



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 1 de 27



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION DEL
CIUDADANO**

Bogotá D.C., 2014



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003


Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 2 de 27

Contenido

<u>Introducción</u>	3
1. <u>Marco Legal</u>	4
2. <u>Metodología de Diseño</u>	5
3. <u>Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</u>	5
3.1 <u>PRIMER COMPONENTE: Metodología para identificación riesgos de corrupción</u>	6
3.2 <u>SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites</u>	13
3.3 <u>TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas</u>	15
3.4 <u>CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</u>	19

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014		
Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 02	Fecha: 30/04/2014	Pág.: 3 de 27

Introducción

Mediante el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012, la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual forma parte integrante del mencionado Decreto.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se constituye con el fin de prevenir los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo de las Entidades. De igual manera permite acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, mediante la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, trámites y servicios, para brindarle una atención oportuna y efectiva.

La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil – Aerocivil, dando cumplimiento a la política establecida por el Gobierno Nacional, ha definido acciones para desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, por medio de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, diseñando el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El objetivo del documento busca afianzar en la Entidad la cultura de servicio al ciudadano y su legitimación mediante la adopción del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano por los líderes de procesos y equipos de trabajo en el cumplimiento de sus funciones en la entrega de productos y servicios.

Conforme con los estándares del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el plan diseñado por la Aeronáutica Civil, está compuesto por cuatro componentes: **PRIMER COMPONENTE:** Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo; **SEGUNDO COMPONENTE:** Estrategia Antitrámites; **TERCER COMPONENTE:** Rendición de cuentas; **CUARTO COMPONENTE:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Los anteriores componentes, contiene los lineamientos propicios que permitirán generar un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo y oportuno, que a su vez mejorará el proceso de adopción de decisiones de la Aeronáutica Civil, motivado por la participación activa de los ciudadanos, grupos y organizaciones del sector aéreo, 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 la materialización de los mismos, lo que se verá reflejado en mejores condiciones para la toma de decisiones por la Entidad con relación a la población impactada.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 4 de 27

1. Marco Legal

La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil – Aerocivil, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con fundamento en la siguiente normatividad:

Nivel nacional

Cuadro 1. Leyes y decretos

LEYES y DECRETOS	OBJETIVO
Ley 42 de 1993,	Organización del control fiscal, financiero y los organismos que lo ejercen.
Ley 87 de 1993	Establecer normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
Ley 190 de 1995	Dictar normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones.
Ley 489 de 1998 (artículo 32)	Democratización de la Administración Pública
Ley 599 de 2000	Expedir el Código Penal
Ley 610 de 2000	Establecer el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías
Ley 734 de 2002	Expedir el Código Disciplinario Único
Ley 850 de 2003	Reglamentar las Veedurías Ciudadanas.
Ley 1150 de 2007	Dictar medidas eficiencia y la transparencia sobre contratación recursos públicos.
Ley 1437 de 2011 (artículos 67, 68 y 69)	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1474 de 2011	Dictar normas para fortalecer mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 4567 de 2011	Reglamentar parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto ley 770 de 2005.
Decreto 4632 de 2011	Reglamentar parcialmente la ley 1474 de 2011, en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011	Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública
Decreto 0019 de 2012	Dictar normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2482 de 2012	Establecer los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
Decreto 2641 de 2012	Reglamentar los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

Nivel Internacional

En cuanto a acuerdos internacionales, en primer lugar, la Convención Interamericana de Lucha Contra la Corrupción, que ha sido ratificada por Colombia, contiene compromisos en materia de participación ciudadana, acceso a la información, mecanismos de consulta a los ciudadanos y seguimiento participativo a la gestión pública.

La Convención de Naciones Unidas Contra la Corrupción establece obligaciones en cuanto a transparencia y acceso a la información pública y señala que los Estados Parte deben adoptar "[...]



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 5 de 27

las medidas que sean necesarias para aumentar la transparencia en su administración pública" (ONU 2004).

Por último, la Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana, adoptada por el Gobierno colombiano en 2009, recomienda a los Estados Parte impulsar la participación ciudadana y la rendición de cuentas a la ciudadanía reconociendo su importancia para la transparencia y legitimidad en el ejercicio del poder público.

2. Metodología de Diseño

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, la consolidación del presente Plan, estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, que a su vez servirá como facilitador para todo el proceso de elaboración; el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de la Oficina de Control Interno. Dicho Plan contemplará los siguientes componentes: mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, las medidas antitrámites, la rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Adicionalmente, será aprobado por el Director General, la Secretaria General y el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación de la Dirección de Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

Dentro de la política de comunicación de la Entidad, la divulgación de este Plan contara con el apoyo del Grupo de Divulgación y Prensa así como también de Informática. Este documento se encontrará a disposición de la comunidad para su consulta en la página web www.aerocivil.gov.co.

La Aeronáutica Civil para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano desarrolló las siguientes actividades:

1. Mediante circular del 26 de junio de 2013 y dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2482 de 2012 y el Documento CONPES 3654 de 2010 se conformó el Equipo de Trabajo responsable de liderar la estrategia de Rendición de Cuentas de la Aerocivil.
2. Se definió un grupo de trabajo, el cual fue capacitado para que apoyara a los líderes de los procesos en la identificación y conformación del mapa de riesgos de corrupción de la Entidad.
3. El Grupo de Trabajo realizó la revisión y balance del Informe de Auditoría Especial Evaluación al proceso de Rendición de Cuentas del año 2013.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 6 de 27

4. Se realizó un diagnóstico sobre la forma como la Entidad da cumplimiento a los estándares establecidos en la normatividad vigente frente al mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, las medidas antitrámites, la rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Se plantearon nuevas acciones de mejora continua que permita fortalecer la gestión de la Entidad.

3. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

3.1 PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

Antecedentes

El Mapa de Riesgos es uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cual se identifican y previenen los riesgos de corrupción que tiene la entidad, por medio de alarmas y la realización de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

La construcción del Mapa tiene como referencia la metodología del documento "Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", la cual a su vez se apoya en los lineamientos de la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública.

En el Mapa de Riesgos de Corrupción definido por la Entidad, se identifican y analizan los riesgos de corrupción en los diferentes procesos, teniendo en cuenta la participación de todas las áreas de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil – Aerocivil, conforme a las siguientes categorías:

- A. Identificación de riesgos de corrupción
- B. Análisis del Riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción
- C. Valoración del Riesgo de corrupción
- D. Política de Administración de riesgos de corrupción
- E. Seguimiento de los riesgos de corrupción

Cada proceso de la Entidad, realiza un levantamiento de los posibles riesgos de corrupción identificando las causas (debilidades factores internos y amenazas factores externos) que puedan influir, realizando la descripción, el análisis y la valoración de cada uno de los riesgos identificados, con el fin de definir una política de administración de riesgos de corrupción teniendo en cuenta las acciones para evitar y reducir el riesgo, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.

A continuación, se ilustrará sobre las anteriores categorías, por medio de las cuales se logró establecer el Mapa de Riesgos.

A. Identificación de riesgos de corrupción



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 7 de 27

Se entiende por **Riesgo de Corrupción** “la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.”

Los riesgos de corrupción identificados se relacionan con procesos o procedimientos de la Entidad. En el siguiente Cuadro 1 se puede observar la relación de las temáticas de riesgos de corrupción con los procesos de la Entidad:

Cuadro 2. Temáticas Mapa de Corrupción

TEMATICAS	PROCESOS AEROCIVIL
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	<p>Liderado por la Alta Dirección y las áreas misionales, estratégicas y de apoyo de la Aeronáutica Civil.</p> <p>Busca garantizar el desarrollo de la aviación civil y de la administración del espacio aéreo en condiciones de seguridad y eficiencia, en concordancia con las políticas, planes y programas gubernamentales en materia económico-social y de relaciones internacionales, así como fortalecer la gestión y eficiencia institucional y regular y fomentar el desarrollo, la cobertura y el crecimiento de la aviación civil, la industria y la investigación aeronáutica.</p> <p>Lo anterior, estimulando la dinámica organizacional a través de la conducción proactiva del talento humano mediante la planeación estratégica institucional.</p>
FINANCIERO	<p>Liderado por Dirección Financiera: Grupo de tesorería, Grupo de Contabilidad, Grupo de Cuentas por Pagar, Grupo Presupuesto, Grupo de facturación y Grupo de Cartera.</p> <p>Busca controlar, ejecutar y realizar el seguimiento de las apropiaciones presupuestales de ingresos y gastos y administrar eficaz y eficientemente los ingresos del presupuesto nacional, para cumplir oportunamente con las obligaciones adquiridas por la Entidad, mediante los procesos y procedimientos establecidos en la Dirección Financiera.</p>
CONTRATACION	<p>Liderado por la Dirección Administrativa: Grupo Proceso Pre-Contractuales y Grupo Procesos Contractuales.</p> <p>Busca establecer las directrices y procedimientos administrativos mediante los cuales se debe llevar a cabo la contratación que adelante la Aerocivil, para el desarrollo y logro de su misión, vigilando el cumplimiento de la normatividad vigente.</p>
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	<p>Liderado por la Alta Dirección y las áreas misionales, estratégicas y de apoyo de la Aeronáutica Civil.</p> <p>Busca establecer el control de los registros generados por los procesos al interior de la Entidad, así como los documentos externos (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), que presentan nuestros clientes, usuarios y ciudadanos, definiendo criterios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición final de los mismos, y prestar servicios a los ciudadanos-clientes de la Entidad, frente a las solicitudes y/o requerimientos presentados por los mismos.</p>
INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN	<p>Liderado por la Oficina de Transporte Aéreo y la Secretaría de Seguridad Aérea (SSA).</p> <p>Buscan identificar, investigar y sancionar respecto a: incumplimiento de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y eventos que impacten la seguridad aérea, entre otros.</p>
ACTIVIDADES REGULATORIAS	<p>Liderado por la Alta Dirección y las áreas misionales, estratégicas y de apoyo de la Aeronáutica Civil.</p> <p>Busca impartir directrices para el mejor ejercicio de los procesos misionales, estratégicas y de apoyo de la</p>



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 8 de 27

	Entidad, así como adelantar y participar en el trámite y expedición de los diferentes tipos de proyectos normativos, realizando el seguimiento correspondiente.
TRAMITES Y/O SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS	Liderado por la Alta Dirección y las áreas misionales, estratégicas y de apoyo de la Aeronáutica Civil. Busca dar respuesta clara, veraz, suficiente y oportuna a las solicitudes presentadas, tanto internas como externas.
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO COMO LA EXPEDICIÓN DE LICENCIAS Y/O PERMISOS	Liderado por la Subdirección, Secretaria Sistemas Operacionales (SSO), - Secretaría de Seguridad Aérea (SSA) y Registro Otorgar derechos, autorizaciones, licencias y avales sobre ciertas situaciones, una vez verificado el cumplimiento de requisitos legales y técnicos.

➤ **Establecer las causas**

Las causas de los riesgos de corrupción se establecieron a partir de la identificación de las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas”, asociándolas a cada una de las temáticas definidas y para el efecto se utilizaron los aportes de cada una de las áreas de la Entidad.

