

Bogotá D. C, 04/10/2024

CIAC/ 3800 SUBGE No. CS2024001693
CS2024001693

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 Tercer Trimestre Vigencia 2024- CIAC S.A.

En cumplimiento a la Directiva Ministerial No.42222 de fecha 27 de mayo de 2016 y Circular No. RS20240815116941 de fecha 23 de agosto de 2024, me permito remitir el Informe de Resultados de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Democratización de la Gestión Pública y Lucha Contra la Corrupción, y el análisis de causas y acciones correctivas, correspondiente al Tercer 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
146	146	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
163	163	0	0	0



CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A

UAEAC-OMA-010-UAEAC-CCI-061-FAA O32Y396C

Dirección: Avenida Calle 26 No. 103 – 08 Entrada 1 Interior 2, Bogotá

Línea gratuita: 3153187386

www.ciac.gov.co E-mail: atencion@ciac.gov.co

1.3. GESTION DE LAS PQRS VENCIDA

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
TOTAL	0	0

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	7	1	0	0	1	104
DIRECCION LOGISTICA	49	0	0	0	0	0	49
DIRECCION PROMOCION Y VENTAS	10	0	0	0	0	0	10
TOTAL	154	7	1	0	0	1	163

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO



CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A

UAEAC-OMA-010-UAEAC-CCI-061-FAA O32Y396C

Dirección: Avenida Calle 26 No. 103 – 08 Entrada 1 Interior 2, Bogotá

Línea gratuita: 3153187386

www.ciac.gov.co E-mail: atencion@ciac.gov.co

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	40		1				41	25,15
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							0	0,00
Incorporación 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	114	7				1	122	74,85
TOTAL	154	7	1	0	0	1	163	100,00

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	146	89,57
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET-REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET-SITIOS WEB	17	10,43
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
TOTAL	163	100,00

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



CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A

UAEAC-OMA-010-UAEAC-CCI-061-FAA O32Y396C

Dirección: Avenida Calle 26 No. 103 – 08 Entrada 1 Interior 2, Bogotá

Línea gratuita: 3153187386

www.ciac.gov.co E-mail: atencion@ciac.gov.co

6. ANALISIS DE CAUSA Y ACCIONES CORRECTIVAS

ANALISIS DE CAUSA	ACCIONES CORRECTIVAS
<p>Comunicaciones Anónimas catalogadas como Quejas recibidas por el modulo de PQRS de la CIAC S.A., manifestando inconformidad respecto a un Supervisor de la Dirección de Producción.</p>	<p>La Gerencia CIAC recordó los parámetros establecidos dentro de sus políticas, con el objetivo de evitar situaciones de malos tratos se presenten al interior de la Corporación. "En la CIAC las relaciones interpersonales se basan en el buen trato, la comunicación asertiva y el respeto, de esta forma todos propendemos por un mejor clima organizacional".</p> <p>Lo anterior se trató en reunión general el día 20 de septiembre de 2024, con todo el personal.</p> <p>Así mismo, se dio respuesta conforme a lo establecido en el manual de procedimientos de comunicaciones anónimas recibidas, cargando la respuesta a la pagina de la CIAC, informándole al interesado que en el caso de tener pruebas respecto a los hechos las mismas fueran aportadas en una solicitud formal, ya sea por el mismo modulo o por la autoridad competente.</p>
<p>Reclamos por la deficiencia en la radicación de PQRSD a través de la página web.</p>	<p>Se solicitó soporte técnico al proveedor DataSite de la Pagina WEB, con el fin de evaluar y solucionar la falla presentada en el sistema.</p> <p>Se informo mediante comunicado en la Pagina WEB sobre los inconvenientes presentados y recordando a los interesados en general los demás medios por los cuales pueden interponer sus petición a la CIAC S.A, esto mientras se solucionaba las deficiencias, lo cual se realizo según informe del el 10 de septiembre, con las evidencias de su funcionamiento.</p>
<p>Reclamación anónima frente a la selección personal que presta los servicios a la CIAC S.A. por la Temporal Adecco.</p>	<p>se dio respuesta conforme a lo establecido en el manual de procedimientos de comunicaciones anónimas recibidas, cargando la respuesta a la pagina de la CIAC, informándole al interesado que en el caso de tener pruebas respecto a los hechos las mismas fueran aportadas en una solicitud formal, ya sea por el mismo modulo o por la autoridad competente.</p> <p>Se informó que la transparencia y rectitud son valores fundamentales para la CIAC S.A. y cualquier irregularidad será investigada conforme a las leyes vigentes y el debido proceso.</p>

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

7.1. Medición de Satisfacción



CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A

UAEAC-OMA-010-UAEAC-CCI-061-FAA O32Y396C

Dirección: Avenida Calle 26 No. 103 – 08 Entrada 1 Interior 2, Bogotá

Línea gratuita: 3153187386

www.ciac.gov.co E-mail: atencion@ciac.gov.co

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	5,00		5,00
CANALES UTILIZADOS	5,00		5,00
Total Trámites/Servicios	Total Participantes = 2		5,00
Fuente Información: Encuesta PQRD CIAC - Subgerencia			

7.2. Pronunciamientos Favorables y Desfavorables recibidas durante el periodo.

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	0
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	1
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 PQRSD 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:

X, Instagram (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/corporaci%C3%B3n-de-la-industria-aeron%C3%A1utica-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/Radica>



cion?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.



MG. ANDRÉS GUZMÁN MORALES
Gerente General



CR. OSCAR FRANCISCO ZÚÑIGA MARTIN





Subgerente

Proyectó: Marlen Yury Mendieta Rodriguez-Asistente Subgerencia

Anexos:



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

DESCRIPCION		I - TRIMESTRE	II-TRIMESTRE	III-TRIMESTRE
<i>Número de Solicitudes Trasladas a otra Institución</i>		3	11	8
<i>Tiempo respuesta cada solicitud Ley 1755/2015 Art. 14</i>	<i>Interes General o Particular</i>	49	93	108
	<i>Solicitud Documentos o Copias</i>	7	17	25
	<i>Solicitud Información</i>	15	18	22
	<i>Solicitud entre entidades públicas</i>	10	7	0
	<i>Consultas</i>	1	0	0
	<i>Sugerencias</i>	0	0	0
<i>Número de solicitudes que se negó el acceso a la información</i>		0	1	2

Fuente Informacion: Subgerencia - Seguimiento y Control 2024



Coronel OSCAR FRANCISCO ZUÑIGA MARTIN
Subgerente CIAC S.A.

