



CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA. CIAC S.A.

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

Código: I-1-05-002

Versión: 4

Fecha de edición: 11 de agosto de 2025

AV. Calle 26 No. 103-08 Entrada 1, Interior 2
Bogotá D.C – Colombia

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Jennifer Niño Ruiz	MY. Rafael Alberto Velasquez Garavito	MY. Rafael Alberto Velasquez Garavito
Profesional de Planeación y Presupuestación	Jefe Oficina de Planeación	Jefe Oficina de Planeación

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	FECHA
1	Versión original	Coordinadora de comunicaciones	11/feb/2020
2	Cambio de nombre del documento de "Caracterización de usuarios" a "Caracterización de grupos de valor y partes interesadas" Actualización general de la caracterización de grupos de valor y partes interesadas con base en los lineamientos del DAFP	Jefe Oficina de Planeación, Innovación y Desarrollo	30/Nov/2021
3	Se realizó la caracterización de contratistas, planta, planta temporal, pasantes y militares en comisión de la Corporación. Se efectuó una actualización en lo referente a las PQRSD con corte 31 de diciembre de 2021.	Profesional de Apoyo Oficina Planeación	28/Jul/2022
4	Actualización general de la estructura de la caracterización de grupos de valor y partes interesadas.	Profesional de Planeación y Presupuestación	11/Ago/2025

TABLA DE CONTENIDO

CONTROL DE EMISIÓN	2
CONTROL DE CAMBIOS	2
TABLA DE CONTENIDO	3
1 INTRODUCCIÓN	4
1.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
1.1.1 Estructura documental SIGCA:.....	4
1.1.2 Otros documentos de referencia:.....	4
1.2 ALCANCE DEL PROCESO.....	4
1.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
2 DESARROLLO.....	5
2.1 OBJETIVO	5
2.2 RESPONSABLE	5
2.3 IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES Y NIVEL DE DESAGREGACIÓN.....	6
2.4 MATRIZ CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS.....	7
2.5 MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	8

1 INTRODUCCIÓN

1.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1.1.1 Estructura documental SIGCA:

- Matriz de partes interesadas CIAC en Datadoc
- Procedimiento Atención PQRS en Datadoc

1.1.2 Otros documentos de referencia:

- Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas (MinTIC) Gobierno en Línea 2011.
- Guía metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés DNP 2015.
- Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor – DAFP 2022
- Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública – MIPG

1.2 ALCANCE DEL PROCESO

La caracterización de la CIAC S.A comprende a todos los colaboradores de la CIAC S.A.

1.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Personas Naturales: Son todas aquellas personas que buscan información de la Corporación debido a intereses personales, afición a la industria aeronáutica y que en general buscan informarse de manera libre.

Personas jurídicas: Es una organización o grupo de personas naturales a la que la ley reconoce personalidad independiente y diferenciada de la de cada uno de sus miembros o componentes, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.

Grupos de interés: Los grupos de interés (Stakeholders), son personas y organizaciones que están interesadas e involucradas con la entidad e interactúan con la misma. Es importante aclarar que los grupos de interés abarcan un importante abanico de actores, que van desde los compañeros de trabajo, directivas, autoridades públicas, ciudadanía, proveedores, entre otros.

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.

Partes interesadas: La norma ISO 9001:2015 define como "partes interesadas" a todos los grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa o entidad de carácter público.

Factores internos: Todo el conjunto de elementos sobre los que la organización puede ejercer un control, son inherentes a la propia empresa, la dirección de esta los puede cambiar y adaptar a las condiciones cambiantes.

Factores externos: Por lo general son todos aquellos sobre los que la organización no puede ejercer control alguno, son las reglas del juego que son igual para todas las empresas y a las que toda empresa debe acogerse.

Sector Público: Instituciones gubernamentales con las que la CIAC tiene interacción.

Sector Privado: Empresas, conglomerados, autoridades aeronáuticas.

Caracterización de Usuarios: Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio¹.

Usuarios: Persona (s) que usa habitualmente un servicio.

2 DESARROLLO

2.1 OBJETIVO

Identificar los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas que tienen relación con la Corporación, con el fin de plantear una estrategia de comunicación diferencial y contribuir a la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección en aras de satisfacer sus requerimientos conforme a las particularidades de la organización y su papel dentro de la industria aeroespacial nacional, así como incorporar el enfoque de Estado abierto para construir confianza pública y garantizar los derechos.

