

## ESTRATEGIA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GRUPOS DE VALOR

La estrategia de Participación Ciudadana de la CIAC S.A. garantiza los derechos de participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública.

### Objetivo General:

Promover espacios de diálogo e interacción con los grupos de valor y la ciudadanía en general, tanto físicos como digitales, con el fin de conocer de primera mano las necesidades de las partes interesadas, y de esta manera continuar con el mejoramiento del desempeño de los procesos de la Corporación.

### Objetivos Específicos:

- Fortalecer los canales de comunicación y medios digitales, garantizando la interacción, transparencia en la gestión institucional y el acceso a la información pública o de interés para los grupos de valor de la entidad y la ciudadanía en general.
- Establecer con los procesos misionales y de apoyo las actividades con las que se pretende involucrar a las partes interesadas de la Corporación para su participación.
- Fortalecer la promoción y participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con el propósito de tener mayor retroalimentación de la percepción, la gestión y el desempeño de la Corporación.
- Determinar qué políticas, programas y proyectos pueden ser concertados vía digital con las partes interesadas.

### Mecanismos de participación ciudadana de la CIAC S.A.

La Corporación desarrolla un ejercicio con los tres componentes fundamentales de información, diálogo y responsabilidad, de manera permanente a través de los diferentes medios digitales y canales de comunicación con los que cuenta la entidad, como mecanismo de participación para los grupos de valor y la ciudadanía en general:



CANAL	CONTACTO	RESPONSABLE ORIENTACIÓN Y VIGILANCIA
<b>Presencial</b>	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 la 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
<b>Vía Telefónica</b>	Línea de atención +57 315 3187386 Es atendido por el personal de CIAC quien recibe la solicitud y deja registro del mismo, en el formato F-1-02-001 Registro PQRSD	Ventanilla Única de Radicación
<b>Electrónico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio web: <a href="https://www.ciac.gov.co/">https://www.ciac.gov.co/</a> 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, Así mismo lo puede hacer a través del correo electrónico <a href="mailto:atencion@ciac.gov.co">atencion@ciac.gov.co</a> y <a href="mailto:correspondenciaciacc@ciac.gov.co">correspondenciaciacc@ciac.gov.co</a>.</li> <li>• Redes Sociales: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Facebook. (Incluye un evento Facebook Live para la Rendición de Cuentas.)</li> <li>✓ Twitter.</li> <li>✓ Instagram.</li> <li>✓ LinkedIn.</li> <li>✓ YouTube.</li> </ul> </li> </ul>	Comunicaciones, Asistente Vicepresidencia y Personal Ventanilla Única de Radicación

## Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

La CIAC S.A. tiene establecida entre sus políticas y actividades la realización de una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas la cual se lleva a cabo el último martes del mes de marzo de cada vigencia a las 08:00 horas, con la finalidad de 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 esta, la Corporación desarrolla las siguientes actividades:

1. Realiza la convocatoria por todos los medios (correo electrónico, página Web y 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 y 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 la misma.

Adicionalmente, en la página web se publica semestralmente el Reporte de actividades de rendición de cuentas y participación ciudadana y el Informe de Gestión de la Corporación.

### Otros espacios de participación ciudadana

Para la elaboración del Plan de Transparencia y Ética Empresarial (antes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), la Corporación a través de sus medios digitales y canales de comunicación, invita a sus grupos de valor y a la ciudadanía en general para que envíen sus ideas, sugerencias y participen en el diseño de las estrategias a ser contempladas en el mismo.

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. Algunos de los espacios en los que se participa son los siguientes:

- ✚ 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., así mismo, se realizan 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.

- ✚ 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.
- ✚ 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://www.ciac.gov.co/> 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. Desde la plataforma SuccessFactors se promueve y efectúa la capacitación a todos los colaboradores de la Corporación acerca del tema en mención.



**CONTROL SOCIAL**  
Le contamos qué es, quién lo ejerce y de qué manera.

OPORTUNIDAD PRINCIPIOS SOLIDARIDAD

**Rendición de cuentas** Comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

**¿QUÉ ES?**  
Es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

**¿QUIÉN LO EJERCE?**  
En CIAC nuestros grupos de valor (clientes, proveedores, funcionarios, academias, universidades), los entes de control, Ministerios, entidades del Sector, organismos de certificación, medios de comunicación y la ciudadanía en general.

Se puede desarrollar a través de las auditorías ciudadanas y las instancias de participación ciudadana:

- Solicitando información pública.
- Presentando observaciones de la labor desarrollada.
- Presentando PQRSD.
- Participando en Audiencias Públicas.
- Entre otras.

Todos los niveles de la administración pública pueden ser objeto de vigilancia ciudadana.



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.

### **Cronograma**

Las principales actividades para desarrollar por cada subcomponente se encuentran en el Anexo 3 COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA del Plan de Transparencia y Ética Empresarial.

