
*INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -
PAAC*

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MRC

TERCER CUATRIMESTRE 2020



*Unidad Administrativa Especial de
Aeronáutica Civil de Colombia*

OFICINA
DE
CONTROL
INTERNO

2021

Objetivo:

El presente seguimiento incluye la verificación de cumplimiento de las actividades de cada uno de los Componentes del PAAC (Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Atención al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información, Iniciativas Adicionales), con corte al 31 de diciembre de 2020.

Pero, además incluye la vigilancia a la Rendición de Cuentas, Peticiones y Botón de Transparencia.

Criterio:

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Art. 73, Art 76

Decreto 124 de 2016

Resolución 912 de 2016.

Equipo Auditor:

Alfredo Avellaneda Hidalgo

Metodología

Revisión documental, entrevistas e informe de seguimiento.

TABLA DE CONTENIDO

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

1.1. Componente Mapa de Riesgos de Corrupción

2. RACIONALIZACIÓN TRÁMITES

2.1. Racionalización Trámites

3. RENDICIÓN DE CUENTAS (anual)

3.1 Componente Rendición de Cuentas

3.2 Plan de Acción Resultado del Autodiagnóstico

4. ATENCION AL CIUDADANO

4.1 Componente Atención al Ciudadano

4.2 Vigilancia Peticiones Segundo Semestre 2020 (semestral)

5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

5.1 Componente Transparencia y Acceso a la Información

5.2 Actualización Botón De Transparencia

6. INICIATIVAS ADICIONALES

Resumen Cumplimiento Actividades del PAAC

COMPONENTE	AVANCE PORCENTUAL
1. Gestión del riesgo de corrupción	90.00%
2. Racionalización de trámites	100.00%
3. Rendición de cuentas	98.08%
4. Atención al ciudadano	95.00%
5. Transparencia y acceso a la información	98.00%
6. Iniciativas adicionales	100%
CUMPLIMIENTO	96.85%

Este porcentaje por cuanto:

En la **Gestión del riesgo de corrupción** se siguen encontrando debilidades en la administración del riesgo: monitoreo y revisión periódica de la gestión del riesgo y la efectividad de los controles por parte de los líderes y sus equipos; no tratamiento a los riesgos materializados que han sido identificados y en la gestión de las líneas de defensa, se asigna un porcentaje de cumplimiento del 90%.

En **Rendición de cuentas** quedo 1 de 25 actividades en el 52%

En **Atención al Ciudadano** 121 derechos de petición no fueron respondidos oportunamente, se asigna un porcentaje de cumplimiento del 95%.

En **Transparencia y Acceso a la Información**, la Dirección de Informática una actividad la dejo en un 96%. Además, en el Botón de Transparencia se encontraron algunos documentos desactualizados y un link desconectado.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. PAAC

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Componente 1. Mapa de Riesgos de Corrupción

Las 9 metas propuestas fueron cumplidas en su totalidad y debidamente soportadas. Sin embargo, la Oficina de Control Interno siguen encontrando debilidades en la administración del riesgo.

Cumplimiento del 90%.

CONCLUSIONES

La entidad expidió la Resolución 4076 del 9 de diciembre de 2019, por la cual adoptó la Política de Operación de Administración de Riesgos. Sin embargo, se pudo establecer que en la Segunda Línea de Defensa solo aparece que la componen la Oficina Asesora de Planeación, Grupo Organización y Calidad Aeronáutica y Dirección de Informática,

En informes anteriores de seguimiento al PAAC en el Componente. Mapa de Riesgos de Corrupción, se dejó escrito que la Oficina de Control Interno en desarrollo de sus auditorías había detectado la materialización de algunos riesgos que no estaban sido identificados en los procesos. Y en este seguimiento se pudo establecer que estos riesgos no fueron incluidos en el Mapa de Riesgos de

Corrupción, por lo tanto, no fueron objeto tratamiento (análisis de causa, plan de acción y controles).

La Primera Línea de Defensa (líderes de los procesos y sus equipos) no están dando cumplimiento al *monitoreo y revisión periódica de la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción*.

La Oficina de Control Interno presentó al Comité Institucional de Coordinación de Control el resultado del diligenciamiento del Autodiagnóstico de Control Interno.

