

1020065.-2018013106
Bogotá, D.C., 04 de mayo de 2018

Doctor
JUAN CARLOS SALAZAR GOMEZ
Director General
U.A.E. de Aeronáutica Civil

Asunto: Informe de Evaluación Integral de Gestión Institucional vigencia 2017.

Respetado Señor Director,

De acuerdo con las funciones y disposiciones en materia de evaluación de gestión y resultados enmarcadas en la Ley 87 de 1993, que converge con los roles establecidos en los Decretos 1537 de 2001 y 1599 de 2005, así como las sugerencias en materia de evaluación de gestión descritas en la Circular 04 de 2005 del Consejo Asesor en Materia de Control Interno, se presenta para su consideración la evaluación a los resultados obtenidos durante la gestión desarrollada por las Dependencias y procesos de la entidad durante la vigencia 2017.

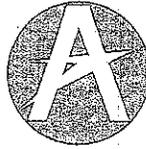
Esta evaluación se realizó a partir de los resultados obtenidos de acuerdo con las metas y logros de las áreas que conforman el Nivel Directivo de la Entidad, donde se tuvieron en cuenta criterios de calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad, como criterios para la estimación cuantitativa de un porcentaje que arrojará una evaluación objetiva dentro de cada uno de los parámetros que determinan la gestión institucional como lo son:

- Evaluación Acuerdos de Gestión.
- Evaluación Ejecución Plan de Acción Institucional.
- Evaluación Ejecución Plan de Inversión.
- Evaluación de Obligaciones Expedidas 2017.
- Evaluación Sistema de Control Interno.
- Evaluación Sistema de Gestión de la Calidad (Gestión de Hallazgos).
- Evaluación de la Gestión Basada en Indicadores.

Es conveniente precisar que el informe contiene las explicaciones específicas, conclusiones y recomendaciones generales, las cuales deben ser utilizadas

Anelita Sombra
3:28
04 Mayo 18





como retroalimentación, mejoramiento y fortalecimiento de la gestión institucional durante la presente vigencia. Este informe será socializado con cada Directivo de la entidad y publicado en la Intranet en la sección del Sistema de Control Interno, Evaluación de Gestión y Resultados.

Cordial saludo,

SONIA MARITZA MACHADO CRUZ
Jefe Oficina Control Interno

Anexo: 55 folios

Copias a: Subdirección General
Secretarías
Oficinas
Direcciones de Aérea
Direcciones Regionales

Proyectó: Victor Manuel Valdivieso Ruiz
Revisó: Sonia Maritza Machado Cruz
Ruta electrónica: \\bog7\AD\Interno\2018013106





AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

INFORME DE EVALUACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL VIGENCIA 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO
GRUPO DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y RESULTADOS

Bogotá D.C., enero 2018



Tabla de Contenido

- I. INTRODUCCIÓN.**
- 2. NUESTRA ENTIDAD.**
 - 2.1. Quienes somos.
 - 2.1.1. Estructura.
 - 2.2. Principios y Valores Institucionales.
 - 2.3. Principios Éticos del PEI 2015-2018.
 - 2.4. Valores Institucionales.
 - 2.5. Políticas Institucionales Mediante el Decreto 2482 de 2012, la Entidad adopta las Políticas de Desarrollo Administrativo.
 - 2.6. Objetivos.
 - 2.6.1. Objetivos Institucionales.
 - 2.7. Objetivo del Informe de Gestión.
 - 2.7.1. Objetivo.
 - 2.7.2. Alcance.
 - 2.7.3. Criterios.
- III. DESARROLLO DEL INFORME.**
- 3.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.**
 - 3.1.1. Estructura organizacional.
 - 3.1.2. Políticas de Operación.
- 3.2. EVALUACIÓN EJECUCIÓN PLAN ANUAL DE INVERSIÓN.**
 - 3.2.1. Inversión para la modernización y actualización de la infraestructura aeroportuaria y aeronáutica de los Aeropuertos concesionados y administrados por La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – UAEAC-.
 - 3.2.1.1. Infraestructura Aeroportuaria.
 - 3.2.1.1.1. Aeropuerto Leticia Amazonas.
 - 3.2.1.1.2. Aeropuerto Perales Ibagué -Tolima.
 - 3.2.1.1.3. Aeropuerto Antonio Nariño de Pasto.
 - 3.2.1.1.4. Aeropuerto Internacional Palonegro.
 - 3.2.1.1.5. Aeropuerto Alcaraván de Yopal – Casanare.
 - 3.2.1.1.6. Aeropuerto Popayán, Departamento del Cauca.
 - 3.2.1.1.7. Aeropuerto José Celestino Mutis de Mariquita – Tolima.
 - 3.2.1.2. Infraestructura Aeronáutica.
- 3.3. SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD.**
 - 3.3.1. Estado de Implementación de la Norma ISO 9001:2015.
 - 3.3.2. Metodología para el diagnóstico.
 - 3.3.3. Estado del requisito.
 - 3.3.4. Perfil de Calidad Resultante.
 - 3.3.5. Requisitos de la NTC 9001:2015.
 - 3.3.6. Resultado del Diagnóstico.



- 3.3.7. Requisitos de la NTC 9001:2015.
- 3.4. INDICADORES.**
- 3.4.1. Antecedentes.
- 3.5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DURANTE LA VIGENCIA 2015.**
- 3.5.1. Evaluación cumplimiento y avance Plan de Mejoramiento Institucional – C.G.R.
 - 3.5.1.1. Cumplimiento y avance.
 - 3.5.1.2. Resumen de hallazgos.
 - 3.5.1.3. Relación de hallazgos por dependencias.
 - 3.5.1.4. Relación de hallazgos vencidos por vigencias.
 - 3.5.1.4. Comparativo del porcentaje de cumplimiento y avance entre las vigencias 2016 y 2017.
 - 3.5.1.5. Porcentaje de cumplimiento y avance por proceso (Dependencia).
- 3.5.2. Evaluación cumplimiento y avance plan de mejoramiento - MECI.
 - 3.5.2.1. Resumen general sobre el Estado de los hallazgos por dependencias.
 - 3.5.2.2. Resumen por Subdirección Secretarías Direcciones y Grupos.
- 3.6. PROGRAMA AUDITORIA INTERNA.**
- 3.7. QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN.**
- 3.7.1. Definición de conceptos.
- 3.7.2. Metodología.
- 3.7.3. Comportamiento de las Quejas y Denuncias recepcionadas por la Oficina De Control Interno.
- 3.7.4. Comportamiento Quejas recepcionadas por la Oficina de Transporte Aéreo - Grupo Atención al Usuario.
- 3.7.5. Comportamiento PQRD recepcionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano.
- 3.8. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.**
- 3.9. PRESUPUESTO ASIGNADO Y EJECUTADO DURANTE LA VIGENCIA 2017.**
- 3.9.1. Clasificación Presupuestal.
- 3.9.2. Presupuesto Oficial de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Vigencias 2017.
- 3.9.3. Metas presupuestales – Ejecución.
- 3.9.4. Ejecución Presupuestal.
- 3.9.5. Gastos de Funcionamiento.
- 3.9.6. Gastos de Inversión.
- 3.9.7. Ejecución Direcciones Regionales.
- 3.9.8. Ejecución Rezago presupuestal en miles de pesos constituidas a 31/12/2016 (Reserva Presupuestal - Cuentas por Pagar) y ejecutado a 31/12/2017.
- 3.9.9. Variaciones en la programación presupuestal.
 - 3.9.9.1. Traslados de Ley.
 - 3.9.9.2. Vigencias Futuras Autorizadas.



- 3.10. PLAN DE ACCION.**
- 3.11. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI.**
 - 3.11.1. Indicadores Metas de Gobierno – SINERGIA – DNP.
- 3.12. PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL – 2015-2018.**
- 3.13. CONCLUSIONES GENERALES.**
 - 3.13.1. PQRD.
 - 3.13.2. Constitución Reservas Presupuestales.
- 3.14. RECOMENDACIONES.**
 - 3.14.1. QUEJAS.
 - 3.14.2. Derechos de Petición.
 - 3.14.3. Constitución Reservas Presupuestales.
 - 3.14.4. Gestión de Calidad.
- 3.17. OPORTUNIDADES DE MEJORAS.**
 - 3.17.1. Fortalecer la competencia de los auditores.
 - 3.19.2. Rezago presupuestal.
 - 3.19.5. Planes de Mejoramiento.
 - 3.20.1. Estado del Sistema de Control Interno.
 - 3.20.2. Evaluación de Gestión Basada en Acuerdos de Gestión.
 - 3.20.4. Indicadores.



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 2017.
- 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 Institucional -CGR.



Para las dependencias de los niveles central y regional, se realiza la evaluación de cada proceso, articulando los logros alcanzados con la gestión realizada; a partir de ello y mediante comparativos de los resultados obtenidos en la vigencia 2017, 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.

2. NUESTRA ENTIDAD.

2.1. Quienes somos.

2.1.1. Estructura.

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.

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.

2.2. 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.

2.3. 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.
- El acatamiento integral de la Constitución y las Leyes.

2.4. 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.



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

En cumplimiento del 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.
- **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 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.

2.6. 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.

2.6.1. Objetivos Institucionales.

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

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.

2.7. Objetivo del Informe de Gestión.

2.7.1. 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 2017.

2.7.2. Alcance.

Para la elaboración del Informe de Evaluación Integral de Gestión Institucional correspondiente a la vigencia 2017, se auditaron las dependencias del nivel central y Direcciones Regionales Aeronáuticas y los aeropuertos adscritos.

2.7.3. Criterios.

Ley 909 de 2004.

Decreto Reglamentario 1227 de 2005.

Decreto 260 de 2004.

Decreto 823 de 2017

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.
Decreto 648 de 2017
Decreto 1499 de 2017
Manual de Contratación de la Entidad.
Demás normas complementarias sobre Evaluación del Sistema de Control Interno.

III. DESARROLLO DEL INFORME

3.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

3.1.1. Estructura organizacional.

Mediante Decreto 823 del 16 mayo de 2017, por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil) y se dictan otras disposiciones».

“Artículo 1°. Modifíquese el artículo 2° del Decreto 260 de 2004, el cual quedará así:

«Artículo 2°. Jurisdicción y competencia. La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil) es la autoridad en materia aeronáutica en todo el territorio nacional y le compete regular, certificar, vigilar y controlar a los proveedores de servicios a la aviación civil, el uso del espacio aéreo colombiano y la infraestructura dispuesta para ello.

Le corresponde también, con carácter exclusivo, prestar los servicios a la navegación aérea y operar las ayudas requeridas para que la navegación en el espacio aéreo colombiano se efectúe con seguridad. Así mismo, tiene bajo su responsabilidad la operación, explotación y provisión de servicios aeroportuarios de los aeródromos a su cargo.

Igualmente, coordinará con la aviación del Estado lo necesario para gestionar la seguridad operacional, la seguridad de la aviación civil y la soberanía nacional.

Adelantará la investigación de accidentes, incidentes graves e incidentes en la aviación civil, siendo su objeto determinar las causas y factores que contribuyeron al suceso, para lo cual tendrá acceso irrestricto a los restos de las aeronaves, al lugar de los hechos y al material probatorio, y tendrá control absoluto sobre los mismos, para implementar las

acciones correctivas que impidan su repetición y mitiguen los riesgos para el desarrollo seguro de la aviación civil»”.

3.1.2. Políticas de Operación.

Las **políticas de Operación** son guías de acción que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas, proyectos y **políticas** de la administración del riesgo, previamente definidos por la organización.

- La Oficina Asesora de Planeación, mediante Resolución número 05053 del 10 de octubre de 2008 “Por la cual se adoptan las políticas de operación por procesos de la Unidad Administrativa especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil”.

A pesar de la existencia de la resolución mencionada anteriormente, se evidencia que algunos procesos misionales, operativos y de apoyo de la Entidad (Tránsito Aéreo, Comunicación Aeronáutica, Meteorología Aeronáutica, Gestión del Espacio Aéreo), no disponen de la Política de Operación, situación que de alguna forma dificulta la adecuada planeación, el desarrollo de las actividades programadas y la ejecución de las funciones asignadas.

3.2. EVALUACIÓN EJECUCIÓN PLAN ANUAL DE INVERSIÓN.

3.2.1. Inversión para la modernización y actualización de la infraestructura aeroportuaria y aeronáutica de los Aeropuertos concesionados y administrados por La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – UAEAC-.

La entidad consiente del crecimiento de la actividad aérea a nivel nacional e internacional, al aumento constante de pasajeros nacionales e internacionales, se vio en la obligación de planear, ejecutar y realizar importantes inversiones en los aeropuertos de su jurisdicción durante la vigencia 2017.

Lo anterior, con el propósito de modernizar, fortalecer, facilitar y mejorar la prestación de los servicios aeroportuarios. Igualmente, dotar a la infraestructura aeronáutica, de los equipos de última tecnología, con la intención de brindar una mejor información, ejercer un mayor control del espacio aéreo colombiano y garantizarle al usuario del transporte aéreo, a las empresas aéreas comerciales, particulares y de carga, la prestación de un adecuado y eficiente servicio.

3.2.1.1. Infraestructura Aeroportuaria.



La entidad comprometió recursos por un valor aproximado de \$735.616.722.636 millones de pesos, correspondientes a la Vigencia de 2017 y de vigencias futuras, para gestionar el mantenimiento y modernización de la infraestructura aeroportuaria.

A continuación, se relacionan algunas de las Inversiones relacionadas con obras de infraestructura aeroportuaria, las cuales permitieron ampliar de manera considerable terminales de pasajeros, pistas, plataformas, torres de control y otras obras así:

3.2.1.1.1. Aeropuerto Leticia Amazonas.

Objeto: Contratar la construcción del terminal, torre de control, cuartel de bomberos y obras de infraestructura complementaria.

(a) Inversiones (Millones):

Total, Contrato Obra:	\$142.643.464.603
Total, Contrato Interventoría:	\$ 8.839.491.567
Total, Vigencias	
Vigencia 2014=	\$34.966/1,020
Vigencia 2015=	\$34.907/2,443
Vigencia 2016=	\$369/1,735
Vigencia 2017=	\$45.500/2,729
Vigencia 2018=	\$26,900/909
Total inversión:	\$ 151,482,956,170

(b) Áreas de Intervención

Área (M2)

Terminal de Pasajeros:	11.136
Torre de control:	1.877
Cuartel de Bomberos:	1.237
Terminal carga - Policía - DIAN:	2.047
Vías y urbanismo:	46.602
Ampliación de Pista, plataforma y Zonas de seguridad:	43.071

(c) Contrato de Obra: 14000160 OK 2014 (Dic).

Consorcio Aeropuerto Internacional Leticia Constructora MECO S. A. Sucursal Colombia 40% MECO Infraestructura S.A. Carlos Guillermo Suarez Escobar 30%.

(e) Información General del Contrato de obra.



