

INFORME DE EVALUACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL VIGENCIA 2015

GRUPO DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y RESULTADOS OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá D.C., marzo 2016



Tabla de Contenido

	Pagina
INTRODUCCIÓN	4
I. NUESTRA ENTIDAD	5
1.1. Objetivo	6
1.2. Alcance	6
1.3. Criterios	6
II. DESARROLLO DEL INFORME	7
2.1. ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	7
2.1.1. Módulo de Control de Planeación y Gestión	7
2.1.2. Componente de Talento Humano	7
2.1.2. Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	7
2.1.3. Desarrollo del Talento Humano	7
2.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	7
2.2.1. Planes, Programas y Proyectos	7
2.2.2. Modelo de Operación por Procesos	8
2.2.3. Estructura organizacional	8
2.2.4. Indicadores de Gestión	8
2.2.5. Políticas de Operación	8
2.3. COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO	8
2.3.1. Identificación del Riesgo	9
2.3.2. Análisis y Valoración del Riesgo	9
2.4. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	9
2.4.1. Componente Autoevaluación Institucional	9
2.4.2. Autoevaluación de Control y Gestión	9
2.5. COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA	9
2.6. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO	10
2.6.1. Plan de Mejoramiento	10
2.7. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	10
2.7.1. Información y comunicación interna y externa	10
2.7.2. Sistemas de Información y comunicación	11
2.8. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	11
2.9. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DURANTE LA VIGENCIA 2015	14
2.9.1. Evaluación cumplimiento y avance plan de mejoramiento Institucional – C.G.R.	14
2.9.1.2. Comparativo del porcentaje de cumplimiento y avance entre las vigencias 2015 y 2014	14
2.9.1.3. Porcentaje de cumplimiento y avance por proceso	15
2.9.2. Evaluación cumplimiento y avance plan de mejoramiento - MECI	15
2.9.2.1. Dependencias Nivel Central	16
2.9.2.2. Direcciones Regionales y Aeropuertos	16
2.10. Programación Auditoria Interna	16
2.11. PROCESO DE CONTRATACIÓN	17
2.12. QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN	18
2.12.1. PQRS recepcionadas y tramitadas por la Oficina de Control Interno.	19
2.12.1.1. Participación porcentual de las quejas de acuerdo con el tema denunciado:	20



2.12.1.2. Análisis:	20
2.12.2. PQRS recepcionadas y tramitadas por la Oficina de Transporte Aéreo – Grupo de Atención al Usuario	21
2.12.2.1. Empresas aéreas que reportan el mayor número de quejas	21
2.12.3. PQRS recepcionadas y tramitadas por la Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano	22
2.12.3.1. Análisis	22
2.12.3.2. Dependencias que no emitieron respuestas a las PQRS.	22
2.13. EVALUACIÓN DE GESTIÓN BASADA EN ACUERDOS DE GESTIÓN	23
2.14. EVALUACIÓN PROCESO ACUERDOS DE GESTIÓN	25
2.15. EVALUACIÓN EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL.	26
2.16. PRESUPUESTO OFICIAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL – VIGENCIAS 2014 y 2015.	27
2.16.1. Evaluación Ejecución de Pagos 2015	27
2.16.2. Rezago presupuestal en miles de pesos constituidas a 31/12/2014 (Reserva Presupuestal - Cuentas por Pagar) y ejecutado A 31/12/2015.	28
2.16.3. Rezago presupuestal en miles de pesos constituidas a 31/12/2015 (Reserva Presupuestal - Cuentas por Pagar)	29
2.16.4. Evaluación Obligaciones Expedidas 2015.	29
2.17. EVALUACIÓN EJECUCIÓN PLAN ANUAL DE INVERSIÓN.	30
2.17.1. Direcciones Regionales	30
2.18. GESTION DE CALIDAD	30
2.18.1. Nivel de Implementación del Sistema Integrado de Gestión MECI – Calidad	30
2.18.2. NTCGP: 1000 procesos determinados / MECI - modelo de operación por procesos	34
2.18.3. NTCGP: 1000 Revisión Por La Dirección / MECI planes programas y proyectos.	35
2.18.4. NTCGP: 1000 Satisfacción Del Cliente / MECI Información y Comunicación.	35
2.18.5. NTGP: 1000 Auditoría Interna / MECI Auditoría Interna.	35
2.18.6. NTCGP: 1000 Control de Producto y/o Servicio No Conforme / MECI autoevaluación del control y gestión	35
2.19. CONCLUSIONES GENERALES	36
2.19.1. Ejecución Presupuestal	36
2.19.2. Rezago presupuestal	36
2.19.3. Evaluación De Gestión Basada En Acuerdos De Gestión	36
2.19.4. Sistema Gestión de Calidad	37
2.19.5. Planes de Mejoramiento	37
2.20. RECOMENDACIONES	37
2.20.1. Estado del Sistema de Control Interno	37
2.20.2. Evaluación de Gestión Basada en Acuerdos de Gestión	38
2.20.3. Evaluación de Gestión Basada en Acuerdos de Gestión	38

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 2015.

Evaluación Sistema de Control Interno.

Evaluación Sistema de Gestión de la Calidad (Gestión de Hallazgos).

Evaluación de la Gestión Basada en Indicadores.

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

Evaluación Cumplimiento y Avance Plan de Mejoramiento MECI

Evaluación Cumplimiento y Avance Plan de Mejoramiento Contraloría

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

I. NUESTRA ENTIDAD.

Quienes somos:

Misión: En la Aeronáutica Civil trabajamos para garantizar 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 Aeronáutica Civil en el año 2019 será una institución líder a nivel internacional, con altos estándares de seguridad operacional, infraestructura aeroportuaria y aeronáutica moderna y ambientalmente responsable.



1.1. 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 2015.

1.2. Alcance.

Para la elaboración del Informe de Evaluación Integral de Gestión Institucional correspondiente a la vigencia 2015, se auditaron las dependencias del nivel central y Direcciones Regionales Aeronáuticas y sus aeropuertos adscritos.

1.3. Criterios.

Ley 909 de 2004

Decreto Reglamentario 1227 de 2005

Decreto 260 de 2004.

Resolución 840 de 2004.

Ley 80 de 1993

Ley 1150 de 2007

Ley 1508 de 2012

Decretos Reglamentarios: 11397 y 1467 del 2012, 301 y 1553 de 2014

Decreto 1510 de 2013

Resolución 0589 de 2007

Resolución No. 423 de 2009

Manual de Contratación de la Entidad.

Demás normas complementarias sobre Evaluación del Sistema de Control Interno.

II. DESARROLLO DEL INFORME

2.1. ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

2.1.1. Módulo de Control de Planeación y Gestión.

2.1.2. Componente de Talento Humano.

2.1.2. Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.

- Fue adelantada una encuesta a los funcionarios del sector transporte para identificar y fortalecer los valores; a partir de ello el resultado fue incluido en el Plan Estratégico Institucional del periodo 2015 – 2018.
- La Secretaría General de la entidad adelanta actualmente la revisión de la normatividad que adoptó el Código de Ética para actualizarla a lo establecido en la planeación institucional y sectorial.
- Se adelantó la estrategia de socialización a los funcionarios sobre la misión y visión, las funciones de la entidad y el código de ética; lo anterior a través de la página web, correo electrónico y del programa de inducción.

2.1.3. Desarrollo del Talento Humano.

- Mediante Resolución 02800 de octubre 26 del 2015 se estableció el Sistema de Seguimiento a la Gestión Individual del personal provisional y actualmente se adelanta la socialización del mismo para ajustarlo de acuerdo a las recomendaciones de los funcionarios.
- No se tiene un mecanismo que permita que la evaluación del desempeño sirva como insumo para que el PIC incluya las necesidades reales de capacitación, contribuyendo a la mejora de las competencias de los funcionarios.
- Se establecieron los programas anuales vigencia 2016 de bienestar social y de salud ocupacional con cobertura a los niveles central, regional y aeroportuario.
- No hay un programa periódico de reinducción de los funcionarios.

No hay una medición reciente del clima laboral o de otros instrumentos que permitan conocer la realidad de la entidad y el comportamiento de los servidores públicos.

2.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

2.2.1. Planes, Programas y Proyectos.

- La Entidad consolidó y adoptó el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2015 a 2018.
- Se actualizó el Plan de Navegación Aérea – PNA COL el cual formula los lineamientos estratégicos del desarrollo de la navegación aérea en Colombia que orienta a las distintas áreas de la UAEAC y a la comunidad aeronáutica en el inmediato (2014), corto (2015-2018), mediano (2019-2022) y largo plazo (más allá 2023).
- Se avanza en la ejecución de proyectos para el cumplimiento de los objetivos Institucionales y se hace seguimiento a la ejecución presupuestal. La Oficina Asesora de



Planeación modificó la metodología de evaluación de proyectos enfocándose en la articulación de los mismos con las metas sectoriales, el Plan de Navegación Aérea, los planes de acción y los planes de adquisiciones entre otros.

- Fueron definidos seis (6) objetivos institucionales a cumplir dentro del Plan Estratégico Institucional.

