

Bogotá D. C, 14/07/2026

CIAC/ 3001 VICAD No. CS2026001395
CS2026001395

Señores

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 2026 - 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
145	145	0	0	0

1.2. PERIODO ACTUAL

RECIBIDAS PERIODO ACTUAL				
TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR



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

		VENCIDAS		RESOLVER VENCIDAS
112	112	0	0	0

1.3. GESTIÓN DE LAS PQRSF VENCIDAS

ENTIDAD	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
COMANDO GENERAL FF.MM.	0	0
EJÉRCITO NACIONAL	0	0
ARMADA NACIONAL	0	0
FUERZA AEROSPAIAL COLOMBIANA	0	0
POLICIA NACIONAL	0	0
UNIDAD DE GESTION GENERAL	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 EN EL TRIMESTRE

DEPENDENCIAS CIAC	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTALS
OFICINA ASESOR JURIDICO	57	1	0	0	0	0	58
OFICINA DE PLANEACIÓN INNOVACIÓN DESARROLLO	2	0	0	0	0	0	2
GRUPO DE TALENTO HUMANO	3	0	0	0	0	0	3
VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA	19	0	0	0	0	0	19
OFICINA DE CONTROL CALIDAD	2	0	0	0	0	0	2
GERENCIA LOGÍSTICA	28	0	0	0	0	0	28
TOTAL	111	1	0	0	0	0	112



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

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Infracción al DIH	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Corrupción	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Violencia de género	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Abuso de autoridad	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Discriminación	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Acoso laboral	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Sanidad	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Definición de la situación militar	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Copia de libretas Militares	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Certificados Electrónicos De Tiempos Laborados - CETILES	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Hojas de vida	12	0	0	0	0	0	12	10,71
Otros aspectos de personal	5	0	0	0	0	0	5	4,46
Reconocimiento Pensional	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Reajuste Prestacional y Salarial	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Pago Incapacidades	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Pago Indemnizaciones	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Reconocimiento de Cesantías	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Otros Aspectos Prestacionales	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Sentencias y Conciliaciones	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Junta Médico Laboral	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Certificación Tiempos Dobles	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Bonos pensionales	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Medidas de Protección	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Información turno de pago	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Información detalle cuenta de cobro	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Cuotas Partes por pagar o por cobrar	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Bienes inmuebles (predios, remates)	0	0	0	0	0	0	0	0,00



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

Aspectos de Bienestar	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Estadística	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Aspectos de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Aspectos Misionales	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Aspectos de Nómina	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Aspectos Financieros	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Aspectos Jurídicos	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Aspectos de Contratación	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Aspectos de Orden Público	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Aspectos Administrativos - Aspectos Logísticos	95	0	0	0	0	0	95	84,82
Aspectos Ambientales	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	112	0	0	0	0	0	112	100,00

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	96	85,71
VENTANILLA (PRESENCIAL)	2	1,79
LÍNEAS TELEFÓNICAS	0	0,00
REDES SOCIALES	0	0,00
SEDE ELECTRÓNICA	14	12,50
CHAT	0	0,00
EMPRESAS DE MENSAJERIA	0	0,00
FAX	0	0,00
FERIAS/EVENTOS	0	0,00
OTRO (¿CUAL?)	0	0,00
TOTAL	112	100,00

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSF.

Código de la Mejora	Causa Raíz que originó la acción	Estado de la Mejora	Fecha de Cierre
---------------------	----------------------------------	---------------------	-----------------



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

N/A	Relacionamiento con un tercero	En ejecución, verificaciones pertinentes dentro del marco legal.	31 de julio de 2026
-----	--------------------------------	--	---------------------

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

6.1. Medición de Satisfacción.

VARIABLE	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARON EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACION
		Excelente (5)
		Bueno (4)
		Regular (3)
		Malo (2)
		Muy Malo (1)
Servicio o trámite realizado	3,00	5,00
Servidor público que lo atendió	3,00	5,00
Canal utilizado	3,00	5,00
Otras	3,00	5,00
Total, Trámites/Servicios	Total, Participantes: 3	5,00