Fecha de Adjudicación: 24/12/2014
Fecha de Firma de Contrato: 24/12/2014
Acta de Inicio: 13/02/2015
Fecha terminación: 13/07/2018

(d) Contrato de interventoría: 14000157 OK 2014 (Dic).

MAB Ingeniería de Valor S.A (Miguel Ángel Botero 100% Colombia)
Referencia Gráfica de Intervenciones
Contrato de Obra: 14000160 OK 2014 (Dic)
Consortio Aeropuerto Internacional Leticia.

(e) Estado y avance de la obra a 31/12/2017.

Construcciones Lado Tierra
Lado Tierra Programado 66,66%
Ampliación de Pista 300 MTS
Lado Aire Ejecutado 59,46%

3.2.1.1.2. Aeropuerto Perales Ibagué -Tolima.

Objeto: Construcción del terminal, torre de control, cuartel de bomberos, urbanismo y vías de acceso.

(a) Inversiones (Millones).

Total contrato obra: \$64.914.870.576
Total interventoría con Adición 1, 2 y 3: \$ 5.178.206.293
Total Vigencias (Adiciones):
Vigencia 2014= \$20.429/1.392
Vigencia 2015= \$15.733/1.258
Vigencia 2016= \$7.356/611 + 242
Vigencia 2017= \$21.047/1.521 + 152 +349
Total Inversión: \$70.093.076.869

(b) Áreas de intervención

Área (M2)

Terminal de Pasajeros:	11.100
Torre de control:	872
Cuartel de Bomberos:	1.545
Vías y urbanismo:	24.000

(c) Contrato obra 14000149 OK.

Consortio de Los Andes AMR Construcciones S.A.S 34 % CIVILEZA S.A.S 33 % MEYAN S.A 33 %.

Información General del Contrato de obra:

Fecha de Adjudicación: 19/12/2014
 Fecha de Firma del Contrato: 23/12/2014
 Acta de Inicio: 23/01/2015
 Fecha de terminación: 08/01/2018

(d) Contrato de Interventoría 14000157 OK.

MAB Ingeniería de Valor (Miguel Ángel Botero 100% Colombia).

(e) Estado de la Obra.

Torre de Control:
 Programado: 100%
 Terminal:
 Ejecutado: 99,50%

3.2.1.1.3. Aeropuerto Antonio Nariño de Pasto.

Objeto: Construcción del terminal, torre de control y obras de infraestructura complementaria.

(a) Inversiones (Millones).

Total Contrato Obra: \$34.820.042.685
 Total Contrato Interventoría: \$ 3.549.474.229
 Total Vigencias
Vigencia 2014= \$ 4.771.305.930
Vigencia 2015= \$6.558.392.278
Vigencia 2016= \$ 11.883.663.582
Vigencia 2017= 11.606.680.895
 Total Inversión: \$ 38.369.516.914

(b) Áreas de intervención

Área (M2)



Terminal de Pasajeros:	5.988
Torre de control:	757
Edificio Administrativo:	1.348
Urbanismo y vías:	7.554

(c) Estado de la Obra.

Programado:	100%
Ejecutado:	69,48%

(d) Contrato Obra 14000152 OK.

Consortio SBM 46 (SAVERA S.A.S. 60% BECSA S.A.U. Sucursal Colombia 4% Mantenimiento y Seguridad VIALS S.A.S 26%).

Información General del Contrato de obra:

Fecha de Adjudicación:	19/12/2014
Fecha Firma del Contrato:	23/12/2014
Acta de inicio:	23/01/2015
Fecha de Terminación:	24/01/2018

(e) Contrato de Interventoría 14000157 OK.

MAB Ingeniería de Valor S.A. (Miguel Ángel Botero 100% Colombia).

(f) Estado de la Obra.

Programado:	100%
Ejecutado:	69,48%

Suspendido entre el 22 de diciembre de 2017 hasta el 14 de enero de 2018.

3.2.1.1.4. Aeropuerto Internacional Palonegro.

Objeto: Diseño fase III, construcción de las obras de infraestructura complementaria aeroportuaria.

(a) Inversiones (Millones).

Total Contrato Obra:	\$ 54.196.877.159
Total Contrato Interventoría:	\$ 9,154,534,040
Total Vigencias	



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Vigencia 2014= \$0/1856
Vigencia 2015= \$14,975/456
Vigencia 2016= \$35,955/2932
Vigencia 2017= \$ 3.266/3,909
Total Inversión: \$63.351.411.199

(b) Áreas de intervención	Área (M2)
Cabecera 35:	37.476
Modernización Torre de control:	600
Construcción AIS COM MET:	1.434
Ampliación Plataforma:	9.000
Zonas de Seguridad Costado Suroccidental Pista:	147.700
Zona de Seguridad Costado Nororiental Calle de Rodaje:	17.802

(c) Contrato Obra 15000286 OK.

Consortio Santander (AMR Construcciones 34%, Meyan 33%, Carlos Guillermo Suarez 33%).

Información General del Contrato de obra:

Fecha de Adjudicación: 15/10/2015
Fecha Firma del Contrato: 12/11/2015
Acta de inicio: 07/12/2015
Fecha de Terminación: 30/01/2018

(d) Contrato de Interventoría 1400155 OK.

Consortio Aeroportuario SEG Incoplan SA (SEG-Ingeniería SAS 75% España Sucursal. Colombia - INCOPLAN S.A 25% Colombia).

(e) Estado de la Obra.

Programado: 97,90%
Ejecutado: 97,86%
Suspendido entre el 26 de diciembre de 2017 hasta el 24 de enero de 2018.

3.2.1.1.5. Aeropuerto Alcaraván de Yopal – Casanare.

Objeto: Construcción de terminal, torre de control, cuartel de bomberos, urbanismo, vía de acceso y plataforma.

(a) Inversiones (Millones).

Total Contrato Obra:	\$ 88.903,984,172
Total Contrato Interventoría:	\$ 5.304.796.412
Total Vigencias	
Vigencia 2014= \$24,488 + 1,588 = 26,076	
Vigencia 2015= \$21,284 + 1,702 = 22,986	
Vigencia 2016= \$9,834 + 827 = 10,661	
Vigencia 2017=\$33,296 + 1,056+129 = 34,481	
Total Inversión:	\$ 94,208,780,584

(b) Áreas de Intervención

Área (M2)

Terminal de Pasajeros:	13,800
Torre de control:	1,346
Cuartel de Bomberos:	1,732,50
Plataforma:	13,578
Vías y urbanismo:	19,400,23

(c) Contrato Obra 14000148-OK-2014.

Consorcio Colombia 2014 (JACB Construcciones SAS 20%; Construcciones y Consultorías YTV SAS 20%; Juan Andres Cogollo Briceño 30%; Innovaciones técnicas y recursos constructivos SA 30%).

Información General del Contrato de obra:

Fecha de Adjudicación:	17/12/2014
Fecha Firma del Contrato:	23/12/2014
Acta de inicio:	23/01/2015
Fecha de Terminación Inicial:	22/12/2017

(d) Interventoría 14000155-OK-2014.

Consorcio aeroportuario SEG-INCOPLAN (SEG-Ingeniería SAS 75% España sucursal Colombia - INCOPLAN S.A 25% Colombia).

(e) Estado de la Obra.

Programado:	100,00%
Ejecutado:	100,00%

3.4.1.1.6. Aeropuerto Popayán, Departamento del Cauca.

Objeto: Realizar los estudios, diseños y obras para el Mantenimiento de la Plataforma, Calle de Rodaje, Bermas de Pista del Aeropuerto.

(a) Inversiones (Millones).

Total Contrato Obra:	\$8.496.282.184
Total Contrato Interventoría:	\$ 601.295.370
Total Vigencias	
Vigencia 2016=	\$662,3 / 38,6
Vigencia 2017=	\$7.834,0 / 454,9/107.8
Total Inversión:	\$ 9.097.577.554

(b) Áreas de Intervención

Área (M2)

Pista – Bermas:	27880
Calle de Rodaje:	2188
Plataforma:	20000
Obras de Drenaje:	1200
Luces de Borde de Pista:	776

(c) Contrato de Obra: 16000532 H4.

Consorcio Aeropuertos Nacionales 2017 (Constructora MP SA 60%; ML Ingenieros SA 40%).

(d) Información General del contrato de obra:

Fecha de Adjudicación:	23/12/2016
Fecha de Firma de Contrato:	27/12/2016
Acta de Inicio:	12/01/2017
Fecha terminación:	13/12/2017

(e) Contrato de Interventoría: 16000558 H3 2016 (Dic).

Consorcio ETA-JAEP-2016 (ETA SA 60%; JORES Ingeniería Ltda. 40%).

(f) Estado de la Obra.

Programado:	100%
Ejecutado:	100%



3.2.1.1.7. Aeropuerto José Celestino Mutis de Mariquita – Tolima.

Objeto: Contratar Estudios, Diseños y Mantenimiento de la Pista, Plataforma e Infraestructura Complementaria en el Aeropuerto Jose Celestino Mutis del Municipio de Mariquita-Tolima.

(a) Inversiones (Millones).

Total Contrato Obra:	\$ 3.362.449.080
Total Contrato Interventoría:	\$ 203.470.960
Total Inversión:	\$ 3.565.920.040

(b) Áreas de Intervención

Área (M2)

Mantenimiento pavimento pista:	8.950
Mantenimiento pavimento plataforma:	2.778
Mantenimiento de la Subestación de energía:	1
Canalización para el sistema de iluminación:	1

(c) Contrato de Obra: proceso 17000818 H4.

Consorcio GYP Mariquita Construcciones el capiro SAS 49%; GYP Ingeniería SAS 50%; Oscar Andres Pereira 1%.

(d) Información General del contrato de obra:

Fecha de Adjudicación:	14/06/2017
Fecha de Firma de Contrato:	30/06/2017
Acta de Inicio:	01/08/2017
Fecha terminación inicial:	05/02/2018

(e) Contrato de Interventoría: proceso 17001036 H3.

Consorcio Interaereo (GAVINCO ingenieros consultores SAS 50%; Ingeniería Master SAS 50%).

(f) Estado de la Obra.

Programado:	81,72%
Ejecutado:	79,03%



La inversión de las anteriores obras de infraestructura aeroportuaria, durante la vigencia 2017 ascendieron a la suma de \$430.169.239.330.

3.2.1.2. Infraestructura Aeronáutica.

Para la actualización y modernización de la infraestructura aeronáutica, durante la vigencia 2017, se destinaron recursos por valor de **\$73.503.278.262,00** millones de pesos.

A continuación, se relacionan algunos de los proyectos ejecutados durante la vigencia 2017, los cuales ascendieron a la suma de \$70.869.472.788,00 millones de pesos:

NUMERO	NUMERO CONTRATO	NOMBRE CONTRATISTA	OBJETO	DESTINO	VALOR
1	17000323 H3	VIACOM DE COLOMBIA SAS	PRESTACION DEL SERVICIO DE SEGMENTO SATELITAL PARA LA RED DE ESTACIONES TERRESTRES (VSAT) DE LA AERONAUTICA CIVIL	NACIONAL	\$ 1.184.771.916,00
3	17000488 H3 DE 2017	UNION TEMPORAL GRABADORAS 2017	ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN SERVICIO DE SISTEMAS DE GRABACION DE COMUNICACIONES DE LAS DEPENDENCIAS AIG A NIVEL NACIONAL, P.E. HASTA EL 22-DIC-2017 A PARTIR DE LA SUSCRIPCION DEL ACTA DE NICO, PREVIO CUMPLIMIENTO REQUISITOS EJECUCION CTO.	BAHIA SOLANO, BARRANCABERMEJA BUENAVENTURA BUENAVENTURA DE LAS CAREPA CUCUTA SUAYMARAL FLORENCIA GIRARDOT IBAGUE INHUS LETICIA MANIZALES MARQUENA MEDELLIN MONTERIA NEIVA PROVIDENCIA PUERTO ASIS PUERTO CARRERO, PUERTO INHUSA RIOHACHA SANTA MARTA SAN VICENTE DEL CAQUI	\$ 2.089.222.062,00
4	17000721 H3	DATUM INGENIERIA SAS	MANTENIMIENTO, CONSERVACION Y ACTUALIZACION DE LOS SISTEMAS RADAR DE METEOROLOGIA ESTACION TABLAZO Y COROZAL		\$ 1.169.743.141,00
5	17000680 A - H2 DE 2017	BEUMER GROUP COLOMBIA S.A.S	ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE BANDAS TRANSPORTADORAS MONOPLANARES Y CENTROS DE EQUIPES PARA EL AEROPUERTO PERALES DE IBAGUE P.E. HASTA EL 22-DIC-2017 A PARTIR SUSCRIPCION ACTA DE NICO, PREVIO CUMPL REQ PERFEC Y EJEC CTO	AEROPUERTO IBAGUE	\$ 1.836.677.920,00
7	17000814-A-H2 DE 2017	RAPIDEXXUS S.A.		AEROPUERTOS DE ARMENIA RIOHACHA VALLEDUPAR, MEDELLIN, SUAYMARAL Y PROVIDENCIA	\$ 5.786.199.687,00
10	17001106 H2	CONSORCIO ILS EN EL COM CARTAGENA	ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UN (1) SISTEMA ILS PARA EL AEROPUESTO INTERNACIONAL RAFAEL NUNEZ DE CARTAGENA.	AEROPUESTO DE CARTAGENA	\$ 6.036.204.264,00
11	17001209-H2 DE 2017	ARAVATA SAS	ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO SISTEMA RADIOAYUDAS GROUNDWAVE OPTO DE CAREPA P.E. HASTA EL 14 JULIO 2018 A PARTIR DE LA SUSCRIPCION DEL ACTA DE NICO, PREVIO CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCION CONTRATO	AEROPUERTO CAREPA	\$ 3.158.024.231,00
12	17001211 H2 DE 2017	ROPMS SAS	ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO BANDAS TRANSPORTADORAS MONOPLANARES Y CENTROS DE EQUIPES OPTO EL ALCARAVAN DE YOPAL P.E. HASTA EL 22-DIC-2017 A PARTIR SUSCRIPCION ACTA DE NICO PREVIO CUMPL REQ PERFEC Y EJECUCION CONTRATO	AEROPUERTO DE YOPAL	\$ 1.393.917.024,00
13	17001250 H2	CONSORCIO ILS EN EL COM TORONADO	ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO SISTEMA RADIOAYUDAS ILS CAT II PISTA 19L AEROPUERTO EL TORONADO VT	AEROPUERTO EL TORONADO	\$ 3.368.384.178,00