En el siguiente cuadro se puede observar las causas de riesgos de corrupción, identificadas por los procesos, teniendo en cuenta los factores internos y externos:

Cuadro 3. Causas de Riesgos de Corrupción

TEMATICAS	DEBILIDADES	AMENAZAS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de manuales - Falta de procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> - Conflicto de intereses
FINANCIERO		
CONTRATACION		
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo control del proceso - Baja procedimiento para sellar bases de datos periódicas - Falta de verificación de los funcionarios - Sobre carga de trabajo de los funcionarios - Falta de un aplicativo que cumpla con la normatividad vigente 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de documentación soporte de las solicitudes - Suministro de información no verídica



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 9 de 27

INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de seguimiento y autocontrol en las diferentes etapas - Personal insuficiente - Falta de voluntad y/ o desconocimiento de la norma. 	
ACTIVIDADES REGULATORIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Perfil profesional no apropiado - Amiguismo - Bajos salarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Presiones políticas - Presiones de la industria - Interferencia de otras entidades u organismos - Presiones de los jefes - Altos intereses económicos de la industria
TRAMITES Y/O SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> - Personal insuficiente - Personal no capacitado - Falta de ética de funcionario - Sobre carga de trabajo de los funcionarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Tráfico de influencias - Presiones políticas - Presiones de la industria
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO COMO LA EXPEDICIÓN DE LICENCIAS Y/O PERMISOS	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de procedimientos - Concentración de información en una persona - Subjetividad - Falta de estandarización de la documentación en los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> - Presiones externas (sobornos, concusión) - Ofrecimiento de dádivas por parte del ciudadano

➤ **Descripción del riesgo de corrupción**

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción de las temáticas identificadas:

Cuadro 4. Riesgos de Corrupción

Riesgos de Corrupción	
Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección)	Concentración de autoridad o exceso de poder
	Extralimitación de funciones
	Ausencia de canales de comunicación
	Amiguismo y clientelismo
Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto)	Inclusión de gastos no autorizados
	Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración
	Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión
	Archivos contables con vacíos de información
	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica
De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste)	Estudios previos o de factibilidad superficiales
	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular)
	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular
	Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular,



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 10 de 27

	como la media geométrica
	Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones
	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados
	Urgencia manifiesta inexistente
	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función
	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función
	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal
	Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero sí con músculo financiero
De información y documentación	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona
	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración
	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública
	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
De investigación y sanción	Fallos amañados
	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo
	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación
	Exceder las facultades legales en los fallos
	Soborno (Cohecho).
De actividades regulatorias	Decisiones ajustadas a intereses particulares.
	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente) .
	Soborno (Cohecho).
De trámites y/o servicios internos y externos	Cobro por realización del trámite, (concusión)
	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente)
	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad
De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos	Cobrar por el trámite, (Concusión).
	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
	Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales
	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente)

B. Análisis del riesgo: probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción

En materia de riesgos, se debe tener en cuenta la probabilidad y el impacto, sin embargo, en materia de riesgos de corrupción no se tiene en cuenta las categorías establecidas en el impacto, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable, por lo tanto siempre serán de único impacto, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

Por su parte, la probabilidad de materialización hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, utilizando términos generales o matemáticos como la probabilidad numérica o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 11 de 27

Se determinó el grado en el cual se puede materializar un evento, utilizando los siguientes criterios:

- **Casi seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Para la Aeronáutica Civil, la probabilidad de "casis seguro" se asume por que se han presentado situaciones de corrupción en los últimos años.
- **Posible:** el evento puede ocurrir en algún momento. En el caso de la Aeronáutica Civil, se tiene la probabilidad de ocurrencia mas no se ha presentado en los últimos años, igualmente se desconocen casos al respecto.

Estas opciones de respuesta, tienen dos perspectivas:

- **Subjetiva:** bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza.
- **Objetiva:** basado en datos y hechos históricos. Para ello se utilizó como insumo los datos históricos de la entidad.

Cuadro 5. Quejas del Grupo Investigaciones Disciplinarias- Año 2013

Quejas del Grupo Investigaciones Disciplinarias- Año 2013	
Número total de proceso activos	418
Total quejas denuncias o informes recibidos	229

Cuadro 6. Quejas evacuadas- Año 2013

Quejas evacuadas – Año 2013	
Mediante auto archivo	39
Con Resolución sancionatoria	10
Mediante auto inhibitorio	15
Mediante articulo 51	1

Cuadro 7. Motivos de quejas de corrupción- Año 2013

Motivos de quejas de corrupción- Año 2013	
Suministro irregular de combustible	4
Inconsistencia Centro Control Barranquilla	1
Irregulares contratos	60
Ausencias laborales	36
Desaparición Aeronave	1
Inconsistencias aplicativos aeronave	2
Irregularidades venta de inmuebles	1
Recopilación indebida de Información	3
Falsificación de firmas	1
Solicitud de dádivas prebendas tramites	4
Omisión de funciones	16
Hurto o perdida de objetos o carpetas procesos	5
Uso indebido de indebido de recursos de la Entidad	1
Alteración planillas de asistencia y Horas Extras	6
Operaciones de aeronaves vuelos irregulares	6
Falsedad	6
Irregularidades en el trámite plan de vuelo	2



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 12 de 27

Irregularidades Licencias	6
Irregularidad comisiones al exterior	4
Uso indebido de vehículo de la Entidad	1
Narcotráfico	3

La Entidad se encuentra adelantando una matriz que incorpore los hechos tangibles según las estadísticas reportadas por el Grupo de Investigaciones Disciplinarias y el Mapa de Riesgos. De igual manera se está trabajando en incluir en la herramienta de Calidad de la Entidad los riesgos de corrupción asociados a cada proceso.

Sobre este último, se trabajará con la ayuda del Grupo de Investigaciones Disciplinarias, Oficina de Control Interno y el Grupo de MECI, con el fin de que al 1 de diciembre de 2014, se pueda realizar una matriz de riesgos ajustada, incluyendo los riesgos de corrupción.

C. Valoración del riesgo de corrupción

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la Entidad establece los controles teniendo en cuenta:

- Controles preventivos: que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.
- Controles correctivos: que buscan combatir o eliminar las causas que lo generan, en caso de materializarse.


Para cada riesgo identificado en la Aerocivil, los procesos identificaron los controles, los evaluaron, y por último, estipularon si el control era preventivo o correctivo, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación.