2.2.2. Modelo de Operación por Procesos.

- La entidad adelanta en sus niveles central, regional y aeroportuario el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad el cual está orientado a la gestión por procesos; ha sido importante la gestión de auditoría de calidad, la cual ha generado mejoras continuamente al sistema, contando con la identificación y caracterización de cuarenta y tres (43) procesos en el nivel central, con alcance en las seis (6) Direcciones Regionales y cuarenta y cuatro (44) aeropuertos administrados por la Entidad.

2.2.3. Estructura organizacional.

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

2.2.4. Indicadores de Gestión.

- En el Plan Estratégico Institucional se formularon dieciséis (16) indicadores estratégicos bajo la responsabilidad de los miembros del Comité Directivo de la Entidad; los indicadores miden el avance de los objetivos institucionales plasmados en el mismo Plan.
- Como parte de las mejoras que se adelantan a los procesos, se está efectuando una revisión de la pertinencia y utilidad de los doscientos cincuenta (250) indicadores existentes y la consecuente redefinición de los mismos.

2.2.5. Políticas de Operación.

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

2.3. COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO.

- A partir de la metodología establecida por el DAFP, la entidad actualizó sus políticas de administración del riesgo y está en aprobación el acto administrativo para la adopción de los nuevos criterios para la gestión de los riesgos de corrupción y la administración de los riesgos de gestión.

2.3.1. Identificación del Riesgo.

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

2.3.2. Análisis y Valoración del Riesgo.

- Para superar las deficiencias en el conocimiento sobre las técnicas de identificación y administración de riesgos, en el mes de diciembre de 2015 concluyó un plan de capacitación a noventa (90) funcionarios que lideran la gestión del Sistema Integrado de Gestión MECI – Calidad en el tema de identificación y tratamiento de Riesgos de Corrupción.
- Los mapas de riesgos de la entidad están siendo ajustados y actualizados de acuerdo a la metodología establecida por el DAFP.
- Se adelanta la actualización de los mapas de riesgos de corrupción, los cuales se publicarán como parte del Plan Anticorrupción de la Aeronáutica Civil.
- El equipo que lidera la administración del Sistema Integrado de Gestión MECI – Calidad está adelantando capacitación y sensibilización en cuarenta y siete (47) aeropuertos sobre el componente administración del riesgo para su adopción en los mismos.

2.4. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

2.4.1. Componente Autoevaluación Institucional.

2.4.2. Autoevaluación de Control y Gestión.

- Se adelantó la autoevaluación de cada proceso a través de una encuesta generada a través del aplicativo ISOLUCION. Los resultados de la vigencia 2015 fueron los siguientes: primer trimestre 90 %, segundo trimestre 92 %, tercer trimestre 84 % y cuarto trimestre 91 %.

2.5. COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA.

- Se adelantó el programa anual de auditorías MECI vigencia 2015, priorizando en los procesos más críticos de la Entidad teniendo en cuenta aquellos de mayor impacto en el fenecimiento de la cuenta fiscal de la Entidad por parte de la Contraloría General de la República y procesos misionales que no se les había dado cobertura en el periodo anterior.
- De acuerdo a la metodología establecida por el DAFP, la entidad adelantó la medición del Sistema de Control Interno de cada proceso para contar con indicadores del grado de madurez del sistema que permita gestionar el mejoramiento continuo soportado en una base cuantitativa; el resultado de la primera evaluación indica que la Aerocivil tiene un indicador de madurez de sesenta y seis (66) puntos: setenta (70) en los procesos del nivel central y un promedio de sesenta y un (61) puntos en las direcciones regionales. La evaluación presenta

un resultado satisfactorio y se iniciaron acciones de mejora para lograr mejoras en el resultado.

- Fueron definidos los programas de auditoría para la vigencia 2016 bajo tres enfoques: Auditorías MECl por parte de la Oficina de Control Interno, Auditorías de Calidad (en los niveles central, regional y 22 aeropuertos) y auditorías USOAP (auditoría de la vigilancia de la seguridad operacional) para verificar el cumplimiento de la Aerocivil a los estándares recomendados por la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional).

2.6. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO.

2.6.1. Plan de Mejoramiento.

- La Oficina de Control Interno adelantó un seguimiento a los planes de mejoramiento de las Direcciones Regionales y aeropuertos para adelantar la depuración de todos los hallazgos identificados a nivel nacional y reasignarlos de acuerdo a los procesos existentes; adicionalmente se inició la gestión de auditorías mediante el aplicativo ISOLUCION y se iniciará en el 2016 la gestión de mejoramiento por este medio.
- La Subdirección General ha liderado el seguimiento a la gestión de los hallazgos resultantes de las auditorías de calidad efectuadas desde el año 2012, encontrándose un cierre del 83 % de los hallazgos efectuados en el 2012 y 76 % de los establecidos en los años 2013 y 2014.
- La Oficina de Control Interno lidera trimestralmente un seguimiento a los avances en el Plan de Mejoramiento Institucional con el cual se han logrado mejoras en la presentación de avances y soportes de las acciones preventivas y correctivas.
- Aunque el aplicativo ISOLUCION lo permite, no se ha adelantado la articulación entre los planes de mejoramiento individual y los planes de mejoramiento por procesos e institucional, de modo que los funcionarios se comprometan directamente a lograr el cierre de no conformidades o hallazgos resultantes de las auditorías.

2.7. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

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

2.7.1. Información y comunicación interna y externa.

- El Grupo de Divulgación y Prensa de la Aerocivil ha trazado lineamientos para una estrategia de comunicaciones que permita informar a la ciudadanía sobre la Rendición de Cuentas.



- Se dispone de mecanismos para identificar la información externa. (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, entre otras).
- Existe documentación electrónica y física en la entidad que les permite a los usuarios externos e internos consultar toda la documentación y/o archivos de importancia para el funcionamiento y gestión de la entidad.
- La entidad tiene establecidos mecanismos donde se comunica información sobre programas, proyectos, obras, contratos y administración de los recursos. Todos ellos publicados en la intranet y página Web de la entidad.
- Se han implementado reuniones virtuales mediante videoconferencia en las cuales se interactúa con las Direcciones Regionales sin requerir gastos de desplazamiento y viáticos.
- La entidad tiene establecidos sus procesos y actividades de gestión documental de acuerdo con la normatividad vigente.
- La entidad cuenta con procedimientos y mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos.
- Existe una oficina de recepción de documentos y un aplicativo que sirve como herramienta para identificar la información externa. (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, entre otras).

2.7.2. Sistemas de Información y comunicación.

- La entidad tiene mecanismos establecidos para controlar la calidad y seguridad de su información.
- La entidad no mantiene información integrada para tomar decisiones respecto a riesgos y controles.
- La entidad tiene a disposición de sus usuarios y/o grupos de interés la información requerida en la página Web, carteleras comunitarias, periódico virtual oficial, buzón de sugerencias y medios virtuales entre otros.

2.8. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

- La Aeronáutica Civil tiene establecido y mantiene el Sistema Integrado de Gestión MECI y Calidad apoyado en una herramienta informática que facilita su seguimiento y control.
- Se avanza en la estrategia de implementación y en la cobertura del sistema integrado MECI – Calidad a nivel aeroportuario.
- Con el apoyo del sistema de información ISOLUTION se adelanta el proceso de automatización del manejo del sistema integrado MECI – Calidad; lo anterior facilita la gestión de auditoría interna y de seguimiento a los planes de mejoramiento.



- La Entidad ha implementado estrategias para cumplir con las políticas gubernamentales de gobierno en línea, rendición de cuentas y cero papel.

Resultados del Indicador de Madurez en la implementación MECI en procesos críticos de la entidad

Imagen 1.

OFICINA DE CONTROL INTERNO		
INDICADOR DE MADUREZ MECI - PROCESOS AÑO 2015		
		Año 2015
Procesos Estratégicos	TALENTO HUMANO	88
	PLANEACION	69
Procesos Misionales	TELECOMUNICACIONES	78
	DESARROLLO	57
	SEGURIDAD AEROPORTUARIA	67
	SEGURIDAD AEREA	83
Procesos de Apoyo	TRANSITO AEREO	72
	CONTRATACION	52
	FINANCIERO	58
	JURIDICO	80
PROMEDIO AEROCIVIL		70

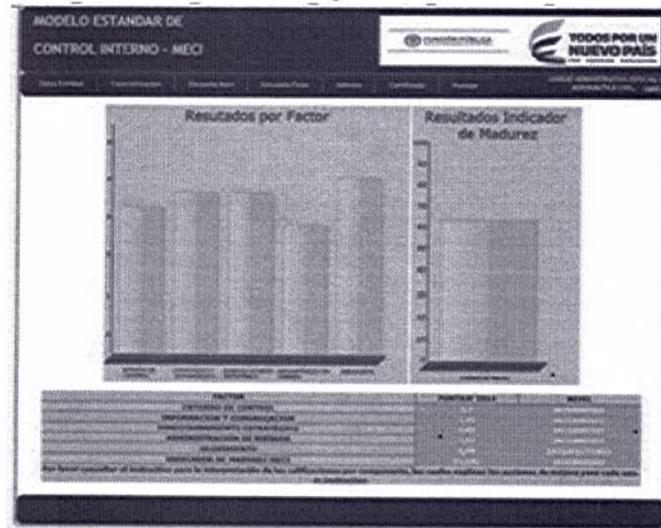
Imagen 2.

