año 2023.

## 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
103	103	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
85	85	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, 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	7				2	1	10
GESTION DEL RECURSO HUMANO	47	1				4	52
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5						5
SUBGERENCIA		3					3
DIRECCION LOGISTICA	3						3
DIRECCION PRODUCCION	3						3
CENTRO ENTRENAMIENTO	8						8
GTICS	1						1
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>85</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	0,00
Aspectos de Personal	44	1				4	49	57,65
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	7,06
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	24	3			2	1	30	35,29
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>85</b>	<b>100,00</b>

#### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	69	81,18
PRESENCIAL	3	3,53
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET-REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET-SITIOS WEB	13	15,29
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,00</b>

Durante este trimestre, se recibieron 85 solicitudes, Correo electrónico 69 (81.18%), Internet - Sitios web 13 (15.29%) y presencial 3 (3.53%)

#### 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. En este periodo se presentaron cuatro (4) quejas anónimas, relacionadas con inconformidades de algún personal; una 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 Talento Humano, se hicieron recomendaciones para evitar estos casos a futuro y las otras tres (3) quejas; celebración del día del Hombre se revisaron para evaluar las acciones correctivas a las que haya lugar.

- b. Se recibió cinco Denuncias anónimas; Contratación, práctica de exámenes ingreso, se realizaron las indagaciones pertinentes de los hechos dados a conocer y se han tomado las medidas respectivas.
- c. De la sociedad Cortina & Asociados, se recibieron dos Sugerencias relacionadas con la Contratación de Horas Hombre, se analizó y evaluó, acogiéndonos a estas recomendaciones.
- d. Seguimiento continuo con alertas 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	5	4,00
CLARIDAD INFORMACION	5	4,20
CALIDAD INFORMACION	5	4,00
CANALES UTILIZADOS	5	4,40
Total Trámites/Servicios = 4	Total Participantes = 5	4,15
Fuente Información: Encuesta PQRD CIAC - Subgerencia		

### 6.2 Pronunciamientos Favorables y Desfavorables recibidas durante el periodo.

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	0
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepcion del servicio	0
CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	0
Reclamos	0
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepcion 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 2023 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 2023, 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, donde por medio de diferentes contenidos se dan a conocer las noticias, eventos e información relevante para los seguidores de la CIAC.

**Twitter 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/UCB7GaNBCAkdAGkXzEgd6H7g>)

**Linkedin** (<https://co.linkedin.com/company/corporacion-de-la-industria-aeronautica-colombiana?trk=similar-pages>).

## 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/atencion@ciac.gov.co>)

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**  
**Gerente Encargado y Subgerente CIAC**

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

DESCRIPCION		I - TRIMESTRE
<b>Número de Solicitudes Trasladas a otra Institución</b>		2
<b>Tiempo respuesta cada solicitud Ley 1755/2015 Art. 14</b>	<b>Interés General o Particular</b>	57
	<b>Solicitud Documentos o Copias</b>	11
	<b>Solicitud Información</b>	13
	<b>Solicitud entre entidades públicas</b>	0
	<b>Consultas</b>	0
	<b>Sugerencias</b>	2
<b>Número de solicitudes que se negó el acceso a la información</b>		0

Fuente Información: Subgerencia - Seguimiento y Control 2023



**Coronel JUAN DIEGO PAEZ GONZALEZ**  
 Gerente Encargado - Subgerente CIAC S.A.