



2024

Programa de Transparencia y Ética Pública

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
POLÍTICA DE LEGALIDAD, TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD	5
PLATAFORMA ESTRATÉGICA	9
OBJETO Y ALCANCE	12
COMPONENTES DEL PROGRAMA.....	13
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	13
2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	14
3. RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	14
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	18
Situación actual del servicio al ciudadano.	18
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	21
INICIATIVAS ADICIONALES	24
PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO.....	24

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, y la Ley No.2195 de 2022 Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones; 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 PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (antes 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 Programa de Transparencia y Ética Pública, 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.

-ESPACIO INTENCIONALMENTE EN BLANCO-

POLÍTICA DE LEGALIDAD, TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD

En CIAC S.A., nos comprometemos a operar con estricta observancia de los principios de legalidad, transparencia e integridad en todos los aspectos fundamentales para nuestro propósito y contexto organizacional cumpliendo con toda la normatividad y estándares aplicables a la entidad, asegurando un marco de actuación ético y conforme a los principios de un Estado Social de Derecho.

La transparencia es el principio fundamental de todas las acciones de la CIAC S.A., respetando la publicidad y divulgación proactiva para facilitar el acceso a la ciudadanía a través de los canales establecidos por la ley, así como los mecanismos de denuncia y protección al denunciante.

La Integridad es el pilar sobre el que se fundamentan las actividades, bajo el compromiso de rectitud, ética y honestidad, cruciales para mantener y superar los estándares que nos hemos propuesto.

Nos comprometemos a internalizar y promover estos principios en cada acción y decisión, fortaleciendo así una cultura organizacional arraigada a los mismos; siendo la esencia de nuestra dedicación a la excelencia, la seguridad, el cumplimiento y la contribución responsable al desarrollo de la industria aeronáutica en Colombia. Este compromiso constituye el cimiento sólido sobre el cual construimos el futuro de CIAC.

1. Propósito de la política

El propósito específico de esta política es crear un marco sólido para asegurar que las acciones y decisiones de la organización, se desarrollen de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables vigentes, promoviendo una cultura de responsabilidad, confianza y ética en la CIAC S.A. Este enfoque no solo preserva la integridad de la industria aeronáutica colombiana, sino que también contribuye de manera proactiva a la construcción de una cultura empresarial arraigada en sólidos principios éticos.

La política busca cumplir con los requisitos legales específicos de la industria y superarlos mediante la promoción proactiva de la transparencia y la integridad en todas las operaciones

2. Justificación

La adopción de la Política de Legalidad, Transparencia e Integridad en CIAC S.A., refleja el compromiso de integrar todos los aspectos relacionados con la transparencia, legalidad e integridad en el contexto de sus operaciones. En calidad de empresa de economía mixta, con una significativa participación estatal, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional, CIAC reconoce la importancia de gestionar sus actividades bajo principios éticos y legales como un componente esencial de su identidad corporativa.

Las diversas actividades llevadas a cabo por CIAC, tanto en el ámbito comercial civil como en el de defensa, requieren una gestión cuidadosa y ética para asegurar el cumplimiento de los estándares más elevados en términos de integridad y seguridad. La Política de Legalidad, Transparencia e Integridad no solo refleja la naturaleza específica, la experiencia y las operaciones de CIAC en la industria aeronáutica, sino que también constituye una respuesta proactiva y estratégica a las demandas cambiantes del entorno empresarial.

Esta política se fundamenta en el compromiso de CIAC de cumplir rigurosamente con todos los requisitos legales y normativos, establece las bases de una gestión efectiva y confiable garantizando que cada aspecto de sus operaciones esté plenamente alineado con las leyes colombianas y los estándares aplicables. Su implementación no solo se justifica en términos de cumplimiento normativo, sino también en la construcción de un futuro sólido y ético para la organización. La necesidad de esta política radica en su capacidad para integrar y avanzar en aspectos clave como la transparencia, la legalidad y la integridad, así como en su contribución a la promoción de prácticas éticas en el ámbito empresarial.

3. Marco legal

La Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A. (CIAC S.A.) se encuentra inmersa en un marco legal y normativo que establece los principios y directrices para sus operaciones, específicamente en áreas fundamentales como la integridad, transparencia y lucha contra la corrupción. A continuación, se presentan los antecedentes legales y normativos más relevantes que han guiado el desarrollo de políticas y prácticas en CIAC:

Ley 190 de 1995: "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."

Ley 87 de 1993: Establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.