OFICINA DE CONTROL INTERNO		
INDICADOR DE MADUREZ MECI		
AERONAUTICA CIVIL AÑO 2015		
DIRECCIONES REGIONALES		
		Evaluación 2015
PROCESOS NIVEL CENTRAL		70
DIRECCIONES AERONAUTICAS REGIONALES	Dirección Regional Atlántico	59
	Dirección Regional Antioquia	60
	Dirección Regional Cundinamarca	57
	Dirección Regional Meta	54
	Dirección Regional Norte de Santander	59
	Dirección Regional Valle	75
INDICADOR DE MADUREZ		66

En la imagen 1, se observa el resultado de evaluación del Nivel de Implementación del MECI en la muestra de procesos seleccionados para la vigencia 2015 (Metodología implementada por la Oficina de Control Interno para medir puntualmente en procesos críticos de la Entidad), el cual alcanzó un promedio de calificación de **69** en Nivel Central y en la imagen 2, el indicador de madurez de las Direcciones Aeronáuticas Regionales con un resultado de **65**. Para un Consolidado a nivel Entidad de **66**, el cual es consistente con la calificación dada por el DAFP en su publicación: **67.9** (imagen 3).

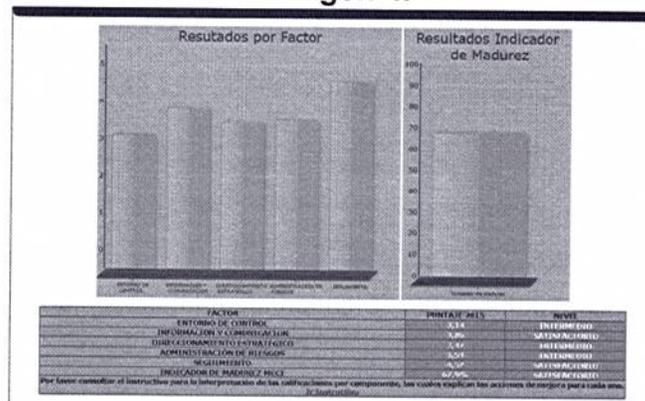
Resultado para la vigencia 2014 de la evaluación al Sistema de Control Interno obtenido a partir de la presentación del informe ejecutivo anual al DAFP.

Imagen 3.



- En el mes de febrero del presente año la evaluación al Sistema de Control Interno obtenido a partir de la presentación del informe ejecutivo anual para la vigencia 2015, obteniéndose el siguiente resultado:

Imagen 4.



Como se observa en las imágenes 3 y 4, el Nivel de Madurez del MECI durante la vigencia 2014 alcanzo un **62,9 %** que se identifica en el rango **Intermedio** y para la vigencia 2015 el resultado fue del **67,9%**, el cual se encuentra en el rango **Satisfactorio**. Por ende se evidencia un avance del 5,0% en este periodo.



2.9. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DURANTE LA VIGENCIA 2015.

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

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

Como resultado de las auditorias integrales que adelantó la Contraloría General de la República en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, el Plan de Mejoramiento Institucional a 31 de diciembre de 2015, registra 558 actividades y acciones de mejora, las cuales presentan el siguiente comportamiento:

Total actividades y acciones de mejora a 31/12/2015:	558
Actividades y acciones de mejora cumplidas a 31/12/2015:	489
Actividades y acciones de mejora en proceso a 31/12/2015:	49
Actividades y acciones de mejora incumplidas a 31/12/2015:	20

El seguimiento con corte 31/12/2015 y el cargue del Plan de Mejoramiento Institucional en el aplicativo SIRECI de la Contraloría General de la República, obtuvo los siguientes resultados de cumplimiento y avance:

REUMEN GENERAL		
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento Vigencia 2015	CPM = POMMV _i /PBEC	97,43%
Avance del Plan de Mejoramiento Vigencia 2015	AP= POM _i /PBEA	92,58%

2.9.1.2. Comparativo del porcentaje de cumplimiento y avance entre las vigencias 2015 y 2014.

Como se observa en el cuadro anterior, para la vigencia 2015, el cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional obtuvo un resultado del 97.43% y un avance del 92.58%, los cuales superan a los alcanzado durante la vigencia 2014, en 4.87% y 7.66%



respectivamente. Situación que refleja una mejora en la gestión de las áreas de la entidad y un mayor compromiso para lograr subsanar el más alto número de hallazgos.

La calificación obtenida en el avance durante la vigencia 2015 (92.58%), de acuerdo con la escala de evaluación, se encuentra calificada en el rango de adecuada.

2.9.1.3. Porcentaje de cumplimiento y avance por proceso.

De acuerdo con el seguimiento practicado con corte a 31/12/2015, los procesos que tienen a su cargo actividades y acciones de mejora, registraron el siguiente comportamiento en lo relacionado con el cumplimiento y el avance:

 Principio de Procedencia: 1021426	FORMATO	
	Título: PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO Y AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	
FECHA: 31 DE DICIEMBRE DE 2015	CUMPLIMIENTO DEL PLAN	AVANCE DEL PLAN
DIRECTOR ADMINISTRATIVO	100,00%	92,20%
DIRECTOR DE DESARROLLO AEROPORTUARIO	95,74%	95,44%
DIRECTOR DE INFORMÁTICA	0,00%	51,26%
DIRECTOR DE SEGURIDAD Y SUPERVISIÓN AEROPORTUARIA	100,00%	100,00%
DIRECTOR DE SERVICIOS A LA NAVEGACIÓN AÉREA	100,00%	89,40%
DIRECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACIÓN AÉREA	100,00%	97,06%
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO	97,99%	93,52%
DIRECTOR FINANCIERO	91,87%	70,00%
JEFE CENTRO DE ESTUDIOS AERONÁUTICOS	100,00%	100,00%
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	100,00%	100,00%
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	92,93%
JEFE OFICINA DE COMERCIALIZACIÓN E INVERSIÓN	96,80%	95,04%
OFICINA DE TRANSPORTE AEREO	0,00%	10,00%
SECRETARIO DE SEGURIDAD AÉREA	100,00%	71,66%
SECRETARIO DE SISTEMAS OPERACIONALES	0,00%	35,03%
SECRETARIO GENERAL	100,00%	100,00%
SUBDIRECTOR GENERAL	100,00%	100,00%

- Como se puede observar en el cuadro anterior, los procesos liderados por la Dirección de Informática, Oficina de Transporte Aéreo y la Secretaria de Sistemas Operacionales, registran los porcentajes más bajos relacionados con el cumplimiento (0.00%) y el 51.26%, 10% y 35.03% con respecto al avance.
- La anterior obedece que para subsanar alguno de los hallazgos, se requiere de acciones de mejora que se deben coordinar con entes externos como Tribunales



de Arbitramento, Juzgados, Concesionarios o de organismos internacionales como la Organización de Aviación Civil Internacional - OACI.

- La anterior situación, conlleva al no cierre de los hallazgos y por ende a que no se presente un mayor avance, lo cual impacta de manera negativa la calificación y cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional - CGR.
- Es importante resaltar, la labor realizada por la Oficina de Control Interno y el Grupo de Evaluación de Gestión y Resultados, quienes adelantaron seguimiento trimestral a dichos Planes y los resultados fueron presentados al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Calidad de la entidad (Comité Directivo).

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

De acuerdo con las auditorías practicadas por la Oficina de Control Interno, las cuales evalúan el estado de implementación del Modelo Estándar de Control Interno en cada uno de los procesos, procedimientos, controles y riesgos identificados.

A continuación, se relaciona el número general de hallazgos pendientes de subsanar por las dependencias del Nivel Central, Direcciones Regionales y aeropuertos:

2.9.2.1. Dependencias Nivel Central.

DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	
Total hallazgos por subsanar Plan de Mejoramiento Isolución y Excel	501
Total Plan de Mejoramiento Excel	232
Total Plan de Mejoramiento Isolución	269

2.9.2.2. Direcciones Regionales y Aeropuertos.

DIRECCIONES REGIONALES AERONÁUTICAS	
Total hallazgos por subsanar Plan de Mejoramiento Excel e Isolución	538
Plan de Mejoramiento Excel	330
Plan de Mejoramiento Isolución	208

2.10. Programación Auditoría Interna.

Durante la vigencia 2015, la Oficina de Control Interno, programó y ejecutó el siguiente plan de trabajo:



Número de procesos programados:	(17)
Vísitass Direcciones Regionales:	(6)
Número auditorías especiales:	(5)
Actividades de evaluación y resultado:	(4)
Informes antes de control:	(28)
Total	(60)
Quejas y denuncias Línea Anticorrupción:	(78)

2.11. PROCESO DE CONTRATACIÓN.

El Decreto 1082 de 2015 en su artículo 2.2.1.2.5.3., estableció la obligatoriedad de las entidades estatales de contar con un manual de contratación, el cual deberá cumplir los lineamientos señalados por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

- Conforme a lo anterior, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, adelanta la actualización del Manual de Contratación, donde se incluyen un conjunto de prácticas que le permitan garantizar la transparencia, la eficiencia y la oportunidad en el mismo y que además, se elabora de acuerdo con los parámetros definidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública en la guía denominada “*Lineamientos Generales para la Expedición de Manuales de Contratación*”.
- De esta forma, el presente manual contiene disposiciones relacionadas con el procedimiento interno que deben cumplir los funcionarios responsables de adelantar el proceso contractual y no incluye la descripción o reproducción de las normas legales y reglamentarias que forman parte del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, las cuales deben ser aplicadas por todo el personal de la Aerocivil que participe en el Proceso de Contratación. Igualmente contempla las siguientes actividades entre otras:
- Cumplimiento riguroso de lo estipulado en la Ley 80 de 1993 (Por medio de la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública), Ley 1150 de 2007 (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos), Ley 1474 de 2011 (Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública), Decreto 734 de 2012 (Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.) y sus demás normas complementarias.

