

Bogotá D. C, 05/01/2026

CIAC/ 3001 VICAD No. CS2026000007  
CS2026000007

Señora

**DEISY YURANI GONZALEZ BAEZ**

Jefe Oficina De Relación Con El Ciudadano  
Ministerio de Defensa Nacional

**ASUNTO:** Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Cuarto 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 – 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 |
| 158                        | 158                  | 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 |
| 141                      | 141                  | 0                               | 0                    | 0                                  |



**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](http://www.ciac.gov.co) E-mail: [atencion@ciac.gov.co](mailto: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                      |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>0</b>      | <b>0</b>               |

**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 | 106        | 0        | 0        | 0         | 0           | 0         | 106        |
| GERENCIA LOGISTICA      | 35         | 0        | 0        | 0         | 0           | 0         | 35         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>141</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>    | <b>0</b>  | <b>141</b> |

### 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                             | 3          | 0        | 0        | 0         | 0           | 0         | 3          | 2,13          |
| Aspectos de Personal                                 | 48         | 0        | 0        | 0         | 0           | 0         | 48         | 34,04         |
| 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                        | 3          | 0        | 0        | 0         | 0           | 0         | 3          | 2,13          |
| Incorporacion 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   | 87         | 0        | 0        | 0         | 0           | 0         | 87         | 61,70         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>141</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>    | <b>0</b>  | <b>141</b> | <b>100,00</b> |



**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](http://www.ciac.gov.co) E-mail: [atencion@ciac.gov.co](mailto:atencion@ciac.gov.co)

#### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

| MEDIO RECEPCION         | TOTAL | %      |
|-------------------------|-------|--------|
| CORREO ELECTRONICO      | 121   | 85,82  |
| PRESENCIAL              | 1     | 0,71   |
| LINEA GRATUITA          | 0     | 0,00   |
| LINEA DIRECTA           | 0     | 0,00   |
| INTERNET-REDES SOCIALES | 0     | 0,00   |
| INTERNET-SITIOS WEB     | 19    | 13,48  |
| INTERNET CHAT           | 0     | 0,00   |
| EMPRESAS DE MENSAJERIA  | 0     | 0,00   |
| FAX                     | 0     | 0,00   |
| TOTAL                   | 141   | 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

No se presentaron análisis de causas o acciones correctivas.

#### 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                           | 7,00   | 4,43                |
| CLARIDAD INFORMACION                         | 7,00   | 4,57                |
| CALIDAD INFORMACION                          | 7,00   | 4,29                |
| CANALES UTILIZADOS                           | 7,00   | 4,29                |
| Total Trámites/Servicios                     | Total Participantes = 7                            | 4,39                |

Fuente Información: Encuesta PQRSF CIAC



**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](http://www.ciac.gov.co) E-mail: [atencion@ciac.gov.co](mailto:atencion@ciac.gov.co)

## 7.2. Pronunciamientos Favorables y Desfavorables recibidas durante el periodo.

| CONCEPTOS FAVORABLES                                | CANTIDAD |
|---|----------|
| Felicitaciones                                      | 0        |
| Opiniones positivas                                 | 0        |
| Agradecimientos                                     | 0        |
| Calificación positiva de percepcion del servicio    | 0        |
| CONCEPTOS DESFAVORABLES                             | CANTIDAD |
| Quejas  | 0        |
| Reclamos  | 0        |
| Opiniones negativas                                 | 0        |
| Calificación negativa de percepcion 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

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/2025/08/Programa-de-Transparencia-y-Etica-Empresarial-2025.pdf>

Así mismo, se realizó la publicación de los respectivos anexos Estrategia Participación Ciudadana y Grupos de Valor 2025, 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.



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](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/Radicacion?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 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 PQRS, 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.

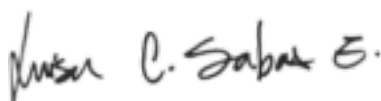
Atentamente,





**MG. ANDRÉS GUZMÁN MORALES**

Presidente



**LUISA CAROLINA SABAS ECHAVARRIA**

Vicepresidente Administrativa

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

Anexos:

N/A



**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](http://www.ciac.gov.co)** E-mail: [atencion@ciac.gov.co](mailto:atencion@ciac.gov.co)

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

| DESCRIPCION   | IV-TRIMESTRE  |
|---|---|
| <i>Número de Solicitudes<br/>Trasladadas a otra<br/>Institución</i>         | 9   |
| <i>Tiempo respuesta a<br/>solicitudes de acceso a la<br/>información</i>    | Para este trimestre no se presentaron<br>solicitudes de acceso a la información |
| <i>Número de solicitudes<br/>que se negó el acceso a<br/>la información</i> | 0   |
| <b><i>Número de solicitudes<br/>recibidas</i></b>                           | 9   |

Fuente información: Seguimiento y Control 2025



**LUISA CAROLINA SABAS ECHAVARRIA**  
Vicepresidenta Administrativa CIAC S.A.