NUMERO	NUMERO CONTRATO	NOMBRE CONTRATISTA	OBJETO	DESTINO	VALOR
15	17001341 H1 - 2017	UNION TEMPORAL DAXA-MICRONET-EMTEL	ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN SERVICIO DE EQUIPOS ACTIVOS PARA LA AMPLIACION DE LA INFRAESTRUCTURA LAN Y SEGURIDAD DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES AERONAUTICA, PLAZO EJEC. HASTA EL 22 DIC. 2017, A PARTIR DE SUSCRIPCION ACTA DE NICO	NACIONAL	\$ 6.860.922.507,00
16	17001349 H1	UNION TEMPORAL REPUESTO S 2017	ADQUISICION DE REQUISITOS PARA EL MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS METEOROLOGICOS AERONAUTICOS A NIVEL NACIONAL P.E. HASTA EL 22-DIC-2017 A PARTIR DE SUSCRIPCION DEL ACTA DE NICO, PREVIO CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCION DEL CONTRATO.	NACIONAL	\$ 2.090.856.510,00
18	17001286 H2	CONSORCIO ILS PERIRA 2017	ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO SISTEMA RADIOAYUDAS ILS AEROPUESTO DE PERIRA	AEROPUESTO DE PERIRA	\$ 6.082.050.370,00
22	17001303 H2 DE 2017	UT RSCO-USER-UM	ADQUISICION DE EQUIPOS PARA INSPECCION MOVIL PARA MANTENIMIENTO, CONSERVACION DE LOS SISTEMAS DE RADIOAYUDAS, P.E. HASTA EL 22-DIC-2017 A PARTIR SUSCRIPCION ACTA DE NICO, PREVIO CUMPL REQ PERFEC Y EJECUCION CONTRATO	NACIONAL	\$ 1.578.912.113,00
23	17001307 A - H2	INGENIERIA Y TELEMATICAS & C O A S	ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN SERVICIO SISTEMA ADS-B ESTACIONES A NIVEL NACIONAL, PLAZO DE EJECUCION HASTA EL 31 DE JULIO 2018, A PARTIR SUSCRIPCION ACTA DE NICO	NACIONAL	\$ 1.416.338.851,00
24	17001456 H2	RAFINDEXUS, S.A	ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN SERVICIO DE EQUIPOS OPTO DE LUJES DE APROXIMACION - ALS DEL AEROPUESTO JOSE MARIA CORDOBA DE RIOHACHO.	AEROPUESTO JOSE MARIA CORDOBA DE RIOHACHO.	\$ 3.000.000.000,00
27	17001419 H1	UNION TEMPORAL BACATA	ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN SERVICIO POSICIONES DE VISUALIZACION PLAN DE VUELO TORRES DE CONTROL, OPTOS A NIVEL NACIONAL, PLAZO EJEC. HASTA EL 14 DE JULIO 2018, A PARTIR SUSCRIPCION ACTA DE NICO	NACIONAL	\$ 2.339.000.000,00
28	17001463 H2	RADIOCOM S A	ADQUISICION, INSTALACION Y PUESTA EN SERVICIO DE EQUIPOS DE CONFIGURACIONES PARA TORRES Y CENTROS DE CONTROL (VCCS) A NIVEL NACIONAL P.E. HASTA EL 31 DE JULIO 2018 A PARTIR SUSCRIPCION ACTA DE NICO, PREVIO CUMPLIMIENTO REQUISITOS PERFEC Y EJECUCION CTO.	NACIONAL	\$ 2.150.249.010,00
29	17001590 H1	CONSORCIO PISTA NOROCC CAT III	CONTRATACION LA ADQUISICION, INSTALACION, AUTOMATIZACION, INTEGRACION Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE SISTEMAS DE BALIZAMIENTO, CONTROL Y MONITOREO DE LA ILUMINACION DE CATEGORIA III FASE I EN LA PISTA 10L-31R, CALLES DE RODAJE Y COMPLEMENTARIOS PARA EL AEROPUESTO EL TORONADO.	AEROPUESTO EL TORONADO.	\$ 15.000.000.000,00

3.3. SISTEMA GESTION DE CALIDAD.

3.3.1. Estado de Implementación de la Norma ISO 9001:2015.

Para elaborar el informe consolidado de Auditoria se tomaron los 29 informes realizados a los procesos, lo cual permitió el diagnóstico del cumplimiento de la ISO 9001:2015 para los procesos que contaban con caracterización aprobada en ISOLUCION.

El diagnóstico elaborado en Excel, considera todos los requisitos de la ISO 9001:2015 e identifica según los informes de auditoría los siguientes aspectos:

1. Requisitos ISO 9001:2015.
2. Productos mínimos esperados.
3. Estado del requisito.
4. Promedio.
5. Aspecto relevante.
6. Fortaleza.
7. Posible buena práctica a implementar.
8. Proceso.

3.3.2. Metodología para el diagnóstico.

- (a) **Requisitos ISO 9001:2015:** Numeral de la Norma.
- (b) **Productos Mínimos Esperados:** Describe el producto mínimo esperado.
- (c) **Estado del Requisito:** De acuerdo con los resultados de las auditorias se califica el estado del requisito.
- (d) **Promedio:** Se calcula de acuerdo con el número de numerales el promedio de cumplimiento del requisito.
- (e) **Aspecto Relevante:** Corresponde al aspecto relevante identificado por mejorar como resultado de los informes de auditoría y/o revisión de ISOLUCION.
- (f) **Fortaleza:** Corresponde a las fortalezas identificadas en los informes de auditoría o la revisión de la documentación de ISOLUCION.
- (g) **Posible Buena Practica a Implementar:** Son las buenas prácticas se podrían considerar para mejorar las disposiciones que permiten el cumplimiento del requisito de acuerdo con los aspectos relevantes identificados.



- (h) **Proceso:** Se identifican con equis "X" los procesos que están fueron identificados en la auditoria como asociados o que aportan al cumplimiento del requisito.

3.3.3. Estado del requisito.

CRITERIO	VALOR	DETALLE
CUMPLE	100	La información reportada en los informes y la encontrada en ISOLUCION permiten concluir que se cuenta con las disposiciones para cumplir con el requisito.
NO CUMPLE	25	La información reportada en los informes y la encontrada en ISOLUCION no cumplen con el requisito.
POR AJUSTAR	50	De acuerdo con la información reportada en los informes y la encontrada en ISOLUCION el requisito se cumple parcialmente, lo cual implica que se deben hacer ajustes en el SIG para cumplirlo

3.3.4. Perfil de Calidad Resultante.

El resultado del diagnóstico el perfil de calidad de la organización da un resultado promedio de **42,93%** lo cual indica que de acuerdo con la información reportada en los informes y la encontrada en ISOLUCION el Sistema de Gestión de la Calidad de la Aeronáutica Civil cumple parcialmente la NTC 9001:2015, lo cual implica que se deben hacer ajustes en el SIG en los aspectos relevantes identificados y posiblemente en otros debido a que falto por auditar 4 procesos y no se cubrió todo el alcance del SIG, solo nivel central y aspectos documentales.

Los datos por requisito se observan en la siguiente tabla:

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Nivel de Cumplimiento	Promedio
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	50	50,00
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	50	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	50	
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	50	
5. LIDERAZGO		
5.1 liderazgo y compromiso	37,5	37,50
5.2 Política	50	
5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización	25	
6. PLANIFICACIÓN		
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	25	44,17
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.	50	
6.3 Planificación de los cambios.	25	
7. APOYO		
7.1 Recursos	46	44,17
7.2 Competencia	50	
7.3 Toma de conciencia	50	
7.4 Comunicación	25	
7.5 Información documentada	50	
8. OPERACIÓN		
8.1 Planificación y control operacional.	50	45,54
8.2 Requisitos para los productos y servicios.	31	
8.3 Diseño y Desarrollo de productos y Servicios.	100	
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	50	
8.5 Producción y provisión del servicio.	37,5	
8.6 Liberación de los productos y servicios	25	
8.7 Control de las salidas no conformes	25	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		



4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Nivel de Cumplimiento	Promedio
9.1 Evaluación, medición, análisis y evaluación	37,5	37,5
9.2 Auditoría interna	50	
9.3 Revisión por la dirección	25	
10. MEJORA		
10.1 Generalidades	50	41,67
10.2 No conformidad y acción correctiva	50	
10.3 Mejora continua	25	
PROMEDIO		42,93

Los datos por requisito se observan en la siguiente nomenclatura:

3.3.5. Requisitos de la NTC 9001:2015.

(a) Planear:

- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo

(b) Hacer:

- Operación

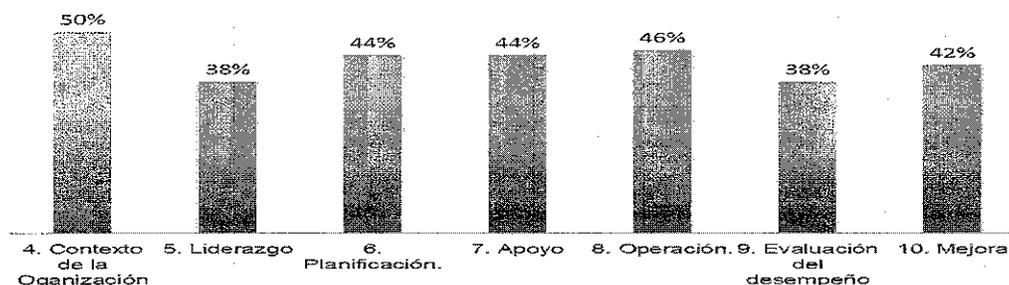
(c) Verificar:

- Evaluación del Desempeño

(d) Actuar:

- Mejora

3.3.6. Resultado del Diagnóstico.



3.3.7. Requisitos de la NTC 9001:2015.



Contexto de la organización:

- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.
- 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

Liderazgo:

- 5.1 Liderazgo y compromiso.
- 5.2 Política.
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Planificación:

- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
- 6.3 Planificación de los cambios.

Apoyo:

- 7.1 Recursos.
- 7.2 Competencia.
- 7.3 Toma de conciencia.
- 7.4 Comunicación.
- 7.5 Información documentada.

Operación:

- 8.1 Planificación y control operacional.
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios.
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- 8.5 Producción y provisión del servicio.
- 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- 8.7 Control de las salidas no conformes.

Evaluación del Desempeño:

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 9.2 Auditoría interna.
- 9.3 Revisión por la Dirección.

Mejora:

- 10.1 Generalidades.
- 10.2 No conformidad y acción correctiva.
- 10.3 Mejora continua.



3.4. INDICADORES.

3.4.1. Antecedentes.

Para la evaluación de la medición de los indicadores de gestión en la vigencia 2017 se tomaron los datos reportados por el Grupo de Organización y Calidad Aeronáutica, con corte a 31 de diciembre de 2017, en donde se relacionan todos los procesos que tuvo la Entidad durante la vigencia.

ÍTEMS	PROCESO 2017	N° de mediciones de Indicadores	N° de mediciones realizadas oportunamente	N° de mediciones no realizadas oportunamente	% de cumplimiento
1	Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	12	12	0	100%
2	Gestión de Salvamento y Extinción de Incendios	9	9	0	100%
3	Gestión de Sanidad Aeroportuaria	3	3	0	100%
4	Gestión de Servicio a Empresas Aeronáuticas	2	2	0	100%
5	Gestión de Servicio a Productos Aeronáuticos	3	3	0	100%
6	Gestión de Servicio al Personal Aeronáutico	5	5	0	100%
7	Gestión del Espacio Aéreo	10	10	0	100%
8	Gestión Documental y de Archivo	4	4	0	100%
9	Direccionamiento Estratégico	65	64	1	98%
10	Gestión de Servicios de Atención al Ciudadano	36	33	3	92%
11	Gestión Adquisición de Bienes Inmuebles	10	9	1	90%
12	Gestión de Licencias Aeronáuticas	7	6	1	86%
13	Gestión de Tecnología CNS/MET/ENERGÍA/AYUDAS VISUALES	32	25	7	78%
14	Gestión de Administración de Bienes	28	21	7	75%
15	Gestión de Información Sectorial	20	15	5	75%
16	Gestión de Políticas Aerocomerciales	9	6	3	67%
17	Gestión de Evaluación y Asesoría al Sistema de Control Interno	28	16	12	57%
18	Gestión de Investigaciones Disciplinarias	4	2	2	50%
19	Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	8	4	4	50%
20	Gestión de Tecnologías de Información	36	17	19	47%
21	Gestión de Servicio de Investigación de Accidentes e Incidentes Aéreos	7	3	4	43%

ÍTEMS	PROCESO 2017	N° de mediciones de Indicadores	N° de mediciones realizadas oportunamente	N° de mediciones no realizadas oportunamente	% de cumplimiento
22	Gestión de Servicio de Meteorología Aeronáutica	28	12	16	43%
23	Gestión de Meteorología Aeronáutica	20	8	12	40%
24	Gestión Financiera	97	36	61	37%
25	Gestión de Certificaciones y Permisos	42	12	30	29%
26	Gestión de Información Aeronáutica	27	7	20	26%
27	Gestión de Infraestructura Aeroportuaria	16	4	12	25%
28	Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	71	16	55	23%
29	Gestión de Registro	13	2	11	15%
30	Comunicación Institucional	8	1	7	13%
31	Gestión Jurídica	41	1	40	2%
32	Gestión Comercial y de Servicios	3	0	3	0%
33	Gestión de Búsqueda y Salvamento Aéreo	3	0	3	0%
34	Gestión de Contratación	40	0	40	0%
35	Gestión de la Educación	28	0	28	0%
36	Gestión de Normatividad Aeronáutica	1	0	1	0%
37	Gestión de Proyectos de Protección de Usuarios y Bienes contra actos de Interferencia Ilícita	6	0	6	0%
38	Gestión de Regulación y Reglamentación	7	0	7	0%
39	Gestión de Seguridad a la Aviación Civil - AVSEC y Facilitación	6	0	6	0%
40	Gestión de Servicios Aeroportuarios	14	0	14	0%
41	Gestión de Servicios de Tránsito Aéreo	4	0	4	0%
42	Gestión de Talento Humano	7	0	7	0%
43	Gestión Políticas Aerocomerciales	2	0	2	0%
Total general		822	368	454	45%

Teniendo en cuenta que los líderes de los procesos son los responsables de la medición a todo nivel de la organización dependiendo del alcance del proceso que gestiona, se



tomaron los datos del Nivel Central para realizar la evaluación, encontrando un nivel de cumplimiento del **45%**.

De **822** mediciones que correspondía hacer durante toda la vigencia en periodos mensuales, trimestrales, semestrales o anuales por cada indicador, se realizaron **368**.

3.5. 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 realizado por los servidores públicos (Auditores) de la Oficina de Control Interno y el Grupo de Evaluación de Gestión y Resultados, de acuerdo con el proceso que cada uno de ellos tenía asignado.

3.5.1. Evaluación cumplimiento y avance Plan de Mejoramiento Institucional – C.G.R.

Como resultado de las auditorias especiales e integrales que adelantó la Contraloría General de la República entre las vigencias 2010 y 2017 en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, el Plan de Mejoramiento Institucional cuenta con 516 hallazgo y 225 acciones de mejora.

De acuerdo con el corte 31/12/2017 el Plan de Mejoramiento Institucional registró el siguiente comportamiento de avance y cumplimiento:

3.5.1.1. Cumplimiento y avance.

PUNTAJES BASE DE EVALUACIÓN	
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	92.00%
Avance del Plan de Mejoramiento	90.06%

Como se evidencia en el cuadro anterior, el porcentaje de cumplimiento relacionado con la vigencia 2017 ascendió al noventa y dos por ciento (92%) y el conexo con avance el noventa cero seis por ciento (90.06%), gestión que se encuentra calificada en el rango de **adecuado**.