D. Política de administración de riesgos de corrupción

La política de administración de riesgos es el conjunto de "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo". Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la Entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

En cuanto a la Política de Administración de Riesgo, se evalúa mediante los siguientes criterios:

- Evitar el riesgo: "tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas".

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014		
Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 02	Fecha: 30/04/2014	Pág.: 13 de 27

- Reducir el riesgo: "implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). "La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles".

Adicionalmente, la Aeronáutica Civil busca implementar acciones colectivas con los grupos de interés en la lucha contra la corrupción, para esto cuenta con el Código de Ética y Buen Gobierno, donde en el Título III de las políticas de buen gobierno para la gestión de la UAEAC, se estipula una Política Anticorrupción donde "quienes estén vinculados o se vinculen directa o indirectamente con la UAEAC deberán firmar el documento denominado "Acuerdo Anticorrupción", el cual excluye la aceptación u ofrecimiento de sobornos. Este compromiso será adquirido por quienes deseen participar en cualquier forma de contratación, y/o que obtengan permisos de operación o funcionamiento, para desarrollar servicios aéreos.

La Oficina Asesora de Planeación, hará las reglamentaciones necesarias para incluir en los procesos y procedimientos lo aquí indicado.

Igualmente el Director General de la UAEAC, se compromete a capacitar en coordinación con el Centro de Estudios Aeronáuticos a su Grupo Directivo y demás funcionarios de la UAEAC en temas y acciones que permitan prevenir la corrupción, a través de talleres, conferencias, seminarios y otros.

En el desarrollo de la política de lucha contra la corrupción, la UAEAC hará posible el ejercicio del control social mediante el establecimiento de mecanismos de participación ciudadana.


La Oficina de Planeación, implementará en coordinación con las diferentes áreas de la UAEAC los procesos y procedimientos inherentes a los mecanismos de participación ciudadana." (Cursiva fuera de texto) Resolución N° 00569 febrero 14 de 2008

Respecto a lo anterior, la Entidad en cuanto a la política de administración de riesgo, tiene en cuenta:

- Los objetivos que se esperan lograr
- Las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo
- Los riesgos que se van a controlar
- Las acciones a desarrollar contemplado el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido
- El seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas

E. Seguimiento de los riesgos de corrupción

Teniendo en cuenta que es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado, la Oficina de Control Interno realizará el seguimiento al mapa de riesgos por lo menos tres (3) veces al año (30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2014, según la metodología Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014		
Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 02	Fecha: 30/04/2014	Pág.: 14 de 27

3.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites

Antecedentes

En cumplimiento de la normatividad vigente y las directrices dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, en el año 2013, se realizó una revisión e identificación de los procesos administrativos, identificando y actualizando ciento tres (103) trámites, los cuales se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Debido a la actualización realizada por el DAFP al aplicativo SUIT, de la versión dos (2) a la tres (3) y la migración de los trámites a la nueva versión, la Entidad realizó revisión de cada uno de los trámites migrados logrando la fusión y/o eliminación, quedando un total de sesenta y ocho (68) trámites, los ciudadanos los pueden realizar de la siguiente forma:


- Uno (1) en línea
- Veinticinco (25) parcialmente en línea.
- Cuarenta y dos (42) de forma presencial.

Es de aclarar que cada uno de los trámites registrados en el SUIT, cuentan con el soporte normativo.

Para el año 2014, se continuará con la revisión y actualización de los trámites y de cada uno de los documentos soporte, de igual forma se tiene programado automatizar doce (12) trámites, para llegar a un total de treinta y siete (37) trámites parcialmente automatizados. Lo cual contribuirá a facilitar la gestión de los servidores públicos y el trámite de los ciudadanos.

Cuadro 8. Automatización de trámites en el 2014

ID	Nombre tramite	Fecha
2017	Cambio de colores o diseño de pintura exterior de una aeronave	31/12/2014
2020	Asignación de matrícula colombiana HK/HJ	31/12/2014
2016	Cancelación de matrícula de aeronave	31/12/2014
1282	Registro de propiedad y explotación de aeronaves	31/12/2014
2018	Duplicado certificado de matrícula	31/12/2014
1278	Certificado de tradición y libertad de aeronave	31/12/2014
2015	Autorización especial permanencia a largo plazo de aeronave con matrícula extranjera	31/12/2014
2022	Compraventa de Aeronaves	31/12/2014
2023	Registro de hipoteca y ampliación	31/12/2014
2019	Contrato de explotación de una aeronave	31/12/2014
2024	Registro de cancelación y/o ampliación de hipoteca	31/12/2014
2775	Registro cancelación contrato de explotación	31/12/2014

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014		
Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 02	Fecha: 30/04/2014	Pág.: 15 de 27

Con el fin de continuar mejorando, la Entidad se encuentra realizando seguimiento al cumplimiento de los niveles de servicio de los tramites y a las PQRS.

En tema de interoperabilidad, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia – **MinTIC**, se encuentra liderando una cadena de trámites entre el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – **IGAC** y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil – **Aerocivil**. Para lo cual la Entidad trabajará con MinTIC y el IGAC en el intercambio de información y para lograr tener el servicio en línea, lo cual favorecerá a ciudadanos en la realización del trámite.

Por último, se realizará una revisión sobre los trámites que son cancelados mediante ventanillas con el fin de incorporarlos a un sistema de pagos en línea.

3.3 TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas

Antecedentes

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. De igual manera, el documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.¹

Así mismo, dicho documento señala los elementos esenciales que debe contener la rendición de cuentas, a saber: i) Información, ii) Dialogo y iii) Incentivos.


A. Información

El componente de información se refiere a la obligación de las entidades de generar, organizar, difundir y facilitar el acceso de la ciudadanía y de los órganos de control a la información resaltando la necesidad de que dicha información sea veraz y confiable.

