

Bogotá D. C, 08/07/2025

CIAC/ 3001 VICAD No. CS2025001212
CS2025001212

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 2025 - 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 Cuarto Trimestre del año 2024 de la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A., – 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
145	145	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
111	111	0	0	0

Nota: El radicado CE2025000244 recibido en la CIAC el 24 de febrero de 2025 tuvo vencimiento sin notificar la respuesta dentro del término establecido en la Ley, sin embargo se dio respuesta un día después.



CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A

UAEAC-OMA-010-UAEAC-CCI-061-FAA 032Y396C

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 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
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
OFICINA ASESOR JURIDICO	107	3	0	0	1	0	111
TOTAL	107	3	0	0	1	0	111

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Aspectos Misionales	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Aspectos Contenciosos	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Aspectos de Contratación	15	0	0	0	0	0	15	13,51
Aspectos de Personal	66	0	0	0	0	0	66	59,46
Aspectos de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Orden Público-Operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Servicio Militar	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Bienes muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Inteligencia y Contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Aspectos Financieros -Nóminas	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Incorporación cursos	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Aspectos de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Atención al Usuario	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Administración y Logística	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Control Comercio de Armas	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Aspectos prestacionales	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Varios	26	3	0	0	1	0	30	27,03
TOTAL	107	3	0	0	1	0	111	100,00



CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A

UAEAC-OMA-010-UAEAC-CCI-061-FAA 032Y396C

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

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	97	87,39
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET-REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET-SITIOS WEB	14	12,61
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
TOTAL	111	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

6. ANALISIS DE CAUSA Y ACCIONES CORRECTIVAS

ANALISIS DE CAUSA	ACCIONES CORRECTIVAS
Falla en el sistema de Gestión documental	Se proyecta ajustar el procedimiento de PQRSD con el fin de establecer la respuesta mediante correo electrónico cuando se presente falla en el sistema de gestión documental, respuesta que en todo caso se subirá al sistema una vez se reestablezca para mantener la trazabilidad.



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	9,00	5,44
CLARIDAD INFORMACION	9,00	5,44
CALIDAD INFORMACION	9,00	5,44
CANALES UTILIZADOS	9,00	5,33
Total Trámites/Servicios	Total Participantes = 9	5,42

7.2. Pronunciamientos Favorables y Desfavorables recibidas durante el periodo.

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	0
Opiniones positivas	0
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 PQRSD CIAC	

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



CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A

UAEAC-OMA-010-UAEAC-CCI-061-FAA 032Y396C

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

Programa de Transparencia y Ética Pública para la vigencia 2024 fue publicado en la página WEB en el enlace <https://ciac.gov.co/wpcontent/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/UCB7GaNBCAkAGkXzEgd6H7g>), 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 PQRS, 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 PQRS 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 PQRS.

b. Tics para Gobierno Abierto



CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A

UAEAC-OMA-010-UAEAC-CCI-061-FAA 032Y396C

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

Existen los documentos correspondientes a la política interna de manejo de información y el inventario de activos de información publicados en la página Web 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.

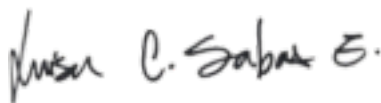
Se han cumplido las invitaciones formuladas por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones acerca de la Política de Los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la información como gobierno digital, emitidas para ser implementadas en la CIAC generando así algunas actualizaciones 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.

Atentamente,





MG. ANDRÉS GUZMÁN MORALES
Presidente



LUISA CAROLINA SABAS ECHAVARRIA
Vicepresidente Administrativa - Jefe Oficina Jurídica (E)

Proyectó: Mayra Daniela García Linares-Asistente Vicepresidencia Administrativa y Operativa

Anexos:

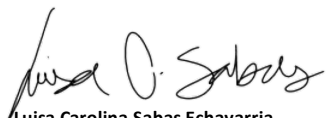
N/A



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

DESCRIPCION		I - TRIMESTRE	II-TRIMESTRE	III-TRIMESTRE	IV-TRIMESTRE
Número de Solicitudes Trasladas a otra Institución		9	10		
Tiempo respuesta cada solicitud Ley 1755/2015 Art. 14	Interes General o Particular	130	78		
	Solicitud Documentos o Copias	0	18		
	Solicitud Información	0	1		
	Solicitud entre entidades públicas	5	4		
	Consultas	0	0		
	Sugerencias	0	0		
Número de solicitudes que se negó el acceso a la información		1	0		

Fuente Informacion: Seguimiento y Control 2025



Luisa Carolina Sabas Echavarría
Vicepresidenta Administrativa CIAC S.A.

