



AERONÁUTICA CIVIL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

BOGOTÁ D.C. ENERO 2019

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 2 de 22

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción	3
2.	Marco normativo	4
3.	Contexto Estratégico	6
3.1.	Panorama de los hechos de corrupción	6
3.1.1.	Violación a las normas que regulan la contratación estatal.....	6
3.1.2.	Incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades.....	7
3.2.	Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad	11
3.2.1.	Trámites.....	11
3.2.2.	Servicios.....	11
4.	Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC	13
4.1.	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	14
4.1.1.	Matriz de Riesgos de Corrupción.....	14
4.2.	Racionalización de Trámites	14
4.3.	Rendición de Cuentas:	15
4.3.1.	Espacios de Participación y Estrategias.....	15
4.3.2.	Solución de Problemas con Base en la Participación.....	15
4.4.	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	16
4.4.1.	Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico. Mejoramiento del servicio para la atención al ciudadano.....	16
4.4.2.	Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos.....	17
4.4.3.	Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención Modelo de atención al ciudadano.....	17
4.4.4.	Subcomponente 3. Talento Humano.....	18
4.4.5.	Subcomponente 4. Normativo y procedimental - Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano.....	18
4.5.	Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:	19
4.5.1.	Subcomponente 1. Lineamientos De Transparencia Activa.....	20
4.5.2.	Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva.....	20
4.5.3.	Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información.....	21
4.5.4.	Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.....	21
4.5.5.	Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.....	21
4.6.	INICIATIVAS ADICIONALES	22

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 3 de 22

1. Introducción

La Aeronáutica Civil elaboro el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC para la vigencia 2019, dando respuesta a las políticas de gestión y desempeño institucional relacionadas con estos temas de acuerdo con el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

El presente plan es una construcción conjunta de varias áreas de la entidad, enfocado en una gestión transparente, participativa y orientada a prevenir actos de corrupción en todas sus manifestaciones y en observancia de las políticas expedidas por la Nación, como la establecida en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), el cual incluye cinco (5) componentes:

1. **Gestión del riesgo de corrupción:** mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la entidad con base en el Mapa de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2
2. **Racionalización de Trámites:** este componente reúne las acciones para racionalizar (simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar) los trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de estos a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema.
3. **Rendición de Cuentas:** este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.
4. **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:** este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los trámites y servicios de la entidad, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
5. **Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información:** este componente establece los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 4 de 22

en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Este Plan es para el control y generación de estrategias que permitan crear las herramientas adecuadas para prevenir e identificar los posibles riesgos de corrupción, buscando generar estrategias que fomenten un estado más eficiente transparente, eficaz, moderno y participativo, permitiendo ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas, programas, planes o proyectos de interés público y/o de los recursos que se asignan para el desarrollo de los mismos, así como contrarrestar los actos de corrupción que atenten contra el bien público.

2. Marco normativo.

La siguiente es la normatividad vigente asociada al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

- Constitución Política de Colombia – 1991
- Ley 134 de 1994, “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
- Ley 472 de 1998, “Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 489 de 1998, “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 720 de 2001, “Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”.
- Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, artículo 73.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1753 de 2015, “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018”.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Principio de procedencia:
1010.420

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 07

Fecha: 29/01/2019

Página: 5 de 22

- Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Decreto Ley 019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 2482 de 2012, “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.
- Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 1081 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” Título 4.
- Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- Conpes 3649 de 2010, “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Conpes 3650 de 2010, “Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”.
- Conpes 3654 de 2010, “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”.
- Conpes 3785 de 2013, “Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano”
- Conpes 3654 de 2010, “Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”.
- Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”
- Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Guía para la Gestión de riesgo de corrupción.
- Manual Único de Rendición de Cuentas.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 6 de 22

3. Contexto Estratégico.

3.1. Panorama de los hechos de corrupción.

En el Plan Anticorrupción 2018 respecto al tema se establecieron como los principales riesgos relacionados a conductas de corrupción la *“Violación a las normas que regulan la contratación estatal”* y el *“Incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades”*

Ahora bien, acogiendo lo inicialmente previsto, pero precisando el enfoque bajo el entendido que las conductas de corrupción son aquellas que generan un beneficio injustificado e indebido al servidor público o a un tercero, se observa que aquellas definiciones deben actualizarse de forma que los conceptos sean los siguientes:

3.1.1. Violación a las normas que regulan la contratación estatal.

Causa: En la gestión de contratación realizada por las distintas áreas de la entidad, por un lado, se evidenció la inobservancia de la normativa que regula esta materia, posiblemente por su desconocimiento (escenario de culpa), pero también se observó, en algunos procesos disciplinarios, que el servidor público de forma intencional quebrantó el cumplimiento de la misma con el propósito de obtener beneficios para sí mismo o para terceros (escenario de dolo).

Riesgo: Se pone en riesgo el buen nombre de la entidad ya que la expectativa de la sociedad se incumple el vínculo especial que hay entre el servidor público y la Aeronáutica Civil se traiciona y, el juramento de cumplir la Constitución y la Ley se defrauda. El recurso público (detrimento patrimonial) se ve menoscabado toda vez que los actos de corrupción imposibilitan aplicar de forma efectiva los principios de eficacia y eficiencia, lo que impide el cumplimiento de la misión en la construcción y modernización de la infraestructura aeronáutica y aeroportuaria.