Objetivos específicos:

- Identificar las características y necesidades de los usuarios y partes interesadas de la CIAC S.A. de acuerdo con las políticas de atención establecidas y así mejorar los procesos y procedimientos corporativos.
- Establecer los tipos de información, servicios, procesos, procedimientos y canales de atención de acuerdo con el grupo al que pertenezcan las partes interesadas a fin de identificar las posibles oportunidades de mejora.
- Brindar a los usuarios y a las partes interesadas la debida atención a sus requerimientos de acuerdo con sus características individuales y generales.

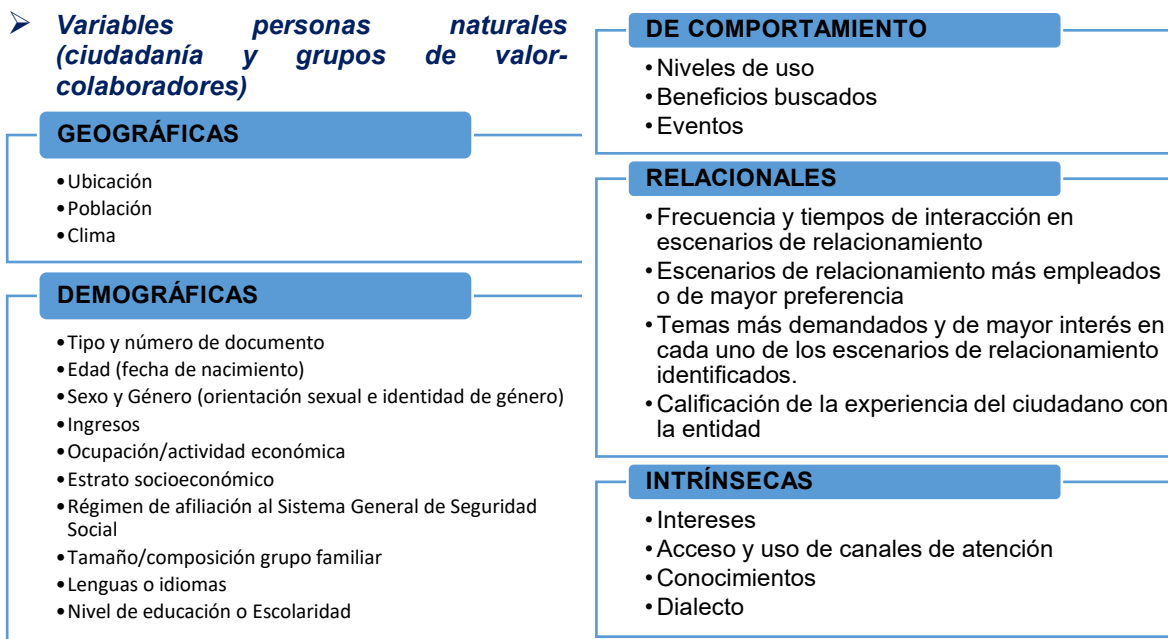
2.2 RESPONSABLE

- Oficina de Planeación
- Coordinación de comunicaciones
- Vicepresidencia Administrativa

¹ Definición Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2011)

2.3 IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES Y NIVEL DE DESAGREGACIÓN

Se realiza la identificación de los tipos de variables o categorías que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerida. Consecuentemente, la CIAC S.A. identificó y adaptó las variables que se relacionan a continuación:



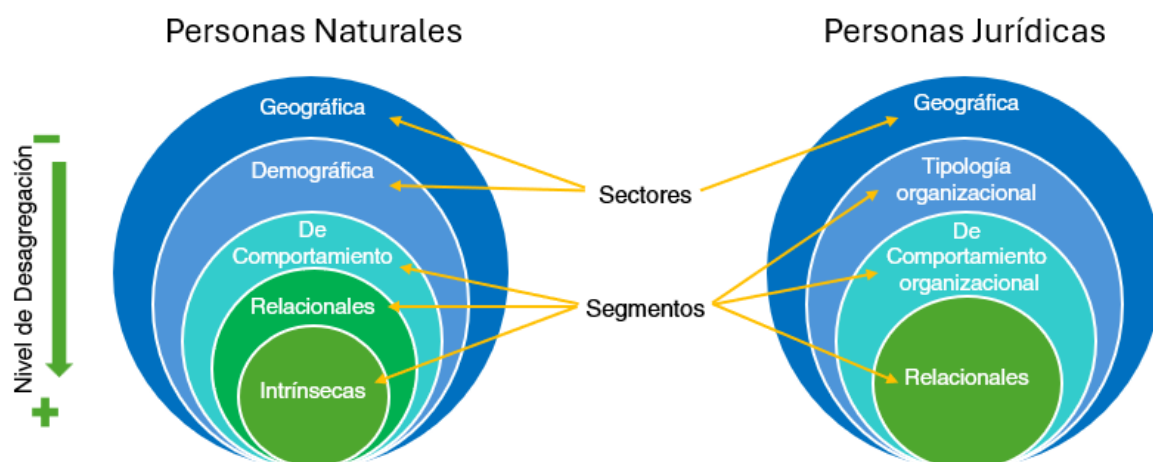
Fuente: "Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP (V5, 2022), adaptado de la Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas del Min. TIC, 2011.



