**PREGUNTAS FRECUENTES**

**Oficina de Transporte Aéreo**

¿Dónde encuentro las normas sobre Derechos y Deberes en el transporte aéreo?

¿Dónde puedo presentar mi inconformidad con el Servicio?

¿Dónde consulto las estadísticas del sector transporte aéreo?

¿Cómo debe ser la información que recibo como usuario del sector aeronáutico?

¿En qué consisten los requerimientos de información dirigidos a personas naturales y jurídicas?

¿Qué genera el incumplimiento?

¿En qué consisten las inspecciones comprobatorias de actividades aéreas civiles?

¿A qué conlleva la suspensión de un permiso de operación o funcionamiento?

¿Por qué razón se cancela un permiso de operación o funcionamiento?

¿Qué es una infracción de orden administrativo?

**Oficina de Control Interno- ATENCION AL CIUDADANO**

¿Cómo puedo denunciar un acto de corrupción en un servicio que recibo de la Aeronáutica Civil?

¿Cómo puedo denunciar un acto de corrupción en la gestión de los procesos que adelanta la Aeronáutica Civil?

¿Qué gestión y seguimiento adelanta la Oficina de Control Interno ante una denuncia de corrupción?

¿Cuál es el tiempo promedio para la respuesta a una denuncia de corrupción?

¿Qué tipo de consultas puedo efectuar a la Oficina de Control Interno de la Aeronáutica Civil?

¿A partir de las denuncias de los ciudadanos, que mecanismos adopta la Oficina de Control Interno para fortalecer los controles y minimizar los riesgos en los procesos?

¿Qué nivel de confidencialidad se maneja con las denuncias que se presentan a la línea anticorrupción de la Aeronáutica Civil?

¿Qué acciones de mejoramiento se emprenden a partir de las denuncias de corrupción que se presentan?

¿Cómo interactúa la Aeronáutica Civil con los entes de control para prevenir o sancionar actos provenientes de las denuncias que presentan los ciudadanos?

**Centro de Estudios y Ciencias Aeronáuticas- CAPACITACION**

¿Dónde puedo encontrar el Plan Institucional de Capacitación?

¿Cuál es el Proyecto Educativo Institucional del CEA?

¿Hay límite de edad para ingresar a los programas de capacitación?

¿Cómo se accede a la capacitación en el CEA?

¿Dónde se pueden consultar las Convocatorias a cursos del CEA?

¿Cómo acceder a los servicios que ofrece la Biblioteca del CEA?

¿Cómo acceder a realizar una pasantía en el CEA?

¿Cuál es el procedimiento para capacitación en el Exterior?

¿Cuál es el Reglamento Estudiantil?

¿Cuál es el Reglamento Docente?

¿Cuál es la Política de Investigación Académica?

¿Cuál es el Modelo Pedagógico?

¿Cuál es el Reglamento de Prácticas?

¿Cuál es el Modelo de Autoevaluación Académica?

¿Cuál es el Reglamento del Centro de Documentación?

¿Cuál es la Comunidad Académica?

**Secretaria de Seguridad Aérea**

¿Cuáles son los requisitos para incluir a la base de datos de aeronaves no tripuladas? (Aeronavegación)

¿Cuánto tiempo se demora el inicio de un proceso de certificación después de asignado el inspector? (Aeronavegación)

¿Cuáles son las causales para suspender de manera provisional una aeronave? (Aeronavegación)

¿Cuáles son los requisitos y el tiempo para la expedición de una licencia? (Licencias)

**Subdirección General (Grupo Aeródromos) (Toda para Aeronavegación)**

¿Cómo tramito un permiso de construcción de un aeródromo, aeropuerto, helipuerto o pista?

¿Cómo tramito un permiso de operación de un aeródromo, aeropuerto, helipuerto o pista?

¿Cómo se suspende un permiso de operación de un aeródromo, aeropuerto, helipuerto o pista?