Consecuencia: El Grupo de Investigaciones Disciplinarias ha impuesto sanciones de suspensión en el ejercicio del cargo e inhabilidad y destitución a servidores públicos encontrados responsables de violar las etapas previas, de ejecución, y de liquidación de los contratos suscritos por la Entidad y que con su conducta permitieron que los objetivos perseguidos y condiciones establecidas en el contrato se desdibujaran en perjuicio del Estado. Por su parte, según la información arrojada por el sistema GEDIS, se encuentran en curso varios

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 7 de 22

procesos en los cuales se investigan violaciones a la Ley 80 de 1993 y sus decretos reglamentarios.

3.1.2. Incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades.

Causa: En la gestión administrativa y operacional dentro del desempeño de las funciones a cargo de los servidores públicos de la Aeronáutica Civil, por un lado, se evidenció la inobservancia de la normativa que regulan las materias presupuestales, de situaciones administrativas, la normativa interna de procesos de baja de bienes, las regulaciones propias de la gestión misional, la incursión incluso en conductas tipificadas por la Ley penal como delitos, etc., posiblemente por su desconocimiento (escenario de culpa), pero también, en algunos procesos disciplinarios, se observó que el servidor público de forma intencional quebrantó el cumplimiento de las mismas.

Riesgo: Se pone en riesgo el buen nombre de la entidad ya que la expectativa de la sociedad se incumple, el vínculo especial que hay entre el servidor público y la Aeronáutica Civil se traiciona y, el juramento de cumplir la Constitución y la Ley se defrauda. Se afectan los principios constitucionales que regulan la buena marcha de la administración pública

Consecuencia: El Grupo de Investigaciones Disciplinarias ha impuesto sanciones de destitución e inhabilidad, y de suspensión, en el ejercicio del cargo a servidores públicos encontrados responsables de violar desde la normativa específica de la Aeronáutica (Resoluciones y Circulares propias), hasta la Ley disciplinaria y penal.

Desde este enfoque se tiene que entre los años 2015 y 2018, por hechos de corrupción, se han impuesto las sanciones disciplinarias que se relacionan a continuación:

No	PROCESO	HECHOS	FALLO 1a	FALLO 2a	SANCIÓN
1	DIS 01 108 2010	Irregularidades en la supervisión del contrato de suministro de combustible para las estaciones El Rosal y Manjui	Res. 00967 30/04/2015	Res. 01482 22/06/2015	Un (1) funcionario sancionado: <ul style="list-style-type: none"> Suspensión en el ejercicio del cargo por dos (2) meses



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Principio de procedencia:
1010.420

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 07

Fecha: 29/01/2019

Página: 8 de 22

No	PROCESO	HECHOS	FALLO 1a	FALLO 2a	SANCIÓN
2	DIS 03 066 2011	Peculado por apropiación de los dineros producto del recaudo del impuesto de timbre en el Aeropuerto de Riohacha	Res. 01803 28/07/2015	N/A	Un (1) funcionario sancionado: <ul style="list-style-type: none">• Destitución del cargo e inhabilidad general por doce (12) años
3	DIS 06 041 2012	Irregularidades en el proceso de baja de bienes y activos fijos de la Regional Meta generando ventas directas por precios establecidos injustificadamente	Res. 01907 29/06/2016	N/A	Un (1) funcionario sancionado: <ul style="list-style-type: none">• Suspensión en el ejercicio del cargo e inhabilidad especial por tres (3) meses.
4	DIS 01 122 2012	Irregularidades en el trámite de licencias aeronáuticas al recibir dádivas a cambio de pretermitir requisitos previstos por el R.A.C para su expedición	Res. 01530 30/06/2015	N/A	Tres (3) funcionarios sancionados: <ul style="list-style-type: none">• Destitución del cargo e inhabilidad general por trece (13) años• Destitución del cargo e inhabilidad general por doce (12) años• Destitución del cargo e inhabilidad general por doce (12) años
5	DIS 01 015 2013	Irregularidades en el trámite de licencias aeronáuticas al recibir dádivas a cambio de pretermitir requisitos previstos por el R.A.C para su expedición	Res. 02522 31/08/2016	N/A	Un (1) funcionario sancionado: <ul style="list-style-type: none">• Destitución del cargo e inhabilidad general por once (11) años.
6	DIS 01 041 2014	Uso de certificación laboral alterada para acceder a crédito BBVA	Res. 03612 22/11/2017	Res. 04085 22/12/2017	Un (1) funcionario sancionado: <ul style="list-style-type: none">• Destitución del cargo e inhabilidad general por diez (10) años
7	DIS 01 058 2014	Irregularidades en la ejecución y supervisión del contrato 13000582OR para mantenimiento de grupos electrógenos	Res. 03103 19/10/2016	Res. 03471 22/11/2016	Un (1) funcionario sancionado: <ul style="list-style-type: none">• Suspensión en el ejercicio del cargo por dos (2) meses
8	DIS 01 162 2014	Irregularidades en la ejecución y supervisión del contrato 14000042OK2012 para la obra y 12000259OH2012 para la interventoría de las obras de mantenimiento	Res. 01133 26/04/2018	Res. 03252 25/10/2018	Tres (3) funcionarios sancionados: <ul style="list-style-type: none">• Suspensión en el ejercicio del cargo por dos (2) meses• Suspensión en el ejercicio del cargo por cuatro (4) meses