- Aplicación estricta de las reglas establecidas en el Manual de Contratación de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y las políticas internas, que garantizan la transparencia en la divulgación de cada uno de los trámites de los procesos de selección.
- Generación y aprovechamiento de espacios virtuales para la participación ciudadana cuando se da apertura a los diferentes procesos de selección (Publicación en la página web de la entidad y el SECOP, en la etapa de publicación borrador pliego).
- Publicación completa del Plan de Adquisiciones de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y de todos los procesos contractuales en la página web de la entidad y en el Portal Único de Contratación.

2.12. QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN.

- Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno vigila y realiza seguimiento a la atención de peticiones, quejas reclamos y sugerencias que formulen los ciudadanos.
- Es de anotar que la entidad cuenta con tres canales o medios para la recepción de las quejas, reclamos y derechos de petición, los cuales 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) y el sistema ADI (Administración Documental Inteligente).
- Adicional a lo anterior, diferentes dependencias de la entidad reciben quejas, reclamos o derechos de petición por medios diferentes a los anotados



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

- De acuerdo con las estadísticas suministradas por la Oficina de Control Interno, Oficina de Transporte Aéreo – Grupo de Atención al Usuario y la Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano, durante la vigencia 2015 se recibieron 9.475 PQRS.

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

En el cuadro relacionado a continuación, se puede observar el número de quejas recepcionadas por la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2015 y el porcentaje de participación de acuerdo con el total recibido:

OFICINA DE CONTROL INTERNO		
TEMA	No. DE QUJAS	PARTICIPACIÓN%
ACOSO LABORAL	1	1%
CLIMA LABORAL	4	4%
CONTRATACIÓN	40	43%
ANOMALIAS EN LEGALIZACIÓN CURSOS EN EMPRESAS AERONÁUTICAS	1	1%
CAPACITACIÓN CEA	2	2%
DEBILIDADES EN LA SEGURIDAD AL INGRESO A LA TORRE DE CONTROL	1	1%
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	1	1%
IRREGULARIDADES CONVOCATORIA CEA	2	2%
IRREGULARIDADES FIRMA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	1	1%
IRREGULARIDADES PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD	8	9%
PERSECUCIÓN LABORAL	1	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO AEROPUERTO DE LETICIA AÉREA	1	1%
PRESUNTOA ACTOS DE CORRUPCIÓN ADMINISTRADOR AEROPUERTO DE IBAGUE	1	1%
PRESUNTOA ACTOS DE CORRUPCIÓN CON REPUESTOS DE AERONAVES	1	1%
VENTA DE DATOS	1	1%
FALLAS EN EL SERVICIO	1	1%
INCONFORMIDAD DE LOS FUNCIONARIOS	1	1%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	4	4%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES ÁREAS DE LA ENTIDAD	1	1%
IRREGULARIDADES ACTUACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS	1	1%
IRREGULARIDADES CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	6	7%
IRREGULARIDADES EMPRESAS AÉREAS	2	2%
IRREGULARIDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5	5%
IRREGULARIDADES PROMOCIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL	1	1%
PERDIDA DE LEMENTOS DE LA ENTIDAD	1	1%
PERDIDA DE ELEMENTOS DE LA ENTIDADPRESUNTO CARTEL DE DROGA AEROPUERTO BUCARAMANGA	1	1%
TRANSPORTE	1	1%
TOTAL	92	100%



2.12.1.1. Participación porcentual de las quejas de acuerdo con el tema denunciado.

En el siguiente cuadro, se observa el porcentaje de participación de las PQRS de acuerdo con el tema denunciado:

PARTICIPACIÓN % QUEJAS Y DENUNCIAS	%
ACOSO LABORAL	2%
CLIMA LABORAL	9%
CONTRATACIÓN	87%
ANOMALIAS EN LEGALIZACIÓN CURSOS EN EMPRESAS AERONÁUTICAS	2%
CAPACITACIÓN CEA	4%
DEBILIDADES EN LA SEGURIDAD AL INGRESO A LA TORRE DE CONTROL	2%
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	2%
IRREGULARIDADES CONVOCATORIA CEA	4%
IRREGULARIDADES FIRMA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	2%
IRREGULARIDADES PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD	17%
PERSECUCIÓN LABORAL	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO AEROPUERTO DE LETICIA	2%
PREUNTOS ABUSOS DE AUTORIDAD SECRETARIO DE SEGURIDAD AÉREA	2%
PREUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN ADMINISTRADOR AEROPUERTO DE IBAGUE	2%
PREUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CON REPUESTOS DE AERONAVES	2%
VENTA DE DATOS	2%
FALLAS EN EL SERVICIO	2%
INCONFORMIDAD DE LOS FUNCIONARIOS	2%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	9%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES ÁREAS DE LA ENTIDAD	2%
IRREGULARIDADES ACTUACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS	2%
IRREGULARIDADES CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	13%
IRREGULARIDADES EMPRESAS AÉREAS	4%
IRREGULARIDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	11%
IRREGULARIDADES PROMOCIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL	2%
PERDIDA DE ELEMENTOS DE LA ENTIDAD	2%
PERDIDA DE ELEMENTOS DE LA ENTIDAD PRESUNTO CARTEL DE DROGA AEROPUERTO BUCARAMANGA	2%
TRANSPORTE	2%

2.12.1.2. Análisis:



- Durante la vigencia 2015, la Oficina de Control Interno recibió 92 denuncias y/o quejas y tramito el 100% de ellas.
- Los procesos que registraron el mayor número de PQRS durante la vigencia 2015 fueron: Contratación con cuarenta (40) denuncias y Gestión del Talento Humano con treinta y tres (33).

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

En el cuadro relacionado a continuación, se puede observar el número de quejas recepcionadas por la Oficina de Transporte Aéreo – Grupo de Atención al Usuario durante la vigencia 2015 y la descripción del estado de las PQRS:

OFICINA DE TRANSPORTE AÉREO- GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
DESCRIPCIÓN DEL ESTADO	No. QUEJAS
CLARACIÓN	2
AVERIGACIÓN PRELIMINAR	4054
AMPLIACIÓN	36
DESCARGOS	1
INTERMEDIACIÓN	1
FALLO ARCHIVO	558
INCONFORMIDADES	51
NO PROCEDE	16
QUJA REPETIDA	220
RESPUESTA ACLARACIÓN	638
RESPUESTA PRELIMINARES	3799
SEGUNDOS COMENTARIOS	99
TOTAL	9475

2.12.2.1. Empresas aéreas que reportan el mayor número de quejas.

NOMBRE DE LA EMPRESA	CANTIDAD
AVIANCA	1643
FAST COLOMBIA	1592
LATAM AIRLINES	433
SATENA	415
COPA	210
EASYFLY	142
AEROLINEAS DE ANTIOQUIA	141
IBERIA	109
LAN PERU	91
AMERICAN AIRLINES	72



- Durante la vigencia 2015 la Oficina de Transporte Aéreo – Grupo Atención al Usuario, atendió 9.475 quejas. Se observa que las aerolíneas con mayor número de quejas son en orden ascendente AVIANCA 1643, FAST COLOMBIA 1592, LATAM AIRLINES 433 y SATENA con 415; los motivos de reclamación con mayor número de quejas en las aerolíneas operantes del país son: deficiencia en la prestación de servicio, demora del vuelo, mal manejo de equipaje y sobreventa o cancelación de reserva.

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

En el cuadro relacionado a continuación, se puede observar el número de quejas recepcionadas por la Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano durante la vigencia 2015 y el número de contestadas:

SECRETARIA GENERAL - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
MES	RECIBIDAS	CONTESTADAS
ENERO	15	8
FEBRERO	25	5
MARZO	35	13
ABRIL	31	14
MAYO	34	10
JUNIO	20	7
JULIO	27	13
AGOSTO	21	7
SEPTIEMBRE	13	3
OCTUBRE	29	10
NOVIEMBRE	20	6
DICIEMBRE	10	4
TOTAL	280	100

2.12.3.1. Análisis.

La Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano, registró el recibo de 280 PQRS.