Ley 412 de 1997: "Convención Interamericana contra la Corrupción". Esta ley es aprobatoria de tratado y tiene como propósito promover y fortalecer los mecanismos para prevenir, detectar, sancionar y erradicar la corrupción en ejercicio de funciones públicas, CIAC, como entidad colombiana, ha internalizado estos compromisos, marcando su actividad con prácticas éticas y transparentes en línea con estándares internacionales.

Ley 970 de 2005: Aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción"

Ley 1474 de 2011: "Conocida como la Ley Anticorrupción, esta normativa tiene como objetivo fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción. CIAC ha adoptado los principios de esta ley para reforzar su enfoque en la ética empresarial y la prevención de prácticas corruptas".

Ley 1712 de 2014: "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional". Esta ley crea el marco legal para garantizar la transparencia y el acceso a la información pública. CIAC se compromete a cumplir con los principios de esta ley, proporcionando información relevante y operando bajo los estándares de transparencia establecidos.

Ley 2013 de 2019: Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés.

Ley 2195 de 2022: Esta ley adopta medidas específicas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción. CIAC ajusta sus políticas y procedimientos para alinearse con los requisitos de esta ley, demostrando su constante adaptación a las normativas emergentes en la lucha contra la corrupción.

Decreto 1499 del 2017: "Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)". Este decreto establece el MIPG como un mecanismo integral para el fortalecimiento institucional. CIAC adopta este modelo, buscando generar satisfacción, confianza y valor público, alineándose con los principios de transparencia y eficiencia en la gestión.

Decreto 338 de 2019: Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción

Resolución 1519 de 2020: Esta resolución define estándares y directrices para publicar información según la Ley 1712 del 2014. CIAC se ajusta a estas normativas, enfocándose en la accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, demostrando su compromiso con la divulgación transparente de información.

4. Alcance

El alcance de la política de Legalidad, Transparencia e Integridad para la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A. (CIAC S.A.), abarca todas las facetas de la organización. Esto incluye las operaciones y proyectos que CIAC lleva a cabo para su misión. Además, se extiende a la gestión de los recursos de la organización, abarcando tanto los aspectos financieros, contractuales y de recursos humanos como la infraestructura utilizada.

De esta forma el alcance de esta política abarca todas las actividades y operaciones de CIAC de forma integral, desde la concepción y planificación hasta su ejecución y monitoreo. El objetivo es garantizar que CIAC opere de manera ética, legal y transparente en todos los aspectos de su trabajo, contribuyendo al esfuerzo nacional por promover la integridad y la lucha contra la corrupción.

5. Responsables

5.1. Gerente General

Deberá establecer los lineamientos y mecanismos para el cumplimiento de la presente política en la entidad.

5.2. Colaboradores

Todos los servidores públicos y colaboradores de CIAC S.A., son responsables de cumplir con la política de Legalidad, Transparencia e Integridad.

6. Objetivos

6.1. General

El objetivo general de esta política es establecer y promover un entorno empresarial ético, legal y transparente en todas las actividades de la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana (CIAC) en concordancia con las leyes y regulaciones aplicables a la entidad, así como con los estándares de integridad y buen gobierno. Esta política busca fortalecer la legalidad, la transparencia y la integridad en todas las áreas de la organización, incluyendo la prevención de la corrupción y la promoción de una cultura ética. A través de este enfoque, CIAC se compromete a salvaguardar la seguridad y la integridad en su operación, a mantener la confianza del público y a contribuir a la Nación promoviendo prácticas éticas, transparentes y anticorrupción.

6.2. Específicos

6.2.1. Fortalecer la Legalidad

Asegurar que todas las actividades y decisiones de CIAC se ajusten estrictamente a las leyes y regulaciones aplicables a la entidad. Esto también incluye el cumplimiento de las normativas específicas en el ejercicio de la misionalidad para garantizar la seguridad y la integridad.

6.2.2. Impulsar la Transparencia

Facilitar el acceso a la información pública relacionada con las operaciones de CIAC, los procesos de toma de decisiones y la gestión de recursos financieros. Esto se logrará mediante la divulgación activa de datos claros y accesibles, fortaleciendo así la rendición de cuentas y la confianza de la ciudadanía y las partes interesadas en la organización.

6.2.3. Preservar la Integridad

Implementar medidas efectivas para prevenir la corrupción en todas las áreas de la organización. Esto incluye promover una cultura de integridad en la que todos los servidores públicos y colaboradores se adhieran a los más altos estándares éticos. Además, se monitoreará la aplicación del Código de Ética e Integridad, se desarrollará capacitación anticorrupción e implementará el canal de denuncia confiable

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 que ofrece soluciones integrales con calidad, seguridad y oportunidad en el área aeroespacial y aplicaciones de defensa.

