

## **CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A. -CIAC S.A.**

Para la Corporación la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la CIAC S.A. expide la carta de trato digno a la ciudadanía con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía. Conoce tus derechos y deberes como ciudadano, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011.

### **DERECHOS**

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades sean estas verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
3. Conocer la información que repose en los registros y archivos de la CIAC S.A. y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores de la CIAC S.A. el cumplimiento de sus responsabilidades.
5. Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto los funcionarios y/o colaboradores de la CIAC S.A. atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
6. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que los ciudadanos estén interesados; a que tales documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir; y a que le informen el resultado de su participación al proceso correspondiente.
7. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política y las leyes.

### **DEBERES**

1. Acatar la Constitución y las leyes.

2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

La Corporación de la industria Aeronáutica Colombiana S.A. se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

**Presencial:**

- En la Avenida Calle 26 N° 103-08 Entrada 1 Interior 2, en la ciudad de Bogotá, lunes a viernes de 7:30 am. a 5:00 pm. como único sitio para radicación de correspondencia y/o documentos en general y radicación de peticiones verbales.

**Telefónico:**

- A través de la Línea de Atención: +57 315 318 7386 de lunes a viernes de 7:30 am. a 5:00 pm.

- **Virtual:**

- Página web [www.ciac.gov.co](http://www.ciac.gov.co) en los enlaces Transparencia y Contacto.
- Correo electrónico: [atencion@ciac.gov.co](mailto:atencion@ciac.gov.co)
- Twitter: @CIAC\_
- Facebook: \Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana CIAC S.A
- Instagram: @ciacs.a

Igualmente, por el correo electrónico: [atencion@ciac.gov.co](mailto:atencion@ciac.gov.co), o diligenciando el “Formulario de PQRSD” disponible en nuestro portal, en el siguiente enlace: [www.ciac.gov.co](http://www.ciac.gov.co) Servicio a la Ciudadanía [link de acceso al sistema PQRSD](#)

Cordialmente,

*-Original Firmada-*  
**Coronel JUAN DIEGO PAÉZ GONZÁLEZ**  
**Gerente General (E) CIAC S.A.**