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Principio de procedencia:
1010.420

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 07

Fecha: 29/01/2019

Página: 9 de 22

No	PROCESO	HECHOS	FALLO 1a	FALLO 2a	SANCIÓN
		de pistas, zonas de seguridad y canales del Aeropuerto Almirante Padilla de Riohacha			<ul style="list-style-type: none">Suspensión en el ejercicio del cargo por cuatro (4) meses
9	DIS 01 227 2014	Irregularidades en la ejecución y supervisión del contrato 14000514OC para mantenimiento de vehículos	Res. 02088 21/08/2015	Res. 00602 08/03/2016	Un (1) funcionario sancionado: <ul style="list-style-type: none">Suspensión en el ejercicio del cargo por un (1) mes
10	DIS 01 260 2015	Redención de millas de la entidad en provecho propio y de terceros	Res. 00524 02/03/2016	Res. 00852 01/04/2016	Un (1) funcionario sancionado: <ul style="list-style-type: none">Destitución del cargo e inhabilidad general por catorce (14) años
11	DIS 01 105 2015	Irregularidades en la ejecución y supervisión del contrato 14000557OC para suministro de combustible en Puerto Legízamo, Puerto Asís, Leticia y Villagarzón	Res. 03561 25/11/2016	Res. 00460 20/02/2017	Dos (2) funcionarios sancionados: <ul style="list-style-type: none">Suspensión en el ejercicio del cargo por dos (2) mesesSuspensión en el ejercicio del cargo por cuatro (4) meses
12	DIS 04 054 2014	Acreditar título falso para acceder al cargo	Res. 00215 29/01/2016	Res. 00663 11/03/2016	Un (1) funcionario sancionado: <ul style="list-style-type: none">Destitución del cargo e inhabilidad general por trece (13) años

Por otra parte, cabe mencionar que con ocasión a posibles hechos de corrupción a la fecha se cuenta con varios procesos que se encuentran en etapa de formulación de cargos en adelante, los cuales se relacionan a continuación:

No.	PROCESO	OBJETO DE INVESTIGACIÓN	ETAPA
1	DIS 06 078 2013	Irregularidades por recibir la obra del contrato 11000243OH para el mantenimiento de infraestructura complementaria del aeropuerto el Alcaraván de El Yopal	Descargos
2	DIS 03 062 2015	Deficiencias en la supervisión de contratos 13000505OC2013 y 13000351OR2013 que permitieron la no liquidación de los contratos llevando a la entidad a celebrar conciliación prejudicial	Descargos
3	DIS 01 175 2013	Hurto de cableado eléctrico del Aeropuerto Gustavo Artunduaga Paredes de Florencia	Cargos
4	DIS 06 228 2013	Irregularidades en la labor de inspector asignado a la empresa AVIACOL consistentes en la pretermisión de las revisiones correspondientes	Cargos



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Principio de procedencia:
1010.420

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 07

Fecha: 29/01/2019

Página: 10 de 22

No.	PROCESO	OBJETO DE INVESTIGACIÓN	ETAPA
5	DIS 02 093 2014	Irregularidades en la causación y cobro de horas extras y tiempo suplementario de trabajo en el Grupo de Soporte Técnico Regional Antioquia	Descargos
6	DIS 02 129 2015	Venta de tiquetes falsos en el Aeropuerto Los Garzones de Montería	Descargos
7	DIS 01 070 2016	Irregularidades en la ejecución y supervisión del contrato 14000111OH2014 para la interventoría del contrato 14000865OC2014 de mantenimiento de zonas administrativas y cabañas vacacionales del aeropuerto de Santa Marta	Descargos
8	DIS 01 057 2016	Irregularidades en la ejecución y supervisión del contrato 13000237OJ de interventoría del contrato de obra 13000049OF para el mejoramiento de sistemas de tratamiento de aguas residuales, redes sanitarias e hidráulicas de Ipiales y Ocaña	Cargos
9	DIS 03 034 3016	Irregularidades en la administración de bienes del Aeropuerto de Santa Marta – Puentes de abordaje	Cargos
10	DIS 03 212 2016	Hurto de bienes del almacén regional Atlántico	Cargos

Finalmente, en etapa de indagación o investigación, durante las cuales cabe aclarar que tan solo se cuenta con indicios o pruebas que en algún momento pueden develar la existencia de una conducta irregular, se cuenta con las siguientes actuaciones que podrían estar relacionadas con conductas de corrupción:

Incumplimiento de funciones administrativas (administración de bienes, gestión de defensa judicial, gestión del talento humano -nombramientos): 134 actuaciones.

