

Bogotá D. C, 03/07/2024

CIAC/3800 SUBGE No. CS2024001211  
CS2024001211

Señor

**Roberto Carlos Parra Borrego**  
Jefe Oficina De Relación Con El Ciudadano  
Ministerio de Defensa Nacional  
Cra. 54 # 26 - 25

**ASUNTO:** INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2024 - CIAC S.A.

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 Segundo Trimestre del año 2024 de la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana – CIAC S.A.

## 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
97	85	12	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
146	146	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	95	2	0	0	0	2	99
DIRECCION LOGISTICA	39	0	0	0	0	0	39
DIRECCION PROMOCION Y VENTAS	8	0	0	0	0	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>146</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	2						2	1,37
Aspectos de Personal	38	1					39	26,71
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	1						1	0,68
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	101	1				2	104	71,23
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>146</b>	<b>100,00</b>

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

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	128	87,67
PRESENCIAL	2	1,37
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET-REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET-SITIOS WEB	16	10,96
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100,00</b>

#### 5. 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

#### 6. ANALISIS DE CAUSA Y ACCIONES CORRECTIVAS

- a. Monitoreo continuo al cumplimiento de las respuestas a los peticionarios de acuerdo a los términos de Ley.
- b. Remisión correo electrónico confirmatorio generado por el aplicativo de DATADOC, del recibo de la solicitud al peticionario
- c. Direccionamiento a través de la herramienta de DATADOC, al área o dependencia que debe generar la respuesta
- d. Reporte y registro de entrega de la respuesta emitida al peticionario, quedando trazabilidad de todo el proceso.

## 7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

### 7.1. 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	5,00		5,00
CLARIDAD INFORMACION	5,00		5,00
CALIDAD INFORMACION	4,89		4,89
CANALES UTILIZADOS	5,00		5,00
Total Trámites/Servicios	Total Participantes = 9		4,97
Fuente Información: Encuesta PQRD CIAC - Subgerencia			

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

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	0
Calificación negativa de percepción del servicio	0
Fuente Información: Comentarios Encuesta PQRD CIAC Subgerencia	

## 8. 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 Programa de Transparencia y Ética Pública. 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**

Programa de Transparencia y Ética Pública para la vigencia 2024 fue publicado en la página WEB en el enlace <https://ciac.gov.co/wp-content/uploads/2024/02/PROGRAMA-DE-TRANSPARENCIA-Y-ETICA-PUBLICA-2024-abril.pdf>

Así mismo, se realizó la publicación de los respectivos anexos Estrategia Participación Ciudadana y Grupos de Valor 2024, Matriz Institucional de Gestión de Riesgos - Mapa de Riesgos de Corrupción, Componentes de Gestión del Riesgo de Corrupción y Participación Ciudadana, Atención al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información, y por último las Iniciativas Adicionales que pueden ser consultados en los siguientes enlaces: <https://ciac.gov.co/index.php/participa/>

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 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>),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.

## **9. 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://datadoc.ciac.gov.co/DataDoc/Correspondencia/RadicacionWeb/Radicacion?corTramiteWebId=91f6799d-0f30-40b8-8ca8-8f4a92f85c8d>) o si se realizan vía telefónica o en forma física. Los PQRSD son consolidados y gestionados por parte de la Subgerencia, quien cumple las Funciones 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. (<https://ciac.gov.co/faq-page/>)

### **c. Tics para la Gestión**

La Corporación dispone de canales para la provisión de servicios a través de la página WEB (<https://ciac.gov.co/ciudadania/>)

De igual forma, el fortalecimiento del Sistema de Gestión Documental DATADOC (<https://datadoc.ciac.gov.co/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 mismo 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, 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.



CR. OSCAR FRANCISCO ZÚÑIGA MARTIN  
Gerente General (E) - Subgerente


Proyectó: Marlen Yury Mendieta Rodriguez-Asistente Subgerencia

N/A

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

DESCRIPCION		I - TRIMESTRE	II- TRIMESTRE
<b>Número de Solicitudes Trasladas a otra Institución</b>		3	11
<b>Tiempo respuesta cada solicitud Ley 1755/2015 Art. 14</b>	<b>Interés General o Particular</b>	49	93
	<b>Solicitud Documentos o Copias</b>	7	17
	<b>Solicitud Información</b>	15	18
	<b>Solicitud entre entidades públicas</b>	10	7
	<b>Consultas</b>	1	0
	<b>Sugerencias</b>	0	0
<b>Número de solicitudes que se negó el acceso a la información</b>		0	1

Fuente Información: Subgerencia - Seguimiento y Control  
2024

  
Coronel OSCAR FRANCISCO ZUÑIGA MARTIN  
Gerente Encargado - Subgerente CIAC S.A.