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 de las partes interesadas.

VALORES



PRINCIPIOS



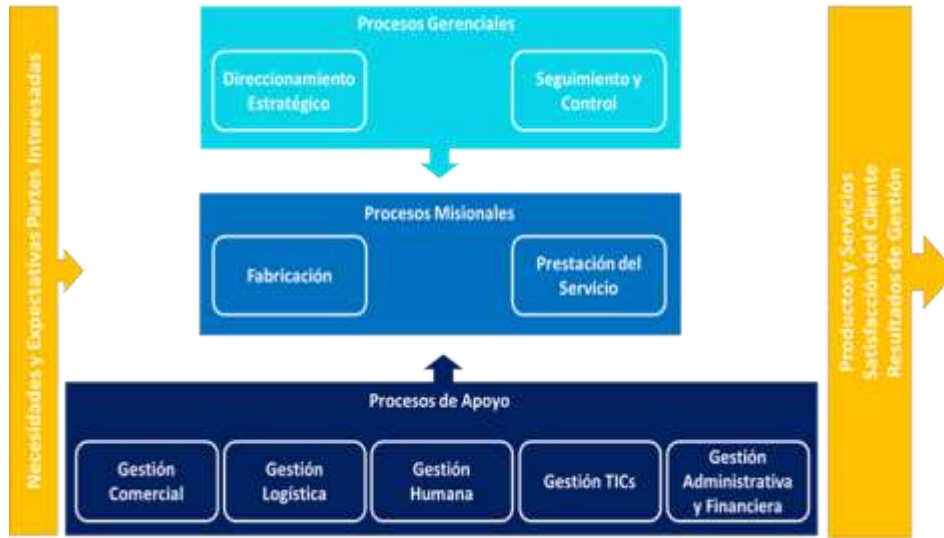
CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL



MAPA ESTRATÉGICO



MAPA DE PROCESOS



OBJETO Y ALCANCE

El presente programa 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 PROGRAMA

Para la construcción de este Programa, 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 2024**

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.

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 2024.

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	El peticionario radica la PQRSD en documento físico directamente o por intermedio de un tercero en ventanilla única de radicación de la CIAC S.A o a través del buzón de sugerencias, ubicados ambos en Recepción CIAC S.A. El registro de PQRSD verbales se realizará mediante el diligenciamiento del formato F-1-02-001 Registro PQRSD Av. Calle 26 No. 103-08, Entrada 1 Interior 2	Personal Ventanilla Única de Radicación
Vía Telefónica	Línea de atención +57 315 3187386 Es atendido por el personal de CIAC quien recibe la solicitud y deja registro de la misma, en el formato F-1-02-001 Registro PQRSD	Ventanilla Única de Radicación

CANAL	CONTACTO	RESPONSABLE ORIENTACIÓN Y VIGILANCIA
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 PQRSD, realiza su requerimiento al cual puede hacer requerimiento con el número de radicado que genera el sistema, 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. 	Comunicaciones, Asistente Subgerencia y Personal Ventanilla Única de Radicación

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 jueves 4 de abril por motivos de semana santa ya que siempre se realiza el último martes de marzo de cada vigencia. 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 electrónico, página Web, 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 esta.

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., 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 y la reunión anual de proveedores, un espacio tanto de rendición de cuentas como de participación de uno de los principales grupos de valor de la Corporación. En este espacio, la CIAC brinda toda la información relacionada con su proceso logístico y contractual y la gestión de proveedores, así mismo la proyección de la Corporación con miras a fortalecer alianzas y generar estrategias que optimicen la cadena logística y el desarrollo de los proveedores de la CIAC. Adicionalmente se premia a los mejores proveedores y se realiza una rueda de negocios.
- ✓ 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 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/> 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.



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.