Contratación estatal (labor de supervisión y etapa precontractual): 127 actuaciones.

Delitos (narcotráfico, hurto y peculado por apropiación): 22

De la información antes relacionada se puede concluir que los hechos de corrupción que históricamente se han presentado con más frecuencia en la Entidad, y que coinciden con los que actualmente son objeto del mayor número de actuaciones disciplinarias, son aquellos ocurridos con ocasión de la gestión contractual, particularmente de la labor de supervisión, y con ocasión al incumplimiento de algunas labores de gestión administrativa de la entidad como la administración de bienes, la gestión de defensa judicial, y la gestión del talento humano.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 11 de 22

3.2. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.

3.2.1. Trámites

La Aeronáutica Civil cuenta con setenta y dos (72) trámites registrados en el Sistema único de Información de Tramites – SUIT, los cuales son actualizados periódicamente teniendo en cuenta los cambios normativos.

3.2.2. Servicios

La Aeronáutica Civil cuenta con los roles de Autoridad, Investigación de Accidentes y prestador de servicios, a continuación, se describen los roles de prestación de servicios:



3.2.2.1. Servicios aeroportuarios:

- **Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios - SEI:** Crear condiciones para la conservación de vidas en incidentes o accidentes de aviación, infraestructura aeroportuaria y zona de influencia fuera del aeropuerto, que pueda generar riesgo para la operación aérea y la comunidad en general minimizando la pérdida de vidas y preservando los bienes.
- **Seguridad a la aviación civil contra actos de interferencia ilícita – AVSEC:** Con la Resolución No. 01085 de 2017 se modifica los Reglamento Aeronáuticos de Colombia - RAC parte 160, sobre Seguridad de la Aviación Civil y se adopta el manual estandarizado de medidas de seguridad para la aviación civil.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 12 de 22

- **Servicios médicos:** Prestación de servicios de asistencia médica, garantizando el cumplimiento a cabalidad de los protocolos de atención médica y paramédica que requieren los usuarios del servicio.
- **Servicios de Gestión Ambiental (ruido, aguas, basuras, fauna y emisiones):** La Aeronáutica Civil en compromiso con el medio ambiente y en concordancia con las políticas, planes y programas gubernamentales nacionales, y normas nacionales e internacionales aeronáuticas, ha trazado una política ambiental mediante la Resolución 4730 de 2000, dirigida a minimizar el impacto negativo en el medio ambiente generado por el transporte aéreo.
- **Servicios de Infraestructura para facilitación** (aduana, migración, sanidad pública, fitosanitaria y veterinaria), Servicios de Infraestructura para operación aérea, Servicios de Infraestructura para pasajeros, Servicios de Infraestructura para carga, Servicios de Infraestructura para público en general: Instalaciones adecuadas para garantizar la prestación eficiente del servicio que involucre pasajeros, carga y en general todos los usuarios directos e indirectos del transporte aéreo.

3.2.2.2. **Servicios de tránsito aéreo:**

- **Gestión Tránsito Aéreo – ATM:** Gestionar el suministro y la afluencia de los servicios de tránsito aéreo en concordancia con la reglamentación nacional e internacional con el fin de facilitar la operación aérea en Colombia de forma segura, ordenada y ágil.
- **PANS-OPS / MAP:** Servicios de diseño de procedimientos de vuelo y cartografía.
- **Gestión de la Información Aeronáutica - AIM:** Prestar los servicios de información / Datos Aeronáuticos a las partes interesadas del proceso para asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad requeridos para la navegación aérea.
- **Meteorología Aeronáutica - MET:** Elaborar, recopilar, publicar y distribuir la Información Meteorológica Aeronáutica, de manera oportuna, veraz, confiable y con calidad de datos con el fin de asesorar a los usuarios y así contribuir a la seguridad, regularidad y eficiencia de la navegación aérea.
- **Búsqueda y Salvamento – SAR:** Organizar, coordinar y planificar la búsqueda y la recuperación de personas en peligro, brindándoles una evacuación médica y trasladarlas a un lugar seguro donde reciban la atención profesional adecuada.
- **Instalaciones y recursos tecnológicos CNS-MET-ENERGÍA:** Identificar, gestionar y evaluar proyectos de ingeniería relacionados con la incorporación, actualización, mantenimiento y sostenibilidad de la tecnología aeronáutica, con el fin de garantizar que la prestación de los servicios se realice de manera efectiva y eficiente de acuerdo con los requerimientos operacionales contenidos en el PNA Vol. I a través de la adopción y legitimación de nuevas tecnologías CNS/MET/Energía con el cumplimiento de estándares de clase mundial.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 13 de 22

3.2.2.3.