2.12.3.2. Dependencias que no emitieron respuestas a las PQRS.

A continuación se relacionan las dependencias que no registran respuesta sobre las PQRS que recibieron:



AREA SIN RESPUESTA	No. DE PQRS SIN RESPUESTA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2
DIRECCIÓN DE DESARROLLO AEROPORTUARIO	5
DIRECCIÓN DE MEDICINA DE AVIACIÓN Y LICENCIAS AERONÁUTICAS	2
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA NAVEGACIÓN AÉREA	6
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACIÓN AÉREA	1
DIRECCIÓN GENERAL	5
DIRECCIÓN REGIONAL AERONÁUTICA ATLÁNTICO	5
DIRECCIÓN REGIONAL AERONÁUTICA ANTIOQUIA	6
DIRECCIÓN REGIONAL AERONÁUTICA META	5
DIRECCIÓN REGIONAL AERONÁUTICA VALLE	5
GRUPO DE AIS-COM-MET	1
GRUPO DE FACTURACIÓN	3
GRUPO DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SANITARIA	14
GRUPO DE INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	1
GRUPO DE LICENCIAS	2
GRUPO DE VIGILANCIA AEROCOMERCIAL	3
OFICINA DE COMERCIALIZACIÓN E INVERSIÓN	9
OFICINA DE TRANSPORTE AÉREO	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD AÉREA	1
TOTAL	77

- Se observa en el cuadro anterior que el Grupo de Gestión Ambiental (14), Oficina de Comercialización e Inversión (9), la Dirección de Servicios a la Navegación Aérea (6), Dirección de Desarrollo Aeroportuario (5) Dirección Regional Valle (5) y Dirección Regional Meta (5), no emitieron ninguna respuesta con respecto a las quejas que recibieron.

2.13. EVALUACIÓN DE GESTIÓN BASADA EN ACUERDOS DE GESTIÓN.

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

- Verificada la información que se encuentra publicada, se observan 40 registros del 2015 referentes a 35 suscripciones de Acuerdos de Gestión y 5 evaluaciones y 13 suscripciones de Acuerdos de 2016. Lo anterior, denota que no se cumple con la publicación de todos los documentos teniendo en cuenta que para la vigencia 2015 se debieron suscribir 71 acuerdos, con seguimientos trimestrales por Acuerdo y 71 evaluaciones, con un nivel de cumplimiento del 17.31%, representado por la suscripción y algunas evaluaciones de los Acuerdos de Responsabilidad de la Dirección General, Secretaría de Seguridad Aérea y la Dirección Regional Valle.
- Para la verificación de soportes de los seguimientos y las evaluaciones de la vigencia 2015 solo se tuvo acceso a la información almacenada en la carpeta de la serie documental 420.1 en Bog 7 de la Dirección Regional Valle y por correo electrónico de la Dirección General, a pesar de haber requerido el acceso a todos los datos de dicha serie de las demás dependencias cuyos Gerentes Públicos suscriben Acuerdo de Gestión. Documentos que fueron verificados y se



establecen que soportan los seguimientos y las evaluaciones de acuerdo a los compromisos registrados en los Acuerdos de Gestión.

- La Dirección de Talento Humano no cuenta con controles para realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades del procedimiento y así propender por el cumplimiento de la aplicación de la herramienta de evaluación de gestión de los gerentes públicos.
- A través de la evaluación se denota que la metodología de suscripción, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión no se encuentra totalmente interiorizada en la Entidad y existen debilidades en el procedimiento y en los controles; situaciones que dificultan la apropiación del mismo.
- Del 2016 se encuentran publicados 13 registros de suscripción de acuerdos, de 52 requeridos, estableciendo un cumplimiento del 25%, representado por la publicación de los de responsabilidad de la Dirección General; no obstante, se cuenta con evidencia de la suscripción de los Acuerdos de Gestión de la Secretaría de Seguridad Aérea y de las Direcciones Regionales Meta y Norte de Santander, a través de correo electrónico, que aunque no se encuentran publicados en la web como requiere el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión FURAG, se incluyeron en la muestra de auditoría, identificando mejoramiento en la formulación de los compromisos, por cuanto se observa mayor cobertura de las funciones de cada cargo de los Gerentes Públicos y participación en la implementación, control y aplicación en los Sistemas de Gestión dentro de su área de competencia.
- Para la evaluación de la medición de los indicadores de gestión del segundo semestre de la vigencia 2015 se tomaron los datos registrados en el aplicativo que soporta el Sistema Integrado de Gestión MECI y Calidad con corte a 31 de diciembre de 2015, reportados por los líderes de los procesos en el Nivel Central, Regional y Aeroportuario, como se relaciona en la en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	% Indicadores Medidos	% Indicadores sin Medición
NIVEL CENTRAL	25%	75%
DIRECCIONES REGIONALES	31%	69%
AEROPUERTOS	21%	79%
CONSOLIDADO	25%	75%



A continuación, se discrimina el nivel de cumplimiento de las dependencias del nivel central, Direcciones Regionales Aeronáuticas, los diecisiete (17) Aeropuertos que tienen acceso al aplicativo ISOLUCION y el nivel de reporte por categoría de procesos:

Nivel Central

RESULTADO INDICADORES NIVEL CENTRAL				
Procesos	Número de Indicadores	Medidos	Limite Crítico	No Reportados
ESTRATÉGICOS	31	3	0	58
MISIONALES	95	7	3	24
APOYO	61	36	11	59
TOTAL	187	46	14	141

Direcciones Regionales Aeronáuticas

RESULTADO INDICADORES DIRECCIONES REGIONALES AERONÁUTICAS				
Procesos	Número de Indicadores	Medidos	Limite Crítico	No Reportados
ESTRATÉGICOS	27	6	0	21
MISIONALES	51	17	0	34
APOYO	32	11	0	21
TOTAL	110	34	0	76

Aeropuertos

RESULTADO INDICADORES AEROPUERTOS				
Procesos	Número de Indicadores	Medidos	Limite Crítico	No Reportados
ESTRATÉGICOS	66	14	0	52
MISIONALES	173	49	0	124
APOYO	9	2	0	7
TOTAL	248	65	0	183

2.14. EVALUACIÓN PROCESO ACUERDOS DE GESTIÓN.

La Entidad no cuenta con un procedimiento documentado y socializado que refleje los lineamientos para realizar la publicación de esta información en la web.

Verificada la información que se encuentra publicada, se observan 34 registros referentes a 30 suscripciones de Acuerdos de Gestión, 2 Seguimientos a primer trimestre y 2 Evaluaciones a Gerentes Públicos retirados de la Entidad. Reportando niveles de cumplimiento del 46,15% en cuanto a la suscripción, 13,33% en cuanto a la publicación de evaluaciones y 1,5 en cuanto a seguimientos y un nivel de cumplimiento general del 15,45 %.



Se requiere establecer la metodología para dar cumplimiento a los requerimientos de publicación de la información en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión FURAG, que incluya que datos de los Acuerdos de Gestión se deben reportar y el formato en el que se deben publicar, teniendo en cuenta la Ley 1712 de 2014 con la que se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Es necesario también aplicar las acciones coercitivas que tengan lugar por el incumplimiento del procedimiento de concertación, suscripción, seguimiento y evaluación de los acuerdos de gestión y evaluación gerencial del Nivel Directivo de la Entidad.

2.15. EVALUACIÓN EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL.

Mediante Decreto 2710 de Diciembre de 2014, a la Aerocivil le fueron asignados recursos para la presente vigencia por valor de **\$1.113.000 millones**; se realizaron incrementos por un valor de \$11.260 millones en Inversión y decrementos por un valor de \$38.243,4 millones en Funcionamiento \$468,4 e Inversión \$37.775,0 para un presupuesto definitivo de **\$1.086.510,9 millones**.

De acuerdo con la clasificación presupuestal los recursos están distribuidos así:

- ✓ Funcionamiento corresponden al veintisiete punto ocho por ciento (27.8%).
- ✓ Inversión el setenta y dos punto uno por ciento (72.1 %).
- ✓ Servicio de Deuda el cero punto uno por ciento (0.1%) restante.

Al cierre presupuestal 2015, la Entidad presentó una ejecución del 96.1% en sus compromisos y un 81.6% a nivel de obligaciones.

El Plan de Acción reflejó los siguientes avances en compromisos estratégicos y cronogramas de inversión:

Compromisos Estratégicos: El avance de las actividades planteadas alcanzó el noventa y uno por ciento (91%).

Cronogramas de Inversión: Estos cronogramas son establecidos por las áreas que manejan los recursos de los proyectos de inversión, al inicio de la vigencia, conforme a la priorización de las necesidades. El cumplimiento del cronograma fue del ochenta y ocho por ciento (88%).