Fuente: "Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP (V5, 2022), adaptado de la Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas del Min. TIC, 2011.

Una vez identificados los tipos de variables, se establece el nivel de profundidad de la información o de desagregación requerido, en sectores y segmentos. El primero es una agrupación poblacional muy general, mientras que el segundo es una agrupación poblacional con características y necesidades comunes más específicas (3). La Corporación adapta el siguiente nivel de desagregación.

(3) Guía de caracterización de usuarios, usuarios y grupos de interés DNP

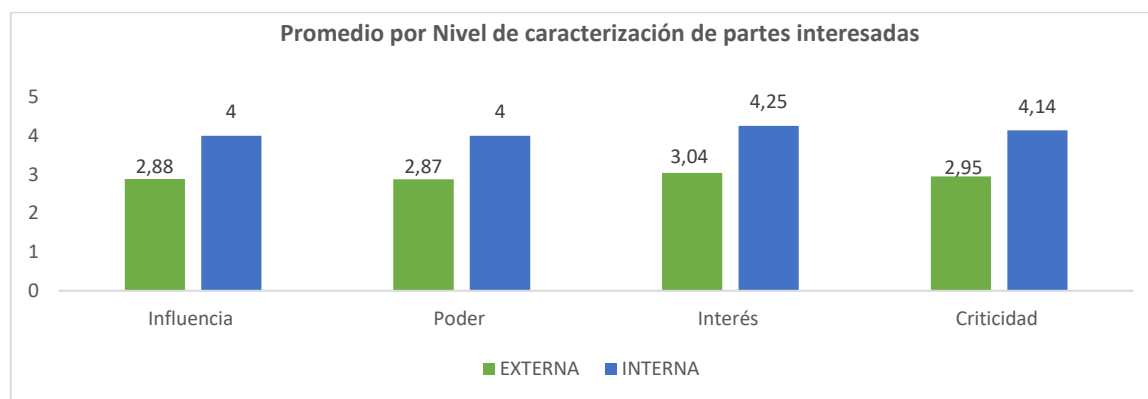


Fuente: "Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP (V5, 2022), adaptado de la Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas del Min. TIC, 2011.

2.4 MATRIZ CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

Con base en la Matriz de Partes Interesadas MTZ-1-03-001, la CIAC S.A. identificó las necesidades, expectativas, acciones para abordar la necesidad y evidencias en conjunto con sus dependencias, tanto a nivel interno como externo. Por lo tanto, se genera una valoración con las partes interesadas considerando los criterios de criticidad con base en la influencia, poder e interés por cada tipo de parte interesada.

En la siguiente grafica se refleja el promedio de esta valoración.