¿Cuáles son los requisitos para obtener un permiso de operación de construcción y operaciones de un aeródromo, aeropuerto, helipuerto o pista?

¿Cuántos aeropuertos existen en el país?

¿Cuántos Helipuertos existen en el país?

¿Cuántos aeropuertos están concesionados?

¿Cuántos aeropuertos son públicos?

¿Cuántos aeropuertos tiene la Aeronáutica Civil?

¿Cuáles son los aeropuertos internacionales?

¿Cuántos y cuáles son los aeropuertos, por departamentos?

¿Cuáles helipuertos sirven a hospitales?

¿Cuánto tiempo se demora el trámite de un aeródromo?

¿Quién realiza la consulta de antecedentes?

¿Cómo se realiza la consulta de antecedentes?

¿Dónde puedo consultar los requisitos para obtener un permiso de operación?

¿Cuál es la vigencia de un permiso de operación de un aeródromo?

**Dirección de Telecomunicaciones (Toda para Aeronavegación)**

¿Cómo se garantiza la seguridad operacional desde la parte de sistemas y equipos de telecomunicaciones?

Respuesta: Mediante la adquisición de tecnología de punta en Sistemas de Comunicaciones Aeronáuticas, Navegación Aérea, Vigilancia Aeronáutica, Energía y Sistemas electromecánicos y su mantenimiento eficiente.

¿Cómo se garantiza la satisfacción del usuario en cuanto a atención del conmutador y confort en salas de espera y funcionamiento de bandas transportadoras de equipaje?

Respuesta: Se cuenta con personal para atención del ciudadano en el conmutador, y las PQR´s remitidas por la prestación de este servicio son gestionadas oportunamente.

El confort en salas de espera se garantiza mediante la supervisión del funcionamiento permanente de Aires acondicionados en aquellos aeropuertos que lo requieren, al igual que con las bandas transportadoras de equipaje en todos. Es de anotar que la responsabilidad directa del funcionamiento de estos equipos corresponde a los Concesionarios.

¿Cuál es la cobertura de los sistemas?

Respuesta: La cobertura de los sistemas es de Nivel Nacional

¿Dónde puedo consultar el estado meteorológico del país?

Respuesta: en el siguiente link

http://www.aerocivil.gov.co/ServNavAerea/Meteorologia/Paginas/Inicio.aspx

**Oficina de Registro (Toda para Aeronavegación)**

¿Dónde puedo realizar la Inscripción de actos o negocios Jurídicos sujetos a registro sobre una aeronave?

¿Qué documentos puedo radicar para cumplir con los requisitos del registro de una aeronave?

¿Cómo puedo conocer el estado sobre una aeronave?

**Dirección de Seguridad y Supervisión Aeroportuaria (Toda para Aeronavegación)**

¿Qué es PSA en aviación?

¿Qué es PSE en aviación?

¿Qué es PC en aviación?

¿Qué es PCC en aviación?

¿Qué es PNISA en aviación?

¿Qué es Certificación del Factor Humano en aviación?

¿Cuáles son los requisitos para certificar un aeródromo?

¿Cuáles son los aeropuertos en Colombia que se deben certificar?

**Oficina de Comercialización e Inversión (Toda para Aeronavegación)**

¿Cuántos y cuáles aeropuertos están concesionados en Colombia?

¿A quién debo dirigirme para que me devuelva un elemento que fue decomisado en los filtros de seguridad?

¿Dónde puedo reclamar cuando una aerolínea me cobra más de lo establecido en una tasa aeroportuaria?

¿Cuáles son los requisitos para poder arrendar un local comercial en un aeropuerto administrado por la Aerocivil?

**Normatividad**

¿Dónde puedo consultar los proyectos de normatividad aeronáutica?

¿Dónde puedo consultar la norma relacionada con derechos y deberes del pasajero?

¿Dónde puedo consultar los edictos publicados por la Aerocivil?

¿Dónde puedo consultar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia?