1020066.-2017003384
Bogotá, D.C., 10 de febrero de 2017

Doctor
ALFREDO BOCANEGRA VARÓN
Director General
U.A.E. de Aeronáutica Civil

Asunto: **Informe de Evaluación Integral de Gestión Institucional Vigencia 2016**

Respetado Doctor Bocanegra,

La Oficina de Control Interno, a través del Grupo de Evaluación de Gestión y Resultados realizó la evaluación y seguimiento al cumplimiento de los planes de acción, producto de las Auditorías internas de gestión – Calidad, en cumplimiento a lo establecido en el inciso 2 del Artículo 39 de la Ley 909 de 2004.

Cordialmente,

SONIA MARITZA MACHADO CRUZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: 42 folios

Copias a: Secretario General
Secretario Seguridad Aérea
Secretario Sistemas Operacionales
Jefe Oficina CEA
Jefe Oficina Asesora de Planeación
Jefe Oficina Registro
Jefe Oficina Asesora Jurídica
Jefe Oficina Transporte Aéreo
Jefe Oficina Comercialización

Proyectó: Ofelia Porras C.
Revisó: Sonia Maritza Machado Cruz
Ruta electrónica: \\bog7\AD\Interno\2017003384

AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

INFORME DE EVALUACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL VIGENCIA 2016

GRUPO DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y RESULTADOS
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá D.C., febrero 2017

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

Tabla de Contenido

		Pagina
I.	**INTRODUCCIÓN.**	**5**
II.	**NUESTRA ENTIDAD.**	**7**
2.	Estructura.	7
2.1.	Misión.	7
2.2.	Visión.	7
2.3.	Principios y Valores Institucionales.	7
2.4.	Principios Éticos del PEI 2015-2018	7
2.5.	Valores Institucionales	8
2.6.	Políticas Institucionales Mediante el Decreto 2482 de 2012, la Entidad adopta las Políticas de Desarrollo Administrativo.	8
2.7.	Objetivos.	9
2.7.1	Objetivos Institucionales	9
2.8.	Objetivo del Informe de Gestión.	10
2.8.1.	Objetivo.	10
2.8.2.	Alcance.	10
2.8.3.	Criterios.	10
III.	**DESARROLLO DEL INFORME**	**11**
3.	**ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**	**11**
3.1.	Módulo de Control de Planeación y Gestión	11
3.1.1.	Componente de Talento Humano	11
3.1.2.	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	11
3.1.3.	Desarrollo del Talento Humano	11
3.2.	Componente Direccionamiento Estratégico	11
3.2.1.	Planes, Programas y Proyectos	11
3.2.2.	Modelo de Operación por Procesos	12
3.2.3.	Estructura organizacional	12
3.2.4.	Indicadores de Gestión	12
3.2.5.	Políticas de Operación	12
3.3.	Componente Administración del Riesgo	12
3.3.1.	Políticas de Administración del Riesgo	12
3.3.2.	Identificación del Riesgo	12
3.3.3.	Análisis y Valoración del Riesgo	13
3.4.	Módulo de Evaluación y Seguimiento	13
3.4.1.	Componente Autoevaluación Institucional	13
3.4.1.1.	Autoevaluación de Control y Gestión	13
3.5.	Componente Auditoría Interna	13
3.5.1.	Auditoría Interna	13
3.6.	Componente Planes de Mejoramiento	13
3.6.1.	Plan de Mejoramiento	13
3.7.	Eje Transversal Información y Comunicación	14
3.7.1.	Información y comunicación interna y externa	14
3.7.2.	Sistemas de Información y comunicación	15

Avenida El Dorado N° 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia

3.8.	Estado General del Sistema de Control Interno	15
3.8.1.	Nivel de madurez del Modelo Estándar de Control Interno – MCI.	16
3.8.1.1.	Procesos seleccionados.	16
3.8.1.2.	Dependencias Nivel Central.	18
3.8.1.3.	Direcciones Regionales Aeronáuticas y consolidado Nivel Central.	18
3.9.	Indicadores.	18
3.9.1.	Nivel Central.	18
3.9.2.	Direcciones Regionales.	20
3.9.3.	Aeropuertos.	21
3.10.	Resultado del seguimiento de los planes de mejoramiento durante la vigencia 2015.	23
3.10.1.	Evaluación cumplimiento y avance plan de mejoramiento institucional – C.G.R.	23
3.10.2.	Cumplimiento y avance.	23
3.10.3.	Comparativo del porcentaje de cumplimiento y avance entre las vigencias 2015 y 2016.	23
3.10.4.	Porcentaje de cumplimiento y avance por proceso.	24
3.10.5.	Evaluación cumplimiento y avance plan de mejoramiento - MECI.	25
3.11.	Programación Auditoria Interna.	26
3.12.	Quejas, reclamos y derechos de petición.	27
3.12.1.	PQRS recepcionadas y tramitadas por la Oficina de Control Interno.	28
3.12.1.1.	Análisis.	28
3.12.2.	PQRS recepcionadas y tramitadas por la Oficina de Transporte Aéreo – Grupo de Atención al Usuario.	28
3.12.3.	PQRS recepcionadas y tramitadas por la Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano.	29
3.12.3.1.	Análisis.	32
3.14.	Evaluación Proceso Acuerdos de Gestión.	33
3.15.	Evaluación ejecución plan de acción institucional.	33
3.15.1.	Clasificación Presupuestal.	34
3.16.	Presupuesto oficial de la unidad administrativa especial de aeronáutica civil – vigencias 2015 y 2016.	34
3.16.1.	Evaluación Ejecución de Pagos 2016.	35
3.16.2.	Rezago presupuestal en miles de pesos constituidas a 31/12/2014 (Reserva Presupuestal - Cuentas por Pagar) y ejecutado A 31/12/2015.	35
3.16.3.	Rezago presupuestal en miles de pesos constituidas a 31/12/2016 (Reserva Presupuestal - Cuentas por Pagar).	35
3.16.4.	Evaluación Compromisos expedidos vigencia 2016.	36

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

3.16.5.	Evaluación Obligaciones Expedidas 2016.	36
3.17.	Evaluación Ejecución Plan Anual de Inversión.	36
3.18.	Gestión de calidad.	37
3.18.1.	Nivel de Implementación del Sistema Integrado de Gestión MECI - Calidad.	37
3.18.1.1.	Objetivo	37
3.18.1.2.	Alcance	37
3.18.1.3.	Administración y Gestión de Riesgos	37
3.18.1.6.	Autoevaluación del control y de la gestión	37
3.18.1.7.	Procesos que no autoevaluaron su gestión	38
3.18.1.8.	Mantenimiento del SIGC	38
3.18.1.9.	Nivel de apropiación del MECI	40
3.18.1.10.	Mejoramiento Continuo	40
3.19.	Conclusiones Generales.	41
3.19.1.	Ejecución Presupuestal.	41
3.19.2.	Rezago presupuestal.	41
3.19.5.	Planes de Mejoramiento.	41
3.20.	Recomendaciones.	41
3.20.1.	Estado del Sistema de Control Interno.	41
3.20.2.	Evaluación de Gestión Basada en Acuerdos de Gestión.	41
3.20.4.	Indicadores.	42

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

I. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento a lo establecido en el inciso 2 del Artículo 39 de la Ley 909 de 2004, el artículo 52 del Decreto Reglamentario 1227 de 2005 y la Circular No. 04 de Septiembre 27 de 2005, la Oficina de Control Interno de la Aeronáutica Civil a través del Grupo de Evaluación de Gestión y resultados, evalúa la gestión de cada dependencia de la Entidad. La evaluación Institucional se fundamenta en la gestión por resultados a través del cumplimiento de los Planes de Acción, producto de las auditorías internas de gestión, auditorías internas de calidad, cumplimiento de funciones establecidas en el Decreto 260 del 28 de enero de 2004 y la Resolución 840 de 11 de marzo de 2004, por medio de la cual se conforman grupos internos de trabajo y se determinan sus funciones.

La Oficina de Control Interno, a través del Grupo de Evaluación de Gestión y Resultados, realiza de forma permanente la evaluación y el seguimiento a los procesos y dependencias de los niveles central y regional de la Aeronáutica Civil, con miras a identificar el cumplimiento de la misión, objetivos, funciones, políticas y planes establecidos por la entidad.

Lo anterior, se realiza utilizando los esquemas de evaluación descritos en la Resolución 2273 de 2007 sobre la gestión y los resultados, en cumplimiento de las políticas, objetivos y metas dentro de los cuales se realiza los seguimientos a los avances en materia de programas, planes y proyectos de la Entidad.

Para cuantificar y cualificar los resultados obtenidos en el Nivel Directivo, se tienen en cuenta criterios de calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad. Además, se analiza el avance porcentual de los siguientes aspectos que denotan la gestión institucional así:

Evaluación Acuerdos de Gestión.
Evaluación Ejecución Plan de Acción Institucional.
Evaluación Ejecución Plan de Inversión.
Evaluación de Obligaciones Expedidas 2016.
Evaluación Sistema de Control Interno.
Evaluación Sistema de Gestión de la Calidad (Gestión de Hallazgos).
Evaluación de la Gestión Basada en Indicadores.

Adicionalmente, se determina el grado de cumplimiento y el nivel de gestión alcanzado a partir de la evaluación efectuada en los informes de auditoría y los planes de mejoramiento:

Evaluación Cumplimiento y Avance Plan de Mejoramiento MECI
Evaluación Cumplimiento y Avance Plan de Mejoramiento Contraloría

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

Para las dependencias de los niveles central y regional, se realiza la evaluación de cada parámetro, articulando los logros alcanzados con la gestión realizada; a partir de ello y mediante comparativos de los resultados obtenidos en la vigencia 2015, se presenta esta evaluación para que la alta dirección cuente con una herramienta adicional para emprender las acciones de mejora necesarias que tiendan al logro de los objetivos y metas trazadas para las futuras vigencias.

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

II. NUESTRA ENTIDAD.

Quienes somos:

2. Estructura.

2.1. Misión: En la Aerocivil trabajamos por el desarrollo ordenado de la aviación civil, de la industria aérea y la utilización segura del espacio aéreo colombiano, facilitando el transporte intermodal y contribuyendo al mejoramiento de la competitividad del país.

2.2. Visión: La Aerocivil en el año 2026, será una institución líder a nivel internacional, ambientalmente responsable, con infraestructura aeronáutica y aeroportuaria que cumpla con los estándares de seguridad operacional del orden nacional e internacional

2.3. Principios y Valores Institucionales.

En la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, Aerocivil, el sustento del éxito y efectividad de imagen se conciben a partir de los principios y valores institucionales, cuya finalidad es la de fortalecer la dimensión ética de la organización a través de su vivencia y exigencia a todos sus integrantes. Por lo tanto, como preceptos generales, deben orientar el actuar individual y profesional de cada servidor público vinculado a la Entidad.

Cuando los principios se incorporan en las personas emergen los valores, los cuales se convierten finalmente en normas de vida que se manifiestan de manera espontánea y permanente.

2.4. Principios Éticos del PEI 2015-2018

Son los referentes éticos para guiar las actitudes, prácticas y formas de actuación del cuerpo Directivo.

- El capital más valioso de la Entidad es el Talento Humano.
- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo de la función pública. • Los bienes públicos deben ser preservados.
- La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que les afecten.
- El silencio ante los actos ilícitos nos hace cómplices.

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

• El acatamiento integral de la Constitución y las Leyes.

2.5. Valores Institucionales

Como resultado de las acciones programadas con el Ministerio de Transporte, se realizó una encuesta al sector transporte, para definir los valores del mismo. Este ejercicio evidenció 4 valores preponderantes, acogidos por la Entidad en su Comité Directivo:

• **Compromiso:** Desarrollamos el trabajo asignado dentro de los plazos estipulados, con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, excediendo los estándares de calidad y las expectativas de los diferentes públicos de interés, con enfoque de servicio.

• **Respeto:** Actuamos con preocupación y consideración hacia los demás, con equidad y reconociendo sus derechos. Mostrando sentido de pertenencia por la Entidad y el Sector, respeto por los compañeros de trabajo, por la comunidad, el medio ambiente, las instituciones, las autoridades y las normas

• **Transparencia:** Actuamos con honestidad, rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, sin temor a someter nuestros actos a la revisión que se requiera

• **Trabajo en Equipo:** Trabajamos poniendo los intereses del equipo, la Entidad y el Sector por encima de los propios, aportando nuestro máximo potencial para la consecución de los objetivos del Sector

2.6. Políticas Institucionales Mediante el Decreto 2482 de 2012, la Entidad adopta las Políticas de Desarrollo Administrativo:

Mediante el Decreto 2482 de 2012, la Entidad adopta las Políticas de Desarrollo Administrativo: conjunto de lineamientos que orientan a las entidades en el mejoramiento de su gestión para el cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno, a través de la simplificación de procesos y procedimientos internos, el aprovechamiento de talento humano y el uso eficiente de los recursos administrativos, financieros y tecnológicos.

- Gestión misional y de Gobierno: orientada al logro de las metas establecidas, para el cumplimiento de su misión y de las prioridades que el Gobierno defina. Incluye, entre otros, para las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, los indicadores y metas de Gobierno que se registran en el Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno, administrado por el Departamento nacional de Planeación.

Avenida El Dorado N° 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia

- Transparencia, participación y servicio al ciudadano: orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicio, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

- Gestión de talento humano: orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública 8 enfocada a la consecución de resultados. Incluye, entre otros el Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos, los temas relacionados con Clima Organizacional y el Plan Anual de Vacantes.

- Eficiencia administrativa: orientada a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del estado. Incluye, entre otros, los temas relacionados con gestión de calidad, eficiencia administrativa y cero papel, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental.

- Gestión financiera: orientada a programar, controlar y registrar las operaciones financieras, de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad. Integra las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, la gestión de proyectos de inversión y la programación y ejecución del presupuesto. Incluye, entre otros, el Programa Anual Mensualidad de Caja – PAC, programación y ejecución presupuestal, formulación y seguimiento a proyectos de inversión y el Plan Anual de Adquisiciones.

2.7. Objetivos.

Dentro del proceso estratégico se fijaron seis (6) objetivos institucionales, alrededor de los cuales se establecieron las líneas de acción para la Entidad del presente cuatrienio.

2.7.1. Objetivos Institucionales

Objetivo 1. Mejorar los niveles de seguridad operacional del transporte aéreo.

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia

Objetivo 2. Mejorar la eficiencia e incrementar la capacidad de los servicios a la navegación aérea y de los servicios aeroportuarios.
Objetivo 3. Mejorar la facilitación y la seguridad de la aviación civil.
Objetivo 4. Minimizar los impactos negativos que generan el transporte aéreo sobre el medio ambiente y los recursos naturales.
Objetivo 5. Fomentar la cobertura y el crecimiento de la aviación civil.
Objetivo 6. Fortalecer la gestión y eficiencia institucional.

2.8. Objetivo del Informe de Gestión.

2.8.1. Objetivo.

Verificar el desarrollo y cumplimiento de la misión, los objetivos, las funciones, las políticas y los planes establecidos por la entidad durante la vigencia 2016.

2.8.2. Alcance.

Para la elaboración del Informe de Evaluación Integral de Gestión Institucional correspondiente a la vigencia 2016, se auditaron las dependencias del nivel central y Direcciones Regionales Aeronáuticas y los aeropuertos adscritos.

2.8.3. Criterios.

Ley 909 de 2004
Decreto Reglamentario 1227 de 2005
Decreto 260 de 2004.
Resolución 840 de 2004.
Ley 80 de 1993
Ley 1150 de 2007
Ley 1508 de 2012
Decretos Reglamentarios: 11397 y 1467 del 2012, 301 y 1553 de 2014
Decreto 1510 de 2013
Resolución 0589 de 2007
Resolución No. 423 de 2009
Manual de Contratación de la Entidad.
Demás normas complementarias sobre Evaluación del Sistema de Control Interno.

Avenida El Dorado N° 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia

III. DESARROLLO DEL INFORME

3. ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

3.1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

3.1.1. Componente de Talento Humano

3.1.2. Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos

- La Dirección de Talento Humano avanzó en la actualización del Código de Ética.
- Se adelantó la estrategia de socialización a los funcionarios sobre la misión y visión, las funciones de la entidad y el código de ética; lo anterior a través de la página web, correo electrónico y de los programas de inducción.

3.1.3. Desarrollo del Talento Humano

- No se tiene un mecanismo que permita que la evaluación del desempeño sirva como insumo para que el Plan Institucional de Capacitación incluya las necesidades reales de formación, contribuyendo a la mejora de las competencias de los funcionarios.
- El diseño del Plan Institucional de Capacitación no se está efectuando de acuerdo a la metodología recomendada por el DAFP.
- Se están ejecutando los programas anuales vigencia 2016 de bienestar social y de salud ocupacional con cobertura a los niveles central, regional y aeroportuario.
- No se cuenta con un programa periódico de reinducción de los funcionarios.
- No hay una medición reciente del clima laboral o de otros instrumentos que permitan conocer la realidad de la entidad respecto al comportamiento de los servidores públicos.

3.2. Componente Direccionamiento Estratégico

3.2.1. Planes, Programas y Proyectos

- La Oficina Asesora de Planeación adelantó la estructuración del Banco de Proyectos de conformidad con la metodología establecida por el Departamento de Planeación Nacional.
- Se avanzó en la ejecución de proyectos para el cumplimiento de los objetivos Institucionales y se hace seguimiento a la ejecución presupuestal. La Oficina Asesora de Planeación modificó la metodología de evaluación de proyectos enfocándose en la articulación de los mismos con las metas sectoriales, el Plan de Navegación Aérea, los planes de acción y los planes de adquisiciones entre otros.
- La gestión se adelantó enfocada en lograr los seis (6) objetivos institucionales a cumplir dentro del Plan Estratégico Institucional.

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

3.2.2. Modelo de Operación por Procesos

- Se avanza en la revisión y actualización de los procesos en sus niveles central, regional y aeroportuario para fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad.

3.2.3. Estructura organizacional

- La entidad adelanta un proyecto para rediseño de la estructura organizacional de modo que consolide la gestión por procesos; como parte de ello se identificaron las cargas de trabajo de los funcionarios.

3.2.4. Indicadores de Gestión

- De acuerdo al Plan Estratégico Institucional se adelantó la medición de dieciséis (16) indicadores estratégicos para medir el avance de los objetivos institucionales plasmados en el mismo Plan.

3.2.5. Políticas de Operación

- A partir de la implementación del Sistema de Calidad, fueron establecidos mecanismos permanentes que facilitan a los funcionarios aplicar en su trabajo las políticas de operación establecidas.
- La Oficina Asesora de Planeación efectuó la compilación de las políticas de operación definidas y adoptadas por todos los procesos.

3.3. Componente Administración del Riesgo

3.3.1. Políticas de Administración del Riesgo

- A partir de la metodología establecida por el DAFP, se actualizaron las políticas de administración del riesgo y se adoptaron los nuevos criterios para la gestión de los riesgos de corrupción y la administración de los riesgos de gestión.

3.3.2. Identificación del Riesgo

- Se adelantó la revisión y levantamiento de los riesgos que hacen parte del Plan Anticorrupción de la Entidad.
- El sistema de información donde se gestiona y controla el Sistema Integrado de Gestión MECI – Calidad, cuenta con un módulo para la administración de los riesgos asociados a los procesos de acuerdo a los lineamientos establecidos por el DAFP que además incluye los riesgos de corrupción. Fueron revisados los riesgos identificados en la vigencia 2015 y se está efectuando seguimiento en los niveles central, regional y aeroportuario.

Avenida El Dorado N° 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia

3.3.3. Análisis y Valoración del Riesgo

- Los mapas de riesgos fueron ajustados y actualizados de acuerdo a la metodología establecida por el DAFP.
- Se adelantó la actualización de los mapas de riesgos de corrupción, los cuales se publicaron como parte del Plan Anticorrupción de la Aeronáutica Civil.
- El equipo que lidera la administración del Sistema Integrado de Gestión MECI – Calidad efectuó capacitación y sensibilización en cuarenta y siete (47) aeropuertos sobre el componente administración del riesgo para su adopción en los mismos.

3.4. Módulo de Evaluación y Seguimiento

3.4.1. Componente Autoevaluación Institucional

3.4.1.1. Autoevaluación de Control y Gestión

- Se avanzó en la autoevaluación de cada proceso a través de una encuesta generada a través del módulo de Talento del aplicativo ISOLUCION para el tercer trimestre del año 2016.

3.5. Componente Auditoría Interna

3.5.1. Auditoría Interna

- Fue ejecutado el programa anual de auditorías MECI vigencia 2016, priorizando en los procesos más críticos, dando cobertura a aquellos de mayor impacto en el fenecimiento de la cuenta fiscal y procesos misionales que no se les había dado cobertura en el periodo anterior.
- De acuerdo a la metodología establecida por el DAFP, la entidad adelantó la medición del Sistema de Control Interno vigencia 2016 de cada proceso para contar con indicadores del grado de madurez del sistema que permita gestionar el mejoramiento continuo soportado en una base cuantitativa.
- Fueron ejecutados los programas de auditoría para la vigencia 2016 bajo tres enfoques: Auditorías MECI por parte de la Oficina de Control Interno, Auditorías de Calidad (en los niveles central, regional y 22 aeropuertos) y auditorías USOAP (auditoria de la vigilancia de la seguridad operacional) para verificar el cumplimiento de la Aerocivil a los estándares recomendados por la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional).

3.6. Componente Planes de Mejoramiento

3.6.1. Plan de Mejoramiento

- La Oficina de Control Interno adelantó un seguimiento a los planes de mejoramiento de las Direcciones Regionales y Aeropuertos y efectuó la depuración de todos los

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

hallazgos identificados a nivel nacional para reasignarlos de acuerdo a los procesos existentes; adicionalmente se continuó la gestión de auditorías mediante el aplicativo ISOLUCION y la gestión de mejoramiento por este medio.

- La Subdirección General lideró la ejecución de las auditorías de calidad efectuadas en el segundo semestre del 2016.
- La Oficina de Control Interno efectuó trimestralmente un seguimiento a los avances en el Plan de Mejoramiento Institucional, logrando mejoras en la presentación de avances y soportes de las acciones preventivas y correctivas.
- La Oficina de Control adelantó la coordinación de la definición del Plan de Mejoramiento Institucional para la vigencia 2016.
- Aunque el aplicativo ISOLUCION lo permite, no se ha adelantado la articulación entre los planes de mejoramiento individual y los planes de mejoramiento por procesos e institucional, de modo que los funcionarios se comprometan directamente a lograr el cierre de no conformidades o hallazgos resultantes de las auditorías.

3.7. Eje Transversal Información y Comunicación

- Fueron adoptados mecanismos que le permiten recolectar de manera permanente información sobre su gestión, las necesidades y prioridades en la prestación del servicio.
- La información generada al interior de la entidad se registra oportunamente y su administración se encuentra sistematizada, aunque existen algunas dificultades técnicas que impiden su óptimo funcionamiento.
- Los canales de comunicación internos entre la alta dirección y los demás servidores son claros, pero su funcionamiento no es el más eficiente.
- El portal virtual y la Intranet contienen la información obligatoria a ser publicada según la función administrativa de la misma, pero no se encuentran completamente actualizadas.

3.7.1. Información y comunicación interna y externa

- Fueron revisados los compromisos para el fortalecimiento de la estrategia de Gobierno en Línea.
- El Grupo de Divulgación y Prensa de la Aerocivil definió lineamientos para una estrategia de comunicaciones que permita informar a la ciudadanía sobre la Rendición de Cuentas.
- Se dispone de mecanismos para identificar la información externa. (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, Buzón de sugerencias, Encuestas de satisfacción, entre otras). Se actualizó en la página Web de la Entidad el mecanismo para recibir y atender las denuncias de los Usuarios, con el fin de direccionar a directamente a los responsables de atenderlas.

- Existe documentación electrónica y física que les permite a los usuarios externos e internos consultar toda la documentación y/o archivos de importancia para el funcionamiento y gestión de la entidad.

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

- Se fortaleció y modernizó los mecanismos de información sobre programas, proyectos, obras, contratos y administración de los recursos (intranet y página Web).
- Implementación de reuniones virtuales mediante videoconferencia en las cuales se interactúa con las Direcciones Regionales sin requerir gastos de desplazamiento y viáticos.
- Están determinados los procesos y actividades de gestión documental de acuerdo con la normatividad vigente.
- Hay definidos procedimientos y mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos.
- Existe una oficina de recepción de documentos y un aplicativo que sirve como herramienta para identificar la información externa. (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, Buzón de sugerencias, Encuestas de satisfacción, entre otras)

3.7.2. Sistemas de Información y comunicación

- La entidad tiene mecanismos establecidos para controlar la calidad y seguridad de su información.

  Se requiere trabajar en disponer de información integrada para tomar decisiones respecto a riesgos y controles.

- No se mantiene información integrada para tomar decisiones respecto a riesgos y controles.
- A disposición de sus usuarios y/o grupos de interés, se dispone de la información requerida en la página Web, carteleras comunitarias, periódico virtual oficial, buzón de sugerencias y medios virtuales entre otros.

3.8. Estado General del Sistema de Control Interno

- La Aeronáutica Civil tiene establecido y mantiene el Sistema integrado de gestión MECI y Calidad apoyado en una herramienta informática que facilita su seguimiento y control.
- En el mes de febrero 2016 se adelantó la evaluación al Sistema de Control Interno mediante la metodología del DAFP y se obtuvo un resultado de 67,9 % el cual corresponde al Nivel Satisfactorio.
- Se avanza en la estrategia de implementación y en la cobertura del sistema integrado MECI – Calidad a nivel aeroportuario.
- Con el apoyo del sistema de información ISOLUTION se adelanta el proceso de automatización del manejo del sistema integrado MECI – Calidad; lo anterior facilita la gestión de auditoría interna y de seguimiento a los planes de mejoramiento.
- La Aerocivil ha implementado estrategias para cumplir con las políticas gubernamentales de gobierno en línea, rendición de cuentas y anticorrupción.

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

3.8.1. Nivel de madurez del Modelo Estándar de Control Interno – MCI.

En los cuadros relacionados a continuación, se observa el resultado en porcentaje, de la medición del nivel de madurez en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en las dependencias del Nivel Central, Regional y en los procesos seleccionados y evaluados por la Oficina de Control Interno:

3.8.1.1. Procesos seleccionados:

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DEL MECI 2016 - MACROPROCESO ESTARATEGICO					
ÍTEMS	MACROPROCESO	CLAVE	PROCESO	EVALUACIÓN MECI	No. AUDITORIA
1	ESTRATEGICO	GDIR-1.1	Direccionamiento Estratégico	62,90%	246
2	ESTRATEGICO	GDIR-2.0	Administración del Talento Humano	84,60%	281
3	ESTRATEGICO	GDIR-2.4	Gestión de la Educación	77,80%	297
PROMEDIO				**75,10%**	

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DEL MECI 2016 - MACROPROCESO DE APOYO					
ÍTEMS	MACROPROCESO	CLAVE	PROCESO	EVALUACIÓN MECI	No. AUDITORIA
1	APOYO	GJUR-4.0	Gestión Jurídica	80,25%	250
2	APOYO	GFIN-7.0	Gestión Financiera	62,30%	242
3	APOYO	GCON-1.0	Gestión de Contratación	73,00%	245
4	APOYO	GIAT-2.0	Gestión Información Sectorial	74,00%	237
PROMEDIO				**72,39%**	

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DEL MECI 2016 - MACROPROCESO MISIONAL					
ÍTEMS	MACROPROCESO	CLAVE	PROCESO	EVALUACIÓN MECI	No. AUDITORIA
1	MISIONAL	GRER-1.0	Gestión de Normatividad Aeronáutica	74,00%	236
2	MISIONAL	GRER-2.0	Gestión de Políticas Aerocomerciales	66,00%	239
3	MISIONAL	GSAC-1.0	Gestión de Servicio al Personal Aeronáutico	60,21%	243
4	MISIONAL	GSAC-3.1	Gestión de Registro y Permiso a Propietarios y/ó Explotadores de Aeronaves	51,87%	174
5	MISIONAL	GSAC-4.0	Gestión de Servicio a Productos Aeronáuticos	59,79%	261
6	MISIONAL	GSAN-1.1	Gestión de Espacio Aéreo	80,00%	279
7	MISIONAL	GSAN-1.3	Gestión de Servicios de Tránsito Aéreo	80,00%	266
8	MISIONAL	GSAN-2.1	Gestión de Servicio de Meteorología Aeronáutica	80,00%	280
9	MISIONAL	GSAN-2.2	Gestión de Servicio de Información Aeronáutica	80,00%	272
10	MISIONAL	GSAN-3.4	Gestión de Tecnología CNS/MET/ENERGÍA	71,70%	245
11	MISIONAL	GSAN-4.1	Gestión de Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios	80,00%	274
12	MISIONAL	GSAN-4.2	Gestión de Servicio de Búsqueda y Salvamento	80,00%	278
13	MISIONAL	GSAN-4.5	Gestión de Servicio de Investigación de Accidentes e Incidentes Aéreos	57,70%	267
14	MISIONAL	GSAP-1.0	Gestión de Proyectos de Infraestructura Aeroportuaria	70,00%	256
15	MISIONAL	GSAP-2.1	Gestión de Proyectos de Protección de Usuarios y Bienes contra Actos de Interferencia ilícita	79,69%	292
16	MISIONAL	GSAP-2.2	Gestión de Sanidad Aeroportuaria	55,00%	244
17	MISIONAL	GSVC-1.0	Gestión Vigilancia y Control al Personal Aeronáutico y Dependencias.	61,25%	263
18	MISIONAL	GSVC-2.1	Gestión Inspección, Seguimiento y Vigilancia a las Empresas Aeronáuticas	62,29%	268
19	MISIONAL	GSVC-2.2	Gestión de Inspección, Seguimiento y Vigilancia administrativa y financiera de las Empresas Aeronáuticas	80,00%	235
20	MISIONAL	GSVC-3.0	Gestión de Vigilancia y Control de Propietarios y/o explotadores de Aeronaves	51,87%	174
21	MISIONAL	GSVC-5.0	Vigilancia y Asesoría a los Sistemas de Gestión de Seguridad Operacional	61,25%	269
PROMEDIO				68,70%	

PROMEDIO GENERAL ESTRATEGICO - MISIONAL Y DE APOYO	70,04%

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia

Los procesos GSAC-3.1 - Gestión de Registro y Permiso a Propietarios y/o Explotadores de Aeronaves con **51,87%,** GSAC-4.0 Gestión de Servicio a Productos Aeronáuticos **59,79%,** GSAN-4.5 Gestión de Servicio de Investigación de Accidentes e Incidentes Aéreos **57,7%,** GSAP-2.2 Gestión de Sanidad Aeroportuaria **55%** y GSVC-3.0 Gestión de Vigilancia y Control de Propietarios y/o explotadores de Aeronaves **51,87%**, registraron el menor porcentaje de maduración o apropiación del Modelo Estándar de Control Interno.

3.8.1.2. Dependencias Nivel Central:

DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL		% DE AVANCE
OAP	Oficina Asesora de Planeación	62,90%
OAJ	Oficina Asesora Jurídica	80,25%
OTA	Oficina de Transporte Aéreo	73,50%
OCEA	cina Centro de Estudios de Ciencias Aeronáutic	75,10%
OR	Oficina de Registro	51,87%
SSA	Secretaría de Seguridad Aérea	59,64%
SSO	Secretaría de Sistemas Operacionales	77,93%
SG	Secretaría General	73,30%
PROMEDIO NIVEL CENTRAL		**69,31%**

Con respecto a las dependencias del Nivel Central, la Oficina de Registro con **51.87%** y la Secretaria de Seguridad Aérea **59.64%,** registran el menor porcentaje relacionado con la maduración o apropiación del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

3.8.1.3. Direcciones Regionales Aeronáuticas y consolidado Nivel Central:

EVALUACION NIVEL DE MADUREZ DEL MECI 2015-2016		
DEPENDENCIAS	2016	2015
NIVEL CENTRAL	69,91%	69,00%
META	59,25%	54,00%
ATLANTICO	65,41%	59,00%
VALLE	72,00%	75,00%
NORTE DE SANTANDER	68,75%	59,00%
ANTIOQUIA	65,15%	60,00%
CUNDINAMARCA	52,80%	57,00%

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

EVALUACIÓN NIVEL DE MADUREZ DEL MECI 2015-2016		
DEPENDENCIAS	**2016**	**2015**
NIVEL CENTRAL	69,31%	69,00%
PROMEDIO DIRECCIONES REGIONALES	63,89%	60,67%
PROMEDIO ENTIDAD	**66,60%**	**64,83%**

Se observa en el cuadro anterior, que la Dirección Regional Aeronáutica Cundinamarca con **52,80%** y la Dirección Regional Aeronáutica Meta **59.25%** registraron el menor nivel de maduración o apropiación del Modelo Estándar de Control Interno – MECI. Igualmente, se evidencia, que el promedio anual de la vigencia 2016 un ligero incremento del **2.94%** con respecto a la vigencia 2015.

3.9. Indicadores.

Para la evaluación de la medición de los indicadores de gestión del primer semestre de la vigencia 2016 se tomaron los datos registrados en el aplicativo que soporta el Sistema Integrado de Gestión MECI y Calidad con corte a 30 de enero de 2017, reportados por los líderes de los procesos en el Nivel Central, Regional y Aeroportuario, como se relaciona en la en la siguiente tabla:

ESTADO DEL INDICADOR / RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Medido y cumple las metas propuestas	Medido pero sin el cumplimiento de las metas propuestas	Sin Medición	TOTAL INDICADORES POR RESPONSABLE	% DE CUMPLIMIENTO
NIVEL CENTRAL	33	19	81	133	39%
DIRECCIONES REGIONALES	20	14	76	110	31%
AEROPUERTOS	26	9	233	268	13%
PROMEDIO	**79**	**42**	**390**	**511**	**24%**

3.9.1. Nivel Central.

El nivel de reporte por dependencias del Nivel Central presento el siguiente comportamiento de medición:

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

ESTADO DEL INDICADOR / RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Medido y cumple las metas propuestas	Medido pero sin el cumplimiento de las metas propuestas	Sin Medición	TOTAL INDICADORESPOR RESPONSABLE	% DE CUMPLIMIENTO
DG	1		1	2	50%
OAJ	3		12	15	20%
OCel	3		3	6	50%
OCI	8	1		9	100%
OR		3	4	7	43%
OTA	2	1	11	14	21%
SDG			3	3	0%
SG	6	1	26	33	21%
SSA	4	11	6	21	71%
SSO	6	2	15	23	35%
PROMEDIO	**33**	**19**	**81**	**133**	**39%**

3.9.2. Direcciones Regionales.

El nivel de reporte de las Direcciones Regionales presento el siguiente comportamiento de medición:

ESTADO DEL INDICADOR / RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Medido y cumple las metas propuestas	Medido pero no se cumplen las metas propuestas	Sin Medición	TOTAL INDICADORESPOR RESPONSABLE	% DE CUMPLIMIENTO
Dirección Regional Meta	6	2	13	21	38%
Dirección Regional Valle	2	3	14	19	26%
Dirección Regional Cundinamarca	0	0	15	15	0%
Dirección Regional	7	4	7	18	61%

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

Norte de Santander					
Dirección Regional Antioquia	3	4	11	18	39%
Dirección Regional Atlántico	2	1	16	19	16%
PROMEDIO	**20**	**14**	**76**	**110**	**31%**

3.9.3. Aeropuertos.

Y en los aeropuertos que tienen acceso al aplicativo se presenta el siguiente comportamiento de medición:

ESTADO DEL INDICADOR / RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Medido y cumple las metas propuestas	Medido pero no se cumplen las metas propuestas	Sin Medición	TOTAL INDICADORESPOR RESPONSABLE	% DE CUMPLIMIENTO
AMX	3	1	13	17	24%
BGA	1	1	9	11	18%
CTG	0	0	11	11	0%
GYM	0	0	14	14	0%
IBE	0	0	18	18	0%
LET	0	0	15	15	0%
CUC	5	1	14	20	30%
MTR	0	0	12	12	0%
NVA	0	0	17	17	0%
PSO	0	0	18	18	0%
PEI	6	0	5	11	55%
ADZ	0	0	16	16	0%
SMR	1	1	14	16	13%
VVC	3	0	5	8	38%
EYP	3	0	14	17	18%
FLA	0	0	14	14	0%
PPN	1	1	10	12	17%
RNG	2	3	0	5	100%
VUP	1	1	9	11	18%
RVA	0	0	5	5	0%

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

PROMEDIO AEROPUERTOS	**26**	**9**	**233**	**268**	**13%**

Registrando información para 20 aeropuertos.

Al evaluar, la oportunidad en la medición y el cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión de los procesos, se concluye que existe una tendencia a la no medición de los indicadores de gestión por parte de los líderes de gestión que no permite evaluar el cumplimiento de las metas, ni ser un referente para la toma de decisiones.

Conclusiones.

A pesar que los indicadores son una herramienta ideal para la evaluación de gestión y con ello precisar el desempeño de los procesos, la Entidad muestra un nivel de cumplimiento en medición en el último periodo del 24%, 39% en el Nivel Central, 31% a Nivel Regional y 13% a nivel Aeroportuario, nivel considerado como incumplimiento de las políticas de medición y seguimiento a la gestión por parte de los procesos.

A través del sistema de información se encuentran replicados los indicadores de los procesos del Nivel Central que aplican en las 6 Direcciones Regionales y 20 Aeropuertos, pero no se observa interacción entre las mediciones, de tal manera que las mediciones de una Regional consolide la información de los aeropuertos adscritos, la analice y muestre la tendencia de la Región y que a su vez el Nivel Central realice un análisis de la situación general en la Entidad y así mismo muestre una realidad Institucional. En cuanto a los Aeropuertos que no cuentan con el sistema de medición replicado no se evidencia reporte de medición y seguimiento a los comportamientos de los procesos allí desarrollados.

Condiciones que demuestran que la Entidad actualmente no cuenta con una herramienta de medición sistemática y continua en el tiempo, de los resultados obtenidos y la comparación de dichos resultados con aquellos deseados o planeados, con miras a mejorar los estándares de desempeño de la Unidad y evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de cada uno de los procesos.

La cultura de medición con respecto al semestre anterior disminuyó en un 1%, pasando del 25% al 24% de cumplimiento de reporte, situación que impacta el mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad y denota bajo compromiso por parte de los líderes en la gestión de seguimiento y medición de los procesos.

Se identificaron en el aplicativo soporte del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, 29 notas de mejora cuya fuente es el resultado de los indicadores, 3 de ellas se encuentran cerradas las demás están en gestión por los diferentes procesos.

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

Lo anterior refleja que no se toman decisiones basadas en los Indicadores.

3.10. Resultado del seguimiento de los planes de mejoramiento durante la vigencia 2015.

A continuación se presenta el resultado del seguimiento que se le practicó al Plan de Mejoramiento Institucional - CGR y al relacionado con las auditorias de evaluación del sistema de control interno – MECI, seguimiento que fue practicado por los servidores públicos de la Oficina de Control Interno y del Grupo de Evaluación de Gestión y Resultados, de acuerdo con el proceso que cada uno de ellos tiene asignado.

3.10.1. Evaluación cumplimiento y avance plan de mejoramiento institucional – C.G.R.

Como resultado de las auditorias integrales que adelantó la Contraloría General de la República en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, el Plan de Mejoramiento Institucional a 31 de diciembre de 2015, registra 469 hallazgos y 248 acciones de mejora, las cuales presentan el siguiente comportamiento:

Total hallazgos a 31/12/2016:	469
Total acciones de mejora a 31/12/2016	248
Total hallazgos y acciones de mejora a 31/12/2016	717
Total hallazgos cumplidos a 31/12/2016:	315
Total hallazgos pendientes de subsanar a 31/12/2015:	10
Total hallazgos pendientes de subsanar a 31/12/2016:	40
Total hallazgos pendientes de subsanar a 31/12/2017:	104

3.10.2. Cumplimiento y avance.

El seguimiento con corte 31/12/2016 y el cargue del Plan de Mejoramiento Institucional en el aplicativo SIRECI de la Contraloría General de la República, obtuvo los siguientes resultados de cumplimiento y avance:

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia

RESUMEN GENERAL		
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL VIGENCIA 2016	CPM=POMMVi/PBEC	93,85%
AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENCIA 2016	AP=POMi/PBEA	79,20%

3.10.3. Comparativo del porcentaje de cumplimiento y avance entre las vigencias 2015 y 2016.

Como se observa en el cuadro anterior, para la vigencia 2016, el cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional obtuvo un resultado del 93,85% y un avance del 79.20%, los cuales son inferiores a los alcanzados durante la vigencia 2015, en 3.58% y 13.38% respectivamente. Lo anterior variación, se debió a la suscripción de setenta y seis (76) nuevos hallazgos de la vigencia 2014, ciento seis (106) de la vigencia 2015 y cuatro (4) correspondientes al informe de las Torres Móviles. Además, se replantearon ciento veinticuatro (124) acciones de mejoramiento reportadas como no efectivas por la Contraloría General de la República en los informes de la vigencia 2014 y 2015.
El porcentaje de cumplimiento de la vigencia 2016 ascendió al noventa y tres coma ochenta y cinco por ciento **(93.85%),** el cual se encuentra identificado en el rango de **Adecuada.**

3.10.4. Porcentaje de cumplimiento y avance por proceso.

De acuerdo con el seguimiento de corte 31/12/2016, los procesos (Dependencias) que tienen a su cargo actividades y acciones de mejora, registraron el siguiente comportamiento en lo relacionado con el cumplimiento:

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

FORMATO

FECHA DE CORTE: 31/12/2016 NOMBRE DEPENDENCIA	% DE CUMPLIMIENTO
SUBDIRECCIÓN	58%
SECRETARIA GENERAL	94%
Dirección Administrativa	99%
Dirección de Talento Humano	80%
Dirección de Talento Humano/DSNA	100%
Dirección Financiera	62%
Dirección Financiera/Dirección de Informática	100%
Dirección de Informática	81%
Grupo Administración de Inmuebles	100%
Grupo de Almacén	100%
SECRETARIA DE SISTEMAS OPERACIONALES	64%
Dirección de Desarrollo Aeroportuario	80%
Dirección de Telecomunicaciones	80%
Dirección de Servicios a la Navegación Aérea	54%
Dirección de Seguridad y Supervisión Aeroportuaria	70%
Grupo Inspección de Aeropuertos	83%
Grupo Gestión Ambiental	100%
SECRETARIA DE SEGURIDAD AÉREA	77%
OFICINA CENTRO DE ESTUDIOS AERONÁUTICOS	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	75%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN/SUBDIRECCIÓN	30%
OFICINA DE COMERCIALIZACIÓN E INVERSIÓN	95%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	96%
OFICINA DE TRANSPORTE AÉREO	100%
DIRECCIÓN REGIONAL AERONÁUTICA CUNDINAMARCA	100%
DIRECCIÓN REGIONAL AERONÁUTICA META	83%
DIRECCIÓN REGIONAL AERONÁUTICA NORTE DE SANTANDER	100%
DIRECCIÓN REGIONAL AERONÁUTICA VALLE	90%

- Como se puede observar en el cuadro anterior, la mayoría de los procesos, registran porcentajes aceptables de cumplimiento.
- Se evidencia que algunos hallazgos como el H68: 038-12 Legalización y Seguimiento a Convenios PNUD (D), H22:082-12 Entrega Horno Incinerador, H19: 00-09 Predios de la Regional Invadidos por particulares o cedidos sin documento-Hato Corozal, entre otros, se requiere de acciones de mejora que se deben coordinar con entes externos como Tribunales de Arbitramento, Juzgados, Concesionarios o de organismos internacionales como la Organización de Aviación Civil Internacional - OACI.
- La anterior situación, dificulta el cierren la mayoría de los hallazgos y por ende a que no se presente un mayor avance, lo cual impide la obtención de una mayor calificación y cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional - CGR.
- Es importante resaltar, la labor realizada por la Oficina de Control Interno y el Grupo de Evaluación de Gestión y Resultados, quienes adelantaron seguimiento trimestral a dichos Planes y los resultados fueron presentados al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Calidad de la entidad (Comité Directivo).

3.10.5. Evaluación cumplimiento y avance plan de mejoramiento - MECI.

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

Como resultado de la evaluación del sistema de control interno, se levantaron 1027 hallazgos, los cuales se encuentran cargados en el aplicativo ISOLUCION. A continuación se relaciona el resultado del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno:

RELACIÓN HALLAZGOS EVALUACIÓN SISTEMA CONTROL INTERNO - MECI	
TOTAL HALLAZGOS PLAN DE MEJORAMIENTO - MECI	1027
HALLAZGOS CERRADOS	220
HALLAZGOS ABIERTOS	807

3.11. Programación Auditoria Interna.

En las diapositivas uno (1) y dos (2) relacionadas a continuación, se puntualiza de manera resumida las actividades programadas y cumplidas por la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2016:

Gráfica 1

Balance de Gestión del 2016 – LOGROS

#	LOGROS / ACCIONES CLAVES	Evidencias (hechos, datos)	Impacto		
			A	M	B
1	**Cumplimiento del 85% del Programa de auditorías 2016.**	Se realizaron 87 informes de los 104 programados para la vigencia 2016, los cuales no se realizaron por cambio en el alcance de las auditorías de algunos procesos y el traslado de funcionarios y cambios internos en la distribución de responsabilidades. Se interrumpieron Auditorias de la Secretaria de Seguridad Aérea por Instrucción de la Subdirección General y las políticas sobre Austeridad del Gasto público implementadas por el Gobierno Nacional.	X		
2	**Se gestionaron el 80% de las denuncias recibidas a través de la Liana Anticorrupción.**	Se recibieron 81 denuncias, se inició el trámite para generar la respuesta a todas y se respondieron 65.	X		
3	**Se realizo la evaluación del Nivel de implementación del MECI en la Entidad**	Se evaluaron 28 procesos del Nivel Central y 6 Direcciones Regionales			

10/02/2017 www.aerocivil.gov.co 2

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

Gráfica 2

#	LOGROS / ACCIONES CLAVES	Evidencias (hechos, datos)	Impacto		
			A	M	B
	Gestión del Mejoramiento Institucional	Cumplimiento: 93,85% Avance: 79,20%	x		
	Gestión del Mejoramiento OCI	De 1027 hallazgos cargados en ISOLUCION se han cerraron 220, quedan pendientes por gestionar 807.		x	
	Implementación de mecanismos de monitoreo de riesgos de los procesos incluidos en el programa de auditoría, que impacten el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Se ha realizado la identificación de riesgos a monitorear en los 8 procesos de los 10 considerados críticos y asociados al programa de Auditorías debido a la falta de soporte informático para la desarrollo de las rutinas automáticas.	x		

3.12. Quejas, Reclamos y Derechos de Petición.

- Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno vigila y realiza seguimiento a la atención de peticiones, quejas reclamos y sugerencias que formulen los ciudadanos.

- Es de anotar que la entidad cuenta con tres canales o medios para la recepción de las quejas, reclamos y derechos de petición, los cuales de describen a continuación:

  ✓ Actualmente para la recepción de las PQRS, la entidad en su página web dispone de un link para que el usuario externo o interno radique su queja, reclamo o derecho de petición.

  ✓ La Secretaria General – Grupo Atención al Ciudadano, a través del sistema ADI (Administración Documental Inteligente).

  ✓ La Oficina de Transporte Aéreo – Grupo de Atención al Usuario, cuenta con puntos instalados en los principales aeropuertos del país y la página web de la entidad.

  ✓ La Oficina de Control Interno lo hace a través de la línea anticorrupción (anticorrupcion@aerocivil.gov.co) y el sistema ADI (Administración Documental Inteligente).

- Adicional a lo anterior, diferentes dependencias de la entidad reciben quejas, reclamos o derechos de petición por medios diferentes a los anotados

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

anteriormente, situación que no permite controlar y realizar un seguimiento adecuado.

- De acuerdo con las estadísticas suministradas por la Oficina de Control Interno, Oficina de Transporte Aéreo – Grupo de Atención al Usuario y la Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano, durante la vigencia 2016 se recibieron 9.475 PQRS.

3.12.1. PQRS recepcionadas y tramitadas por la Oficina de Control Interno.

En el cuadro relacionado a continuación, se puede observar el resumen de peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias recepcionadas por la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2016 y el porcentaje de participación clasificado por temas:

TEMA	No de Quejas	Participación %
Gestión de contratación	27	33%
Gestión de talento humano	15	19%
Gestión disciplinaria	8	10%
Prestación de servicios	7	9%
Deficiencias en infraestructura	6	7%
Gestión de transporte aéreo	5	6%
Acoso laboral	4	5%
Control aeronáutico	4	5%
Corrupción	2	2%
Gestión de almacén	2	2%
Gestión financiera	1	1%
TOTAL	**81**	**100%**

3.12.1.1. Análisis.

Los procesos que registraron el mayor número de PQRS durante la vigencia 2016 fueron: Contratación con veintisiete (27) solicitudes y Gestión del Talento Humano con quince (15), las que representan el 33 y 19% del total recibido.

Como se puede observar, del 100 % de las solicitudes presentadas, el 2 % de las mismas se relacionan con posibles actos de corrupción que se han presentado en la entidad y un 10% de ellas obedecen a situaciones en las cuales se requiere alguna gestión de carácter disciplinario.

3.12.2. PQRS recepcionadas y tramitadas por la Oficina de Transporte Aéreo – Grupo de Atención al Usuario.

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

En el cuadro relacionado a continuación, se puede observar el número de quejas recepcionadas por la Oficina de Transporte Aéreo – Grupo de Atención al Usuario durante la vigencia 2016:

OFICINA DE TRANSPORTE AEREO GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
DESCRIPCIÓN DEL ESTADO	**No. DE QUEJAS**
APERTURA DE INVESTIGACION	1
AMPLIACION	41
AVERIGUACIONES PRELIMINARES	2709
COMPENSACION	151
FALLO ARCHIVO	4831
INCONFORMIDADES	1
NO PROCEDE	125
QUEJA REPETIDA	286
RESPUESTA ACLARACION	7
RESPUESTA PRELIMINARES	4328
TRASALADO OTRAS OFICINAS	115
TOTAL	**12595**

Durante la vigencia 2015 la Oficina de Transporte Aéreo – Grupo Atención al Usuario, recepciono 9.475 quejas. Durante la vigencia 2016, las quejas recibidas se incrementaron en el 32%, es decir que fueron radicadas en los diferentes medios con que dispone la entidad 3.120 más.

3.12.3. PQRS recepcionadas y tramitadas por la Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano.

En los cuadros relacionados a continuación, se puede observar el comportamiento y el número de quejas recepcionadas mensualmente por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria General, durante la vigencia 2016. Igualmente, el número de quejas gestionadas y las pendientes de tramitar:

ENERO DE 2016											
SE RECIBIERON 23 PQRSD											
SE RESPONDIERON 3	MEDIO	CIUDAD		TIPO PQRSD		ASUNTO DE LA PQRD		ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA A LA PQRSD		RESPUESTA	
	WEB 23	BOGOTA	14	PETICION	3	AEROPUERTO DE CALI ESTUVO CERRADO DEBIDO A UNA FALLA ELECTRICA QUE LA AEROCIVIL NO PUDO RESOLVER A TIEMPO	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION		SE CONTESTARON	3
		BARRANQUILLA	1	QUEJA	14	CONTROLADOR AEREO	1	DIRECCION DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA		PENDIENTE	20
		CALI	2	RECLAMO	3	ERROR DE CONTROLADOR	1	DIRECCION DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA		TOTAL	23
		MEDELLIN	1	SUGERENCIA	0	ESTUDIO CONTRATO DE TRANSPOTE	1	OFICINA DE TRANSPOPRTE AEREO			
		NEIVA	1	DENUNCIA	3	NIVELES DE RUIDO	7	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA			
		PASTO	1	TOTAL	23	PRESUPUESTO COMPLETO DE GASTOS DE LA ENTIDAD VIGENCIA 2015	1	DIRECCION DE FINANCIERA			
		YOPAL	3			SERICIO MEDICO AEROPUERTO PASTO	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA VALLE			
		TOTAL	23			SERVICIOS AEROPUERTO DORADO	2	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
						SERVICIOS AEROPUERTO YOPAL	3	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA META			
						SERVICIOS EN EL AEROPUERTO NEIVA	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CUNDINAMARCA			
						TRAMITE DE LICENCIAS	2	GRUPO DE LICENCIAS			
						VIVA COLOMBIA GENERA CAOS EN EL AEROPUERTO CALI RUIDOS	1	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA			
						VUELOS IRREGULARES	1	DIRECCION DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA			
						TOTAL	23				

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

FEBRERO DE 2016

SE RECIBIERON 20 PQRSD											
SE RESPONDIERON 14	MEDIO	CIUDAD		TIPO PQRSD		ASUNTO DE LA PQRD		ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA A LA PQRSD		RESPUESTA	
	WEB 20	BOGOTA	10	PETICION	2	CERTIFICADO DE LIBERTAD Y TRADICION AERONAVE	1	OFICINA DE REGISTRO		SE CONTESTARON	14
		BARRANCABERMEJA	1	QUEJA	6	CONTROL Y AUDITORIAS	1	SECRETARIA DE SEGURIDAD AEREA		PENDIENTE	6
		CALI	2	RECLAMO	6	CONTROLADOR AEREO	1	DIRECCION DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA		TOTAL	20
		GUAYMARAL	2	SUGERENCIA	1	ERROR DE CONTROLADOR	1	DIRECCION DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA			
		MEDELLIN	2	DENUNCIA	5	INSTALACION LUCES PISTA GUAYMARAL	1	DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDA A LA NAVEGACION AEREA			
		YOPAL	3	TOTAL	20	NIVELES DE RUIDO	2	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA			
		TOTAL	20			PRESUPUESTO COMPLETO DE GASTOS DE LA ENTIDAD VIGENCIA 2015	1	DIRECCION FINANCIERA			
						RECLAMO DE DERECHOS	1	DIRECCION DE TALENTO HUMANO			
						SERVICIOS AEROPUERTO YOPAL	3	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA META			
						TRAMITE DE LICENCIAS	7	GRUPO DE LICENCIAS			
						VIVA COLOMBIA GENERA CAOS EN EL AEROPUERTO CALI RUIDOS	1	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA			
						TOTAL	20				

MARZO DE 2016

SE RECIBIERON 20 PQRSD											
SE RESPONDIERON 4	MEDIO	CIUDAD		TIPO PQRSD		ASUNTO DE LA PQRD		ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA A LA PQRSD		RESPUESTA	
	WEB 19	BOGOTA	11	PETICION	6	AGUA DE BEBEDEROS AEROPUERTO BOGOTA	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION		SE CONTESTARON	4
		PITALITO	1	QUEJA	5	CANCELACION DE VUELOS	1	DIRECCION DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA		PENDIENTE	16
		NEIVA	1	RECLAMO	6	ESTADO TIEMPO BOGOTA	1	DIRECCION DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA		TOTAL	20
		PEREIRA	1	SUGERENCIA	0	FUNCIONARIO NO PRESENTE	1	OFICINA DE TRANSPORTE AEREO			
		MEDELLIN	2	DENUNCIA	3	INGRESO SALA DE ESPERA AEROPUERTO MONTERIA	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA ANTIOQUIA			
	CORREO ELECTRONICO	RIO NEGRO	1	TOTAL	20	NIOVEDADES AEROPUERTO CONTADOR PITALITO (HUILA)	1	DIRECCION DE TALENTO HUMANO			
		SAN ANDRES	1			NIVELES DE RUIDO	6	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA			
		SANTA MARTA	1			OTROS SERVICIOS AEROCIVIL	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
		YOPAL	1			REVISION DE CAMARAS EN EL SCANNER DEL AEROPUERTO	1	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO			
		TOTAL	20			SERVICIOS AEROPUERTO RIO NEGRO	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
						SERVICIOS AEROPUERTO SAN ANDRES	1	OFICINA DE TRANSPORTE AEREO			
						TORRES DE TELECOMUNICACIONES	1	DIRECCION DE DESARROLLO AEROPORTUARIO			
						TRAMITE DE ALTURAS	1	GRUPO DE INSPECCION DE AEROPUERTOS			
						TRAMITE DE LICENCIAS	1	GRUPO DE LICENCIAS			
						VIOLACION REGULACION AEREA Y VIOLACION DEL ESPACIO	1	DIRECCION DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA			
						TOTAL	20				

ABRIL DE 2016

SE RECIBIERON 11 PQRSD											
SE RESPONDIERON 5	MEDIO	CIUDAD		TIPO PQRSD		ASUNTO DE LA PQRD		ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA A LA PQRSD		RESPUESTA	
	WEB 10 - PRESENCIAL 1	BOGOTA	5	PETICION	5	ADMINISTRACION AEROPUERTO INTERNACIONAL EL EDEN	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA VALLE		SE CONTESTARON	5
		ARMENIA	2	QUEJA	3	COBROS INJUSTOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS	1	GRUPO DE FACTURACION		PENDIENTE	6
		CALI	2	RECLAMO	1	INFORMACION AEROPUERTO ALBERTO LLERAS CAMARGO	1	DIRECCION DE DESARROLLO AEROPORTUARIO		TOTAL	11
		NEIVA	1	SUGERENCIA	1	MAL SERVICO AL CIUDADANO	1	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADAVIO			
		SOGAMOSO	1	DENUNCIA	1	MALTRATO Y NO RESPETAR LOS PROCEDIMIENTOS	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
		TOTAL	11	TOTAL	11	MANTENIMIENTO ZONAS VERDES	1	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA			
						NIVELES DE RUIDO	2	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA			
						TRAMITE DE LICENCIAS	3	GRUPO DE LIENCIAS			
						TOTAL	11				

MAYO DE 2016

SE RECIBIERON 22 PQRSD											
SE RESPONDIERON 13	MEDIO	CIUDAD		TIPO PQRSD		ASUNTO DE LA PQRD		ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA A LA PQRSD		RESPUESTA	
	WEB 20 - PRESENCIAL 1 CORREO ELECTRONICO 1	ARMENIA	1	QUEJA	2	SERVICIOS DE BAÑOS AEROPUERTO POPAYAN	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA VALLE		SE CONTESTARON	13
		BETULIA	1	RECLAMO	12	SERVICIOS AEROPUERTO POPAYAN	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION		PENDIENTE	9
		CUCUTA	2	SUGERENCIA	5	INTENTO TRASLADO FERIA AEREA	1	DIRECCION GENERAL		TOTAL	22
		FLORENCIA	2	DENUNCIA	1	SERVIOS AEROPUERTO FLORENCIA	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CUNDINAMARCA			
		MANIZALES	1	TOTAL	2	SERVICIOS AEROPUERTO VILLAVICENCIO	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
		MEDELLIN	1		22	PRACTICAS ESCUELA DE AVIACION LOS HALCONES	1	GRUPO DE OPERACIONES			
		PALMIRA	1			INCONFORMIDAD	1	DIRECCION DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA			
		PASTO	2			SERVICIOS AEROPUERTO PASTO	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
		PEREIRA	1			SERVICIOS AEROPUERTO PASTO	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
		POPAYAN	1			SERVICIOS AEROPUERTO EL DORADO	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
		RIO NEGRO	1			SERVICIOS AEROPUERTO CUCUTA	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
		SANTA MARTA	1			SERVICIOS AEROPUERTO CUCUTA	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
		VILLAVICENCIO	1			CONTRA FUNCIONARIA REGIONAL VALLE	1	DIRECCION GENERAL			
		TOTAL	22			SERVICIO AEROPUERTO ARMENIA	1	DIRECCION DE DESARROLLO AEROPORTUARIO			
						OPERACION DE UN RPA (DRON NO TRIPULADO)	1	SECRETARIA DE SEGURIDAD AEREA			
						SOBRE VOLADO UNA AMONETA EN EL SECTOR OCCIDENTAL DE PALMIR	1	DIRECCION DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA			
						PAGO DE IMPUESTOS	1	GRUPO DE FACTURACION			
						SOLICITUD ASIGANCION COUNTER NEIVA	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CUNDINAMARCA			
						ATENCION EN LA LINEA DE BOGOTA 4251000	1	DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACION AEREA			
						MAL SERVICIO FUNCIONARIO	1	GRUPO DE LICENCIAS TECNICAS			
						AEROCIVIL AFECTA A LOS COMPAÑIAS CON SUS REVISTAS	1	DIRECCION GENERAL			
						FALTA DE ADECUADO ATENCION AL PUBLICO	1	GRUPO DE TESORERIA			
						TOTAL	22				