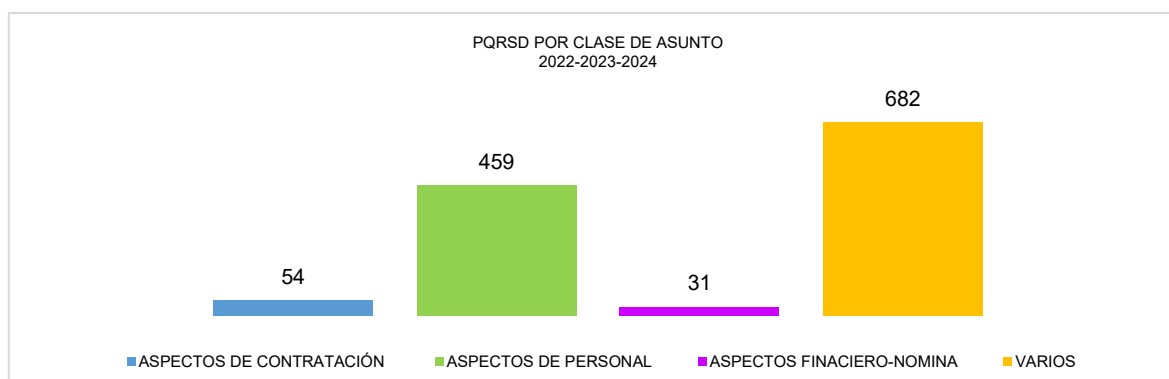
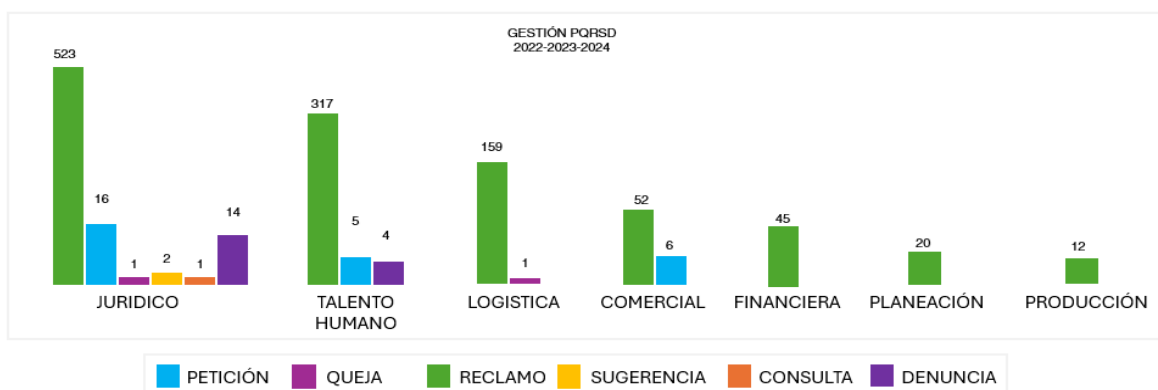


2.5 MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

➤ Estadísticas PQRSD

La CIAC S.A. genera informes sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas, evidenciándose la cantidad de requerimientos, los medios de recepción de estas, las dependencias que contaban con la información para la debida respuesta, entre otros; esto nos permite identificar las necesidades más frecuentes de nuestros usuarios, grupos de valor y partes interesadas y las áreas con mayor interacción. De esta manera, la Corporación fortalece su gestión y servicio, identifica oportunidades de mejora en los procesos y procedimientos, y refuerza la capacitación de los funcionarios.

A continuación, se muestra una estadística comparativa de los últimos tres años de la gestión de PQRSD:



En la página web de la Corporación <https://ciac.gov.co/ciudadania/>, menú Atención y servicios a la ciudadanía, en el ítem 1.6 *Informes trimestrales sobre acceso a información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)*, se detallan los resultados de la gestión de las PQRSD.



La Corporación de la Industria Aeronáutica de Colombia S.A. - CIAC S.A. ha dispuesto otros medios por los cuales podrán radicar de manera efectiva las peticiones correspondientes:

Numero Telefónico: 315 318 73 86

Correo electrónico: correspondencia@ciac.gov.co ó atencion@ciac.gov.co

Oficina física: Av. Calle 26 N. 103 – 08 Entrada 1 Interior 2

También nos pueden encontrar en nuestras Redes Sociales y radicar por medio de las mismas sus peticiones:



Corporación de la Industria Aeronáutica de Colombia S.A. - CIAC S.A.



@ciacs.a



@CIAC_



Corporación de la Industria Aeronáutica de Colombia

➤ Encuestas

Los datos se obtienen a partir de cuestionarios bien estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto, en la CIAC, por ejemplo, se tienen en cuenta instrumentos como las encuestas de satisfacción del cliente y de la audiencia pública de rendición de cuentas.

➤ Grupos focales.

Ferias y eventos sectoriales y relacionamiento estratégico de industria, así como la gestión con los medios de comunicación.