Servicios de educación:

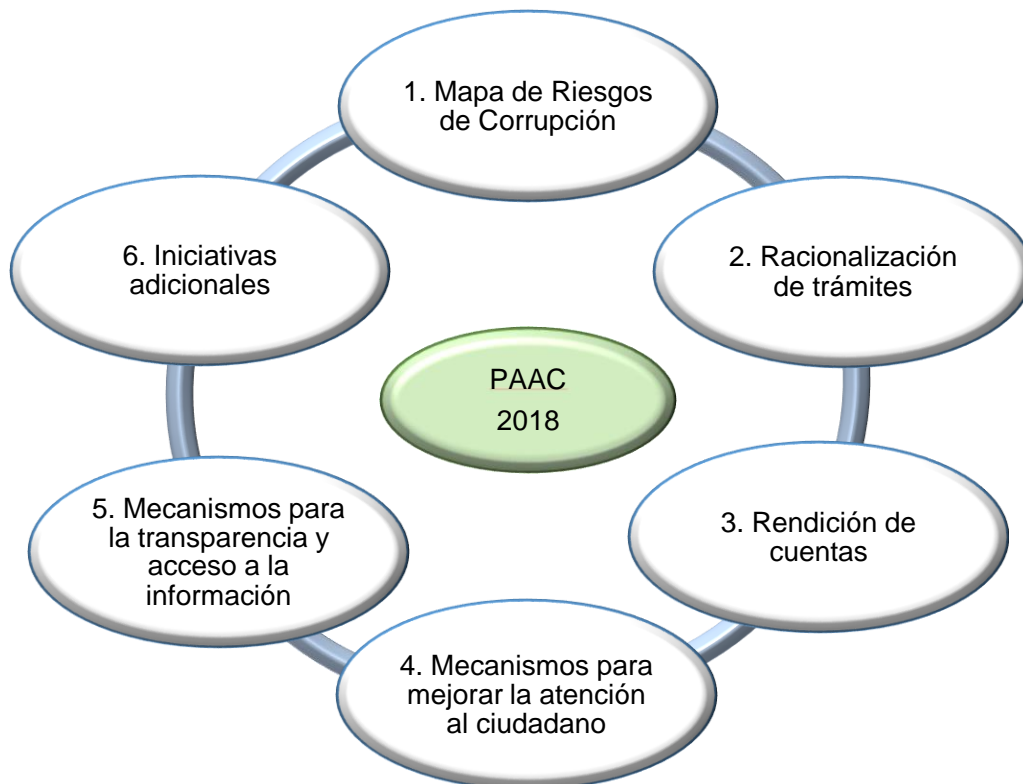
Formar integralmente a los funcionarios de la Aeronáutica Civil y personal externo admitido, en los programas académicos ofertados por el Centro de Estudios Aeronáuticos – CEA con el fin de contar con personas competentes para dirigir, operar, controlar y vigilar las actividades aeronáuticas, contribuyendo así a garantizar el desarrollo de la aviación civil y mejorar los niveles de Seguridad Operacional y Seguridad de la Aviación, de acuerdo con las normas y estándares nacionales e internacionales.

3.2.2.4.

Servicios de Atención al usuario:

Se presta el servicio de atención al ciudadano el cual es el encargado de la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la entidad relacionadas con el cumplimiento de sus actividades o de los proveedores de servicios a la aviación civil, en concordancia con los lineamientos del programa nacional de atención al ciudadano dirigida a usuarios, ciudadanía y/o beneficiarios de los servicios o productos que ofrece la entidad.

4. Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC



 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 14 de 22

4.1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

El Mapa de Riesgos de Corrupción 2019, se construyó partiendo de los riesgos identificados en el año 2018, en mesas de trabajo con los líderes y miembros de los Equipos de Gerencia de cada uno de los 33 procesos que componen la estructura por procesos de la Aerocivil.


Se consideró para la identificación y análisis de los riesgos de corrupción 2019, los informes de auditoría de la Oficina de Control Interno, el informe de los fallos de Investigaciones Disciplinarias, con esta información se desarrolla la metodología definida en la Guía del Riesgos publicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Para así finalizar con la conformación de la matriz de riesgos de la entidad, socializarla y publicarla.

4.1.1. Matriz de Riesgos de Corrupción

La matriz de Riesgos de Corrupción puede ser consultada en el siguiente enlace: [Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción](#)

4.2. Racionalización de Trámites



 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 15 de 22

La Estrategia de Racionalización de Trámites puede ser consultada en la página web de la Aeronáutica Civil en el siguiente enlace: [Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites](#)

4.3. Rendición de Cuentas

La Política de Rendición de Cuentas, establecida en el documento CONPES 3654 de 2010 y las Leyes 1712 de 2014 y 1757 de 2015 la cual está dirigida a conseguir una cultura de apertura de la información con que cuenta la Entidad, la transparencia de la gestión y el diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

La Rendición de Cuentas se entiende en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil como un mecanismo de participación ciudadana en el cual se presenta a la comunidad la información de manera completa y entendible, promoviendo espacios y mecanismos en los que los interesados pueden presentar sus inquietudes y cuentan con el derecho para que la entidad las resuelva en los términos de la ley.

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil no se limita a la convocatoria de audiencias de rendición, sino que entiende que es un proceso permanente de dialogo con la comunidad y los actores del sector tanto públicos como privados para retroalimentar su gestión con miras a obtener una óptima prestación de sus servicios y el cumplimiento de su función como autoridad en el modo aéreo.