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

JUNIO DE 2016

SE RECIBIERON 28 PQRSD											
SE RESPONDIERON 7	MEDIO	CIUDAD		TIPO PQRSD		ASUNTO DE LA PQRD		ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA A LA PQRSD		RESPUESTA	
	WEB 28	BOGOTA	10	PETICION	2	FALSA PUBLICIDAD	1	GRUPO DE VIGILANCIA AEROCOMERCIAL		SE CONTESTARON	7
		ARMENIA	2	QUEJA	19	USURA PENALIDADES Y FALSA PUBLICIDAD	1	GRUPO DE VIGILANCIA AEROCOMERCIAL		PENDIENTE	21
		CAJICA	1	RECLAMO	5	TRAMITE DE LICENCIAS	3	GRUPO DE LICENCIAS TECNICAS		TOTAL	28
		CHAPARAL	1	SUGERENCIA	0	NIVELES DE RUIDO	2	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA			
		LETICIA	1	DENUNCIA	2	EMPRESA TAXIS FUENTE AEREO BOGOTA	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
		MADRID (ESPAÑA)	2	TOTAL	28	SERVICIOS AEROPUERTO DE ARMENIA	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA VALLE			
		MEDELLIN	3			FUNCIONAMIENTO RADIOAYUDA	1	DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDA A LA NAVEGACION AEREA			
		PASTO	2			PISTA EN MAL ESTADO	2	DIRECCION DE DESARROLLO AEROPORTUARIO			
		PEREIRA	1			ABUSO DE AUTORIDAD	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
		RIO NEGRO	2			HORA ABRIR AEROPUERTO	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA VALLE			
		SAN ANDRES	1			QUEJA CONTRA AMERICAN AIRLINES	1	GRUPO ATENCION AL USUARIO			
		VALLEDUPAR	1			QUEJA AVIANCA VUELO AV26 DAÑO MALETAS	1	GRUPO ATENCION AL USUARIO			
		VILLAVICENCIO	1			QUEJA CONTRA DESPEGAR COMPRA TIQUETES A SAN ANDRES	1	GRUPO DE VIGILANCIA AEROCOMERCIAL			
		TOTAL	28			QUEJA CONTRA VIVA COLOMBIA	2	GRUPO ATENCION AL USUARIO			
						QUEJA ANTENA UBICADA DENTRO DE UNA VIVIENDA	1	GRUPO INSPECCION DE AEROPUERTOS			
						QUEJA VUELO HK 5016 EMPRESA ALIANZA	1	OFICINA TRANSPORTE AEREO			
						APERTURA EQUIPAJE SIN AL PRESENCIA DEL DUEÑO	1	GRUPO ATENCION AL USUARIO			
						EL FUNCIONARIO PLAN DE VUELO SE ENCUENTRA AUSENTE DEL PUEST	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
						RETRASO VUELO Y COBRO EXCESIVO IMPRESION PASABORDO	1	GRUPO ATENCION AL USUARIO			
						QUEJA FUMIGACION	1	GRUPO GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA			
						SOLICITARLES POR FAVOR LA REVISION DEL BANCO DE PREGUNTAS DE	1	GRUPO DE LICENCIAS TECNICAS			
						QUEJA CONTRA AVIANCA DEMORA EN SALIDA NEIVA-BOGOTA	1	GRUPO DE VIGILANCIA AEROCOMERCIAL			
						POR EL NO PAGO DE CORTE PASTO	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CUNDINAMARCA			
						TOTAL	28				

JULIO DE 2016

SE RECIBIERON 23 PQRSD											
SE RESPONDIERON 8	MEDIO	CIUDAD		TIPO PQRSD		ASUNTO DE LA PQRD		ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA A LA PQRSD		RESPUESTA	
	21 - PRESENC	BOGOTA	10	PETICION	6	EVALUACION DE SOBREVUELOS Y CONTAMINACION ACUSTICA	1	GRUPO GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA		SE CONTESTARON	8
		ARMENIA	1	QUEJA	10	SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	1	GRUPO DE SITUACIONES ADMINISTRATIVAS		PENDIENTE	15
		BARANCABERMEJA	1	RECLAMO	4	TRAMITE DE LICENCIAS	3	GRUPO DE LICENCIAS TECNICAS		TOTAL	23
		BARRANQUILLA	2	SUGERENCIA	0	PAGO DE IMPUESTOS	2	GRUPO DE FACTURACION			
		CARTAGENA	1	DENUNCIA	3	NIVELES DE RUIDO	2	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA			
		CUCUTA	2	TOTAL	23	RUTAS DEL ESPACIO AEREO DE LOS AVIONES QUE ATERRIZAN EN EL AE	1	DIRECCION DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA			
		GUAYMARAL	1			NO HABIA SERVICIOS PARA EL DESEMBARCO DE PASAJEROS	1	OFICINA DE COMERCIALIZACIO E INVERSION			
		MEDELLIN	1			CONTRA FUNCIONARIO	2	GRUPO DE LICENCIAS TECNICAS			
		RIO NEGRO	1			EMPRESA SEGURIDAD PERDIDA RELOJ MURANO	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA VALLE			
		SAN ANDRES	1			RESULTADOS DE LA DENUNCIA NUMERO 2015003	1	GRUPO DE VIGILANCIA AEROCOMERCIAL			
		SANTA MARTA	1			SERVICIOS AEROPUERTO JOSE MARIA CORDOBA	1	OFICINA DE COMERCIALIZACIO E INVERSION			
		YOPAL	1			SERVICIOS AEROPUERTO DE CUCUTA	1	OFICINA DE COMERCIALIZACIO E INVERSION			
		TOTAL	23			SERVICIOS AEROPUERTO	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA ATLANTICO			
						SOLICITUD DE MANUAL GENERAL DE OPERACIONES	1	OFICINA DE COMERCIALIZACIO E INVERSION			
						INCONFORME POR EL HECHO QUE NO HAYAN SILLAS DENTRO DE LATE	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA META			
						OPERACIÓN EN AEROPUERTO EL DORADO	1	OFICINA DE COMERCIALIZACIO E INVERSION			
						ACCESO A SALA DE ABORDAJE	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA ATLANTICO			
						SEGURIDAD AEROPORTUARIA	1	OFICINA DE COMERCIALIZACIO E INVERSION			
						TOTAL	23				

AGOSTO DE 2016

SE RECIBIERON 20 PQRSD											
SE RESPONDIERON 6	MEDIO	CIUDAD		TIPO PQRSD		ASUNTO DE LA PQRD		ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA A LA PQRSD		RESPUESTA	
	19 PRESENC	BOGOTA	10	PETICION	6	NUNCA LLEGA EL DOCUMENTO DE RESPUESTA AL CORREO ELECTRONI	1	GRUPO DE LICENCIAS TECNICAS		SE CONTESTARON	6
		ARMENIA	2	QUEJA	11	FALTA DE PASEADOR MINUSVALIDOS	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA VALLE		PENDIENTE	14
		BUCARAMANGA	1	RECLAMO	2	ROBO AL PASAJERO	2	OFICINA DE COMERCIALIZACION		TOTAL	20
		CALI	4	SUGERENCIA	0	ENTREGA DE LICENCIA APAYA QUE PARA LA FECHA SE HAN CUMPLIDO	1	GRUPO DE LICENCIAS TECNICAS			
		CUCUTA	1	DENUNCIA	1	CONTAMINACION DE FUENTE HIDRICA	1	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA			
		ENVIGADO	1	TOTAL	20	ABUSO DE AUTORIDAD Y MALTRATO POR PARTE DE VIGILANTE	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION			
		YOPAL	1			MAL SERVICIO POR FUNCIONARIO OMAR PAEZ - GRUPO DE LICENCIAS	1	DIRECCION DE MEDICINA DE AVIACION Y LECENCIAS TECNICAS			
		TOTAL	20			CONTAMINACION AUDITIVA	2	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA			
						PLANES DE CONTINGENCIA	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION			
						DAÑO DE RESIDENCIA	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION			
						REQUISA MANUAL AEROPUERTO ARMENIA	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA VALLE			
						CONTRA FUNCIONARIO CARLOS PEREZ	1	DIRECCION DE TALENTO HUMANO			
						IMIGRACION ATROPELLO	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION			
						LA PAGINA WEB NO FUNCIONA PARA REGISTRO DE CHEQUEO	1	GRUPO DE LICENCIAS TECNICAS			
						CERTIFICADO MEDICO NO ESTA SISTEMA	1	DIRECCION DE MEDICINA DE AVIACION Y LECENCIAS TECNICAS			
						FALTA DE INFORMACION POR PARTE DE AEROCALI	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION			
						TRABAJOS EN SALA DE ESPERA	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION			
						PERMISOS DE OPERACIÓN	1	SECRETARIA DE SEGURIDAD AEREA			
						TOTAL	20				

SEPTIEMBRE DE 2016

SE RECIBIERON 17 PQRSD											
SE RESPONDIERON 4	MEDIO	CIUDAD		TIPO PQRSD		ASUNTO DE LA PQRD		ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA A LA PQRSD		RESPUESTA	
	16 -PRESENC	BOGOTA	8	PETICION	2	MAL SERVICIO POR PARTE DE FUNCIONARIO VENTANILLA LICENCIAS TE	2	DIRECCION DE MEDICINA DE AVIACION Y LICENCIAS AERONAUTICAS		SE CONTESTARON	4
		ARMENIA	1	QUEJA	8	MAL SERVICIO BAÑOS AEROPUERTO ARMENIA	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA VALLE		PENDIENTE	13
		CALI	1	RECLAMO	2	FACILIDAD EN TRAMITES AEROPUERTO CARTAGENA	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION		TOTAL	17
		CARTAGENA	2	SUGERENCIA	0	DENUNCIA AERONAVE DE MATRICULA COLOMBIANA HK877G PROPIEDAD	1	SECRETARIA DE SEGURIDAD AEREA			
		CUCUTA	1	DENUNCIA	5	EMPRESA SIGLA HA VENIDO DESARROLLANDO TRABAJOS FOTOGRAME	1	SECRETARIA DE SEGURIDAD AEREA			
		GUAYMARAL	3	TOTAL	17	CUAL ES LA RESTRICCION PARA LOS VUELOS NOCTURNOS	3	DIRECCION DE SERVICIO A LA NAVEGACION AEREA			
		VILLAVICENCIO	1			SUSPENSION AERONAVES, NO DEBIDO PROCESO	1	DIRECCION DE SERVICIO A LA NAVEGACION AEREA			
		TOTAL	17			CENTRO DE ENTRENAMIENTO FAST TRACK AVIATION ACADEMY OFRECE	1	OFICINA DE TRANSPORTE AEREO			
						RETENCION DE OBJETOS POR SEGURIDAD	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
						NO ENVIO ARMA DE FUEGO DE ESCOLTA	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
						CUALES SON LOS NOTAMS VIGENTES EN EL AEROPUERTO OLAYA HERR	1	GRUPO DE AIS-COM-MET			
						OBSTACULIZACION INDEBIDA A EMPRESA AEREA	1	SECRETARIA DE SEGURIDAD AEREA			
						FALTA DE CONTROL EN LA PLATAFORMA	1	DIRECCION DE SERVICIO A LA NAVEGACION AEREA			
						RETRASO SITIO DE PARQUEO DEL AVION	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION			
						TOTAL	17				

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia

OCTUBRE DE 2016

SE RECIBIERON 13 PQRSD											
SE RESPONDIERON 3	MEDIO	CIUDAD		TIPO PQRSD		ASUNTO DE LA PQRD		ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA A LA PQRSD	RESPUESTA	
	WEB 13	BOGOTA	6	PETICION	5	RUIDOS ALTERNOS AERONAVES SOBREVUELAN A UNA BAJA ALTITUD	2	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA	SE CONTESTARON	3
		CARTAGENA	2	QUEJA	5	SERVICIOS BASICOS AEROPUERTO IPIALES	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA VALLE	PENDIENTE	10
		IPIALES	1	RECLAMO	2	AGRESION POR PARTE DE FUNCIONARIO MARCOS FORBES QUIEN ES CO	1	DIRECCION DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA	TOTAL	13
		MANI (CASANARE)	1	SUGERENCIA	0	REGULACION FUMIGACION AEREA CULTIVOS DE ARROZ	1	SECRETARIA DE SEGURIDAD AEREA		
		MEDELLIN	1	DENUNCIA	1	MAL SERVICIO A USUARIOS	1	DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDA A LA NAVEGACION AEREA		
		RIO NEGRO	1	TOTAL	13	DEMORA EN ACTUALIZAR CERTIFICADO MEDICO EN ALDIA	1	DIRECCION DE MEDICINA DE AVIACION Y LICENCIAS TECNICAS		
		SAN ANDRES	1			SOLICITO INFORMACION SOBRE LOS NOTAM	1	GRUPO DE AIS-COM-MET		
		TOTAL	13			TOMA CORRIENTES RECARGA CELULARES	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION		
						MAL SISTEMA DE PAGO	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION		
						DUPLICADO DE LICENCIA	1	GRUPO DE LICENCIAS TECNICAS		
						INVALIDO QUE SE TENGA QUE TOMAR TAXI PARA IR A PAGAR TASAS AER	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION		
						ACCIDENTE EN LAS INSTALACIONES	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION		
						TOTAL	13			