Este aspecto debe permitir generar espacios en los que los servidores públicos puedan explicar y argumentar diferentes preguntas de la ciudadanía a través de mecanismos de dialogo dispuestos para tal fin.

Actualmente la Aeronáutica Civil realiza las siguientes acciones para garantizar el acceso de la ciudadanía a la información:

¹ Proyecto de ley de "Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática". Artículo 48.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014		
Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 02	Fecha: 30/04/2014	Pág.: 16 de 27

➤ **Publicación en la página Web**

Se publica en la página web información relacionada con el que hacer institucional, donde se puede tener acceso en general a:

Información Institucional: misión, visión, objetivos, funciones, organigrama, perfiles directivos, código de ética, entre otros.

Información financiera y contable: presupuesto para la vigencia, estados financieros y balances.

Aspectos generales de política ambiental: proyectos ambientales, inversión ambiental y sanitaria, y normatividad.

Planeación, gestión y control: plan de mejoramiento institucional, Sistemas de Gestión de Calidad, políticas, planes, programas y proyectos institucionales, reportes de control interno y aspectos relacionados con las últimas audiencias públicas de rendición de cuentas.

Informes: de estadísticas (operacionales, cumplimiento de aerolíneas, aeródromos, financieros, entre otros) e informes de costos de operación.

Contratación: aspectos relacionados con las modalidades de contratación (plan de compras).

➤ **Publicaciones en Redes Sociales (twitter)**

Se pública información precisa que cumpla con atributos como: oportuna y actualizada.

Los datos publicados por este medio son: noticias, estados de los Aeropuertos, Comunicados de Prensa, gestión, entre otros.


La Aerocivil, además procura que la información que se publica para los fines de la rendición de cuentas, cumpla con los siguientes atributos:

➤ **Comprensible**

Toda la información que se publica al ciudadano, se encuentra de manera clara y en un lenguaje comprensible para que cualquier persona la pueda entender. De presentarse dudas con la información suministrada, le Entidad cuenta con un Glosario que se encuentra publicado en la página web, así como un link de preguntas frecuentes.

➤ **Actualizada**

Se estableció que cada una de las dependencias tienen la responsabilidad de cumplir con mantener la información actualizada que publica al ciudadano.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014		
Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 02	Fecha: 30/04/2014	Pág.: 17 de 27

➤ **Oportuna**

La página Web es de manera constante actualizada, con el fin de garantizar la oportunidad de la información a todos los ciudadanos e incluso a los funcionarios de la Entidad.

Acerca de las actualizaciones a planes, esta información es actualizada inmediatamente cambia la versión, con el fin de garantizar la oportunidad de consulta de quienes requieran la versión actualizada.

El twitter es un canal que ha utilizado la Entidad para llegar de manera eficaz a la ciudadanía, publicando la información de mayor relevancia e interés de manera oportuna.

➤ **Disponible**

La disponibilidad de la información publicada en la página Web o en las Redes Sociales es garantizada por la Dirección de Informática y el Grupo de Divulgación y Prensa. La página Web tiene disponibilidad las 24 horas del día por internet, durante 365 días del año al igual que las Redes Sociales.

➤ **Completa**

Debido a la variedad de información que produce la Entidad, cada dependencia se encargará de organizarla, filtrarla y publicar lo más relevante y de interés de la ciudadanía.


B. Diálogo

El componente de diálogo en la rendición de cuentas se refiere a aquellas prácticas en las que las entidades públicas van más allá de dar información a los ciudadanos, y dan explicaciones y justificaciones de sus acciones, en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con los ciudadanos.

La Auditoría interna de Evaluación al Proceso de Rendición de Cuentas que se realizó en diciembre de 2013 arroja los siguientes resultados:

Cuadro 9. Auditoría Interna

FACTOR DE EVALUACION	EVALUACIÓN DE ACUERDO A ESCALA (DAFP)
Nivel de participación de organización sociales en el proceso de rendición de cuentas	No hubo participación de organizaciones sociales
Gestión Administrativa del proceso de Rendición de Cuentas	Se diseñó un plan institucional para adelantar el proceso de rendición de cuentas
Realización de la Audiencia Pública	Se formuló y ejecutó un cronograma
Espacios de interlocución con la ciudadanía, generados por la Entidad	Durante el último año, la entidad no ha realizado audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía
Estrategia de comunicación para la rendición de cuentas	La Entidad carece de una estrategia de comunicación para motivar o movilizar la ciudadanía en torno a la rendición de cuentas
Establecimiento de contenidos para la rendición de cuentas	La determinación de contenidos para la rendición de cuentas se realiza de manera unilateral por parte de la Entidad

 AERONÁUTICA CIVIL <small>ENTIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</small>	PLAN		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014		
Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 02	Fecha: 30/04/2014	Pág.: 18 de 27

Calidad de la información	Los informes de rendición de cuentas son valorados por los ciudadanos y organizaciones sociales como poco claros o de poca utilidad para realizar el control social
---------------------------	---

Entre los aspectos positivos de la Auditoria se resaltan los siguientes:

- La conformación de un equipo de trabajo de Rendición de Cuentas integrado por el Director General o su delegado, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, el Jefe de la Oficina de Control Interno, el Jefe del Grupo de Divulgación y Prensa, el jefe del Grupo de Atención al Ciudadano y el Director de Informática.
- Se adelantó una Audiencia de Rendición de Cuentas el 12 de Diciembre de 2013 en la que se presentaron los logros de la administración en el periodo.
- Se efectuó la divulgación de la Audiencia de rendición de Cuentas por vía streaming a través de la página Web de la Aerocivil.


A partir del anterior diagnóstico, la Entidad continuará trabajando en el Plan de Acción para desarrollar una Rendición de Cuentas que permita la producción de información, la publicación, difusión y el seguimiento o control de su efectiva disponibilidad para los ciudadanos.

En este orden de ideas, el plan está orientado a consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente que comprenda tanto la oferta de información clara y comprensible como espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública, así como aumentar sustancialmente el número de ciudadanos y organizaciones que hacen parte de ejercicios de rendición de cuentas.