3.5.1.2. Resumen de hallazgos.



La gestión adelantada por los Servidores Públicos (Auditores) de la Oficina de Control Interno y el Grupo de Evaluación de Gestión y Resultados, ha permitido el cierre de 382 hallazgos de los 516 que integran el Plan de Mejoramiento Institucional:

RESUMEN DE HALLAZGOS CON CORTE 31/12/2017		
NÚMERO DE HALLAZGOS	HALLAZGOS CERRADOS	HALLAZGOS ABIERTOS
516	382	134

3.5.1.3. Relación de hallazgos por dependencias.

A continuación, se relacionan las dependencias que tienen hallazgos suscritos en el Plan de Mejoramiento Institucional y el estado que registraron con respecto al corte del 31 de diciembre de 2017:

SUBDIRECCIÓN				
NOMBRE DEPENDENCIA	NÚMERO DE HALLAZGOS	HALLAZGOS CERRADOS	HALLAZGOS ABIERTOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
SUBDIRECCIÓN GENERAL	2	1	1	65%
TOTAL	2	1	1	65%

SECRETARIAS SECRETARIA DE SISTEMAS OPERACIONALES				
NOMBRE DEPENDENCIA	NÚMERO DE HALLAZGOS	HALLAZGOS CERRADOS	HALLAZGOS ABIERTOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA	144	95	49	76%
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACIÓN AÉREA	55	49	6	95%
DIRECCIÓN DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS	16	13	3	91%
SECRETARIA DE SISTEMAS OPERACIONALES	14	11	3	91%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA/GRUPO INSPECCIÓN DE AEROPUERTOS	3	3	0	100%
SECRETARIA DE SISTEMAS OPERACIONALES - GRUPO DE GESTIÓN AMBIENTAL	2	2	0	100%
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA NAVEGACIÓN AÉREA	1	0	1	85%
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA NAVEGACIÓN AÉREA/ DIRECCION TALENTO HUMANO	1	1	0	100%
TOTALES	236	174	62	92%

SECRETARIAS SECRETARIA GENERAL				
NOMBRE DEPENDENCIA	NÚMERO DE HALLAZGOS	HALLAZGOS CERRADOS	HALLAZGOS ABIERTOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
DIRECCION ADMINISTRATIVA	61	58	3	97%
DIRECCIÓN FINANCIERA	50	25	25	67%
SECRETARIA GENERAL	10	6	4	60%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	9	4	5	65%
GRUPO ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES	6	6	0	100%
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	5	1	4	48%
DIRECCION DE INFORMÁTICA/DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES/ DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA/DIRECCIÓN FINANCIERA	3	0	3	0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/GRUPO ALMACÉN	1	1	0	100%
DIRECCIÓN FINANCIERA / SECRETARIA DE SISTEMAS OPERACIONALES	1	0	1	50%
DIRECCIÓN FINANCIERA/INFORMÁTICA	1	1	0	100%
SECRETARIA GENERAL/DIRECCION FINANCIERA	1	0	1	0%
TOTALES	148	102	46	92%



SECRETARIAS				
SECRETARIA DE SEGURIDAD OPERACIONAL Y DE LA AVIACIÓN CIVIL				
NOMBRE DEPENDENCIA	NÚMERO DE HALLAZGOS	HALLAZGOS CERRADOS	HALLAZGOS ABIERTOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
SECRETARIA DE SEGURIDAD OPERACIONAL Y DE LA AVIACIÓN CIVIL	3	2	1	93%
DIRECCIÓN DE ESTANDARES Y SERVICIOS A LA NAVEGACIÓN AEREA Y SERVICIOS AEROPOTUARIOS	2	0	2	85%
TOTALES	5	2	3	89%

OFICINAS				
NOMBRE DEPENDENCIA	NÚMERO DE HALLAZGOS	HALLAZGOS CERRADOS	HALLAZGOS ABIERTOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
OFICINA DE COMERCIALIZACIÓN E INVERSIÓN	80	74	6	97%
OFICINA ASESORA JURIDICA	15	13	2	98%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4	1	3	78%
OFICINA DE TRANSPORTE AEREO	2	2	0	100%
CENTRO DE ESTUDIOS AERONÁUTICO	2	2	0	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	100%
TOTALES	104	93	11	96%

DIRECCIONES REGIONALES AERONÁUTICAS				
NOMBRE DEPENDENCIA	NÚMERO DE HALLAZGOS	HALLAZGOS CERRADOS	HALLAZGOS ABIERTOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
DIRECCIÓN REGIONAL ATLÁNTICO	11	2	9	64%
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE	6	4	2	67%
DIRECCIÓN REGIONAL META	2	2	0	100%
DIRECCIÓN REGIONAL CUNDINAMARCA	1	1	0	100%
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE DE SANTANDER	1	1	0	100%
TOTALES	21	10	11	86%

3.5.1.4. Relación de hallazgos vencidos por vigencias.

En el cuadro relacionado a continuación se puede observar los setenta y un (71) hallazgos vencidos, la vigencia y la dependencia a la que corresponden:

NÚMERO DE HALLAZGOS VENCIDOS PENDIENTES DE CIERRE POR VIGENCIA Y DEPENDENCIAS			
DEPENDENCIA	VIGENCIA 2015	VIGENCIA 2016	VIGENCIA 2017
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1		2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	2	
OFICINA DE COMERCIALIZACIÓN E INVERSIÓN	3		2
DIRECCIÓN INFORMÁTICA		2	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		0	
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA NAVEGACIÓN AEREA		1	
DIRECCIÓN DE SERVICIOS AEROPOTUARIOS		1	2
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		1	
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACIÓN AEREA		1	4
DIRECCIÓN FINANCIERA		2	4
OFICINA ASESORA JURIDICA		2	
SECRETARIA DE SEGURIDAD OPERACIONAL Y DE LA AVIACIÓN CIVIL		1	
DIRECCIÓN DE ESTANDARES Y SERVICIOS A LA NAVEGACIÓN AEREA Y SERVICIOS AEROPOTUARIOS			2
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA AEROPOTUARIA			27
DIRECCIÓN FINANCIERA / SECRETARIA DE SISTEMAS OPERACIONALES.			1
DIRECCIÓN REGIONAL ATLÁNTICO			2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			3
SECRETARIA DE SISTEMAS OPERACIONALES			3
SUBDIRECCIÓN GENERAL			1
TOTAL	5	13	53



3.5.1.4. Comparativo del porcentaje de cumplimiento y avance entre las vigencias 2016 y 2017.

PUNTAJES BASE DE EVALUACIÓN		
Concepto	Vigencia 2016	Vigencia 2017
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	93.85%	92.00%
Avance del Plan de Mejoramiento	79.20%	90.06%

Como se observa en el cuadro comparativo anterior, en la vigencia 2017, el Plan de Mejoramiento Institucional – CGR con respecto al cumplimiento obtuvo un resultado del noventa y dos por ciento (92.00%) y con relación al avance el porcentaje obtenido alcanza noventa puntos cero seis por ciento (90.06%).

Con respecto a la vigencia 2016, el cumplimiento de la vigencia 2017 es ligeramente inferiores en uno punto ochenta y cinco por ciento (1.85%) y el avance fue superior en diez puntos ochenta y seis por ciento (10.86%). La anterior variación del porcentaje de cumplimiento obedeció a la suscripción de veinte (20) nuevos hallazgos durante la vigencia 2017.

3.5.1.5. Porcentaje de cumplimiento y avance por proceso (Dependencia).

De acuerdo con el resultado del seguimiento con corte 31/12/2017, los procesos (Dependencias) que tienen a su cargo hallazgos y acciones de mejora en el Plan de Mejoramiento Institucional – CGR, registraron el siguiente porcentaje de cumplimiento:

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA				
TÉRCERO SEGUIMIENTO - PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2017				
FECHA: 31/12/2017				
NOMBRE DEPENDENCIA	NÚMERO DE HALLAZGOS	HALLAZGOS CERRADOS	HALLAZGOS ABIERTOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
CENTRO DE ESTUDIOS AERONÁUTICO	2	2	0	100%
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	5	1	4	40%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	61	58	3	97%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/GRUPO ALMACÉN	1	1	0	100%
DIRECCIÓN DE ESTANDARES Y SERVICIOS A LA NAVEGACIÓN AEREA Y SERVICIOS AEROPORTUARIOS	2	0	2	85%
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA/DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES/ DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA NAVEGACIÓN AEREA/ DIRECCIÓN FINANCIERA	3	0	3	0%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA	144	95	49	76%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA/GRUPO INSPECCIÓN DE AEROPUERTOS	3	3	0	100%
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA NAVEGACIÓN AEREA/ DIRECCIÓN TALENTO HUMANO	1	1	0	100%
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA NAVEGACIÓN AEREA	1	0	1	85%
DIRECCIÓN DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS	16	13	3	91%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	9	4	5	65%
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACIÓN AEREA	55	49	6	95%
DIRECCIÓN FINANCIERA/ SECRETARÍA DE SISTEMAS OPERACIONALES	1	0	1	50%
DIRECCIÓN FINANCIERA	50	25	25	67%
DIRECCIÓN FINANCIERA/INFORMÁTICA	1	1	0	100%
DIRECCIÓN REGIONAL ATLÁNTICO	11	2	9	64%
DIRECCIÓN REGIONAL CUNDINAMARCA	1	1	0	100%
DIRECCIÓN REGIONAL META	2	2	0	100%
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE DE SANTANDER	1	1	0	100%
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE	6	4	2	67%
GRUPO ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES	6	6	0	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4	1	3	75%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	15	13	2	93%
OFICINA DE COMERCIALIZACIÓN E INVERSIÓN	80	74	6	97%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	100%
OFICINA DE TRANSPORTE AEREO	2	2	0	100%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD OPERACIONAL Y DE LA AVIACIÓN CIVIL	3	2	1	93%
SECRETARÍA DE SISTEMAS OPERACIONALES	14	11	3	91%
SECRETARÍA DE SISTEMAS OPERACIONALES - GRUPO DE GESTIÓN AMBIENTAL	2	2	0	100%
SECRETARÍA GENERAL	10	6	4	60%
SECRETARÍA GENERAL/DIRECCIÓN FINANCIERA	1	0	1	0%
SUBDIRECCIÓN GENERAL	2	1	1	65%
TOTALES	516	382	134	92%

- Como se observa en el cuadro anterior, la mayoría de los procesos, registran porcentajes aceptables de cumplimiento.



- Las dependencias que registran cero (0%) por ciento de cumplimiento, se debe a la suscripción de nuevos hallazgos.
- Se evidencia que algunos de los hallazgos abiertos-vencidos, como el H68: 038-12 Legalización y Seguimiento a Convenios PNUD (D), H19: 00-09 Predios de la Regional Invasados por particulares o cedidos sin documento-Hato Corozal, entre otros, requieren de acciones de mejora a cargo de 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 cierre de la mayoría de los hallazgos y por ende a que no se registre un mayor avance y que, además, impide la obtención de una mayor calificación y cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional - CGR.

- Es importante resaltar, la labor realizada por los auditores de la Oficina de Control Interno y el Grupo de Evaluación de Gestión y Resultados, quienes adelantaron seguimiento trimestral a dichos Planes. Igualmente, el resultado se presentó ante el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

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

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 DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
Hallazgos Cerrados	242
Hallazgos Abiertos	793
Total	1035

3.5.2.1. Resumen general sobre el Estado de los hallazgos por dependencias:

DEPENDENCIA	NUMERO DE HALLAZGOS	ESTADO	
		ABIERTO	CERRADO
Secretaría General	284	238	46
Secretaría de Sistemas Operacionales	200	176	24
Secretaría de Seguridad Operacional y de la Aviación Civil	76	63	13
Dirección Regional Atlántico	114	61	53
Dirección Regional Cundinamarca	77	44	33
CEA	36	36	0
Dirección Regional Antioquia	45	32	13
Dirección Regional Meta	31	24	7
Dirección Regional Valle	55	20	35
Oficina Asesora de Planeación	20	18	2
Oficina de Registro	18	18	0
Oficina de Transporte Aéreo	20	18	2
Dirección Regional Norte de Santander	27	15	12
Oficina Asesora Jurídica	13	13	0
Oficina de Comercialización e Inversión	13	13	0
Oficina de Control Interno	2	2	0
Subdirección General	2	0	2
TOTAL	1035	793	242

3.5.2.2. Resumen por Subdirección Secretarías Direcciones y Grupos.



SUBDIRECCION			
NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE HALLAZGOS	HALLAZGOS ABIERTOS	HALLAZGOS CERRADOS
Subdireccion General	2	0	2

SECRETARIAS SECRETARIA DE SISTEMAS OPERACIONALES			
NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE HALLAZGOS	HALLAZGOS ABIERTOS	HALLAZGOS CERRADOS
Direccion de infraestructura Aeroportuaria	47	46	1
Direccion de Servicios Aeroportuarios	4	4	0
Direccion de Servicios a la Navegacion Aerea	19	17	2
Direccion de Telecomunicaciones	88	69	19
Grupo de Servicios de Informacion Aeronautica	8	8	0
Grupo de Coordinacion y Seguimiento	2	2	0
Secretaria de Sistemas Operacionales	32	30	2
TOTAL	200	176	24

SECRETARIAS SECRETARIA GENERAL			
NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE HALLAZGOS	HALLAZGOS ABIERTOS	HALLAZGOS CERRADOS
Grupo Almacen y Activos Fijos	3	3	0
Direccion Administrativa	36	36	0
Direccion Financiera	89	50	39
Direccion Informatica	59	58	1
Direccion de Talento Humano	77	73	4
Grupo Administracion de Inmuebles	3	1	2
Grupo de Atencion al Ciudadano	1	1	0
Secretaria General	16	16	0
TOTAL	284	238	46

SECRETARIAS SECRETARIA DE SEGURIDAD OPERACIONAL Y DE LA AVIACION CIVIL			
NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE HALLAZGOS	HALLAZGOS ABIERTOS	HALLAZGOS CERRADOS
Direccion Estandares de Vuelo	35	25	10
Grupo de Gestion de Seguridad Operacional	21	21	0
Grupo Inspecciones de Operaciones	1	1	0
Grupo Inspeccion de Aeronavegabilidad	2	2	1
Secretaria de seguridad Operacional y de la aviacion Civil	17	14	3
TOTAL	76	63	14



OFICINAS			
NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE HALLAZGOS	HALLAZGOS ABIERTOS	HALLAZGOS CERRADOS
CEA	36	36	0
Oficina Asesora de Planeacion	20	18	2
Oficina de Registro	18	18	0
Oficina de Transporte Aereo	20	18	2
Oficina Asesora Juridica	13	13	0
Oficina de Comercializacion e Inversion	13	13	0
Oficina de Control Interno	4	4	0
TOTAL	124	120	4

DIRECCIONES REGIONALES AERONAUTICAS			
NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE HALLAZGOS	HALLAZGOS ABIERTOS	HALLAZGOS CERRADOS
Dirección Regional Atlantico	114	61	53
Dirección Regional Cundinamarca	77	44	33
Dirección Regional Antioquia	45	32	13
Dirección Regional Meta	31	24	7
Dirección Regional Valle	55	20	35
Dirección Regional Norte de Santander	27	15	12
TOTAL	349	196	153

Con el propósito de gestionar el cierre de los 793 hallazgos producto de las evaluaciones del Sistema de Control Interno y los 134 del Plan de Mejoramiento Institucional - CGR, la Oficina de Control Interno en coordinación con el Grupo de Evaluación de Gestión y Resultados, adelanta un plan de choque con las áreas involucradas, el cual consiste en establecer compromisos, actividades, acciones de mejora efectivas y fechas de cumplimiento.