NOVIEMBRE DE 2016

SE RECIBIERON 21 PQRSD											
SE RESPONDIERON 6	MEDIO	CIUDAD		TIPO PQRSD		ASUNTO DE LA PQRD		ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA A LA PQRSD	RESPUESTA	
	WEB 21	BOGOTA	9	PETICION	5	CIERRE DE AEROPUERTO EL DORADO	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION	SE CONTESTARON	6
		ARMENIA	1	QUEJA	13	SEGURIDAD DISCRIMINATORIA	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION	PENDIENTE	15
		BUCARAMANGA	1	RECLAMO	1	SERVICIOS BAÑOS AEROPUERTO ARMENIA	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA VALLE	TOTAL	21
		CAREPA	2	SUGERENCIA	0	RUIDOS ALTERNOS	1	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA		
		MEDELLIN	1	DENUNCIA	2	LICENCIA AT A PERSONAL NO CAPACITADO	1	DIRECCION DE MEDICINA DE AVIACION Y LICENCIAS TECNICAS		
		PASTO	1	TOTAL	21	TRAMITE DE LICENCIAS, NO DAN RAZON DE TRAMITE	4	GRUPO DE LICENCIAS TECNICAS		
		PEREIRA	1			ANTENA DE UNOS 30 MEYTROS DE ALTURA SIN PERMISOS	1	GRUPO DE INSPECCION DE AEROPUERTOS		
		QUIBDO	1			HABILITAR AEROPUERTOS	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION		
		RIO NEGRO	1			TARJETA DE TURISMO ENTREDA A LA ISLA DE SAN ANDRES	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA ATLANTICO		
		SAN ANDRES	2			PORQUE PERMITEN DESPEGUES POR LA PISTA SUR SENTIDO OCCIDEN	1	DIRECCION DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA		
		YOPAL	1			NEGLIENCIA EN LA SOLICITUD DE AJUSTES DE PAGO	1	GRUPO DE FACTURACION		
		TOTAL	21			INFORMACION AEROPUERTO KARIÑO	1	DIRECCION DE INFORMATICA		
						FECHA PARA REALIZAR EXAMEN PTL	1	GRUPO DE LICENCIAS TECNICAS		
						DAÑOS EN INSTALACIONES, DESASEO Y MANEJO DE PROBLEMAS AERO	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA ATLANTICO		
						PROCESOS DE REVISION DE SEGURIDAD	1	OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION		
						CERTIFICACION LABORAL COMO EXFUNCIONARIA Y CONTRATO PRESTA	1	GRUPO DE GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA		
						EL AIP DE COLOMBIA A SIDO SUPRIMIDO DE LAS APLICACIONES	1	GRUPO DE AIS-COM-MET		
						RETENCION DE DESODORANTES SOLO APTO. YOPAL	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA META		
						TOTAL	24			

DICIEMBRE DE 2016

SE RECIBIERON 3 PQRSD											
SE RESPONDIERON 0	MEDIO	CIUDAD		TIPO PQRSD		ASUNTO DE LA PQRD		ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA A LA PQRSD	RESPUESTA	
	WEB 3	BOGOTA	1	PETICION	0	FALTA MANTENIMIENTO PISTA SIMON BOLIVAR	1	DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA ATLANTICO	SE CONTESTARON	0
		POPAYAN	1	QUEJA	0	INFORMACION DEFICIENTE AL MOMENTO DE TRAMITAR LA LICENCIA TCI	1	GRUPO DE LICENCIA TECNICAS	PENDIENTE	3
		SANTA MARTA	1	RECLAMO	3	INFORMACION SOBRE ACCIDENTE EN EL AEROPUERTO DE POPAYAN	1	REGIONAL VALLE	TOTAL	3
		TOTAL	3	SUGERENCIA	0	TOTAL	3			
				DENUNCIA	0					
				TOTAL	3					

3.12.3.1. Análisis.

En el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria General, se radicaron durante la vigencia 2016, doscientas veintiuna (221) PQRS.

Se observó durante el seguimiento que adelanta la Oficina de Control Interno, que de las doscientas veintiuna (221) PQRS recibidas, setenta y tres (73) de ellas se gestionaron y ciento cuarenta y ocho (148) quedaron pendiente de tramitar. Es decir el treinta y tres por ciento (33%) se gestionó satisfactoriamente y el sesenta y siete por ciento (67%), se encuentra pendiente de diligenciar.

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

3.14. Evaluación Proceso Acuerdos de Gestión.

El procedimiento de suscripción, seguimiento y evaluación de Acuerdos de Gestión no ha sido actualizado con los lineamientos de publicación de la información en la web.

Verificada la información que se encuentra publicada, se observan 14 registros del 2016; referentes a suscripciones de Acuerdos de Gestión de la Dirección General y los Gerentes Públicos asociados a la misma, denotando que no se cumple con la publicación de todos los documentos, teniendo en cuenta que para la vigencia 2016 de debieron suscribir 67 Acuerdos de Gestión en la Entidad.

La Dirección de Talento Humano no cuenta con controles para realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades del procedimiento y así propender por el cumplimiento de la aplicación de la herramienta de evaluación de gestión de los gerentes públicos.

Para la verificación de soportes de los seguimientos y las evaluaciones de la vigencia 2016 se tuvo acceso a la información almacenada en la carpeta de la serie documental 420.1 en Bog 7 y por correo Electrónico de las Direcciones Regionales y la Dirección General, documentos que soportan los seguimientos y las evaluaciones de acuerdo con los compromisos registrados en los Acuerdos de Gestión.

A través de la evaluación se denota avance en la interiorización de la metodología de suscripción y seguimiento de los Acuerdos de Gestión en la Entidad, aunque existen debilidades en la aplicación de los controles por parte de la Dirección de Talento Humano establecidos en el procedimiento interno.

3.15. Evaluación ejecución plan de acción institucional.

Mediante Decreto 2550 del 30 de diciembre de 2015, a la Aerocivil le fueron asignados recursos por valor de $937.737.459.623,00 para la vigencia 2016.

El gasto de inversión registró la siguiente novedad: la apropiación se adiciono en $19.527.054.012,00 y reducida en $ 39.233.105.123 millones de pesos durante la misma vigencia.

El gasto de funcionamiento presento la siguiente novedad: la apropiación se adiciono en $23.486.022.886,00 y fue reducida en $18.986.822.886 millones de pesos durante la misma vigencia.

Finalmente el presupuesto asignado con corte 31/12/2016, ascendió a la suma de **$922.530.608.512** millones de pesos.

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

3.15.1. Clasificación Presupuestal:

De acuerdo con la clasificación presupuestal los recursos fueron distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ Funcionamiento con el treinta y seis punto cuarenta y nueve por ciento (36.49%).
- ✓ Inversión el setenta y tres punto treinta nueve por ciento (63.39 %).
- ✓ Servicio de Deuda el cero punto cero por ciento (0.01%).

Al cierre presupuestal de la vigencia 31/12/2016, la Entidad registró una ejecución en compromisos del 98.91% y obligaciones 76.05%.

3.16. Presupuesto oficial de la unidad administrativa especial de aeronáutica civil – vigencias 2015 y 2016.

CONCEPTO	APR. INICIAL	APR. ADICIONADA	APR. REDUCIDA	APR. VIGENTE	OBLIGACION	SALDO	% DE EJECUCIÓN
FUNCIONAMIENTO	332.152.634.066,00	23.486.022.886,00	18.986.822.886,00	336.651.834.066,00	330.013.295.789,77	6.638.538.276,23	0,9802807
DEUDA	$ 1.009.700.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.009.700.000,00	1.009.700.000,00	$0,00	100%
INVERSIÓN	$ 604.575.125.557,00	$ 19.527.054.012,00	$ 39.233.105.123,00	$ 584.869.074.446,00	370.647.108.965,72	$214.221.965.480,28	0,63372663
TOTALES	$ 937.737.459.623,00	$ 43.013.076.898,00	$ 58.219.928.009,00	$ 922.530.608.512,00	$ 701.670.104.755,49	$ 220.860.503.756,51	0,76059276

Resumen:

Vigencia 2015:

Monto del Presupuesto General:	**$1.086.510.938.590,00**
Presupuesto de Funcionamiento:	$ 302.230.279.095,00
Deuda:	$ 1.380.451.840,00
Presupuesto de Inversión:	$ 782.900.207.655,00

Vigencia 2016:

Monto del Presupuesto General:	**$922.530.608.512,00**
Presupuesto de Funcionamiento:	$336.651.834.066,00
Deuda:	$ 1.009.700.000,00
Presupuesto de Inversión:	$584.869.074.446,00

Se observa que el presupuesto general de la entidad para la vigencia 2016, presentó una reducción con respecto a la vigencia 2015 del cero coma ochenta y cinco por ciento (0.85%) equivalentes a $163.980.330.078,00.

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia

3.16.1. Evaluación Ejecución de Pagos 2016.

De las obligaciones constituidas durante la vigencia 2016 por valor de $701.670.104.755,49, la entidad alcanzo un porcentaje de pagos del noventa por ciento (90%) equivalente a la suma de $ 634.417.807.080,45. Quedando pendiente de pagos la suma de ($ 67.252.297.675,04).

3.16.2. Rezago presupuestal en miles de pesos constituidas a 31/12/2014 (Reserva Presupuestal - Cuentas por Pagar) y ejecutado A 31/12/2015.

En el cuadro relacionado a continuación, se puede observar el comportamiento de la reserva presupuestal y las cuentas por pagar constituidas a 31/12/2015 para ser ejecutadas durante la vigencia 2016 y su porcentaje de ejecución:

REZAGO PRESUPUESTAL VIGENCIA 2015				
REZAGO PRESUPUESTAL CONSTITUIDO A 31/12/2015	VALORES	REZAGO PRESUPUESTALAL EJECUTADO A 31/12/2016	VALORES	% DE EJECUCIÓN REZAGO PRESUPUESTAL
RESERVAS PRESUPUESTALES CONSTITUIDAS A 31/12/2015	$158.153.038.405	RESERVAS PRESUPUESTALES PAGADAS A 31/12/2015	$129.201.608.605	82%
CUENTAS POR PAGAR CONSTITUIDAS 31/12/2015	$279.919.023.000	CUENTAS POR PAGAR CONSTITUIDAS 31/12/2015 PAGADAS	$276.774.333.685	99%

Como se observa, de la vigencia 2015, se constituyó una reserva presupuestal para ejecutar durante la vigencia 2016, por valor de ciento veintinueve mil doscientos un millones seiscientos ocho mil seiscientos cinco pesos M/cte. ($129.201.608.605), que corresponde al cero coma cero siete por ciento (14%) del total del presupuesto de la entidad ($922.530.608.512,00).

De la reserva presupuestal correspondientes a la vigencia 2015, la cual se constituyó para pagarse durante la vigencia 2016, se gestionaron pagos por valor de ciento veintinueve mil doscientos un millones seiscientos ocho mil seis ciento cinco pesos M/te., ($129.201.608.605), que corresponde al ochenta y dos por ciento (82%) de lo reservado. Cabe resaltar, que de la reserva constituida se reportó un saldo por ejecutar por valor de $28.951.429.800.

3.16.3. Rezago presupuestal en miles de pesos constituidas a 31/12/2016 (Reserva Presupuestal - Cuentas por Pagar).

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

REZAGO PRESUPUESTAL VIGENCIA 2016	
REZAGO PRESUPUESTAL CONSTITUIDO A 31/12/2016	**VALORES**
RESERVAS PRESUPUESTALES CONSTITUIDAS A 31/12/2016	$210.837.488.452,28
CUENTAS POR PAGAR CONSTITUIDAS A 31/12/2016	$67.444.509.987,00
TOTAL	**$278.281.998.439,28**

Como se observa, en la vigencia 2016, se constituyó reserva presupuestal por valor de doscientos diez ochocientos treinta y siete mil millones cuatrocientos ochenta y ocho mil cuatrocientos cincuenta y dos mil pesos con veintiocho centavos ($210.837.488.452,28), recursos que se proyectan ejecutar durante la vigencia 2017. La anterior reserva, corresponde al cero coma diecisiete por ciento (0,23%) del total del presupuesto que se le apropio a la entidad para la vigencia 2016 ($922.530.608.512,00).

Es de resaltar que la reserva presupuestal constituida para la vigencia 2016 superó a la de la vigencia 2015 en el uno coma veintisiete por ciento (0,21%) que equivale a la suma de $81.635.879.847.

La anterior situación se debió a debilidades en la planeación de las obras de las áreas ejecutoras. Además, que está circunstancia obliga a la ejecución de dos (2) presupuestos en una sola vigencia, situación que es repetitiva desde vigencias anteriores. Igualmente, la entidad con la constitución de este rezago presupuestal elevado, se expone a sanción o recortes sobre lo apropiado por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

3.16.4. Evaluación Compromisos expedidos vigencia 2016.

La Entidad sobre el presupuesto asignado para la vigencia 2016, suscribió compromisos por el 98.9% equivalentes a $912.511.904.173,77 millones de pesos.

3.16.5. Evaluación Obligaciones Expedidas 2016.

Se observa que la entidad sobre el presupuesto general, obtuvo un porcentaje de obligaciones expedidas del setenta y seis cero cinco por ciento (76,05%) que equivalen a la suma de setecientos un mil millones seiscientos setenta millones ciento cuatro mil setecientos cincuenta y cinco mil pesos M/cte. ($701.670.104.755). Con el anterior porcentaje, la gestión en la expedición de obligaciones se califica en el rango de Satisfactorio.