En este sentido, en el marco del diseño de la cadena de valor de la AEROCIVIL, se pretende incorporar para la vigencia 2019 los procedimientos de:

- “Gestión y Articulación de Partes Interesadas”, del cual hará parte la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de Informática con el fin de contar con la plataforma organizacional necesaria para que la Entidad haga públicos los resultados de su gestión, de acuerdo con los lineamientos definidos en el documento CONPES en mención y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

4.3.1. Espacios de Participación y Estrategias

La Aerocivil cuenta con canales de comunicación y mecanismos de participación ciudadana que le permite a la comunidad aeronáutica y al público en general establecer contacto directo con la Entidad para conocer información relativa a su actividad misional.

4.3.2. Solución de Problemas con Base en la Participación

Se realizará la renovación de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas en concurso con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Comité Directivo de la Aerocivil, con el propósito de atender a las necesidades identificadas y no suplidas hasta la fecha.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 16 de 22

Lo anterior con el fin de mantener este espacio de dialogo bidireccional entre la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y los ciudadanos, como un espacio de dialogo y participación para el desarrollo de los servicios que presta la AEROCIVIL, además de aportar al ejercicio mismo de dialogo sostenido en el proceso de rendición de cuentas hacia el futuro.

En este sentido, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil deberá adoptar mecanismos efectivos a través de los canales de comunicación (Chat, What's APP, correo electrónico, foros virtuales) de carácter permanente que culminará con la realización de una Audiencia Pública, en donde se explicitarán los resultados obtenidos a la comunidad aeronáutica y a la ciudadanía en general en la cual se generará una base de datos con las propuestas presentadas por los asistentes, para su posterior evaluación por parte de las dependencias competentes para su eventual incorporación en las practicas institucionales.

Para la vigencia 2019, la Secretaría General de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, entendiendo que este no es una responsabilidad de suyo exclusiva, presentará una propuesta de estrategia de rendición de cuentas, para darle cumplimiento a la norma y fortalecer la prestación de servicios y la transparencia en la gestión.

La Estrategia de Rendición de Cuentas puede ser consultada en la página web de la Aeronáutica Civil en el siguiente enlace: [Componente 3: Rendición de cuentas 2019](#)

4.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Como parte de la estrategia para fortalecer la confianza de las partes interesadas con la Entidad y los Funcionarios Aeronáuticos, en un ambiente en el cual el ciudadano se convierte en la razón de ser de la Aerocivil y del Estado, a su servicio y el de sus necesidades, se hace necesario fortalecer la comunicación transparente y participativa con la ciudadanía, facilitando el ejercicio de los derechos ciudadanos.

Para el efecto, se propone trabajar mancomunadamente, al menos en los siguientes principales aspectos:

4.4.1. Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico. Mejoramiento del servicio para la atención al ciudadano

Como entidad líder natural del modo aéreo, la Aerocivil es consciente de que las partes interesadas son su razón de existir, es por esto que han venido implementando acciones de mejoramiento en el Modelo de Atención al Ciudadano, con miras a proporcionar servicios con altos estándares de calidad y eficacia, para satisfacer las necesidades reales de los usuarios.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Principio de procedencia:
1010.420

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 07

Fecha: 29/01/2019

Página: 17 de 22

En este sentido, se deberá revisar el diagnóstico de necesidades identificadas de los ciudadanos para aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción, potenciando los protocolos de atención al ciudadano y fortaleciendo la capacitación en este aspecto, todo en armonía con las políticas y acciones de mejoramiento en los servicios previstos en el Modelo Integrado de Planeación y gestión – MIPG - de manera permanente, de tal forma que los funcionarios trabajen de manera articulada en la mejora continua de la gestión.

Igualmente, se deberán socializar los mecanismos para mantener al día la información sobre la vigencia de las relaciones legales y reglamentarias y contratos para garantizar la seguridad de la información.


4.4.2. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos

Uno de los principios más importantes en la gestión del Sistema Integrado de Gestión en la AEROCIVIL es el enfoque hacia el ciudadano: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus ciudadanos; por lo tanto, es fundamental capacitar a todos los servidores para que comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los ciudadanos, y así cumplir con sus requisitos y aumentar cada vez más, sus niveles de satisfacción.

4.4.3. Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención Modelo de atención al ciudadano

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, señala que la política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad y a través de los distintos canales. En tal sentido, el Grupo de Atención al ciudadano de la Aeronáutica Civil, ha diseñado la Estrategia de Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta el plan de mejoramiento sugerido en años anteriores, con el fin de brindar bases para una atención adecuada, eficaz, eficiente y amable por parte de todos los servidores de la entidad, con el compromiso de ir de la mano con el ciudadano, pero además para fortalecer sus conocimientos en derechos, involucrando elementos de participación activa y prestar servicios oportunos y pertinentes de manera directa o de ser el caso, a través de la remisión apropiada hacia la entidad competente.