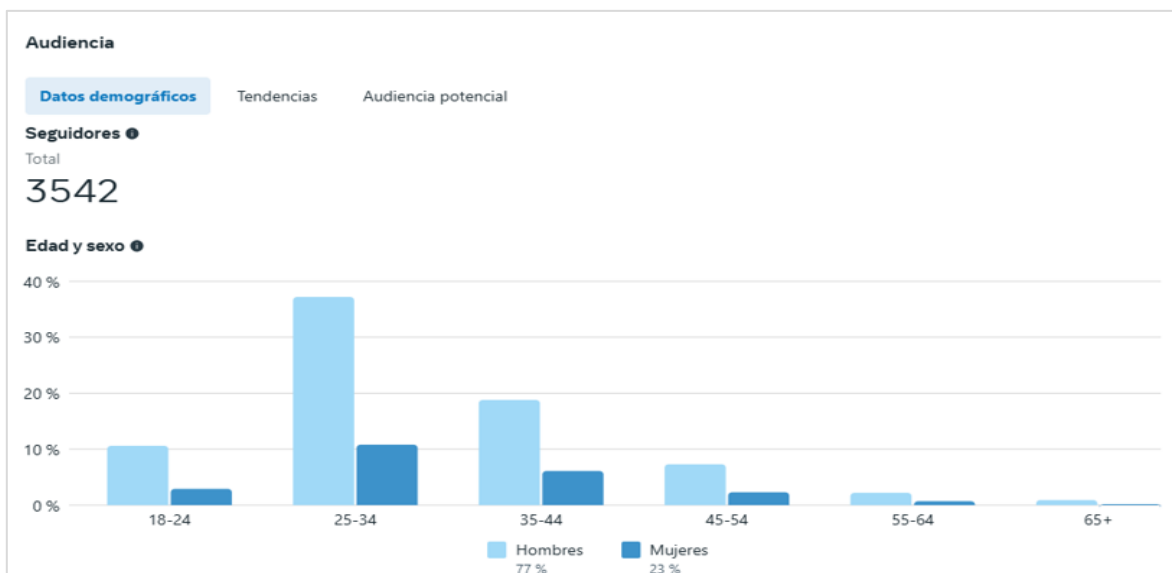
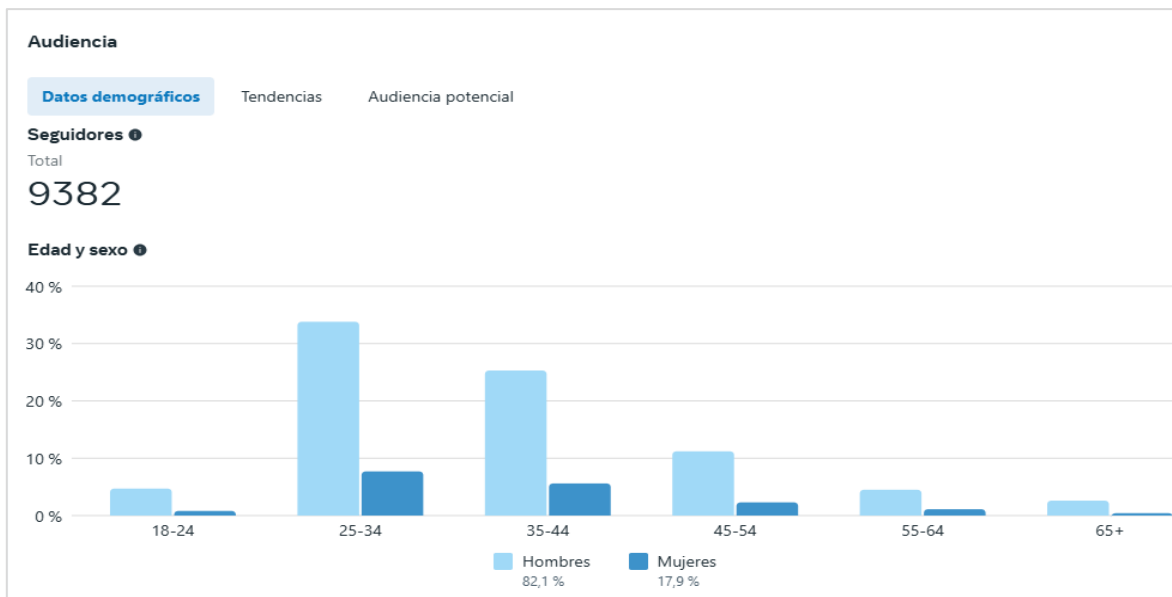
➤ Caracterización de los usuarios digitales

Los espacios que permiten la participación, la consulta, la rendición de cuentas y la transparencia, actualmente se presentan en los canales digitales, los cuales permiten un acceso oportuno a la información y una mejor interacción con el público interesado en la CIAC. Por esta razón se hace una caracterización de los usuarios digitales, por medio de un análisis y muestreo de los perfiles con lo que cuenta la CIAC en redes sociales como Facebook, LinkedIn, la página web de la Corporación, entre otras.

Cabe destacar que durante los últimos años se ha logrado un crecimiento en redes sociales, permitiendo interactuar a mayor nivel con las partes interesadas, permitiendo alcanzar a más público mostrando las capacidades de la Corporación para atender así las necesidades de público objetivo, de esta manera se puede evidenciar en las siguientes gráficas una muestra de la interacción y relación con el público por medio de estos canales:

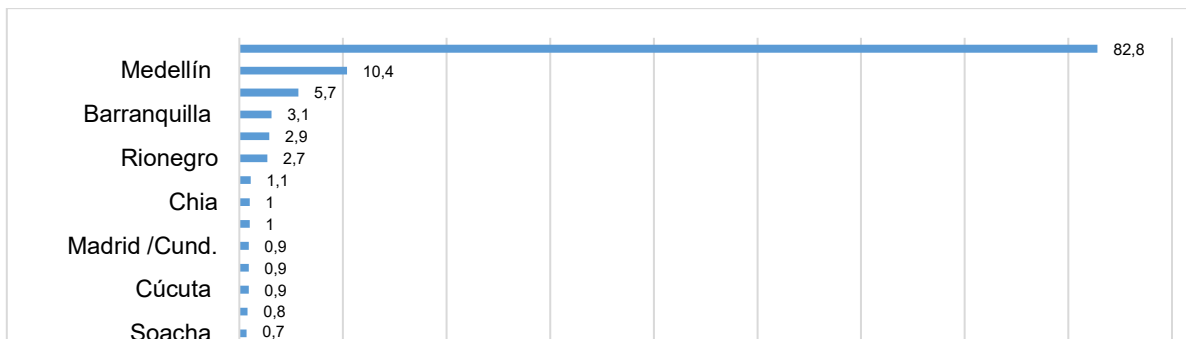
-ESPACIO INTENCIONALMENTE EN BLANCO-

▪ **Audiencia en redes sociales (Facebook e Instagram)**

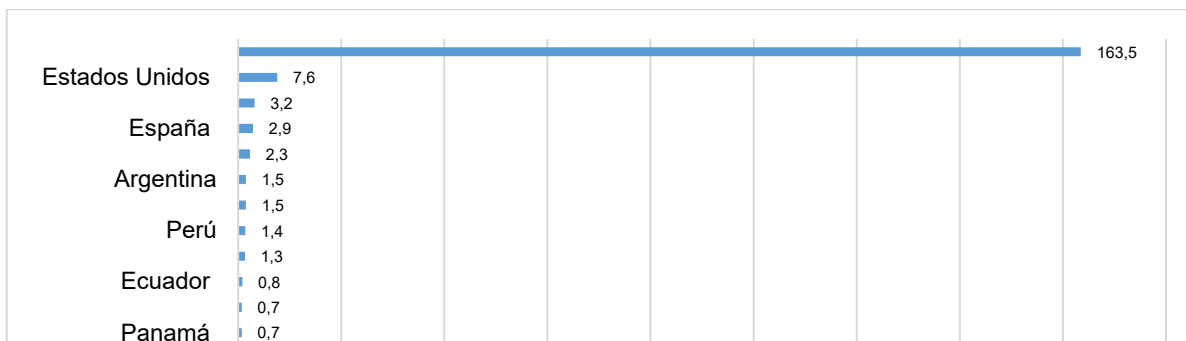


-ESPACIO INTENCIONALMENTE EN BLANCO-

○ Ciudades principales de interacción en estas redes



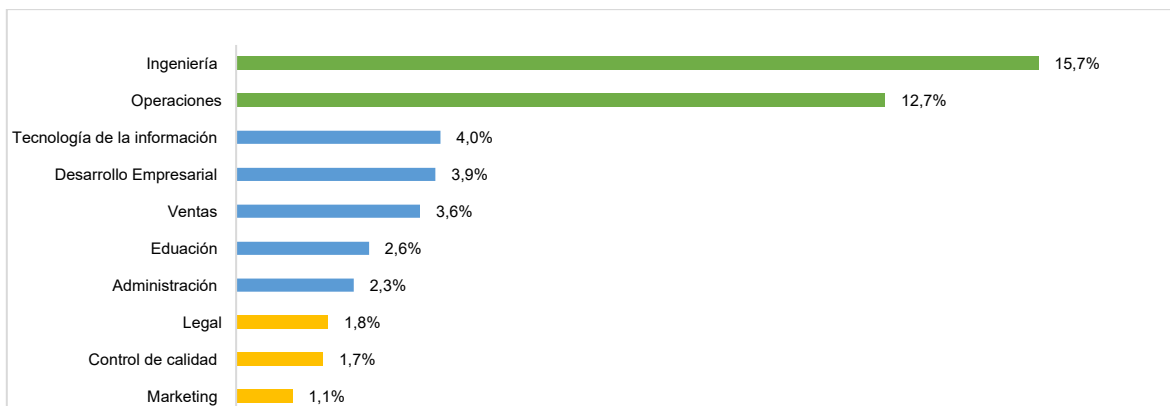
○ Países principales de interacción en estas redes



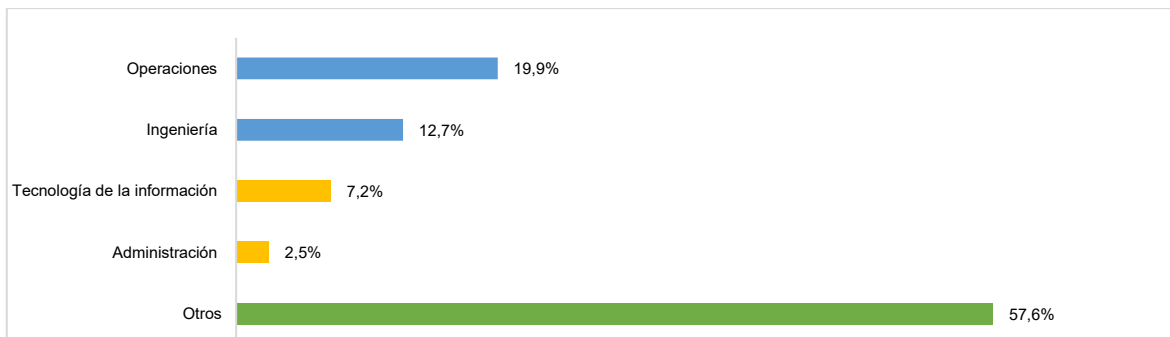
▪ LinkedIn

Se realiza un análisis de los seguidores según ubicación, función laboral, sector, tamaño de la empresa y nivel de responsabilidad.