3.17. Evaluación Ejecución Plan Anual de Inversión.

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

La Dirección de Desarrollo Aeroportuario y la Dirección de Telecomunicaciones y Ayudas a la Navegación Aérea de la Secretaria de Sistemas Operacionales, registraron el porcentaje de ejecución más bajo, con el cincuenta y ocho por ciento (58.8%) y sesenta y seis por ciento (66.66%) respectivamente.

3.18. Gestión de calidad.

3.18.1. Nivel de Implementación del Sistema Integrado de Gestión MECI - Calidad.

En cumplimiento a la circular 2000. – 2016028880 del 12 de octubre de 2016 que establece los roles del Sistema Integrado de Gestión, presento el siguiente informe:

3.18.1.1. Objetivo

Dar a conocer los resultados obtenidos durante el cuarto trimestre de 2016, en el mantenimiento y desarrollo de actividades del Sistema Integrado de Gestión.

3.18.1.2. Alcance

Comprende la evaluación de los resultados y el cumplimiento de las actividades definidas para el mantenimiento del sistema para este trimestre así:

3.18.1.3. Administración y Gestión de Riesgos

Como resultado del monitoreo que lleva a cabo la oficina Asesora de Planeación sobre los 93 riesgos de gestión registrados en el sistema actualmente y 49 riesgos de corrupción publicados en la página web y en el aplicativo ISOLUCION que componen el mapa de riesgos de la entidad.

Se evidencio la materialización de 26 riesgos de gestión y de corrupción, con base en los fallos proporcionados por el Grupo de Investigaciones disciplinarias que se encuentran publicados en la página web—Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3.18.1.6. Autoevaluación del control y de la gestión

La encuesta realizada en el cuarto trimestre de 2016 evaluó el nivel de compromiso del líder y su equipo de gerencia, con el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, se formuló 10 preguntas que permiten verificar la apropiación del sistema y la veracidad de las respuestas.

A continuación se describe el resultado obtenido:

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia

- De 42 procesos, solamente 21 procesos contestaron la encuesta en el tiempo establecido.

- 21 procesos afirmaron que sus procesos cumplieron con los objetivos propuestos y que fueron eficaces, eficientes y efectivos durante la vigencia 2016, tomando como base los resultados obtenidos en su gestión.

- El equipo de gerencia de 16 procesos confirmaron que recibieron capacitación o instrucción durante lo transcurrido del año, para mejorar las competencias de los servidores públicos.

- Los 21 procesos que contestaron la encuesta afirman que identificaron y analizaron el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de la Entidad, con base en la Resolución 02535 del 31 agosto de 2016, enfatizando en los aspectos referentes a Identificación de peligros y riesgos biomecánicos, psicosociales, físicos, de seguridad, biológicos, químicos y las responsabilidades de los diferentes actores dentro del mismo; como Servidores Públicos con personal a cargo particulares que ejercen funciones públicas (contratistas naturales).

- Los 21 procesos afirmaron tener un funcionario que hace parte del equipo MECI-CALIDAD y este conoce su rol dentro del sistema.

- 21 líderes de proceso afirmaron que han generado estrategias al interior de sus grupos para afianzar en conocimiento en el sistema de gestión, a través de capacitaciones periódicas a los integrantes de sus equipos de trabajo.

- Los equipos de gerencias reconocen que tienen claro las orientaciones institucionales para gestionar los Riesgos de Gestión y Corrupción con base en la Resolución No. 00912 del 6 abril de 2016.

Finalmente, al realizar el análisis frente a periodos anteriores, se hace evidente por una parte, la tendencia de los líderes de los procesos hacia el no cumplimiento del diligenciamiento de la encuesta y por otra a contestarla sin la participación del equipo de gerencia, también se validó que los procesos no están registrando las acciones de mejores al aplicativo ISOLUCIÓN.

3.18.1.7. Procesos que no autoevaluaron su gestión

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

Direccionamiento Estrategico	Director General Jefe Oficina asesora de Planeación	Diana Patricia Aragon Ramos <diana.aragon@aerocivil.gov.co>
Gestión de la Educación	Jefe de Oficina Centro de Estudios Ciencias Aeronáuticas	Gloria Eugenia Ramirez Acuña <gloria.ramirez@aerocivil.gov.co>
Gestión de Investigaciones Disciplinarias	Jefe Grupo investigaciones Disciplinarias	Maria Isabel Carrillo Hinojosa <maria.carrillo@aerocivil.gov.co>
Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	Jefe Grupo Seguridad y Salud Ocupacional	Diana Stella Perez Velasco <diana.perez@aerocivil.gov.co>
Gestión de Normatividad Aeronáutica	Jefe Grupo Normas Aeronáuticas	Edgar Benjamin Rivera Florez <edgar.rivera@aerocivil.gov.co>
Gestión de Servicio a Empresas Aeronáuticas	Coordinador Grupo Servicios Aerocomerciales	Claudia Beatriz Esguerra Barragan <claudia.esguerra@aerocivil.gov.co> Gustavo Alberto Suarez penagos
Gestión de Servicio a Productos Aeronáuticos	Coordinador Grupo Tecnico	Hernan Alfonso Muñoz Mendez <hernan.munoz@aerocivil.gov.co>
Gestión de Servicios de Tránsito Aéreo	Coordinador Grupo Aeronavegación	Harlen Mejia Oliveros <harlen.mejia@aerocivil.gov.co>
Gestión de Servicio de Información Aeronautica	Coordinador Grupo AIS-COM	Gladys Mercedes Roa de la Cruz <gladys.roa@aerocivil.gov.co>
Gestión de Servicio de Búsqueda y Salvamento	Coordinador Grupo SAR	Jose Agustin Buitrago Moreno <jose.buitrago@aerocivil.gov.co>
Gestión de Proyectos de Protección de Usuarios y Bienes contra Actos de Interferencia ilícita	Coordinador Grupo de Estudios y Proyectos de Seguridad Aeroportuaria	Martha Lucia Bejarano Mejia <martha.bejarano@aerocivil.gov.co>
Gestion Vigilancia y Control al Personal Aeronáutico y Dependencias.	Coordinador Grupo Inspeccion Servicios Oper. Aereas	Ricardo Humberto Cardenas Tabares <ricardo.cardenas@aerocivil.gov.co>
Gestión de Vigilancia de Servicios de Transporte Aéreo	Grupo Atencion al Usuario	Rocio del Pilar Ayala Buendia <rocio.ayala@aerocivil.gov.co>
Gestión Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Martha Seidel Peralta <martha.seidel@aerocivil.gov.co>
Gestión de Contratación	Director Administrativo	Juan Manuel Aza Murcia <juan.aza@aerocivil.gov.co>
Administración de Bienes	Coordinador Grupo Almacen y Activos Fijos	Anselmo Cañon Perez <anselmo.canon@aerocivil.gov.co>
Gestión de Informática	Director de Informatica	Nicolas Carrizosa Pulido <nicolas.carrizosa@aerocivil.gov.co>
Gestión de Evaluación y Asesoria al Sistemna de Control Inetrno	Jefe Oficina de Control Interno	Sonia Maritza Machado Cruz <sonia.machado@aerocivil.gov.co>

3.18.1.8. Mantenimiento del SIGC

- Implementado en Nivel Central - 6 Regionales y 55 aeropuertos
- De 42 procesos se pasó a 35 procesos producto de actualización, fusión o eliminación.
- 1.746 documentos aprobados (Cartas- Procedimientos-Manuales-Formatos).
- Manuales y Procedimientos del sistema:

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia
www.aerocivil.gov.co

- Manual de Calidad
- Manual de Documentación 4 capítulos
- 6 Procedimientos básicos

- Culmina el cuarto trimestre con 800 Hallazgos de la OCI con avance en los tratamientos del 8.7%.

- 25 No Conformidades de los años 2014 y 2015 con un avance del 78.98%.

- 186 No Conformidades producto de la auditoria interna de la vigencia 2016 presentan un avance del 63.99%.

- El Módulo de Tareas tiene 3.879 Abiertas y fueron cerradas 30.558.

3.18.1.9. Nivel de apropiación del MECI

MECI – Productos 92,46%

3.18.1.10. Mejoramiento Continuo

- **Actualización Cartas de proceso**

Evaluadas las 10 actividades que comprende la actualización de las cartas de proceso, el porcentaje de avance a 31 de diciembre 2016 es del 85%, no se logró un porcentaje mayor principalmente por la cancelación de reuniones programadas con los líderes de procesos para adelantar las mesas de trabajo.

- **Documentación**

  Se tramitaron y aprobaron en este trimestre 171 documentos entre nuevos o por cambio de versión.

- **Integración y armonización con otros sistemas**.

  Se concluyó la revisión de la documentación tramitada por el Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, como parte de la armonización y alineación de este sistema al Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Con el apoyo del Equipo MECI-CALIDAD y estrategias conjuntas definidas por el Administrador del Sistema, buscaremos mejorar el desempeño de los procesos en el cumplimiento de las actividades que registran incumplimientos.

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia

3.19. Conclusiones Generales.

3.19.1. Ejecución Presupuestal.

- La ejecución presupuestal, presenta una aceptable gestión de cumplimiento de los recursos asignados.

3.19.2. Rezago presupuestal.

- La falta de una adecuada planeación por parte de las áreas ejecutoras, generó un elevado rezago presupuestal, situación que además expone a la entidad a sanciones o recortes presupuestales.

3.19.5. Planes de Mejoramiento.

- Se evidencia una aceptable gestión de los líderes de los procesos para cerrar el mayor número de hallazgos consignados en el Plan de Mejoramiento Institucional. Con respecto al Plan de Mejoramiento del Modelo Estándar de Control Interno, se requiere de una mayor apropiación y responsabilidad de los líderes de los procesos para gestionar el cierre de los hallazgos reportados en los informes de evaluación del sistema de control interno.

3.20. Recomendaciones.

3.20.1. Estado del Sistema de Control Interno.

- Revisar los planes de control de las cartas de proceso para efectuar ajustes que permitan optimizar los controles implementados y por ende mejorar el resultado de la evaluación del Sistema de Control Interno.
- Avanzar el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión NTCGP: 1000 y MECI 1000:2005 en los aeropuertos que aún no cuentan con ello.
- Fortalecer la cultura de administración del riesgo y de medición de la gestión mediante indicadores.
- Utilizar el aplicativo ISOLUCION como herramienta principal para todas las gestiones de auditoría del Sistema Integrado de Gestión NTCGP: 1000 y MECI 1000:2005.
- Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas al ciudadano.
- Desarrollar un mayor esfuerzo en la implementación de servicios a los usuarios mediante mecanismos de gobierno en línea.
- Fortalecer la gestión de planes de mejoramiento en el aplicativo ISOLUCION por parte de los auditados.

3.20.2. Evaluación de Gestión Basada en Acuerdos de Gestión.

Actualizar el procedimiento para establecer la metodología de cumplimiento a los requerimientos de publicación de la información requeridos por el Formulario Único de

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D.C., Colombia

Reporte de Avances de la Gestión FURAG, que incluya que datos de los Acuerdos de Gestión se deben publicar y en que formato, teniendo en cuanta que a través de la ley 1712 de 2014 con la se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, establece dentro de muchas disposiciones que se deben hacer públicos los documentos en datos activos

3.20.4. Indicadores:

Incrementar el nivel de interiorización de la medición, el análisis y la toma de acciones basada en los indicadores de los procesos, mediante el fortalecimiento y la socialización del módulo establecido para estas actividades.

Tener en cuenta dentro de las evaluaciones de desempeño, de gestión integral y en el comité de gestión, los incumplimientos de las áreas responsables de los procesos que no midieron y no han interiorizado de manera efectiva el Sistema de Gestión de la Calidad y su respectiva herramienta de indicadores.

Los líderes de los procesos, deben realizar las mediciones periódicas que establecen las frecuencias definidas para cada indicador, asegurando la proyección adecuada de análisis de causas basados en los resultados y una descripción satisfactoria de acciones propuestas que deriven en tomas acertadas de decisiones indiferentemente de haber alcanzado las metas propuestas.

Intensificar las estrategias de implementación de los procesos y herramientas de gestión en el nivel aeroportuario, por cuanto se observó debilidades en la apropiación en materia de medición de indicadores.

Fortalecer el uso de las herramientas de gestión que nos brinda la Entidad, a través del uso permanente del sistema de información, el cual nos permite mantener la trazabilidad de las acciones en cada uno de los procesos.

Atentamente,

VÍCTOR MANUEL VALDIVIESO RUIZ
Coordinador Grupo de Evaluación de Gestión y Resultados
Oficina de Control Interno

V.B/ SONIA MARITZA MACHADO CRUZ
Jefe Oficina de Control Interno

Avenida El Dorado Nº 103 - 15
PBX: (+57 1) 425 1000 Bogotá D C., Colombia