El hecho de diseñar una estrategia para la atención al ciudadano, parte del conocimiento y caracterización del usuario y los grupos de interés identificado por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, facilitando precisar las particularidades, necesidades y expectativas.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 18 de 22

Para el efecto, la estrategia se basa en fortalecer cinco (5) canales de atención, en la Aeronáutica Civil:

Presencial: En las diferentes sedes de la Entidad.

Telefónico: a través del pbx 4251000

Correo electrónico: contacto@aerocivil.gov.co

Página web: www.aerocivil.gov.co

4.4.4. Subcomponente 3. Talento Humano

Teniendo en cuenta que en la actualidad la gran mayoría de funcionarios dispuestos para la atención al ciudadano en su primer momento no pertenecen a empleos de niveles superiores, se hace necesario desarrollar las capacidades y competencias necesarias para mejorar la atención de calidad, amabilidad y eficiencia. Para el efecto se propone fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación (entiéndase capacitación) y el fortalecimiento institucional de personal a través de la renovación generacional.

De igual manera se deberán desarrollar campañas para mejorar la cultura de atención al ciudadano en todos los servidores públicos, para el efecto se plantea incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano tales como: Cultura de servicio al ciudadano, técnicas de atención al cliente, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, comunicación verbal y no verbal, comunicación asertiva, manejo de emociones y eventualmente, atención a personas con limitaciones físicas o cognitivas.

4.4.5. Subcomponente 4. Normativo y procedimental - Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano.

La dinámica de la normativa colombiana obliga a mantener permanente revisión de los actos que soportan el quehacer institucional. La regulación interna de la atención del derecho de petición no se escapa de este proceso.

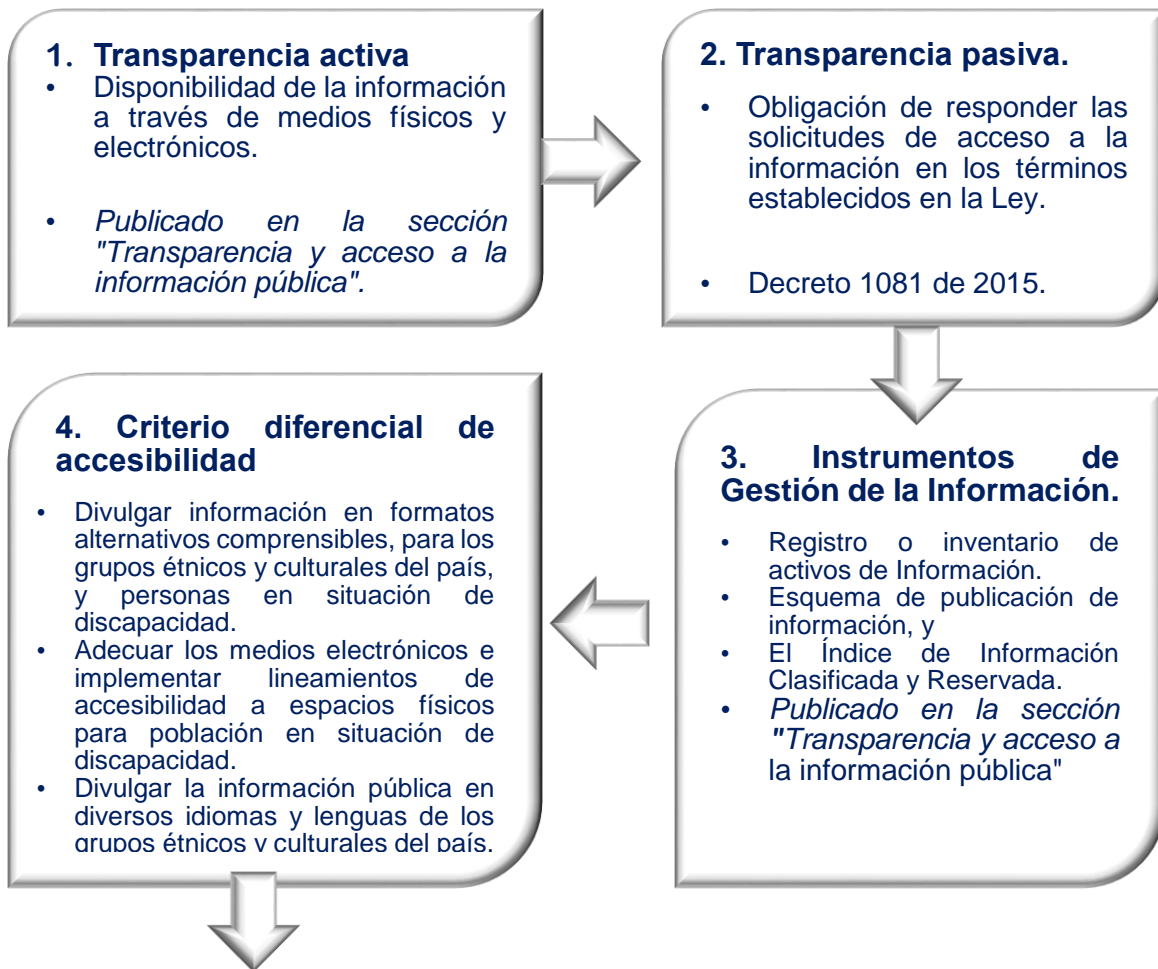
Verificadas las normas internas que regulan la materia se encuentra que es una resolución del año 2013, con dos circulares de 2015, las que direccionan el proceso al interior de la entidad. Esto es atávico y desactualizado, desconoce la existencia de otras disposiciones que regulan la materia como el Decreto 1166 de 2016 que regula la atención de peticiones verbales que se reciben a través del sistema de información de correspondencia definido en la entidad y en el que se deberá activar el módulo para recibir peticiones verbales en audio o video.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 19 de 22