2.16. PRESUPUESTO OFICIAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL – VIGENCIAS 2014 y 2015.

Vigencia 2014:

Monto del Presupuesto General:	\$884.823.553.907,00
Presupuesto de Funcionamiento:	\$287.187.051.000,00
Deuda:	\$ 884.700.000,00
Presupuesto de Inversión:	\$596.751.802.907,00

Vigencia 2015:

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

Se observa que el presupuesto general de la entidad para la vigencia 2015 presentó un incremento con respecto a la vigencia 2014 del veintitrés por ciento (23%) equivalentes a \$201.687.384.683,00.

A pesar que el presupuesto apropiado para la vigencia 2015 tuvo un incremento considerable del veintitrés por ciento (23%) con respecto a la vigencia 2014, es decir la suma de doscientos un mil seiscientos ochenta y siete millones trescientos ochenta y cuatro mil seiscientos ochenta y tres pesos (\$201.687.384.683.00), la planta de personal no presentó cambios, situación que de alguna forma retraso en gran parte la estructuración, contratación y supervisión de los proyectos de obra pública.

La anterior situación obligó a la contratación de talento humano mediante órdenes de prestación de servicios.

Comentario: Se resalta como uno de sus mejores logros la inversión realizada por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, en la construcción del Centro de Gestión Aeronáutico de Colombia – CGAC y la Nueva Torre de Control del Aeropuerto Internacional El Dorado.

Obra necesaria y de gran importancia para el sector aeronáutico colombiano, teniendo en cuenta que se amplía la cobertura del servicio de vigilancia aeronáutica y permite atender con mayor eficacia y eficiencia, la actividad de control del servicio de tránsito aéreo.

2.16.1. Evaluación Ejecución de Pagos 2015.

De las obligaciones constituidas durante la vigencia 2015 por valor de \$886.405.495.655,00, la entidad alcanzo un porcentaje de pagos del noventa y ocho coma cincuenta y cuatro por ciento (98,54%) equivalente a la suma de \$606.486.364.547,00, gestión considerada como aceptable.



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

En el cuadro relacionado a continuación, se puede observar el comportamiento de la reserva presupuestal y las cuentas por pagar constituidas a 31/12/2014 para ser ejecutadas durante la vigencia 2015 y su porcentaje de ejecución:

REZAGO PRESUPUESTAL VIGENCIA 2014				
REZAGO PRESUPUESTAL CONSTITUIDO A 31/12/2014	VALORES	REZAGO PRESUPUESTAL EJECUTADO A 31/12/2015	VALORES	% DE EJECUCIÓN RESAGO PRESUPUESTAL
RESERVAS PRESUPUESTALES CONSTITUIDAS 31/12/2014	\$69.736.939	RESERVAS PRESUPUESTALES PAGADAS VIGENCIA 2014	\$66.352.094	95%
CUENTAS POR PAGAR CONSTITUIDAS 31/12/2014	\$69.677.268	CUENTAS POR PAGAR CONSTITUIDAS PAGADAS	\$69.232.595	99%
TOTAL	\$139.414.207	TOTAL	\$135.584.689	97%

Fuente de la información: Grupo de Presupuesto - Dirección Financiera

Como se observa, de la vigencia 2014, se constituyó una reserva presupuestal para ejecutar durante la vigencia 2015, por valor de sesenta y nueve mil setecientos treinta y seis millones novecientos treinta y nueve mil pesos (\$69.736.939.000), que corresponde al cero coma cero siete por ciento (0,07%) del total del presupuesto de la entidad (\$884.823.553.907,00).

Del anterior rezago presupuestal, se gestionaron pagos por valor de sesenta y seis mil trescientos cincuenta y dos millones noventa y cuatro pesos (\$66.352.000.094), lo cual corresponde al noventa y cinco por ciento (95%) de lo reservado.

De acuerdo con lo anterior, se observa que el cinco por ciento (5%) restante, es decir la suma de tres mil trescientos ochenta y cuatro millones ochocientos cuarenta y cinco mil pesos (\$3.384.845.000), corresponden a saldos o bienes y servicio que no se recibieron de los siguientes rubros:

Mantenimiento de Sedes Vacacionales.

Carga de Combustible.

Prestación de Servicios de Comunicaciones.

Contratación de Servicios de Seguridad y Protección de Aeropuertos.



2.16.3. Rezago presupuestal en miles de pesos constituidas a 31/12/2015 (Reserva Presupuestal - Cuentas por Pagar).

REZAGO PRESUPUESTAL VIGENCIA 2015	
REZAGO PRESUPUESTAL CONSTITUIDO A 31/12/2014	VALORES
RESERVAS PRESUPUESTALES CONSTITUIDAS A 31/12/2015	\$158.153.038
CUENTAS POR PAGAR CONSTITUIDAS A 31/12/2015	\$279.919.023
TOTAL	\$438.072.061
Fuente de la Información: Grupo de Presupuesto - Dirección Financiera	

Como se observa, en la vigencia 2015, se constituyó reserva presupuestal por valor de ciento cincuenta y ocho mil ciento cincuenta y tres millones treinta y ocho mil pesos (\$158.153.038.000), recursos que se proyectan ejecutar durante la vigencia 2016. La anterior reserva, corresponde al cero coma diecisiete por ciento (0,17%) del total del presupuesto que se le apropia a la entidad para la vigencia 2015 (\$1.086.510.938.590).

Es de resaltar que la reserva presupuestal constituida para la vigencia 2015 superó a la de la vigencia 2014 en el uno coma veintisiete por ciento (1,27%) que equivale a la suma de \$88.416.099.00.

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

2.16.4. Evaluación Obligaciones Expedidas 2015.

Se observa que la entidad sobre el presupuesto general, obtuvo un porcentaje de obligaciones expedidas del noventa y ocho coma setenta y ocho por ciento (**98,78%**) que equivalen a la suma de ochocientos ochenta y seis mil cuatrocientos cinco millones cuatrocientos noventa y cinco mil seiscientos cincuenta y cinco pesos (\$886.405.495.655). Con el anterior porcentaje, la gestión en la expedición de obligaciones se califica en el rango de Satisfactorio.

2.17. EVALUACIÓN EJECUCIÓN PLAN ANUAL DE INVERSIÓN.

Para la vigencia 2015, la ejecución del Plan Anual de Inversión, alcanzó un porcentaje de ejecución del ochenta y ocho por ciento (88%) cuando para la vigencia 2014 fue del ochenta y nueve por ciento (89%); lo anterior evidencia, una disminución porcentual en la ejecución del uno por ciento (1%).



Es de resaltar que a pesar que el porcentaje de ejecución disminuyó con respecto a la vigencia anterior su comportamiento continúa calificado dentro del rango **adecuado**.

Se resalta la buena gestión adelantada por la Sub Dirección General, el Grupo de Inmuebles, el Centro de Estudios Aeronáuticos y la Dirección de Seguridad y Supervisión Aeroportuaria, quienes alcanzaron un porcentaje de ejecución del cien por ciento (100%) de los recursos asignados. Igualmente, las Direcciones Regionales Aeronáuticas de Valle, Norte de Santander y Atlántico, alcanzaron un porcentaje de ejecución del noventa y nueve por ciento (99%). La información anterior, se encuentra consignada en el cronograma de inversión vigencia 2015.

La Dirección de Desarrollo Aeroportuario de la Secretaria de Sistemas Operacionales, con el veinte por ciento (20%), es la dependencia que registra el menor porcentaje de ejecución; es de anotar, que esta es una de las áreas que dispone de un mayor presupuesto.

Se evidencia que la Dirección Regional Meta y la Dirección de Telecomunicaciones y Ayudas a la Navegación Aérea, no reportaron la información requerida a la Oficina de Planeación, situación que impidió medir el porcentaje de ejecución de los recursos asignados a estas dependencias.

2.17.1. Direcciones Regionales.

Los recursos asignados a las Direcciones Regionales representaron el 5,04% del total del Presupuesto de inversión de la Entidad, registrando compromisos del **98.9%** y obligaciones del **98.3%**.

2.18. GESTION DE CALIDAD.

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

De 72 Aeropuertos de la Entidad se han realizado visitas de implementación del Sistema Integrado de Gestión a 51: 22 Aeropuertos y 6 Direcciones Regionales por parte del administrador del sistema y a 29 por parte de los integrantes del Equipo MECI-Calidad de la Direcciones Regionales, quedando por cubrir 14 unidades de negocio por cuanto en las 7 restantes no se cuenta con presencia de funcionarios de la Entidad; con lo cual se ha dado cubrimiento en capacitación al **78.46%** de los Aeropuertos y al **100%** del Nivel central y las Direcciones Regionales.