Para lo anterior, la Entidad se encuentra adelantando una estrategia de comunicación efectiva para motivar y movilizar la ciudadanía en torno a la rendición de cuentas, mediante la identificación de espacios institucionalizados y medios de comunicación, que permitan tanto la entrega de información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa, como el conocimiento de las necesidades, requerimientos y observaciones que tienen los ciudadanos, frente a los trámites, gestión y procedimientos que se realizan en la Aerocivil, para así lograr un proceso continuo y bidireccional, entre la Entidad y la ciudadanía.

C. Incentivos

El último componente de incentivos está ligado con el comportamiento de los ciudadanos para solicitar cuentas frente a la gestión que desarrollan las entidades públicas, así como los incentivos para que las entidades públicas rindan cuentas a la ciudadanía.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014		
Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 02	Fecha: 30/04/2014	Pág.: 19 de 27

Frente a lo anterior, la Aerocivil, trabajará realizando anualmente y previo al momento de la Audiencia de Rendición de Cuentas, una serie de capacitaciones a los funcionarios, con el fin de transmitir el mensaje sobre que es una rendición de cuentas, sus ventajas y utilidad.

3.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Antecedentes

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, ha venido dando cumplimiento a los lineamientos de política y herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la Entidad.

En este sentido, durante el año 2013, la Entidad para facilitar el acceso a los trámites y servicios brindados a los usuarios, ha venido adelantando un conjunto de acciones que buscan mejorar la gestión pública y generar mayores niveles de bienestar entre la ciudadanía, entre las cuales se destacan: la implementación y realización del seguimiento al Protocolo de PQRSD, así como a los procedimientos de trámites y servicios al ciudadano. Por otra parte, el mejoramiento de los canales de comunicación presencial y virtual, con el fin de gestionar de manera adecuada y oportuna los requerimientos de los ciudadanos. Por último, se destaca la implementación de una encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Aerocivil.

A. Portafolio de Servicios al ciudadano

En concordancia con las estrategias del Gobierno Nacional, los objetivos del Sector Transporte y el Plan Estratégico Institucional, la Aeronáutica Civil ha orientado sus esfuerzos a la satisfacción de nuestros clientes, mejorando continuamente su portafolio de trámites y servicios.

Los **trámites** atendidos por la Entidad están dirigidos hacia la ciudadanía, los empresarios, las empresas aeronáuticas, el personal aeronáutico, contratistas y proveedores. Dentro de este contexto los interesados podrán encontrar la información necesaria para realizar sus trámites ingresando a la página Web: www.aerocivil.gov.co link "Trámites". Los mismos tienen enlace con el Portal del Estado Colombiano, donde encontrarán la información detallada de los pasos a seguir, requisitos, documentos y pagos requeridos, así como la ubicación de los puntos disponibles.

En cuanto a los **servicios en línea**, la Aerocivil ha implementado una nueva herramienta denominada "Sistema de Información SETA", que le permite actualmente a las empresas del sector aeronáutico elevar solicitudes en línea, minimizando costos de desplazamiento, tiempo, ofreciendo la posibilidad de dar respuesta en línea a los requerimientos y hacer seguimiento del trámite.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 20 de 27

Actualmente, se encuentra habilitado el Sistema para que los usuarios puedan realizar: 1. Constitución de empresas aéreas de transporte público aéreo comercial y de trabajos aéreos especiales, 2. Autorizaciones como explotador extranjero y 3. Constitución para centro de instrucción aeronáutica, talleres aeronáuticos y servicios de escala en aeropuertos handling.

Adicionalmente, contamos con el Sistema de Gestión de Información Aeronáutica Misional y el Sistema de Permisos de sobrevuelo en el espacio aéreo colombiano.

Además de los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía, la Entidad ofrece los siguientes medios de interacción:

➤ **Canales Presenciales PQRSD**

La Aerocivil cuenta con puntos de atención en todos los aeropuertos del país, logrando cobertura a nivel nacional.

En el año 2013, la información sobre los puntos de atención así como los horarios de atención se encuentra publicada en la página Web en el link "Atención al Ciudadano", donde se puede encontrar por regiones dicha información.


Para el año 2014, pretendemos realizar un mapa interactivo en la página Web, que permita mayor claridad de la información.

➤ **Canales Virtuales para PQRSD**

La Aerocivil en su página Web www.aerocivil.gov.co, en el link "Quejas y Reclamos" en el enlace "Quejas contra servicios Aerocivil", los ciudadanos pueden interponer sus diferentes quejas o reclamos, los cuales son enviados al correo electrónico atencionalciudadano@erocivil.gov.co, donde son seleccionados y direccionados a las áreas competentes, con el fin de que sean respondidas. Por último, se realiza un seguimiento conforme a la normatividad.

También, se cuenta en la página Web con un link "Servicios de Información al Ciudadano" en el enlace "Sugerencias, Felicitaciones y Contactenos", sitio en el cual los ciudadanos puede realizar sus sugerencias y contactar a la Entidad. Éste enlace remite todas las sugerencias al correo electrónico atencionalciudadano@erocivil.gov.co, donde son seleccionadas y direccionadas a las áreas competentes, con el fin de generar una respuesta a la ciudadanía. Por último, se realiza un seguimiento conforme a la normatividad según el caso.

Adicionalmente, contamos en la página Web con un link "Servicios de Información al Ciudadano" en el enlace "Línea anticorrupción", sitio en el cual los ciudadanos realizan denuncias de corrupción, las cuales son enviadas al correo electrónico anticorrupcion@erocivil.gov.co, donde son enviadas al correo electrónico atencionalciudadano@erocivil.gov.co para su posterior selección y reparto a los procesos de la Entidad para que se les dé una respuesta oportuna. Ulteriormente se les realiza un seguimiento por parte de Control Interno.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014		
Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 02	Fecha: 30/04/2014	Pág.: 21 de 27

Para el presente año, realizaremos una acción de mejora, para que las quejas que entran por el correo electrónico de anticorrupción sean enviadas al correo de atención al ciudadano con el fin de mantener un archivo unificado de las quejas.