3.6. POGRAMA DE AUDITORIA.

Durante la vigencia 2017, el Programa de Auditorías de la Oficina de Control Interno, registró un cumplimiento del 87.5%, lo anterior por cuanto se incrementaron las Auditorías Especiales como producto de las denuncias recepcionadas a través de la línea Anticorrupción. Se evaluaron treinta (30) procesos y las seis (6) Direcciones Regionales Aeronáuticas.

3.7. QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN.

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción el cual determinó que las Oficinas de Control Interno deberán vigilar que la atención sobre quejas, sugerencias y reclamos que formulen los ciudadanos y que se relacionen con el cumplimiento misional de la Entidad se preste de acuerdo con las normas legales y se rinda a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular.



Para dar cumplimiento a lo prescrito, la Oficina de Control Interno presenta el informe respectivo, el cual está fundamentado en el esquema organizacional establecido para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y contribuir a minimizar los actos de corrupción.

La atención al usuario es una premisa fundamental de la Dirección de la Entidad, en la que se busca la participación activa de los ciudadanos para que sean copartícipes del quehacer Institucional y en el desarrollo de una administración democrática y participativa, para fortalecer los mecanismos que permiten garantizar altos niveles de servicio del transporte aéreo civil del país.

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 se 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), el sistema ADI (Administración Documental Inteligente) y la Página Web de la Entidad.
- Adicional a lo anterior, diferentes dependencias de la entidad reciben quejas, reclamos o derechos de petición por medios diferentes a los anotados anteriormente, situación que no permite controlar y realizar un seguimiento adecuado.

3.7.1. Definición de conceptos.

Canal:

Es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información entre el ciudadano cliente y el funcionario.

Formato:

Forma estándar de anotar datos, información, entre otros, al diligenciarlo se convierte en un registro o evidencia del desarrollo de una actividad.



PQRD:

Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Peticiones:

Solicitud, o requerimiento formal realizado por los usuarios de los servicios, dentro del marco legal establecido (Artículo 23 y 74 de la Constitución Política) y que debe ser resuelto en máximo 15 días la presentación de la solicitud, personalmente o por vía electrónica, debe contar como mínimo con la siguiente información:

- 1 Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y dirección.
- 2 Objeto de la petición o consulta.
- 3 Razones en que se apoya.
- 4 Relación de documentos que acompaña.
- 5 Firma del peticionario.

Queja:

Manifestación formal de los clientes que se consideran insatisfechos, a pesar de que los servicios recibidos han cumplido los requisitos ofrecidos; pero manifiesta inconformidad por el servicio recibido.

Reclamo:

Manifestación formal de los clientes que se consideran insatisfechos, cuando los servicios recibidos no cumplen los requisitos ofrecidos, o la queja no ha sido resuelta.

Denuncia:

Informar la presunta comisión de un hecho constitutivo de falta disciplinaria y/o punitiva, tiene como esencial efecto, el de movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para constatar, la veracidad de lo informado.

ADI:

Administración documental inteligente.

3.7.2. Metodología.

Para el desarrollo del presente informe se tuvieron en cuenta los siguientes parámetros:

Obtención de estadísticas de las dependencias involucradas en el proceso, en el período objeto del informe así:



- 1 Oficina de Control Interno.
- 2 Oficina de Transporte Aéreo- Grupo de Atención al Usuario.
- 3 Secretaría General- Grupo de Atención al Ciudadano.

SISTEMA DE PQRD EN LA ENTIDAD El sistema de PQRD en la Entidad tiene la siguiente estructura organizacional: Oficina de Control Interno, tramita las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos recepcionadas principalmente por la línea anticorrupción, correo anticorrupción@aerocivil.gov.co y por el sistema ADI (Administración Documental inteligente), dirigidas específicamente a esta Oficina y por el correo electrónico de la jefatura de la Oficina.

Secretaría General, Grupo de Atención al Ciudadano tramita las quejas recepcionadas por el ADI.

La Oficina de Transporte Aéreo Grupo de Atención al usuario, tramita las quejas de los ciudadanos, recepcionadas por el aplicativo instalado en los principales aeropuertos del país con operación civil comercial a través de los administradores aeroportuarios, contra los operadores del transporte Aéreo y empresas conexas con este servicio, lo cual permite garantizar altos niveles de servicio en beneficio del usuario, quejas recepcionadas por la página WEB de la Entidad, las recibidas y reenviadas por la OCI y el Grupo de Atención al Usuario relacionadas con el servicio prestado por los operadores aéreos.

En las recepcionadas por la página WEB de la Entidad, el usuario quejoso puede acceder en los siguientes eventos:

En el caso de existir deficiencias en el servicio prestado por las Aerolíneas se diligencia formulario para la queja:

Línea de Quejas y denuncias. El usuario o quejoso mediante esta opción puede contar los casos de corrupción al interior de la Entidad.

El Grupo de Estudios Sectoriales de la oficina de Transporte Aéreo, lleva las estadísticas de quejas mes por mes y por aerolínea y son publicada en la página WEB de la Entidad, en el siguiente link. <http://www.aerocivil.gov.co/atencion/atencionpqr/informe-de-pqr> tanto para pasajeros nacionales como internacionales.

Grupo de Investigaciones Disciplinarias, inicia los procesos disciplinarios a los funcionarios incurso en el Código disciplinario único, de acuerdo con el debido proceso como resultado de una queja instaurada por un ciudadano si da mérito para ello.

3.7.3. Comportamiento de las Quejas y Denuncias recepcionadas por la Oficina De Control Interno.



Durante la vigencia 2017 se recibieron en total ciento dos (102) quejas, las cuales se clasifican en los siguientes temas y las dependencias donde presuntamente ocurrieron los hechos, como se puede evidenciar en el cuadro relacionado a continuación:

DEPENDENCIA DONDE OCURRIERON LOS HECHOS	TEMA	NÚMERO DE DENUNCIAS	PORCENTAJE
DIRECCION REGIONAL ANTIOQUIA	Contratación	2	2,06%
	Contratación - Transporte	1	1,03%
	Contratación - Gestión de Proyecto de Infraestructura Aeroportuaria	1	1,03%
	Corrupción	4	4,12%
	Gestión de licencias aeronáuticas	1	1,03%
DIRECCION REGIONAL ATLANTICO	Prestación de Servicios	1	1,03%
	Talento Humano	2	2,06%
	Talento Humano	1	1,03%
	Acoso Laboral	3	3,09%
	Contratación	1	1,03%
DIRECCION REGIONAL CUNDINAMARCA	control aeronáutico	1	1,03%
	GESTION DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA	2	2,06%
	Gestión de Proyecto de Infraestructura Aeroportuaria	1	1,03%
	Inmuebles	3	3,09%
	Talento Humano	3	3,09%
DIRECCION REGIONAL META	Contratación	2	2,06%
	Contratación - Gestión de Proyecto de Infraestructura Aeroportuaria	1	1,03%
	Contratación - Seguridad Aeroportuaria	1	1,03%
	Corrupción	2	2,06%
	Corrupción - TELECO	1	1,03%
DIRECCION REGIONAL NORTE DE SANTANDER	Talento Humano	3	3,09%
	Dirección de seguridad y supervisión Aeroportuaria	1	1,03%
	Gestión de Investigaciones Disciplinarias	1	1,03%
	Acoso Laboral	1	1,03%
	Contratación	3	3,09%
DIRECCION REGIONAL VALLE	Contratación - Corrupción	1	1,03%
	Contratación - Gestión de Proyecto de Infraestructura Aeroportuaria	2	2,06%
	Contratación - Gestión de Proyecto de Infraestructura Aeroportuaria	1	1,03%
	Corrupción	1	1,03%
	Dirección de seguridad y supervisión Aeroportuaria	1	1,03%
NIVEL CENTRAL	Sección de licencias aeronáuticas	1	1,03%
	Talento Humano	1	1,03%
	Acoso Laboral	1	1,03%
	Contratación	8	8,25%
	Contratación - Corrupción	1	1,03%
	Contratación - Gestión de Proyecto de Infraestructura Aeroportuaria	2	2,06%
	Contratación - TELECO	4	4,12%
	Corrupción	7	7,22%
	Corrupción - Gestión de Proyecto de Infraestructura Aeroportuaria	1	1,03%
	Denuncia de Robo	1	1,03%
	Denuncia de Robo - TELECO	1	1,03%
	GESTION DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA	4	4,12%
	Gestión de licencias aeronáuticas	5	5,19%
	Gestión de Proyecto de Infraestructura Aeroportuaria	2	2,06%
	Gestión de servicios Aeroportuarios	2	2,06%
Prestación de Servicios	1	1,03%	
Requerimientos de Entes Externos	1	1,03%	
Talento Humano	5	5,19%	
Talento Humano - Teleco	1	1,03%	
Transporte Aéreo	1	1,03%	

Adicionales a las 102 quejas mencionadas en el párrafo anterior, se recibieron 49 durante el segundo semestre de 2017, de las cuales 33 se encuentran cerradas y 16 en trámite.

A continuación, se relaciona el número de quejas recibidas mensualmente y el estado que registraban al 31/12/2017:

MES	TOTAL	ABIERTAS	CERRADAS
JULIO	15	5	10
AGOSTO	8	2	6
SEPTIEMBRE	5	1	4
OCTUBRE	6	2	4
NOVIEMBRE	12	6	6
DICIEMBRE	3	0	3
TOTAL	49	16	33

Los procesos que registraron el mayor número de Quejas y Denuncias en la Línea Anticorrupción durante la vigencia 2017 fueron: Contratación con treinta y ocho (38) solicitudes y Gestión del Talento Humano con trece (13), lo que representa el 35% y 13% respectivamente del total recibido.



Todas las denuncias recibidas han sido gestionadas por la Oficina de Control Interno, de las cuales han encontrado mérito para redireccionar 9 informes al Grupo de Investigaciones Disciplinarias de la Entidad, 2 a la Fiscalía General de la Nación, 1 a la Procuraduría General de la Nación y 1 a la Superintendencia de Industria y Comercio.

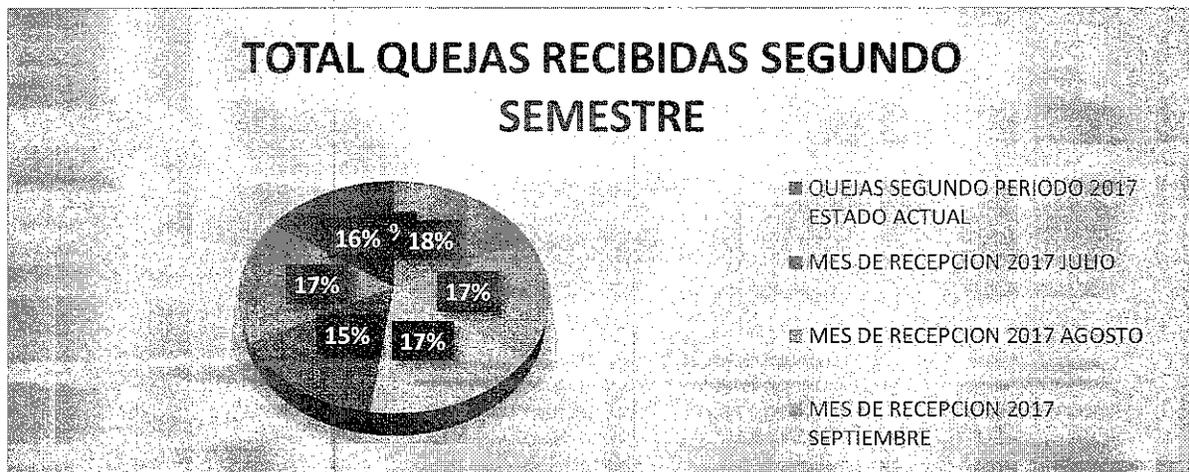
3.7.4. Comportamiento Quejas recepcionadas por la Oficina de Transporte Aéreo - Grupo Atención al Usuario.

Se recibieron durante el periodo 5576 quejas de los usuarios del servicio del transporte Aéreo, de las cuales se les ha hecho apertura de investigación a 903, han sido falladas 1, se recibieron 22 quejas que no proceden, 135 se ha identificado que son repetidas, 4464 están pendiente de evaluación y a 31 de ellas, se le ha dado traslado por no ser de competencia de la dependencia.

Estado, mes de recepción y número de quejas recibidas durante el segundo semestre de 2017:

QUEJAS SEGUNDO PERIODO 2017	MES DE RECEPCION 2017						TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
AMPLIACION	0	3	4	3	3	7	20
APERTURA	73	66	106	70	246	342	903
FALLADA	0	1	0	0	0	0	1
NO PROCEDE	6	0	1	2	5	8	22
QUEJA REPETIDA	21	24	22	27	27	14	135
RESPUESTA	900	845	830	730	675	484	4464
TRASLADO	6	3	2	4	9	7	31
TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	1006	942	965	836	965	862	5576

Comportamiento porcentual del recibo de las quejas durante el segundo semestre de 2017:





Se han recibido 5576 quejas de las cuales para 4464 procede trámite interno del Grupo de Atención al Usuario y se han fallado 1, observando que la gestión ha sido baja en comparación con los periodos anteriores, aunque se encuentra dentro de los términos de legales.