En la herramienta de monitoreo del nivel de implementación del Sistema Integrado de Gestión del **administrador del sistema**, revisados los elementos que conforman el MECI se registra un porcentaje de cumplimiento del **86,94%** a los 62 productos establecidos en



la Entidad para dar cumplimiento a los 16 elementos del MECI relacionados de la siguiente manera:

Módulo	Componente	Elemento	Productos Mínimos	Estado	%Camp	% Camp Elem	% Cump Comp
Módulo de Control de Planeación y Gestión	Talento Humano	Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos	Documento con los principios y valores de la entidad	Esta documentado	70	85	82,8
			Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad	Esta documentado	70		
			Estrategias de socialización permanente de los principios y valores de la entidad	Evaluado / Revisado	100		
			Socialización interna	Evaluado / Revisado	100		
		Desarrollo del Talento Humano	Manual de Funciones y Competencias laborales	Evaluado / Revisado	100		
			Plan Institucional de Formación y Capacitación (Anual)	Evaluado / Revisado	100		
			Programa de Inducción y reintegración	Evaluado / Revisado	100		
			Programa de Bienestar (Anual)	Evaluado / Revisado	100		
			Plan de Incentivos (Anual)	Esta documentado	70		
			Sistema de evaluación del desempeño	Evaluado / Revisado	100		
			Procesos meritocríticos de cargos directivos	Esta documentado	70		
			Dirección y Estrategia	Planes, Programas y Proyectos	Documento adopción PEI	Esta documentado	
		Planeación PEI			Esta documentado	70	
		La misión y visión institucionales adoptados y divulgados			Esta documentado	70	
	Objetivos institucionales	Esta documentado			70		
	Planes, programas y proyectos	Evaluado / Revisado			100		
	Planes Anuales mensualizados de caja (PAC)	Evaluado / Revisado			100		
	Planes operativos con cronogramas y responsables	Evaluado / Revisado			100		
	Acuerdos de Gestión con los gerentes públicos	Evaluado / Revisado			100		
	Cronogramas de los diferentes comités de trabajo	Evaluado / Revisado			100		
	Modelo de Operación por Procesos	Mapa de Procesos			Evaluado / Revisado	100	
		Divulgación de los procedimientos		Esta documentado	70		
		Proceso de seguimiento y evaluación que incluye la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas		Esta documentado	70		
		Estructura Organizacional		Estructura Organizacional	Evaluado / Revisado	100	
	Manual de funciones y Competencias laborales			Evaluado / Revisado	100		
	Indicadores de Gestión			Fichas de indicadores donde se registra y hace seguimiento a los indicadores clave de los procesos	Evaluado / Revisado	100	
				Seguimiento a los indicadores clave de los procesos	Esta documentado	70	
		Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores		Esta documentado	70		
		Políticas de Operación		Documento que contiene las políticas de operación	Esta documentado	70	
	Manual de Operaciones		Evaluado / Revisado	100			
	Administración de Riesgos	Políticas de Administración de Riesgos	Definición por parte de la alta Dirección de políticas para el manejo de los riesgos	Esta documentado	70		
			Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas	Esta documentado	70		
Identificación de Riesgos		Identificación de los factores internos y externos de riesgo	Esta documentado	70			
		Riesgos identificados por procesos que puedan afectar el cumplimiento de objetivos de la entidad	Esta documentado	70			
Análisis de Riesgos y Valoración de Riesgos		Análisis de Riesgos y Valoración de Riesgos	Análisis del riesgo	Esta documentado	70		
			Evaluación de controles existentes	Esta documentado	70		
			Valoración del riesgo	Esta documentado	70		
			Controles	Esta documentado	70		
			Mapa de riesgos de proceso	Esta documentado	70		
			Mapa de riesgos institucional	Esta documentado	70		



Módulo de Evaluación y Seguimiento	Autoevaluación	Autoevaluación de Control y Gestión	Actividades de sensibilización sobre cultura de autoevaluación del control y Gestión	Esta documentado	70	70	91,8
			Herramientas de auto Evaluación	Esta documentado	70		
			Informes sobre análisis de los indicadores por proceso	Esta documentado	70		
	Auditoría Interna	Auditoría Interna	Procedimiento para auditoría interna	Evaluado / Revisado	200	100	
			Procedimiento para auditoría interna de calidad	Evaluado / Revisado	200		
			Programa de auditorías Plan de Auditoría	Evaluado / Revisado	200		
			Resultados Informe ejecutivo anual realizado ante el DAFP	Evaluado / Revisado	200		
			Informes de auditorías realizadas	Evaluado / Revisado	200		
			Informes pormenorizados de la vigencia	Evaluado / Revisado	200		
	Planes de Mejoramiento	Plan de Mejoramiento	Herramienta definida para la construcción del plan de mejoramiento	Evaluado / Revisado	200	100	
Documentos que evidencian el seguimiento a los planes de mejoramiento			Evaluado / Revisado	200			
Eje Transversal Información y Comunicación	Eje Transversal Información y Comunicación	Información y Comunicación interna y externa	Identificación de las fuentes de información externa - Sistema de Información para la atención de las PQRD	Evaluado / Revisado	200	94	
			Fuentes internas de información (manuales, informes, actas, actos administrativos), sistematizada y de fácil acceso	Esta documentado	70		
			Rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía	Evaluado / Revisado	200		
			Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad	Evaluado / Revisado	200		
			Política de Comunicaciones	Evaluado / Revisado	200		
		Sistemas de Información y comunicación	Manejo organizado y sistematizado de la correspondencia - ADI	Evaluado / Revisado	200	100	
			Sistema de información para la atención de las peticiones quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos	Evaluado / Revisado	200		
			Manejo Organizado y/o sistematizado de la información para el manejo de recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros	Evaluado / Revisado	200		
			Medios de acceso a la información con que cuenta la Entidad - Página web	Evaluado / Revisado	200		
			Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés	Evaluado / Revisado	200		
Otros medios de comunicación virtual (chat, foro, redes sociales).	Evaluado / Revisado	200					

Contrastado con la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno sobre el nivel de Madurez del Sistema de Control Interno durante la vigencia 2015 en la Entidad, tomando como muestra en el Nivel Central dos Procesos Estratégicos (GDIR 2.0- Administración del Talento Humano y Planeación), cinco macro Procesos Misionales (GSAN-3.4 Gestión de Tecnología CNS/MET/Energía, GSAP 1.0- Gestión de Proyectos de Infraestructura Aeroportuaria, GSAC 1.0- Gestión de Servicio al Personal Aeronáutico, Seguridad Aeroportuaria y GSAN 1.1 Gestión del Espacio Aéreo) y tres procesos de Apoyo (GCON 1.0- Gestión de contratación, GFIN - Gestión Financiera y GJUR 2.0 - Gestión de Defensa y Representación Judicial) los procesos de Administración del Talento Humano, Administración de Bienes, Gestión de Planeación, Gestión de Tránsito Aéreo y en las seis Direcciones Regionales (Atlántico, Antioquia, Cundinamarca, Meta, Norte de Santander y Valle), se encontró un resultado global de madurez del 66%: 70% en el Nivel Central y 61% en las Direcciones Regionales.

En la imagen 5 se observa el resultado del indicador de madurez – MECI de las Direcciones Aeronáuticas Regionales y en las 6 y 7 el resultado de la evaluación - MECI del Nivel Central y Direcciones Aeronáuticas Regionales:



Imagen 5.

OFICINA DE CONTROL INTERNO		
INDICADOR DE MADUREZ MECI		
AERONAUTICA CIVIL AÑO 2015		
DIRECCIONES REGIONALES		
	Evaluación 2015	
PROCESOS NIVEL CENTRAL	70	
DIRECCIONES AERONAUTICAS REGIONALES	Dirección Regional Atlántico	59
	Dirección Regional Antioquia	60
	Dirección Regional Cundinamarca	57
	Dirección Regional Meta	54
	Dirección Regional Norte de Santander	59
	Dirección Regional Valle	75
INDICADOR DE MADUREZ	66	

Imagen 6.

OFICINA DE CONTROL INTERNO			
RESULTADOS DE EVALUACION MECI NIVEL CENTRAL			
MODULOS MECI	COMPONENTES MECI	ELEMENTOS MECI	PROMEDIO GLOBAL
Control de Planeación y Gestión	Talento Humano	1.1.1. Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.	57
		1.1.2. Desarrollo del Talento Humano.	57
	Direccionamiento Estratégico	1.2.1. Planes, Programas y Proyectos.	75
		1.2.2. Modelo de Operación por Procesos.	73
		1.2.3. Estructura Organizacional.	72
		1.2.4. Indicadores de Gestión.	71
		1.2.5. Políticas de Operación.	59
	Administración del Riesgo	1.3.1. Políticas de Administración del Riesgo	54
		1.3.2. Identificación del Riesgo.	61
1.3.3. Análisis y Valoración del Riesgo.		67	
Evaluación y Seguimiento	Autoevaluación Institucional	2.1.1. Autoevaluación de Control y Gestión.	70
	Auditoría Interna	2.2.1. Auditoría Interna	83
	Planes de Mejoramiento	2.3.1. Plan de Mejoramiento.	82
Eje Transversal: Información y Comunicación			81

Imagen 7.

