



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA
CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A. (CIAC S.A.)

Estimados ciudadano(a)s:

La Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A. los saluda cordialmente.

Para la Corporación la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la CIAC S.A. expide la carta de trato digno a la ciudadanía con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y comprometernos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin ningún tipo de distinción, garantizando sus derechos a:

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades sean estas verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
3. Conocer la información que repose en los registros y archivos de la CIAC S.A. y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores de la CIAC S.A. el cumplimiento de sus responsabilidades.
5. Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto los funcionarios y/o colaboradores de la CIAC S.A. atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
6. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que los ciudadano(a)s estén interesado(a)s; a que tales documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir; y a que le informen el resultado de su participación al proceso correspondiente.
7. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política y las leyes.

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:



CORPORACION DE LA INDUSTRIA AERONAUTICA COLOMBIANA S.A.

MANTENIMIENTO Y DESARROLLO AERONAUTICO
CDF-010 (UAEAC) - NIT. 899.999.278-1

1. Obrar conforme al Principio de Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
3. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la CIAC S.A.
4. Acatar la constitución y las leyes.

Medios disponibles para la atención a la ciudadanía por parte de la CIAC S.A.:

Presencial, en la Avenida Calle 26 N° 103-08 Entrada 1 Interior 2, de 7:30 am. a 5:00 pm como único sitio para radicación de correspondencia y/o documentos en general y radicación de peticiones verbales.

Telefónica a través del Conmutador: (57-1) 4926160

Línea gratuita de atención desde cualquier lugar de Colombia: 01 8000122422

Página web www.ciac.gov.co en el enlace Servicio al Cliente

Correo electrónico: atencion@ciac.gov.co

Twitter: @ciac

Facebook: \ciac

Cordialmente,

–Original Firmado–

General del Aire (RA) FLAVIO ENRIQUE ULLOA ECHEVERRY
Gerente CIAC S.A.