3.7.5. Comportamiento PQRD recepcionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano.

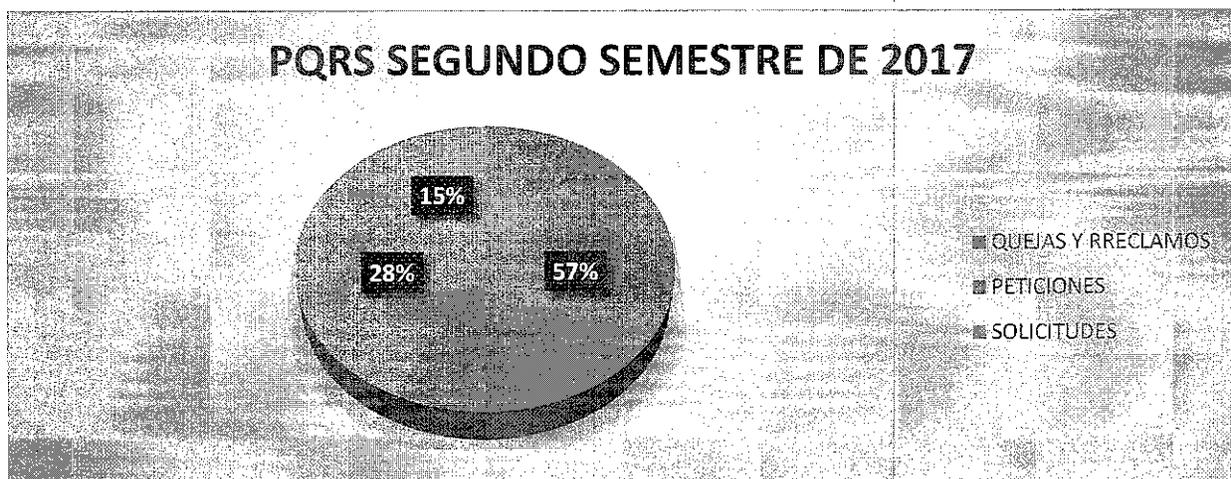
Durante el Segundo semestre de 2017 se recibieron 2643 PQRD, de las cuales se tramitaron el 76%.

PQRD SEGUNDO SEMESTRE 2017	TOTAL
RECIBIDAS	2643
TRAMITADAS	2021
SIN RESPUESTA	218

Pasando de 244 PQRD en el primer semestre a 2643 en el segundo, con un aumento del 1083%, representadas por tipo de la siguiente manera:

PQRD SEGUNDO SEMESTRE 2017	TOTAL
QUEJAS Y RRECLAMOS	1513
PETICIONES	726
SOLICITUDES	404
TOTAL	2643

Registro gráfico y porcentual de las quejas y reclamos, peticiones y solicitudes:



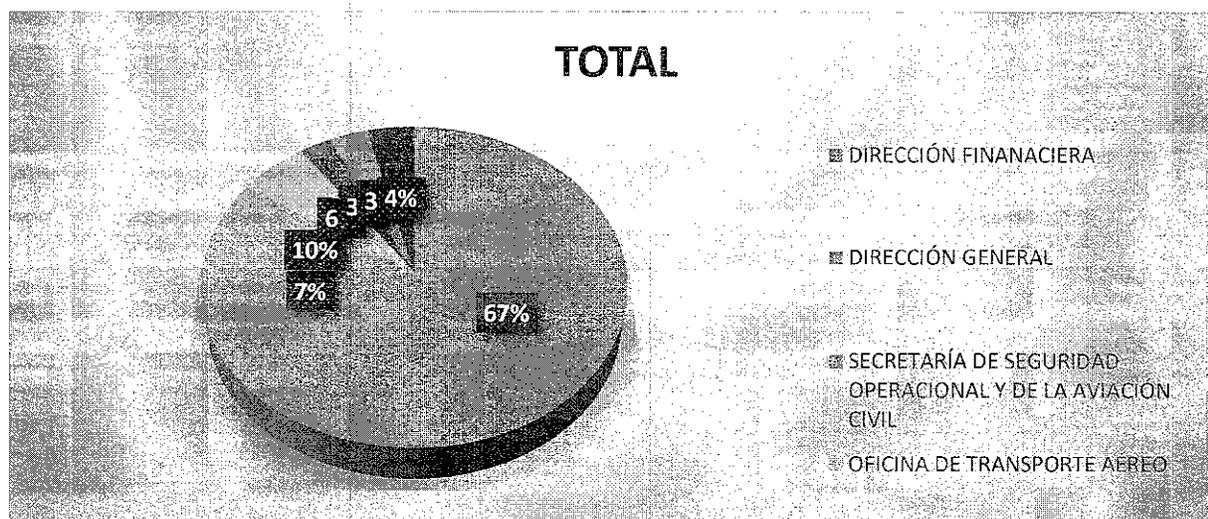


Con tiempos de respuesta promedios por tipo de PQRD se reporta lo siguiente, para QR se responden en 6,5 días hábiles, para derechos de petición 26,5 días hábiles y a solicitudes 15 días hábiles.

Dependencias con mayores reportes de PQRD son las siguiente:

PQRD SEGUNDO SEMESTRE 2017	TOTAL
DIRECCIÓN FINANACIERA	1405
DIRECCIÓN GENERAL	159
SECRETARÍA DE SEGURIDAD OPERACIONAL Y DE LA AVIACIÓN CIVIL	206
OFICINA DE TRANSPORTE AÉREO	122
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA NAVEGACIÓN AÉREA	55
GRUPO DE LICENCIAS AL PERSONAL	68
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	81

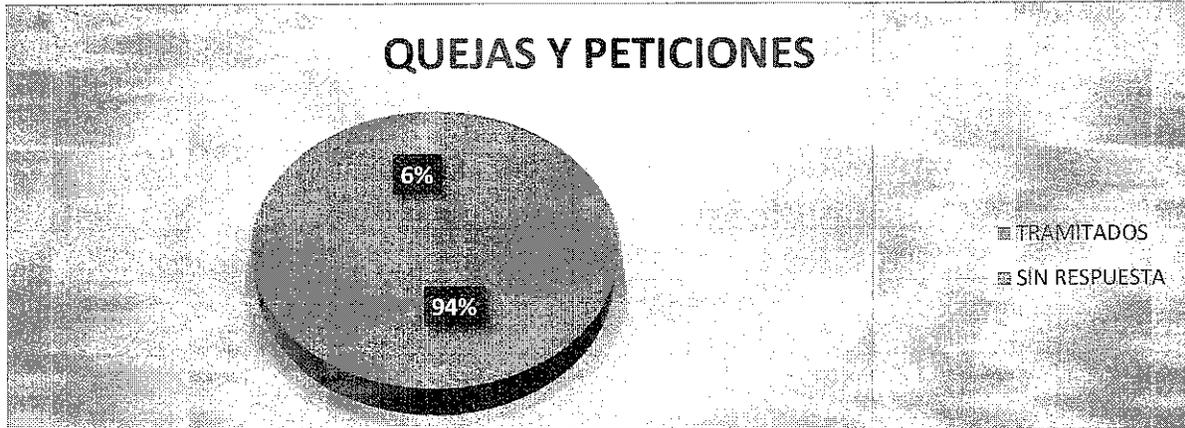
Registro gráfico y porcentual de las PQRD:



En cuanto a Quejas y Peticiones el comportamiento fue el siguiente:

QUEJAS Y PETICIONES	
RECIBIDOS	1513
TRAMITADOS	1415
SIN RESPUESTA	98

Registro gráfico y porcentual de las Quejas y Peticiones:

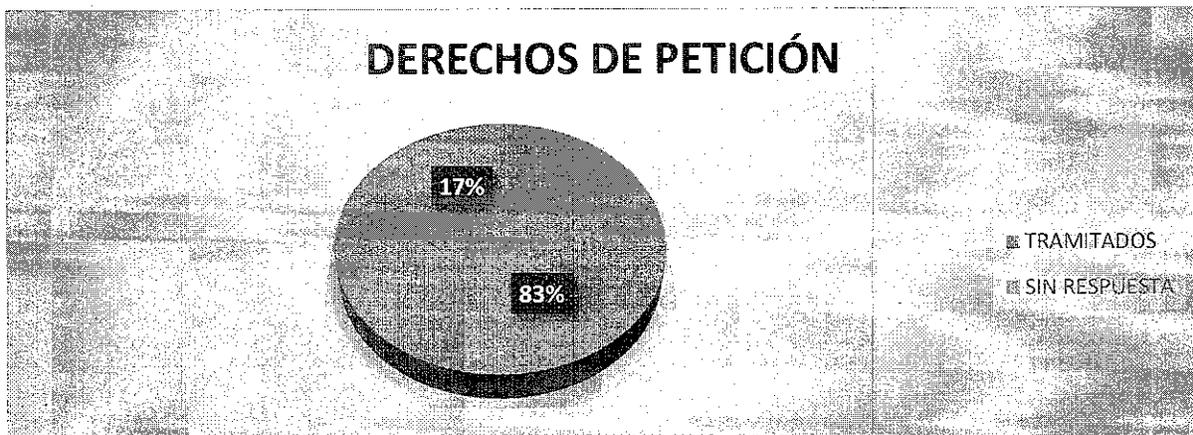


Se recibieron 1,513 de los cuales a 31 de diciembre se habían respondido 1415 y 98 se encontraban pendientes de respuesta, 50 de ellos con plazos de respuesta vencidos, los demás dentro de términos. Las dependencias con vencimiento reportados son, el Grupo de Licencias de Personal, Secretaría de Seguridad Operacional y de la Aviación Civil, Dirección de Infraestructura Aeroportuaria, Oficina de Comercialización e Inversión y Grupo de Gestión Ambiental y Control de Fauna.

En cuanto a Derechos de Petición el comportamiento fue el siguiente:

DERECHOS DE PETICIÓN	
RECIBIDOS	726
TRAMITADOS	606
SIN RESPUESTA	120

Registro gráfico y porcentual de los Derechos de Petición:

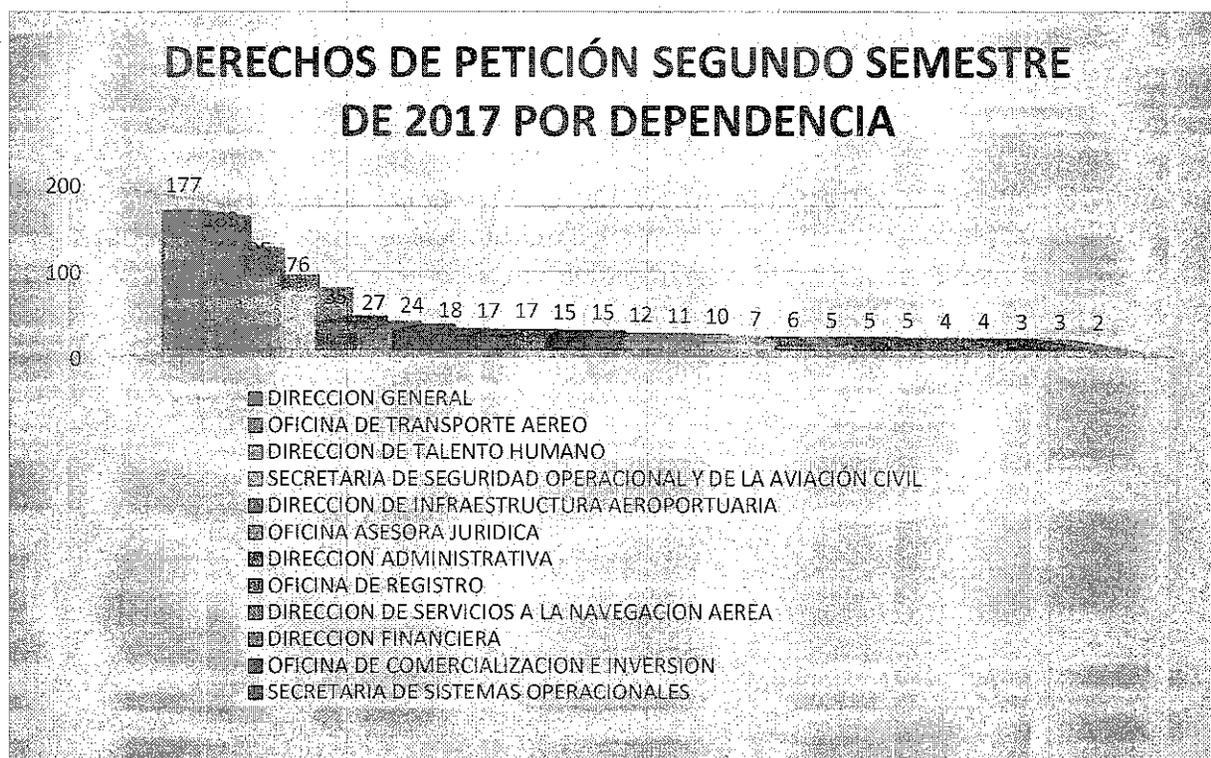


Se recibieron 726 y se tramitaron el 83,5%, los demás reposaban sin respuesta para el Grupo de Atención al Ciudadano a 31 de diciembre de 2017.



Se evidencia que el tiempo de respuesta para los Derechos de Petición en promedio se encuentra en **26,5 días**.

Clasificación de las áreas que recibieron Derechos de Petición,



La Dirección General, la Oficina de Transporte Aéreo, la Dirección de Talento Humano, la Secretaría de Seguridad Operacional y de la Aviación Civil y la Dirección de Infraestructura Aeroportuaria fueron las dependencias con mayor número de Peticiones recibidas.

Los mayores tiempos de respuesta se presentan en la Oficina de Transporte Aéreo, Secretaría de Seguridad Operacional y de la Aviación Civil, la Dirección Regional Aeronáutica Valle y la Dirección de Servicios Aeroportuarios, representando incumplimientos para la Entidad.

Se evidencia un incremento del 1083% de PQRD en el segundo trimestre del año 2017 en la Entidad, pasando de 244 PQRD en el primer semestre a 2643 en el segundo semestre e incremento en los plazos promedios de respuesta de los Derechos de petición se encuentran en 26,5 días, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y desgaste administrativo por la gestión de estos requerimientos.



3.8. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.

Conforme con lo establecido el artículo 39 de la Ley 909 de 2004 y Acuerdo 565 de 2016 de la Comisión Nacional del Servicio Civil, se profirió la evaluación para las dependencias de los niveles: Dirección General, Subdirección General, Oficinas Asesoras, Secretarías, Direcciones de Área. Los grupos se evaluaron en las Direcciones o dependencias a las que estuviesen adscritas.

Para la presente evaluación, se tuvo en cuenta los avances obtenidos por las dependencias en la ejecución Plan de Acción y su relación con el PEI, Acuerdos de Gestión, Plan de Mejoramiento Institucional – Contraloría General de la República y los hallazgos relacionados de las auditorias adelantadas por la Oficina de Control Interno.

A continuación, se relaciona la calificación obtenida por cada una de las dependencias evaluadas:

ÁREA O DEPENDENCIA.	CALIFICACIÓN DEL ÁREA O DEPENDENCIA
DIRECCION GENERAL	7,52
SUBDIRECCIÓN GENERAL	8,50

SECRETARIAS

ÁREA O DEPENDENCIA.	CALIFICACIÓN DEL ÁREA O DEPENDENCIA
Secretaria de Sistemas Operacionales	6,70
Dirección de Telecomunicaciones y Ayudas a	7,40
Dirección de Infraestructura	6,40
Dirección de Servicios a la Navegación Aérea	6,30
Dirección de Servicios Aeroportuarios	7,50

Como se observa en la relación anterior, la Secretaria de Sistemas Operacionales (6.70), Dirección de Infraestructura (6.40) y la Dirección de Servicios a la Navegación Aérea (6.30), registraron el menor porcentaje en la medición de la gestión, lo anterior como consecuencia de tener hallazgos pendientes de cierre en el Plan de Mejoramiento Institucional - Contraloría General de la República y de la Oficina de Control Interno.

ÁREA O DEPENDENCIA.	CALIFICACIÓN DEL ÁREA O DEPENDENCIA
Secretaria General	7,01
Dirección de Informática	6,09
Dirección Administrativa	7,85
Dirección Financiera	7,20
Dirección de Talento Humano	6,90



La Dirección de Informática (6.09) y la Dirección de Talento Humano (6.90), obtuvieron calificación inferior a siete (7).

ÁREA O DEPENDENCIA.	CALIFICACIÓN DEL ÁREA O DEPENDENCIA
Secretaria de Seguridad Operacional y de la Aviación Civil	8,92
Dirección de Estándares de Vuelo	8,92
Dirección de Estándares de Servicios	8,92
Grupo Investigación Accidentes	4,05

El Grupo de Investigaciones de Accidentes (4.05) de la Secretaria de Seguridad Operacional y de la Aviación Civil, registró la menor calificación.

OFICINAS	
ÁREA O DEPENDENCIA.	CALIFICACIÓN DEL ÁREA O DEPENDENCIA
Oficina de Comercialización e Inversión	7,00
Oficina de Transporte Aéreo	7,80
Centro de Estudios Aeronáuticos	8,00
Oficina Asesora de Planeación	6,50
Oficina Asesora Jurídica	8,00

La Oficina Asesora de Planeación (6.50), registro el menor porcentaje de calificación entre las oficinas Asesoras.

DIRECCIONES REGIONALES	
ÁREA O DEPENDENCIA.	CALIFICACIÓN DEL ÁREA O DEPENDENCIA
Dirección Regional Aeronáutica Antioquia	9,00
Dirección Regional Aeronáutica Atlántico	8,00
Dirección Regional Aeronáutica Cundinamarca	8,20
Dirección Regional Aeronáutica Meta	8,00
Dirección Regional Aeronáutica Norte de	8,40
Dirección Regional Aeronáutica Valle	9,00

3.9. PRESUPUESTO ASIGNADO Y EJECUTADO DURANTE LA VIGENCIA 2017.

3.9.1. Clasificación Presupuestal.

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

- Funcionamiento con el cuarenta y cuatro por ciento (44.%).
- Inversión el cincuenta y seis por ciento (56%).
- Servicio de Deuda el cero punto cero por ciento (0.01%).



Al cierre presupuestal de la vigencia 31/12/2017, la Entidad registró una ejecución en compromisos del 94% y obligaciones 68.50%.

3.9.2. Presupuesto Oficial de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Vigencias 2017.

SITUACIÓN PRESUPUESTAL											
	APROPIACIÓN	MODIF PPTALES	APROP BLOQUEADA	ADICIÓN PPTAL	REDUC PPTAL	APROP FINAL	COMPROMISOS	%	OBLIGACIONES	%	
GASTOS	1.248.866,30	-1.009,40	30.860,10	32.374,30	33.383,70	1.247.887	1.173.409	94,00%	854.239	68,50%	
FUNCIONAMIENTO	536.137,90	15.562,90	30.860,10	17.382,90	1.800,00	551.701	485.102	89,70%	492.397	89,30%	
DEUDA	1.208,10	0	0	0	0	1.208,10	1.208	100,00%	1.208	100,00%	
INVERSION	711.550,30	-16.572,30	0	15.011,40	31.583,70	694.978	677.099	97,40%	360.634	51,90%	

Cifras en millones de pesos - Fuente SIIF

Decreto 1238 de 2017, se efectuaron unas modificaciones al Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2017, adicionando las apropiaciones en \$32.374 millones, (Compromisos de Inversión \$15.011 millones y Funcionamiento \$17.363 millones).

Decreto 2118 del 15 de diciembre 2017, reduciendo las apropiaciones en \$33.384 millones, (Funcionamiento \$1.800 millones e Inversión \$31.584 millones)

Adición tuvo incremento del 2.59% y la reducción 2.67%, equivalente en pesos \$1.010 millones.

Las Otras Transferencias – son recursos distribuidos por Ministerio de Hacienda y Crédito Público en valor de \$1.867.7 millones con destino al Fondo de Contingencias de las Entidades Estatales, los cuales quedaron sin ejecutar, a pesar de las averiguaciones realizadas ante el Ministerio, sin ninguna claridad por parte de ellos.

3.9.3. Metas presupuestales – Ejecución.

METAS PRESUPUESTALES Vs EJECUCIÓN A Diciembre 2017				
		Meta Trimestre %	Resultado %	Cumplimiento de la Meta
FUNCIONAMIENTO	Compromisos	96.2%	89.7%	93.3%
	Obligaciones	96.2%	89.3%	92.8%
INVERSIÓN	Compromisos	99.4%	97.4%	98.0%
	Obligaciones	87.1%	51.9%	59.6%
ENTIDAD	Compromisos	98.0%	94.0%	95.9%
	Obligaciones	91.0%	68.4%	75.2%

Cifras en millones de pesos - Fuente SIIF (Sin Servicio de la Deuda)

Estas metas fueron objeto de seguimiento permanente por parte de Ministerio de Transporte, donde las ejecuciones de los proyectos de Inversión no alcanzaron a



cumplirlas, como es, en compromisos 2% (\$13.710millones) y obligaciones del 35.2% (\$244.592millones).

A pesar de los movimientos de operaciones presupuestales dados con los Decretos arriba mencionados, durante el transcurso de la vigencia se solicitó ante el Comité Sectorial en Ministerio de Transporte liderado por la Secretaria General la reprogramación de metas, sin obtener respuesta alguna.

Como efecto de este no pronunciamiento por parte de Ministerio de Transporte y ante los resultados de presentar una ejecución baja, la entidad se dio a la tarea de realizar un seguimiento semanal a través de un plan con proyección de compromisos y obligaciones a 31 de diciembre de 2017, el cual contó con el aunado esfuerzo de cada uno de los responsables de las áreas.

3.9.4. Ejecución Presupuestal.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL					
	APROPIACION	COMPROMISOS	% EJEC	OBLIGACIONES	%
GASTOS	1.247.887	1.173.409	94.0%	854.239	68.5%
FUNCIONAMIENTO	551.701	495.102	89.7%	492.397	89.3%
DEUDA	1.208.1	1.208	100.0%	1.208	100.0%
INVERSION	694.978	677.099	97.4%	360.634	51.9%

Cifras en millones de pesos - Fuente SIIF

Como se observa en el cuadro anterior, al cierre de la vigencia 2017 la entidad presentó una ejecución del 94.0% en compromisos y del 68.5% en obligaciones.

3.9.5. Gastos de Funcionamiento.

La ejecución a nivel de compromisos fue del 89.7% y las obligaciones del 89.3%, coeficientes que permitieron a nivel entidad permanecer en el témpate del Ministerio de Transporte en semáforo en verde. A través de estos gastos se atienden necesidades de la entidad que se requieren para cumplir con las funciones.

Los Gastos Generales y los Gastos de Personal conforme a la naturaleza de los mismos se ejecutan de acuerdo con su programación, y a las necesidades requeridas por las diferentes áreas. Para atender compromisos que venían presentado déficit en las subcuentas de los Gastos Generales y en la Cuota de CONTRANAL se debió realizar operaciones presupuestales, consistentes en un traslado presupuestal por valor de \$6.767millones, los que se apoyaron en la cuenta de PROVISION PARA GASTOS INSTITUCIONALES Y/O SECTORIALES CONTINGENTES - PREVIO CONCEPTO DGPPN y la de Gastos de Comercialización.



Con respecto a los Gastos de Personal, igualmente, subcuentas presentaron déficit, donde también se procedió a traslados presupuestales, los cuales permitieron apaciguar los compromisos que tiene la entidad con temas relacionados con los gastos de personal. (\$12.336 millones).

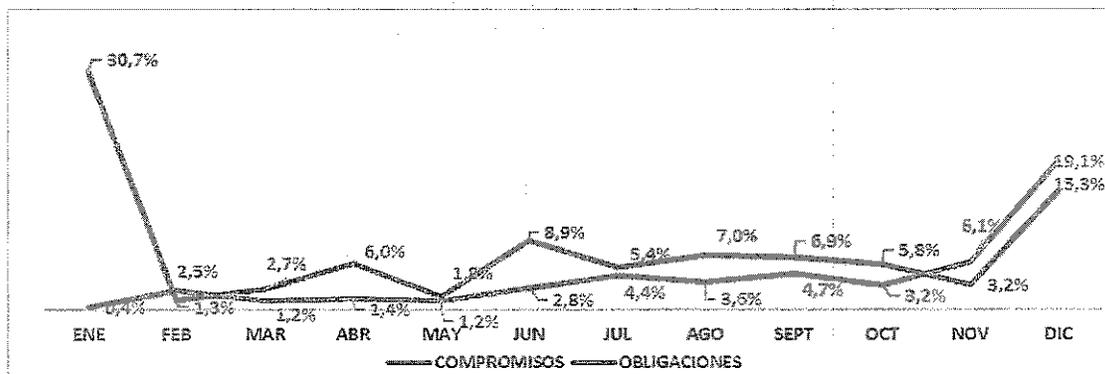
Las transferencias muestran un buen avance de ejecución, debido a la devolución realizada a la Nación de conformidad con el CONPES 3878 DE 2016, por valor de \$160.000 millones, cancelación de la cuota de Contranal por \$1.804 millones; Sentencias y Conciliaciones \$2.021 millones y pagos a la OACI, CLAC por \$661 millones.

En esta cuenta de transferencia quedaron sin ejecutar \$1.867.7 millones para el Fondo de Contingencias de las Entidades Estatales, habiendo la Oficina Jurídica adelantado gestiones ante Ministerio de Hacienda y Crédito Público sin respuesta alguna, y \$30.860 millones los cuales por restricción del artículo 92 de la ley 617 de 2000 no se pudo realizar su distribución en los gastos de personal con el fin de atender el total déficit que tiene la entidad por estos conceptos.

Dentro de los Gastos de Comercialización el área Administrativa ha realizado la contratación de los seguros operacionales y administrativos, por ello, muestra un avance del 99.0% en los compromisos y en obligaciones el 98.5%.

3.9.6. Gastos de Inversión.

El presupuesto de inversión muestra una ejecución del 97.4% en compromisos y del 51.9% en obligaciones.



Con respecto a la gráfica, vemos que los compromisos tuvieron un repunte considerable en el mes de enero debido a las contrataciones realizadas en vigencias anteriores y que tuvo recursos para esta vigencia a través del mecanismo de vigencias futuras. A partir de septiembre se dan algunos aumentos leves y en diciembre se da un crecimiento, producto del seguimiento semana a semana realizado sobre los eventos programados y que debían ser contratados.



Todo lo anterior, ha venido afectando igualmente los avances de las obligaciones, las que tuvieron solo un coeficiente alto en el mes de septiembre y diciembre.

3.9.7. Ejecución Direcciones Regionales.

Regional	Apropiaciones iniciales	Asignado Vigente	Compromisos	%	Obligaciones	%
Cundinamarca	8.491	11.078	10.998	99,30%	10.998	99,30%
Antioquia	5.940	6.078	5.819	95,70%	5.513	90,70%
Atlántico	10.352	11.204	11.024	98,40%	10.697	95,50%
Valle	6.892	7.212	6.898	95,60%	6.898	95,60%
Norte Santander	7.575	9.911	9.882	99,70%	9.804	98,90%
Meta	5.147	5.807	5.776	99,50%	5.392	92,80%

Cifras en millones de pesos

Los recursos asignados a las Direcciones Regionales representan el 4,1% del total del Presupuesto de la entidad y frente a Inversión un 5.4%. A nivel de Regional registra compromisos del 98.3% y obligaciones del 96.1%.

3.9.8. Ejecución Rezago presupuestal en miles de pesos constituidas a 31/12/2016 (Reserva Presupuestal - Cuentas por Pagar) y ejecutado a 31/12/2017.

En el cuadro relacionado a continuación, se muestra el resultado de la ejecución de la reserva constituida a 31 de diciembre de 2016, la cual reflejó pagos del 79.0% entre el gasto de funcionamiento e inversión:

REZAGO PRESUPUESTAL VIGENCIA 2016					
REZAGO PRESUPUESTAL CONSTITUIDO A 31/12/2016	VALOR	REZAGO PRESUPUESTAL ECUTADO A 31/12/2017	VALORES	% DE EJECUCIÓN REZAGO PRESUPUESTAL	REZAGO PRESUPUESTAL POR PAGAR
RESERVAS PRESUPUESTALES CONSTITUIDAS A 31/12/2016	\$210.348.727.088,28	RESERVAS PRESUPUESTALES PAGADAS A 31/12/2017	\$166.267.740.333,28	79%	\$44.080.986.755,00
CUENTAS POR PAGAR CONSTITUIDAS 31/12/2016	\$67.252.297.675,00	CUENTAS POR PAGAR CONSTITUIDAS 31/12/2016 PAGADAS	\$67.252.297.675,00	100%	0,00

Como se observa, de la vigencia 2016, se constituyó un rezago presupuestal entre reservas presupuestales y cuentas por pagar por valor de \$277.601.024.763,28.

De acuerdo con el reporte *REP_EPG034_EjecucionPresupuestala* emitido por el Grupo de Presupuesto de la Dirección Financiera, al 31 de diciembre de 2016, se gestionaron pagos con cargo a las reservas presupuestales constituidas en la vigencia 2016, por la suma de \$166.267.7 millones de pesos y un saldo por pagar de \$44.081.0 millones de pesos.

Las cuentas por pagar correspondientes a la vigencia 2016, registraron pagos por el cien por ciento (100%)



En el reporte REP_EPG034_EjecucionPresupuesta emitido por el Grupo de Presupuesto de la Dirección Financiera, al 31 de diciembre de 2017, se constituyeron reservas presupuestales en la vigencia 2017 por la suma de \$319.169.3 millones de pesos que corresponde al 25.5% del presupuesto. Observándose un incremento del **0.66%** entre las constituidas en las vigencias 2016 y 2017.

Lo anterior, demuestra que las constituciones de las reservas presupuestales han venido en aumento, situación que refleja debilidades en la programación de los compromisos adquiridos, desde el inicio de sus fases de prefactibilidad hasta terminar el ciclo como vida del proyecto, y por ende luego a partir de estudios previos, de mercado, parte pre y contractual.

La reserva de funcionamiento constituida especialmente por compromisos de gastos generales entre los que se destacan, servicios personales indirectos, servicio de aseo, transporte, y dotación. En inversión los compromisos más representativos son: Construcción Plataforma Aeropuerto Aguachica, Obras complementarias Bucaramanga, Cúcuta, y ampliación de pista y plataforma Aeropuerto Providencia, Obras complementarias en Santa Marta, Cúcuta y Pasto, obras terminal, torre de control, cuartel de bomberos del Aeropuerto Ibagué, Adquisición de un Sistema de Control y Monitoreo de la iluminación CAT III Eldorado, Adquisición Maquina de extinción de incendios, de Equipos y Sistemas Aeronáuticos y Aeroportuarios Eldorado y Obras complementarias al Contrato concesión Eldorado. Mantenimiento y conservación de infraestructura Aeropuertos Ipiales, Nuqui y Guapi.