OFICINA DE CONTROL INTERNO			
RESULTADOS DE EVALUACIÓN MECI - DIRECCIONES AERONÁUTICAS REGIONALES 2015			
MODULOS MECI	COMPONENTES MECI	ELEMENTOS MECI	PROMEDIO REGIONALES
Control de Planeación y Gestión	Talento Humano	1.1.1. Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.	52
		1.1.2. Desarrollo del Talento Humano.	57
	Direccionamiento Estratégico	1.2.1. Planes, Programas y Proyectos.	67
		1.2.2. Modelo de Operación por Procesos.	64
		1.2.3. Estructura Organizacional.	59
		1.2.4. Indicadores de Gestión.	51
		1.2.5. Políticas de Operación.	54
	Administración del Riesgo	1.3.1. Políticas de Administración del Riesgo	48
		1.3.2. Identificación del Riesgo.	47
		1.3.3. Análisis y Valoración del Riesgo.	41
Evaluación y Seguimiento	Autoevaluación Institucional	2.1.1. Autoevaluación de Control y Gestión.	60
	Auditoría Interna	2.2.1. Auditoría Interna	87
	Planes de Mejoramiento	2.3.1. Plan de Mejoramiento.	74
Eje Transversal: Información y Comunicación			71

Se encuentra una diferencia de **20.94%** entre la implementación a nivel documental y el nivel de apropiación como Sistema Integrado de Gestión, lo que refleja cumplimiento más no que sea asumido como una herramienta de Gestión y toma de decisiones. Se requiere mayor compromiso por parte de todos los servidores públicos de la Entidad en la gestión de los procesos y en la mejora continua de los mismos, para así fortalecer los resultados de la Entidad.

2.18.2. NTCGP: 1000 procesos determinados / MECI - modelo de operación por procesos.

Como parte de la optimización de procesos de los Sistemas Integrado de Gestión MECI y Calidad, en el mes de junio de 2015 el Grupo de Organización y Calidad y los líderes de procesos realizaron la fusión de procesos pasando de 55 a 43 procesos.

En cuanto a la articulación de las actividades desarrolladas en la Entidad a los procesos identificados, se mantienen sin integrar las relacionadas al Grupo de Escoltas de Seguridad Personal de la Dirección General, teniendo en cuenta que no ha sido posible alinear las actividades que ellos realizan con los objetivos institucionales, teniendo en cuenta que existe en el estado una Entidad encargada de la protección y seguridad de los servidores públicos.



2.18.3. NTCGP: 1000 Revisión por la Dirección / MECI planes programas y proyectos.

Se realizó el 17 de diciembre de 2015, donde se dio alcance a todos los requerimientos de la norma.

2.18.4. NTCGP: 1000 Satisfacción Del Cliente / MECI Información y Comunicación.

Se realizó medición de percepción de experiencia del servicio de la Entidad, midiendo 16 servicios en 28 aeropuertos, alcanzado un 80,20% de percepción, donde el servicio con mayor experiencia positiva del cliente es el trámite de plan de vuelo con 92,5%, seguido por información meteorológica con un **89,9%** y los de menor percepción trámite de registro y permiso a propietarios de aeronaves con 66,70%, inspección y vigilancia con 55,60%, facturación de los servicios con **55,60%** y trámite de permisos de funcionamiento con 50%.

Mejorando el nivel de percepción de los clientes de **70,92%** en 2013 a **80,20%** en 2015.

Obteniendo de esta forma oportunidades de mejora en las actividades realizadas para la prestación de los servicios y propender por el mejoramiento continuo de los procesos.

2.18.5. NTGP: 1000 Auditoría Interna / MECI Auditoría Interna.

La Entidad ha fortalecido el seguimiento al desarrollo de los planes de mejoramiento para mostrar avances continuos en la solución de los hallazgos, reportando cierre de no conformidades de auditorías 2012, 2013 y 2014 que realizaron con el personal del Grupo de Organización y Calidad y los líderes de los procesos, dando tratamiento a las 250 no conformidades abiertas detectadas en las auditorías internas de los años 2012, 2013 y 2014, quedando abiertas 15 de 2012, 18 de 2013 y 15 de 2014.

2.18.6. NTCGP: 1000 Control de Producto y/o Servicio No Conforme / MECI autoevaluación del control y gestión.

La Entidad en su Sistema Integrado de Gestión tiene definido y documentado el procedimiento básico identificado con la clave GDIR3.0-06-03 denominado Producto y/o Servicios No Conforme. Actualmente, se tienen definidos los clientes, productos y servicios y se adelanta la identificación de los requisitos para cada producto y servicio y los momentos en que se genera el producto no conforme, logrando levantamiento de la información para 17 de 26 procesos misionales.

Revisado el modulo Mejoramiento del aplicativo ISOLUCION se observa 1 registro de producto o servicio no conforme, denotando que el procedimiento no se encuentra adoptado.

2.19. CONCLUSIONES GENERALES.

2.19.1. Ejecución Presupuestal.

La ejecución presupuestal en sus diferentes etapas, presenta una adecuada gestión de cumplimiento y asignación de recursos.

2.19.2. Rezago presupuestal.

La falta de una adecuada planeación por parte de las áreas ejecutoras, genera rezagos presupuestales, situación que además expone a la entidad a sanciones o recortes presupuestales.

2.19.3. Evaluación de Gestión basada en Acuerdos de Gestión.

- 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 promedio de cumplimiento en medición en el último periodo del **25%** (25% en el Nivel Central, 31% a nivel Regional y 21% a nivel Aeroportuario), nivel considerado como incumplimiento de las políticas de medición y seguimiento a la gestión por parte de los procesos.
- A través del sistema de información ISOLUCION, se encuentran replicados los indicadores de los procesos del Nivel Central que aplican en las 6 Direcciones Regionales y 17 Aeropuertos, pero no se observa interacción entre las mediciones, de tal manera que las mediciones de una Regional consolide la información de los aeropuertos adscritos, la analice y muestre la tendencia de la Región y que a su vez el Nivel Central realice un análisis de la situación general en la Entidad y así mismo muestre una realidad de Entidad. En cuanto a los aeropuertos que no cuentan con el sistema de medición replicado no se evidencia reporte de medición y seguimiento a los comportamientos de los procesos allí desarrollados.
- Condiciones que demuestran que la Entidad actualmente no cuenta con una herramienta de medición sistemática y continua en el tiempo, de los resultados obtenidos y la comparación de dichos resultados con aquellos deseados o planeados, con miras a mejorar los estándares de desempeño de la Unidad y evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de cada uno de los procesos.
- La cultura de medición con respecto al semestre anterior disminuyó en un **3.87%**, pasando del 28,87% al 25% de cumplimiento de reporte, situación que impacta el mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad y denota bajo compromiso por parte de los líderes en la gestión de seguimiento y medición de los procesos.



- Con respecto al último semestre del año 2014 anterior la cultura de reporte ha disminuido en 46,29%.

2.19.4. Sistema Gestión de Calidad.

- Aunque se ha avanzado en la implementación del Sistema de Gestión en la Entidad, se requiere hacer mayores esfuerzos para cumplir con el requerimiento de la Ley 872 de 2003.
- El compromiso de la Alta Dirección no se ve reflejado en el cumplimiento de los requerimientos de la norma.

2.19.5. Planes de Mejoramiento.

A pesar de la apropiada gestión adelantada por cada uno de los líderes de los procesos para cerrar el mayor número de hallazgos consignados en el Plan de Mejoramiento Institucional y del Modelo Estándar de Control Interno, se requiere de una mayor apropiación y responsabilidad en el manejo de los documentos que soportan el avance de las actividades de mejora, los cuales evidencian el porcentaje de avance obtenido y/o el cierre de los hallazgos.

2.20. RECOMENDACIONES.

2.20.1. Estado del Sistema de Control Interno.

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

2.20.2. Evaluación de Gestión Basada en Acuerdos de Gestión.

- Actualizar el procedimiento para establecer la metodología de cumplimiento a los requerimientos de publicación de la información requeridos por el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión FURAG, que incluya que datos de los Acuerdos de Gestión a publicar y el formato, teniendo en cuenta que la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, establece dentro de muchas disposiciones que se deben hacer públicos los documentos en datos activos.
- Aplicar controles de ejecución de las acciones para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo No. 50 de la Ley 909 de 2004, el título VIII del Decreto 1227 de 2005 sobre gerencia pública y la Resolución 3350 de agosto 15 de 2006, por la cual se adopta el procedimiento para la concertación, suscripción y formalización de los acuerdos de gestión y evaluación gerencial del nivel directivo de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, a través del Grupo de Carrera Administrativa de la Dirección de Talento Humano.
- Cumplir con los requerimientos para el acceso a la información por parte de la Oficina de Control Interno, para la verificación de los soportes correspondientes de cada una de las dependencias a través del servidor de la Entidad.
- Aplicar las acciones coercitivas que tengan lugar por el incumplimiento del procedimiento de concertación, suscripción, seguimiento y evaluación de los acuerdos de gestión y evaluación gerencial del Nivel Directivo de 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 de Gestión de la Calidad y su respectiva herramienta de indicadores.
- Los líderes de los procesos, deben realizar las mediciones periódicas que establecen las frecuencias definidas para cada indicador, asegurando la proyección adecuada de análisis de causas basados en los resultados y una descripción satisfactoria de acciones propuestas que deriven en tomas acertadas de decisiones indiferentemente de haber alcanzado las metas propuestas.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

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

Atentamente,



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



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