

Bogotá D. C, 03/01/2024

CIAC/ 3800 SUBGE No. CS2024000004
CS2024000004

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 - CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2023 - 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 Cuarto Trimestre del año 2023 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
76	62	14	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
69	66	3	0	0
Las 3 peticiones pendientes por resolver, se encuentran dentro de los terminos de Ley.				

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
GRUPO ASESOR JURIDICO	60	2				4	66
TOTAL	60	2	0	0	0	4	66

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							0	0,00
Aspectos de Personal	36					1	37	56,06
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
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	24	2				3	29	43,94
TOTAL	60	2	0	0	0	4	66	100,00

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	41	62,12
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET-REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET-SITIOS WEB	25	37,88
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
TOTAL	66	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

- Se presentaron dos (2) quejas anónimas (inconformidades) y cuatro (4) denuncias anónimas (contratación personal).
- Seguimiento continuo con alertas a las dependencias involucradas, para dar cumplimiento al peticionario, de acuerdo a los términos de ley.

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	2	4,00
CLARIDAD INFORMACION	2	5,00
CALIDAD INFORMACION	2	5,00
CANALES UTILIZADOS	2	4,50
Total Trámites/Servicios = 0	Total Participantes = 2	4,63
Fuente Información: Encuesta PQRD CIAC - Subgerencia		

6.2 Pronunciamentos 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 PQRD CIAC Subgerencia	

7. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

a) Información Publicada en la Página WEB

La información relacionada con 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 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 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

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2023 fue publicado en la página WEB en el enlace <https://ciac.gov.co/wp-content/uploads/2023/03/Plan-Anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2023-V2.pdf>. Así mismo, se realizó la publicación de los respectivos anexos Estrategia Participación Ciudadana y Grupos de Valor 2023, 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),
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.

8. 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 la Función 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

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 PQRS, el cual se realiza por este medio indistintamente de los canales por los cuales los mismos 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. ANDRES GUZMAN MORALES
GERENTE GENERAL



MY JOSÉ NOÉ ROMERO VELOSA
SUBGERENTE GENERAL (E) - DIRECTOR DE MANTENIMIENTO

Proyectó: Asistente Subgerencia-Asistente Subgerencia

Ninguno