3.9.9. Variaciones en la programación presupuestal.

3.9.9.1. Traslados de Ley:

En inversión se realizaron traslados en cuantía de \$31.793 millones, atendiendo necesidades de las áreas de Dirección de Infraestructura Aeroportuaria, Dirección de Telecomunicaciones, Dirección de Servicios Aeroportuarios y de la Dirección de Informática.

Se presentaron traslados en funcionamiento por valor de \$21.805 millones, los cuales tuvieron como fin subsanar déficits en las diferentes subcuentas, objetos de gasto y ordinales que conforman este tipo de gasto.

3.9.9.2. Vigencias Futuras Autorizadas.

Este tipo de trámite permite darle continuidad al desarrollo de proyectos de gran impacto:



ÁREAS	APROPIACIÓN VIGENTE	VIGENCIAS FUTURAS AUTORIZADAS
DIRECCIÓN INFRAESTRUCTURA	356.940	193.233
DIRECCIÓN TELECOMUNICACIONES	124.412	55.749
DIRECCIÓN SERVICIOS AEROPORTUARIOS	88.366	36.920
SECRETARÍA GENERAL	18.500	3.016
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	21.300	3.627
SUBDIRECCIÓN GENERAL	2.400	1.163
CEA	11.000	2.932
TOTAL INVERSIÓN	627.373	296.640
Gastos Personal	291.205	460
Gastos Generales	34.237	7.448
TOTAL FUNCIONAMIENTO	325.442	7.908

3.10. PLAN DE ACCION.

Componentes del Plan de Acción	Cumplimiento de la Meta: IV Trimestre
Ejecución Presupuesta: Compromisos	94,00%
Ejecución Presupuesta: Obligaciones	68,40%
Cronogramas de Inversión	90,00%
Compromisos Estratégicos	91,00%
PEI	70,00%
Indicadores Sinergia	74,40%
Cumplimiento	81,30%

EL Plan de Acción Institucional contempla compromisos estratégicos que reflejan la pertinencia y compromiso de la Entidad hacia el logro de los objetivos institucionales y el cumplimiento de aquellas prioridades de inversión programadas y consignadas en los cronogramas de inversión.

El Plan de Acción refleja un avance de cumplimiento total del 81.3% considerando:

Compromisos presupuestales: Teniendo en cuenta la meta del 98.0%, siendo su ejecución del 94.0%, alcanzó el 95.9% en el cumplimiento de la meta propuesta a nivel entidad.

Obligaciones presupuestales: Teniendo en cuenta la meta del 91.0%, el cumplimiento total fue del 75.2% con unas obligaciones del 68.4% a nivel entidad.

Compromisos Estratégicos: A la fecha de corte el avance de las actividades planteadas alcanzó el 91.0%.

Cronogramas de Inversión: El avance de cumplimiento de las actividades programadas reflejaron el 90.0%.

3.11. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI.

3.11.1. Indicadores Metas de Gobierno – SINERGIA – DNP.

Conforme a la Ley 1753 del 9 de junio de 2015, se expide el Plan Nacional de Desarrollo “Todos por un Nuevo País”, en el cual se determinan los lineamientos, objetivos y



estrategias a desarrollar en el siguiente cuatrienio por las Entidades del Gobierno Nacional, para la construcción de un país equitativo, educado y en paz. En consecuencia, el Ministerio de Transporte, en coordinación con sus entidades adscritas, formuló un Plan Estratégico Sectorial que incluye los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo y expresa los retos del sector para este periodo presidencial.

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - Aerocivil realizó el presente Plan Estratégico Institucional recogiendo los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo y la priorización del Ministerio de Transporte como el instrumento que enmarca la actuación de la entidad en el presente cuatrienio, para contribuir al desarrollo de infraestructura, mejorar la competitividad y conectividad del país, así como disminuir tiempos, costos de viajes y brechas entre las regiones. Al PEI se le realiza seguimiento trimestral y se incluye en el informe "cómo vamos" publicado en el siguiente link.

INDICADOR	% A DICIEMBRE 2017
Aeropuertos Internacionales Certificados	100.0%
Aeropuertos con obras de construcción y ampliación de aeropuertos terminados - Aerocivil	64.7%
Intervenciones terminadas en mantenimiento de infraestructura aeroportuaria (iguales o superiores a \$800 millones)	87.2%
Aeropuertos intervenidos con obras de construcción (torres de control, terminales, pistas, plataformas, calles de rodaje, cuartel de bomberos, cerramientos) y/o mantenimiento de infraestructura aeroportuaria	91.7%
Aeropuertos para la prosperidad intervenidos - Aerocivil	17.6%
Pasajeros movilizados por años entre los aeropuertos del país (millones)	77.7%
Pasajeros movilizados en el Aeropuerto Internacional El Dorado (incluye pasajeros en tránsito)	79.8%
TOTAL	74.1%

A los 21 indicadores que conforman el PEI, se les realizó un seguimiento para detectar las debilidades que vienen presentando con respecto a la manera como fueron elaborados y como se han venido evaluando, ya que la información suministrada por los responsables obedece a avances de gestión frente a su implementación.

Se elaboró un documento en el Grupo de Programación, el cual se le dará a conocer al Señor Director General a través del Jefe de la Oficina de Planeación como alertas, que permitan plantear alternativas, de cómo finalizar el cuatrienio, y para reformulación y creación de nuevos para el próximo PEI.

3.12. PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL – 2015-2018.



El presupuesto de la Entidad de la vigencia 2017, registro una ejecución del 68.5%, siendo el Gasto de Inversión el de menor cumplimiento con el 51.9%.

3.13.4. Constitución Reservas Presupuestales.

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.

3.13.5. Indicadores.

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 45%, nivel considerado como incumplimiento de las políticas de medición y seguimiento a la gestión por parte de los procesos.

Aunque en el sistema de información se encuentran replicados los indicadores de los procesos del Nivel Central que aplican en las 6 Direcciones Regionales y 20 Aeropuertos, no se observa participación ni interacción en 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, cada medición se está realizando de manera independiente, por cuanto no existe una política clara en la Entidad para su medición.

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 periodo anterior **augmentó** en un **53%**, pasando del 24% al 45% de cumplimiento de reporte, situación que, aunque denota mejoramiento en la cultura de medición aún se requiere 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, 30 notas de mejora abiertas cuya fuente es el resultado de los indicadores 3 de 2017, 9 de 2016 y las demás de los años anteriores, 1 de ellas se encuentran cerradas las demás están en gestión en los diferentes procesos.

3.14. RECOMENDACIONES.

3.14.1. QUEJAS.



PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL 2015-2018
SECTOR TRANSPORTE

Informe de avance con corte a junio 30 de 2017

Estrategia PND	Objeto Estratégico	Objetivo Estratégico	Política de Desarrollo Administrativo	Estrategia	Entidad	Indicador	Meta del Cuatrimestre (2015-2018)	Avance	Observaciones
Infraestructura y competitividad estratégica	Infraestructura competitiva, ambiental y sostenible	Desarrollar una infraestructura competitiva que fortalezca su conectividad, con especial énfasis en las necesidades y realidades de los territorios, y orientado en el crecimiento verde.	Gestión Misional y de Gobierno	Modernización de la infraestructura aeroportuaria y aeronáutica	AEROCIVIL	Aeropuertos con obras de construcción y ampliación de aeropuertos terminados	17	8	Reporte a julio 31/2017
Infraestructura y competitividad estratégica	Infraestructura competitiva, ambiental y sostenible	Desarrollar una infraestructura competitiva que fortalezca su conectividad, con especial énfasis en las necesidades y realidades de los territorios, y orientado en el crecimiento verde.	Gestión Misional y de Gobierno	Modernización de la infraestructura aeroportuaria y aeronáutica	AEROCIVIL	Intervenciones terminadas en mantenimiento de infraestructura aeroportuaria (iguales o superiores a 800 millones)	157	112	Reporte a julio 31/2017
Infraestructura y competitividad estratégica	Infraestructura competitiva, ambiental y sostenible	Desarrollar una infraestructura competitiva que fortalezca su conectividad, con especial énfasis en las necesidades y realidades de los territorios, y orientado en el crecimiento verde.	Gestión Misional y de Gobierno	Modernización de la infraestructura aeroportuaria y aeronáutica	AEROCIVIL	Aeropuertos para la prosperidad intervenidos	24	5	Reporte a julio 31/2017
Infraestructura y competitividad estratégica	Infraestructura competitiva, ambiental y sostenible	Desarrollar una infraestructura competitiva que fortalezca su conectividad, con especial énfasis en las necesidades y realidades de los territorios, y orientado en el crecimiento verde.	Gestión Misional y de Gobierno	Modernización de la infraestructura aeroportuaria y aeronáutica	AEROCIVIL	Aeropuertos intervenidos con obras de construcción (terceros de construcción, permisos, obras y trabajos, obras de rodaje, cancel de bombas, par rumbos) y/o mantenimiento de infraestructura aeroportuaria	48	38	Reporte a julio 31/2017
Infraestructura y competitividad estratégica	Infraestructura competitiva, ambiental y sostenible	Desarrollar una infraestructura competitiva que fortalezca su conectividad, con especial énfasis en las necesidades y realidades de los territorios, y orientado en el crecimiento verde.	Gestión Misional y de Gobierno	Modernización de la infraestructura aeroportuaria y aeronáutica	AEROCIVIL	Aeropuertos intervenidos certificados	5	0	Para la vigencia 2017 se tiene programado certificar los aeropuertos: Ernesto Cortissoz de Barranquilla y Alfonso Bonilla Aragón de Cali
Infraestructura y competitividad estratégica	Infraestructura competitiva, ambiental y sostenible	Desarrollar una infraestructura competitiva que fortalezca su conectividad, con especial énfasis en las necesidades y realidades de los territorios, y orientado en el crecimiento verde.	Gestión Misional y de Gobierno	Modernización de la infraestructura aeroportuaria y aeronáutica	AEROCIVIL	Pasajeros movilizados por año en los aeropuertos del país (Miles)	15	17,66	En el periodo enero-junio de 2017, los pasajeros originados en el departamento en 4,185 con relación al mismo periodo de año 2016.

Como se observa en el cuadro anterior, en el Plan Estratégico Sectorial 2015 - 2018, algunas de las estrategias suscritas, registran los siguientes niveles de avances, cero (0) – Aeropuertos Internacionales Certificados, cinco (5) Aeropuertos para la prosperidad intervenidos y ocho (8) Aeropuertos con obras de construcción y ampliación de aeropuertos terminados.

3.13. CONCLUSIONES GENERALES.

3.13.1. PQRD.

De acuerdo con la información estadística relacionada y las acciones administrativas efectuadas por las dependencias involucradas en el proceso, se concluye que la Entidad ha incumplido, lo preceptuado en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por cuanto no se cumple con los tiempos de respuesta y no cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

3.13.2. 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, ya que las acciones de mejora que se implementen para solucionar la causa generadora, redundan en la disminución de los hallazgos levantados por los entes de control externo.

3.13.3. Ejecución Presupuestal.



Verificar los requerimientos del Grupo, para garantizar el flujo administrativo de manera oportuna en la solución y trámite de las quejas recibidas, privilegiando una respuesta eficaz al quejoso y fallo de acuerdo con las circunstancias de tiempo modo y lugar, en aras de mejorar el servicio al usuario del transporte aéreo y mejora de la imagen institucional frente al control y seguimiento de la prestación del servicio por parte de los operadores aéreos.

3.14.2. Derechos de Petición.

Efectuar un análisis sobre el incremento de las PQRS, en la entidad para identificar la causa raíz y así adelantar acciones que permitan mejorar los procesos y contar con usuarios y ciudadanos satisfechos.

Cumplir con los plazos de respuesta establecidos por la Ley.

3.14.3. Constitución Reservas Presupuestales.

Establecer procedimientos ágiles que garanticen una adecuada y oportuna planeación e inversión de los recursos asignados a la entidad, con el propósito de evitar el incremento anual de las reservas presupuestales.

3.14.4. Gestión de Calidad.

1. Se recomienda que en el plan de auditoria se auditen todos los procesos, en todos los niveles: central, regional y aeropuertos, considerando la criticidad de los mismos y el resultado para cubrir la NTC-ISO 9001:2015.
2. Se recomienda revisar la tabla de correlación del Manual de Calidad y la correspondencia con los numerales de 9001:2015, e identificar que procesos y requisitos no fueron objeto de auditoria para programarla.
3. Es importante que se auditen inicialmente los procesos misionales de autoridad, con el propósito de identificar aspectos relevantes para considerar en las auditorías de los procesos prestadores de servicio.
4. Se recomienda que en el orden del programa de auditoria el proceso de Direccionamiento estratégico sea el primero en auditar y el proceso de administración del SIG y el de evaluación y control sean de los últimos en auditar.
5. Capacitar a los auditados en los requisitos reglamentarios aplicables a los procesos y en el cambio tanto del mapa de proceso como de la resolución de funciones.



6. Es importante que todos los servidores públicos conozcan el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, para lo cual se hace necesario que se haga una estratégica de despliegue de la aplicación de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015 con enfoque a los procesos de la entidad, considerando el rediseño en el mapa de procesos.
7. Se recomienda revisar la integración de los requisitos de SMS, MIPG2 en el sistema de gestión de la entidad.
8. Depurar las acciones correctivas y preventivas que se encuentran en la plataforma de ISOLUTION con el propósito de generar una línea base con aquellas que están relacionadas con la NTC-ISO 9001:2015 y aquellas que apuntan a los requisitos legales y reglamentarios aplicable a cada uno de los roles de la entidad.
9. Con base en el resultado del diagnóstico y revisando los procesos faltantes identificar un plan de cierre de brechas, dándole prioridad a los requisitos de contexto de la organización y liderazgo, y la relevancia a los aspectos de implementación del SGC y evidencias.

13.14.5. Indicadores.

Establecer, socializar, implementar e interiorizar una política institucional para el seguimiento y medición de la gestión de los procesos, que incluyan los diferentes niveles de aplicación de los procesos en la Entidad.

Analizar y replantear los mecanismos de medición implementados en los procesos, orientándolos a que proporcionen información relevante y que soporten la toma de decisiones en la Entidad.

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 Integrado de Gestión 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.



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.

3.15. OPORTUNIDADES DE MEJORAS.

3.15.1. Fortalecer la competencia de los auditores.

A partir de la revisión de las listas de verificación y de los informes revisados se identifican las siguientes oportunidades de mejora tendientes a fortalecer la competencia para la realización de auditorías internas de los auditores:

1. Es importante realizar un taller de redacción, considerando los requisitos que trae la NTC- ISO 9001:2015 y la relación que tienen estos requisitos con el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.
2. Es importante que todos auditores y auditados conozcan el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, para lo cual se hace necesario que se le dicte una formación en requisitos de la NTC-ISO 9001:2015 con enfoque a los procesos de la entidad, considerando el rediseño en el mapa de procesos.



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