➤ **Canales telefónicos**

La Entidad cuenta con una línea gratuita o fax 018000112373, que se encuentra publicada en la página Web, para su mayor difusión entre la ciudadanía.

➤ **Encuestas**

Se realiza una encuesta anual con el fin de conocer la percepción y el grado de satisfacción de los ciudadanos, frente a la calidad de los servicios que presta la Entidad. Dicha encuesta se realiza a los ciudadanos, clientes y usuarios y se aplica en aras de contribuir a la mejora continua. (Anexo 1 Resultado de Encuesta)

Igualmente la Entidad cuenta con **procedimientos internos** que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano, al igual que procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente.

➤ **Procedimientos Internos**

Protocolo de PQRSD, el cual se aplica y se realiza un seguimiento desde el año 2012.

Para el presente año se realizarán algunos ajustes a dicho protocolo, conforme con la normatividad vigente, con el fin de fortalecer cada una de sus actividades.

Protocolo de Atención al Ciudadano: La Entidad con el apoyo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano ha venido desarrollando desde el año 2013 un manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso con los ciudadanos, logrando obtener un mejor manejo y mayor efectividad en el uso de los un canales de atención, el cual se pretende tener listo este año (2014).

B. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

La Aeronáutica Civil por medio de programas de capacitación viene desarrollando competencias y habilidades para mejorar el servicio al ciudadano en los servidores públicos. La siguiente tabla muestra las capacitaciones realizadas a nivel central en el año 2013:

Cuadro 10. Capacitaciones a servidores públicos

CAPACITACIONES ATENCION AL CIUDADANO 2013		
Fecha	Grupos	Capacitados
16-mar	GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	9
01-ago	GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	5
02-ago	GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	10



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 22 de 27

13-16 AGOS	REGIONAL VALLE	29
27-30 AGO	REGIONAL ATLANTICO	26
10-13 SEP	NIVEL CENTRAL Y REG. CUN/CA	30
24-27 SEP	REG. NORTE DE SANTANDER	28
8-11 OCT	REG. ANTIOQUIA	22
16-18 OCT	LETICIA	15
21-25 OCT	REG. META	18
5-8 NOV	RIOHACHA	12
19-22 NOV	SAN ANDRES	14
9-13 DIC	VILLA/CIO	16
Total número de Capacitados		234

Para el año 2014 se pretende realizar capacitaciones a los servidores públicos de la Entidad, con el fin que el 50% de los mismos se encuentre capacitado en las zonas regionales.

C. Fortalecimiento de los canales de atención

Actualmente para el fortalecimiento del Canal Presencial, el Grupo de Atención al Ciudadano cuenta con un sistema de turnos el cual ha permitido prestar un servicio más eficiente en las ventanillas de radicación presencial a Nivel Central, lo que se ha traducido en obtener estadísticas, y lograr la medición real de tiempos de espera y atención al ciudadano en dicho punto de atención.

D. Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, así como para garantizar la participación ciudadana, la Aerocivil tramita las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos mediante los parámetros básicos sugeridos por la Ley, en coordinación con los Programas de Servicio al Ciudadano y de Gobierno en Línea, y el Archivo General de la Nación.


➤ Definiciones

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución²

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones³

² Ley 1437 de 2011. Artículo 13.2

³ Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014		
Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 02	Fecha: 30/04/2014	Pág.: 23 de 27

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud⁴

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la constitución Política.

➤ **Gestión**

La Aerocivil para la gestión de los documentos cuenta con el Grupo de Atención Ciudadano, el cual tiene entre sus funciones la recepción, radicación, escaneo, digitalización y reparto a los procesos de la Entidad.

Para completar este proceso, la Aerocivil cuenta con un aplicativo que asigna un radicado a los documentos, el cual facilita el control y el seguimiento de los mismos, para asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones.

De igual manera, las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos recepcionadas principalmente por la línea anticorrupción en el correo anticorrupción@aerocivil.gov.co, son enviadas al correo electrónico atenciónalciudadano@aerocivil.gov.co para su posterior selección y reparto a los procesos de la Entidad para su respectiva gestión.

De otra parte, la Oficina de Transporte Aéreo-Grupo de Atención al Usuario- tramita las quejas de los ciudadanos, recepcionadas por el aplicativo de la página Web al que tienen acceso los principales aeropuertos del país con operación civil comercial a través de los administradores aeroportuarios, contra los operadores del transporte aéreo y empresas conexas con este servicio, lo cual permite garantizar altos niveles de servicio en beneficio del usuario.

⁴ 19 Ibidem cit. 18



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 24 de 27

Para la mejora de la gestión de las PQRSD de la Entidad, se está trabajando en el desarrollar un aplicativo que permitirá contar con un registro centralizado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, así como una campaña para informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la Entidad, para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

➤ Seguimiento

Para el seguimiento de las PQRSD, se publicará trimestralmente el informe trimestral sobre quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad.

Sobre los derechos de petición, recibidos en el año 2013, el Grupo de Atención al Ciudadano realiza la identificación y hace una tabulación de los mismos, como se muestra a continuación:

Cuadro 11. Derechos de Petición 2013 por aérea

DERECHOS DE PETICION POR ÁREA													
Código de Área	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total por Área Anual
1000	45	24	30	37	33	30	44	26	24	62	73	71	499
1010			1			1	1	1		1		2	7
1020	1		1	1		1				1	1		6
1030	2		4	1	5	6	4	4	4	6	6	2	44
1040	1		1		1	1					3		7
1050	1	2	6		1	2	1	2	2	3	1	1	22
1060	16	24	11	15	7	11	24	25	22	19	11	12	197
1070	5	5	8	11	5	11	5	8	6	27	8	8	107
2000					2			1	2	4	3		12
3000	3	2		1	1	1	4	1	1	1	4	2	21
3001		2		5	6	2	1	2	4	4			26
3002		3		1		1		1			1	2	9
3100	25	25	22	32	27	17	41	32	33	33	70	81	438
3200	4	3	6	13	6	6	7	6	12	17	43	14	137
3300	7	1				1	2	5	2	2	1	3	24
4000	4	3	4	3	9	2	5	4	5	7	4	4	54
4100	4	6	4	5	2	2	3	3	2	2	3	1	37
4200		1		1				1		1		1	5
4300			2				1		1				4
4400	21	4	15	14	5	3	8	3	8	8	9	6	104
5000	30	30	19	21	22	19	49	12	15	22	9	7	255
Total Mensual	169	135	134	161	132	117	200	137	143	220	250	217	2015



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 25 de 27

Como una acción de mejora para este año, se creará un registro sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

➤ Control

La Oficina de Control Interno realiza un Informe Semestral sobre las PQRSD, con el apoyo del Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Atención al Usuario.

Para el Primer Semestre del 2013 se observó el siguiente comportamiento en las PQRSD:

Durante el primer semestre de 2013, se recibieron por la Oficina de Control Interno 36 PQRS, tramitadas al 100% en interacción con las dependencias responsables de los procesos a los cuales están vinculadas, suministrándole una respuesta al quejoso sobre la acción efectuada. Las quejas comparativamente con el segundo semestre de 2012 aumentaron en 3.0 en términos absolutos y en términos relativos en un 8.33%, siendo la mayor participación de las quejas relacionadas con contratación en un porcentaje del 25%, porcentaje que comparte con operadores aéreos.

Respecto a las quejas sobre aerolíneas del Grupo de Atención al Usuario, de la Oficina de Transporte Aéreo, éstas son incorporadas en el aplicativo informático y se les aplica el procedimiento específico incluido la notificación de la respuesta al quejoso, teniendo en cuenta la aplicación del debido proceso.

El acumulado de quejas sobre aerolíneas del primer semestre de 2013 es de 3.309 frente a 4.229, reportadas en el segundo semestre de 2012, observándose una disminución en términos absolutos de 920, equivalente al 21.75% términos relativos.

Por último, sobre las quejas recepcionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano se evidenció lo siguiente:

- Se recepcionaron 191 quejas, de las cuales 58 corresponden a líneas aéreas y se encuentran incluidas por el Grupo de Atención al Usuario de la Oficina de Transporte Aéreo en el aplicativo correspondiente, para surtir el procedimiento establecido.
- Se recibieron 168 quejas contra la Aerocivil provenientes de los diferentes aeropuertos, relacionadas con el ejercicio de su quehacer institucional, en semestre anterior se recepcionaron 89, notándose un incremento significativo de 79 más, en términos absolutos y en términos relativos, del 52.97%.

Para el Segundo Semestre del 2013 se observó el siguiente comportamiento en las PQRSD:

Durante el segundo semestre de 2013, se recibieron 52 PQRS, tramitadas al 100% de Conformidad con el registro de la Oficina de Control interno, en interacción con las dependencias responsables de los procesos a los cuales están vinculadas, suministrándole



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 26 de 27

una respuesta al quejoso sobre la acción efectuada. Las quejas comparativamente con el segundo semestre de 2012 aumentaron en 19 en términos absolutos y en términos relativos en un 63.46%

Siendo la mayor participación de las quejas relacionadas con el cumplimiento de funciones de los funcionarios, con el 23% seguida de quejas relacionadas con contratación con un porcentaje del 19%.

Respecto a las quejas sobre aerolíneas del Grupo de Atención al Usuario, de la Oficina de Transporte Aéreo, el acumulado de quejas del segundo semestre de 2013 es de 5.906 frente 3.309 del primer semestre reportadas en el segundo semestre de 2012, observándose un aumento en términos absolutos de 2.597, equivalente al 53.03% en términos relativos.

De las 30.862, acumuladas desde el año 2010 se encuentran falladas 19,289 las restantes 11.573 se encuentran surtiendo el trámite administrativo, acatando el debido proceso. El incremento y/o disminución de las quejas son directamente proporcionales al incremento y/o decremento del volumen de pasajeros en el periodo objeto de análisis.

En el Grupo de Atención al Ciudadano se recepcionaron 258 con corte al 31 de diciembre de 2013 de las cuales solamente 15 recibieron respuesta, que corresponde al 5.81% siendo considerablemente baja la gestión de respuesta.

La queja más representativa corresponde a mal servicio al ciudadano, que corresponde al 49.36 de las quejas más representativas del semestre (79).

Cuadro 12. Quejas más frecuentes

Quejas más frecuentes			
	2011	2012	2013
TRAMITE DE LICENCIAS	5	43	2
RUIDOS ALTERNO		18	1
RETRASO O CANCELACIÓN DE VUELO	20	132	12
EXENCION DE IMPUESTOS		12	20
MAL SERVICIO		74	39
OTRAS			179
PERDIDA O DAÑO DE EQUIPAJE		2	5
TOTAL			258

De otra parte, frente a temas de control, el Grupo de Investigaciones disciplinarias, inicia los procesos disciplinarios a los funcionarios incursos en el Código disciplinario único, de acuerdo con el debido proceso como resultado de una queja instaurada por un ciudadano si da mérito para ello.

➤ **Consideraciones Generales**

Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 27 de 27

autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011⁵ los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

ANEXOS: ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS AEROCIVIL- 2014 ESTRATEGIA PARA LA GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO- 2014

Elaboro: Juliana Caldas Torres–Profesional de Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Jorge Cabrera Lievano –Jefe de Oficina Asesora de Planeación

Aprobó: Jorge Cabrera Lievano–Jefe de Oficina Asesora de Planeación

⁵ Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

⁶ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14.