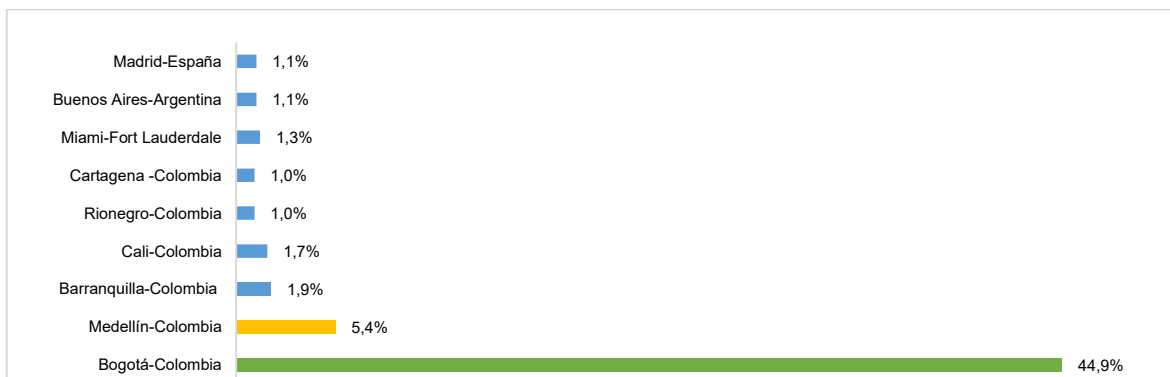
○ Función Laboral Seguidores



○ Función Laboral Visitantes



Características de los Seguidores



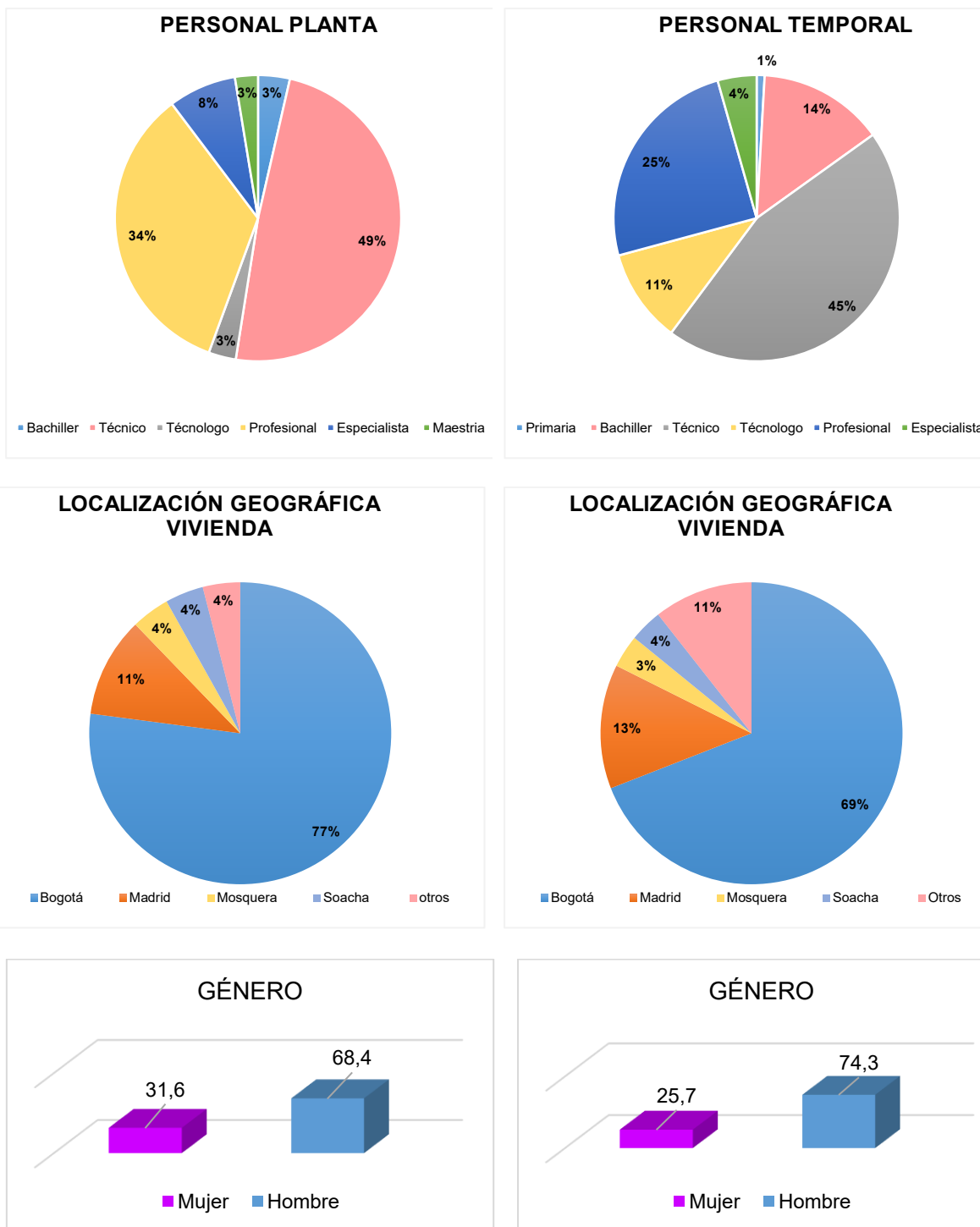
▪ Página web

Este análisis se realiza por medio de las métricas entregadas por Google Analytics donde se identifican características como categoría de afinidad, sector y ubicación.

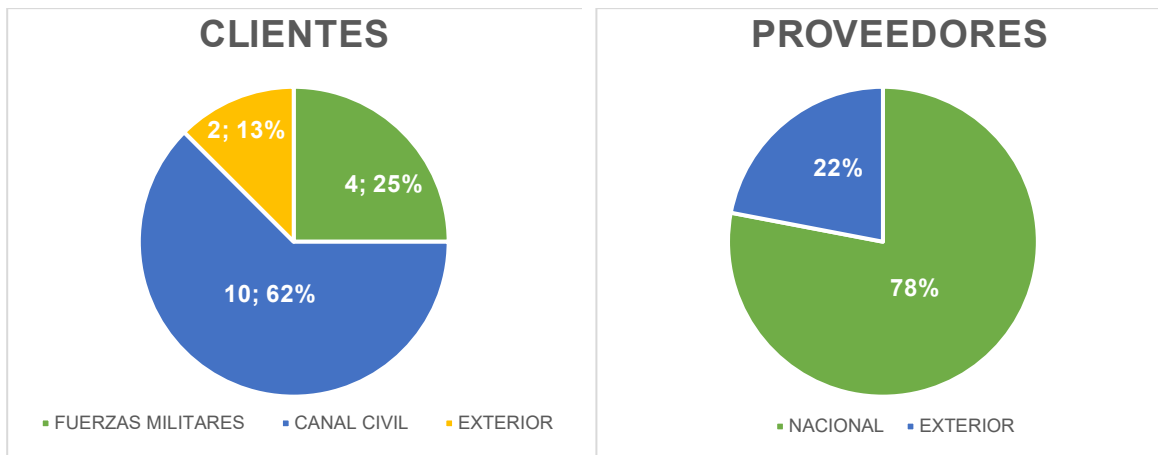


▪ Evaluación sociodemográfica de los colaboradores de la CIAC S.A.

Del total de los funcionarios de planta de la Corporación a 2024, se obtuvieron las siguientes variables, información que permite identificar socio demográficamente la población interna, con el fin de establecer sus necesidades:



▪ **Identificación de clientes y proveedores**



-ESPACIO INTENCIONALMENTE EN BLANCO-