En ese orden se hace necesario revisar el marco normativo institucional para su actualización y perfeccionamiento, adelantar las medidas de seguimiento para su atención y medir la satisfacción de la ciudadanía.

La Estrategia de Atención al ciudadano puede ser consultada en la página web de la Aeronáutica Civil en el siguiente enlace: [Componente 4: Atención al ciudadano](#)

4.5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información





AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Principio de procedencia:
1010.420

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 07

Fecha: 29/01/2019

Página: 20 de 22

5. Monitoreo del Acceso a la Información

Informe de solicitudes de acceso a información

1. Número de solicitudes recibidas.
2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. Tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

4.5.1. Subcomponente 1. Lineamientos De Transparencia Activa

Teniendo en cuenta que la Aeronáutica Civil cuenta con la información publicada en su página web y en medio físico, la labor propuesta para la vigencia 2019 es proceder a efectuar la revisión de la misma, actualizarla y complementarla de ser necesario en concurso con la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección Informática; tamizando la información con la herramienta de diagnóstico que para el efecto diseñó la Procuraduría General de la Nación.

4.5.2. Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

La Secretaría General ha venido realizando un eficiente seguimiento a la atención de las peticiones asignadas a las diferentes áreas, lo cual ha redundado en un mejoramiento significativo en la atención de las mismas.

Para el efecto se efectúa seguimiento mensual y evalúa la gestión trimestral de las peticiones por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y se reporta a los jefes de las áreas para su seguimiento lo que ha permitido el incremento del uso del aplicativo ADI para registrar las respuestas emitidas, al tiempo, permite el cumplimiento de los plazos previstos en la norma.

Para la vigencia 2019, en ese subcomponente se propone revisar el acto administrativo que establece el cobro de costos para la reproducción de la información, motivado el acto administrativo en donde se establezcan los costos.

Tal como se dijo respecto al cuarto componente, se propone revisar el acto que regula internamente la atención a las peticiones.

Se propone fortalecer la ventanilla única de la recepción de la documentación a través de los diferentes canales (ej. Correos electrónicos de OTA, LICENCIAS entre otros)

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 21 de 22

4.5.3. Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información

Teniendo en cuenta que la Entidad cuenta con la publicación de los activos de información institucional en sus archivos, se plantea efectuar una revisión de ellos en 2019 con el concurso de la Dirección de Informática, fijando los responsables de su actualización.

De otra parte, se plantea revisar y de ser necesario ajustar los instrumentos de gestión para verificar su conformidad con la norma.

4.5.4. Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad

Teniendo en cuenta el estado de avance de divulgación de la información en formatos alternativos comprensibles, en donde se dijo ya en el primer trimestre de 2018 que se cumple con los parámetros normativos, se aprovechará en el primer semestre de 2019 para revisar las características de los medios a disposición del ciudadano, para conocer e interactuar con la entidad persiguiendo su mejoramiento continuo, vinculando, en la medida de lo factible, a las comunidades y grupos étnicos afectados con la actividad área.

De igual manera, se diseñará una estrategia para el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad, tal como se hizo en su momento con la población sordomuda.


De otra parte, se sugiere revisar el tema de accesibilidad a comunidades y población vulnerable, por parte de la Dirección de Infraestructura.

4.5.5. Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

La Entidad a través del grupo de Atención al Ciudadano ha venido efectuado periódico seguimiento a la atención a las peticiones bajo los parámetros establecidos y se ha comunicado a las áreas para efecto de atención. Esto ha significado una reducción en más del 50% de las quejas por desatención, atención tardía o no de fondo.

Para la vigencia 2019 se plantea establecer un mecanismo de seguimiento automático a las peticiones con los parámetros señalados.

La Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública puede ser consultada en la página web de la Aeronáutica Civil en el siguiente enlace [Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información](#)

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Principio de procedencia: 1010.420	Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 07	Fecha: 29/01/2019	Página: 22 de 22

4.6. INICIATIVAS ADICIONALES

Socialización del Código de Integridad

La Dirección de Talento Humano a través del programa de Reinducción Institucional socializa a los servidores públicos y contratistas de la Entidad el Código de Integridad, esto se lleva a cabo a través de un taller que tiene una duración de 45 minutos.

En 2018 participó alrededor del 20% de los servidores públicos y contratistas del Nivel Central, para el año 2019 la meta es cubrir el 100% del Nivel Central y de las Direcciones Regionales.