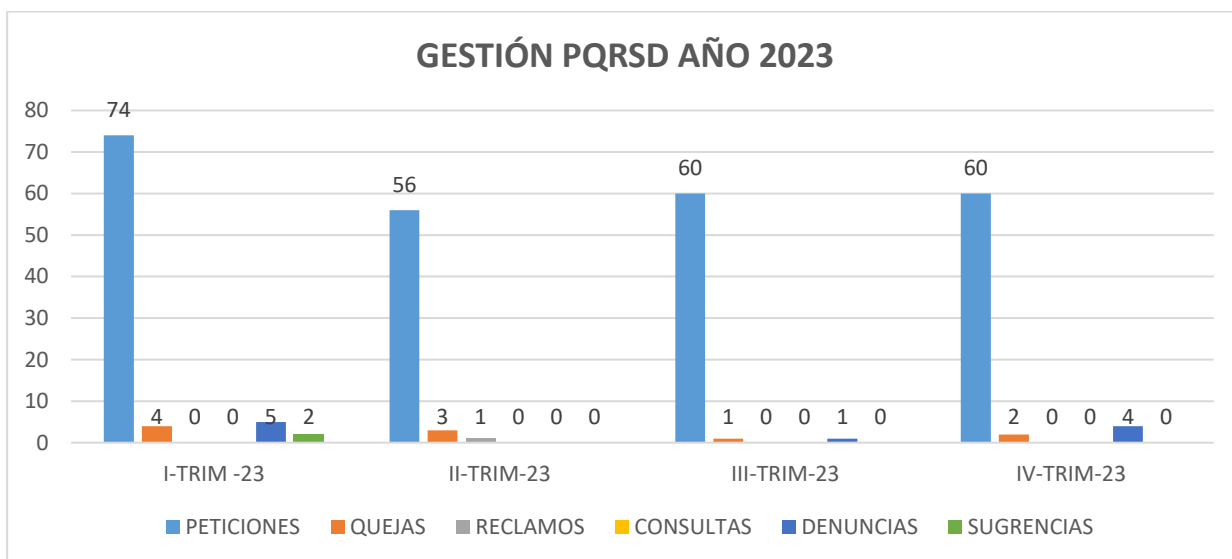
Finalmente, en el anexo “Estrategia Participación Ciudadana y Grupos de Valor” se detallan las acciones implementadas por la Corporación para la mejora continua de este proceso.

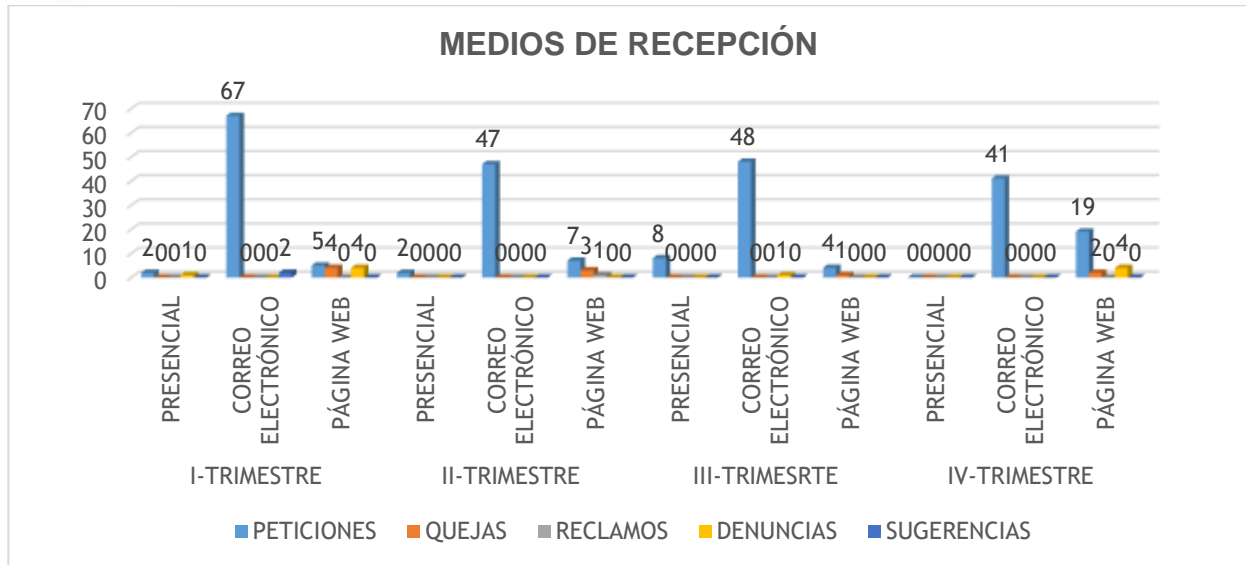
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

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 2023, en la cual se presentaron 250 peticiones y 10 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.



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.
- 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. 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-1-02-004 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

<p>Vía Telefónica</p>	<p>El petionario 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-1-02-004 Registro PQRS</p>	<p>Técnico de Apoyo Sector Defensa (Recepción) CIAC S.A.</p>
-----------------------	---	--

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.

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
- ✓ Publicar un juego de niños
- ✓ 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 a través de los cuales publica la principal información y actualidad de esta.

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 profesional 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.