Fuente Información: Encuesta PQRSF CIAC

6.2. Indicar los 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

7. REPORTES DE AVANCES EN LAS POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.

A. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

No.	Fecha	Nombre de la Actividad	Tipo de actividad	Ciclo de gestión	Grupos de valor involucrados	Número de asistentes	Lugar (municipio, departamento)	Evidencia	Resultado o conclusión principal
1	31-03-2026	Convocatoria formulación PTEE	Diagnóstico participativo	Formulación	Ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas	11	Bogotá D.C.	Banner/ Plan publicado	Se promovió la participación de los grupos de valor en la formulación del PTEE
2	31-03-2026	Elaboración PTEE	Ejercicio de colaboración	Formulación	Grupos de valor y partes interesadas	10	Bogotá D.C.	Plan publicado	Plan elaborado
3	30-06-2026	Convocar y efectuar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Control social / Rendición de cuentas	Evaluación	Ciudadanía, entes de control y grupos de valor	18	Bogotá D.C.	Banner publicado	Rendición realizada
4	30-06-2026	Elaboración y publicación Informe de Rendición de Cuentas	Control social / Rendición de cuentas	Evaluación	Ciudadanía y grupos de valor	10	Bogotá D.C.	Informe publicado	Divulgación resultados
5	Enero a junio	Participación en ferias y reuniones con proveedores	Mesa de diálogo y relacionamiento	Ejecución	Proveedores y grupos de interés	26	Bogotá D.C. Santiago (Chile), Orlando (EE.UU.), Cartagena, Cali y El Salvador	Registros fotográficos Actas	Se fortaleció la participación de los proveedores como grupo de valor, promoviendo espacios de diálogo, cooperación y fortalecimiento de las relaciones institucionales.

El responsable de consolidar y reportar la información: Oficina de Planeación

Anexo: Estrategia de participación ciudadana [Estrategia-Participacion-Ciudadana-y-Grupos-de-Valor.pdf](#)



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

B. Política de Servicio al Ciudadano

No.	Fecha	Nombre de la Actividad	Tipo de actividad	Ciclo de gestión	Grupos de valor involucrados	Número de asistentes	Lugar (municipio, departamento)	Evidencia	Resultado o conclusión principal
1	31-03-2026	Informe PQRSF I trimestre	Seguimiento	Evaluación	Usuarios y grupos de valor	3	Bogotá D.C.	Informe	Seguimiento PQRSF
2	31-03-2026	Banner canales de atención y PQRSF	Divulgación	Ejecución	Ciudadanía	2	Bogotá D.C.	Banner web	Fortalecimiento canales
3	31-03-2026	Banner PTEE y Código de Ética	Divulgación	Ejecución	Ciudadanía	2	Bogotá D.C.	Banner web	Divulgación ética
4	31-03-2026	Actualización reporte participación ciudadana	Seguimiento	Evaluación	Grupos de valor	5	Bogotá D.C.	Reporte	Actualización información
5	15-04-2026	Capacitación Comunicación Asertiva en el Entorno Laboral	Capacitación	Ejecución	Servidores y trabajadores CIAC	335	Bogotá D.C.	Certificado de capacitación	Fortalecimiento de competencias de comunicación y atención a grupos de valor.

El responsable de consolidar: VICFIN-OPLAI

Responsable de reportar la información: Oficina de Planeación

C. Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites

NO APLICA.

Justificación Legal: De acuerdo con el concepto emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante radicado No. 20215010097471 emitido el día 18/03/2021, se definió que la Corporación Aeronáutica Colombiana S.A., independiente de su naturaleza jurídica, es una entidad que hace parte de la administración pública. Sin embargo, en ejercicio de sus funciones administrativas, no cuenta con ningún tipo de trámite u otro procedimiento administrativo de cara al ciudadano susceptible de registro e inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

C. Política de Transparencia y Acceso a la Información

No.	Fecha	Nombre de la Actividad	Tipo de actividad	Ciclo de gestión	Grupos de valor involucrados	Número de asistentes	Lugar (municipio, departamento)	Evidencia	Resultado o conclusión principal



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	10-07-2026	Actualización matriz riesgos corrupción	Actualización	Ejecución	Servidores y grupos de valor	19	Bogotá D.C.	Matriz actualizada	Fortalecimiento del control institucional
2	11-05-2026	Manual de Debita Dili gencia	Gestión documental	Ejecución	Partes interesadas	8	Bogotá D.C.	Borrador del manual	Fortalecimiento de controles LA/FT
3	10-03-2026	Capacitación Transparencia y Acceso a la Información Pública	Capacitación	Ejecución	Servidores y trabajadores CIAC	243	Bogotá D.C.	Certificado de capacitación	conocimiento sobre transparencia y acceso a la información pública
4	25-06-2026	Capacitación Supervisión Contractual	Capacitación	Ejecución	Supervisores y personal de apoyo	207	Bogotá D.C.	Certificado de capacitación	Fortalecimiento de controles y buenas prácticas en contratación.
5	09-05-2026	Seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020	Auditoría interna	Evaluación	Dependencias responsables de publicación de información		Bogotá D.C.	Informe de auditoría	Se verificó el cumplimiento de los requisitos de transparencia activa y acceso a la información pública establecidos en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, identificando oportunidades de mejora para fortalecer el cumplimiento normativo institucional

El responsable de consolidar y reportar la información: Oficina de Planeación

D. Política de Gobierno Digital

No.	Fecha	Nombre de la Actividad	Tipo de actividad	Ciclo de gestión	Grupos de valor involucrados	Número de asistentes	Lugar (municipio, departamento)	Evidencia	Resultado o conclusión principal
-----	-------	------------------------	-------------------	------------------	------------------------------	----------------------	---------------------------------	-----------	----------------------------------



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		Inclusión de iniciativas de Inteligencia Artificial en el PETI	Planeación tecnológica	Formulación	Procesos institucionales	3	Bogotá D.C	PETI actualizado	Identificación de casos de uso de IA aplicables a los procesos corporativos.
2		Publicación del PETI, Plan de Seguridad y Privacidad y Plan de Tratamiento de Riesgos	Publicación	Ejecución	Ciudadanía y grupos de valor	3	Bogotá D.C	Publicación web	Cumplimiento de lineamientos de Gobierno Digital.
3		Verificación de respaldos de servidores con HERMES y ZEUS	Seguimiento tecnológico	Evaluación	Procesos institucionales	3	Bogotá D.C	Informes del proveedor	Aseguramiento de la continuidad tecnológica y respaldo de información.
4	01-06-2026	Capacitación Transformación Digital y Cultura Tecnológica	Capacitación	Ejecución	Servidores y trabajadores CIAC	318	Bogotá D.C	Certificado de capacitación	Fortalecimiento de competencias digitales para apoyar la transformación digital institucional.

Responsable de consolidar la información: GTICS

Responsable de reportar la información: Oficina de Planeación

Atentamente,



CR. OSCAR FRANCISCO ZÚÑIGA MARTIN

Presidente (E)




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

RAFAEL ALBERTO VELASQUEZ GARAVITO

Vicepresidente Administrativo (E) - Jefe Oficina De Planeación

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 E-mail: atencion@ciac.gov.co

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

DESCRIPCION	IV-TRIMESTRE
<i>Número de Solicitudes Trasladadas a otra Institución</i>	18
<i>Tiempo respuesta a solicitudes de acceso a la información</i>	Para este trimestre no se presentaron solicitudes de acceso a la información
<i>Número de solicitudes que se negó el acceso a la información</i>	0
<i>Número de solicitudes recibidas</i>	18

Fuente información: Seguimiento y Control 2026

Rafael Velásquez

RAFAEL ALBERTO VELASQUEZ GARAVITO
Vicepresidente Administrativo (E) CIAC S.A.