Política de Control Interno



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

CATEGORIAS	COMPONENTES					
	Ambiente de Control	Gestión de los Riesgos Institucionales	Actividades de Control	Información y Comunicación	Monitoreo o supervisión continua	Calificación Línea de Defensa
DISEÑO ADECUADO Y EFECTIVO DEL COMPONENTE	78,00	72,00	83,33	83,33	85,56	80,4
LÍNEA ESTRATÉGICA	80,00	100,00	95,00	95,00	90,00	92,00
PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA	64,00	80,00	78,00	87,50	90,00	79,90
SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA	75,83	68,89	90,00	86,00	70,00	78,14
TERCERA LÍNEA DE DEFENSA	76,00	78,00	78,00	85,00	77,50	78,90
CALIFICACIÓN	74,77	79,78	84,87	87,37	82,61	81,88

Puntaje	Nivel	Color
41 - 60	3	Rojo
61 - 80	4	Amarillo
81 - 100	5	Verde

0-50	Nivel Inicial	Rojo
51-80	Nivel consolidación	Amarillo
81-100	Nivel perfeccionamiento	Verde

14/1/2021

www.aerocivil.gov.co

4

Los componentes en los que se debe colocar mayor atención son:

Ambiente de Control 74,77. Especialmente en la Primera Línea de Defensa que obtuvo una calificación del 64.00.

La Tercera Línea de Defensa en sus Auditorías para la Vigencia 2021 se enfocará en Riesgos y en la efectividad de los Controles

Gestión de los Riesgos 79,78. Especialmente en la Segunda Línea de Defensa que obtuvo una calificación del 68.89.

La Tercera línea de Defensa está evaluando la efectividad de las acciones propuestas a fin de mejorar en los procesos para evitar nuevos hallazgos por las mismas causas.

ACTIVIDADES DE CONTROL RECOMENDADAS

En el documento Política de Operación Administración de Riesgos Versión 2 de fecha 31 de julio de 2020, es importante que se aclare que la Segunda Línea de

Defensa no solo la compone la Oficina Asesora de Planeación, Grupo Organización y Calidad Aeronáutica y Dirección de Informática, sino también los coordinadores de grupo, el Grupo de Atención al Ciudadano, el Comité de Riesgos, el Comité de Contratación y la Dirección Financiera.

Los riesgos materializados deben ser incluidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción y por lo tanto objeto de tratamiento por parte de los procesos que estén relacionados.

La Primera Línea de Defensa dar cumplimiento a la Resolución 912 del 6 de abril de 2016 en su artículo octavo que dice:

(...)

*“Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben **monitorear y revisar periódicamente el documento del MRC** y si es del caso ajustarlo. Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente **la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos**. Teniendo en cuenta que la corrupción es por sus propias características una actividad difícil de detectar.”*

Todas las líneas de Defensa deben propender por el fortalecimiento de las actividades encaminadas a sensibilizar el Talento Humano en la estrategia de la gestión para el Cambio. Y de otra parte establecer y desarrollar una estructura organizacional debidamente alineada al Plan estratégico 2030.

En la gestión de riesgos e identificación de los controles es necesario que la Segunda Línea de defensa siga apoyando a la Primera Línea, pero debe fortalecer la cultura en el manejo de los riesgos y de los controles que se deben aplicar a los mismos para minimizarlos.

2. RACIONALIZACIÓN TRÁMITES

Componente 2. Racionalización Trámites

Las metas propuestas en cuanto a eliminación de trámites se cumplieron al eliminar 4 trámites pasando de 72 trámites a 68.

Implementación de trámites en línea para 18 licencias al personal a través del aplicativo SIGA.

La realización de exámenes virtuales a través de la plataforma ELITE. Fueron cumplidas y debidamente soportadas.

Cumplimiento 100%.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS (anual)

3.1 Componente. Rendición de Cuentas

Las 7 metas propuestas fueron cumplidas en su totalidad y debidamente soportadas.

Los siguientes fueron los productos publicados:

Plan de acción y autodiagnóstico

Estrategia de rendición de cuentas 2020-2023

Cronograma rendición de cuentas

Informe Feria Transparencia

Informe digital de resultados redes sociales

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Consolidada encuesta previa

Informe Audiencia Pública de rendición de cuentas

Rendición de cuentas 2020

3.2 Plan de Acción Resultado del Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas

En el Plan de Acción de las 25 Actividades Propuestas, 24 fueron cumplidas en su totalidad (100%) y debidamente soportadas.

La siguiente actividad no se concluyó:

“Realizar respuestas escritas, en el término de quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y publicarlas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.”

De las 98 preguntas formuladas antes de iniciar la Audiencia Pública Virtual, se respondieron y publicaron 51 que equivale a un 52%, quedando 47 por responder.

Esta situación se genera porque las dependencias responsables aún no han enviado las respuestas a la Oficina Asesora de Planeación para su publicación.

Cumplimiento 98.08%

4. ATENCION AL CIUDADANO

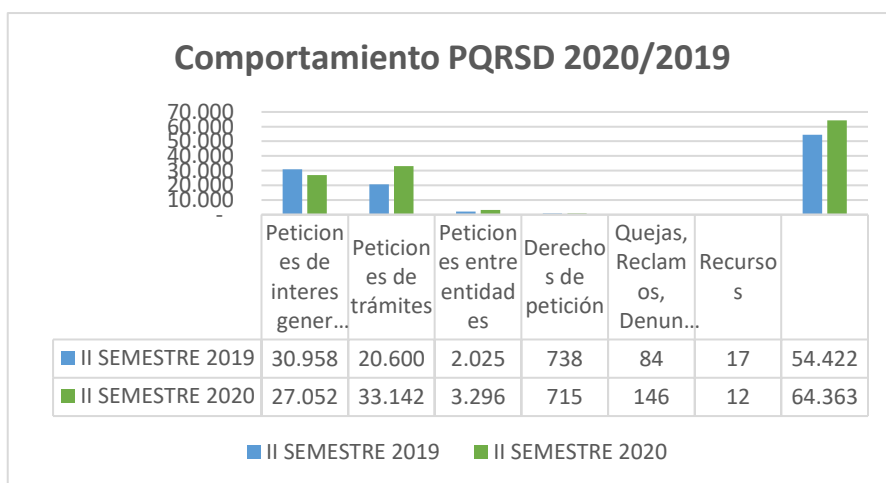
4.1 Componente Atención al Ciudadano

Las 8 metas propuestas fueron cumplidas y debidamente soportadas.

4.1 Vigilancia Peticiones Segundo Semestre 2020 (semestral)

PQRSD RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2020

PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2020				
	II SEMESTRE 2019	II SEMESTRE 2020	% Participación 2020	Variación % 2020/2019
Peticiones de interés general y particular	30.958	27.052	42%	-13%
Peticiones de trámites	20.600	33.142	51%	61%
Peticiones entre entidades	2.025	3.296	5%	63%
Derechos de petición	738	715	1%	-3%
Quejas, Reclamos, Denuncias	84	146	0%	74%
Recursos	17	12	0%	-29%
TOTAL	54.422	64.363	100%	18%



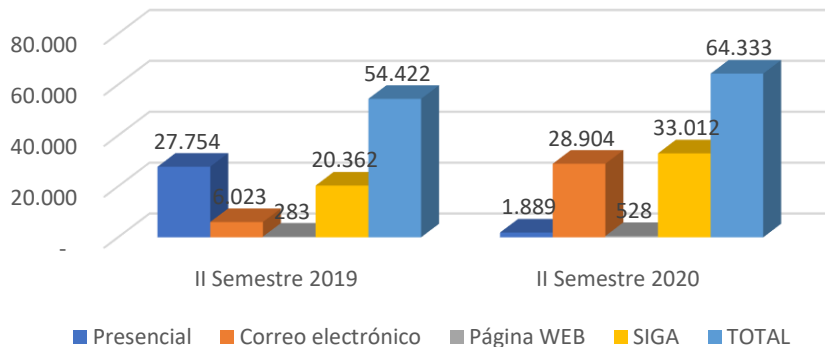
En el Segundo Semestre de 2020, fueron radicadas 64.363 peticiones.

Las peticiones en el Segundo Semestre 2020 se incrementaron en un 18% respecto del Segundo Semestre de 2019.

PQRSD. RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

PETICIONES PRESENTADAS POR CANAL VIRTUAL				
	II Semestre 2019	II Semestre 2020	% Participación 2020	Variación % 2020/2019
Presencial	27.754	1.889	3%	-93%
Correo electrónico	6.023	28.904	45%	380%
Página WEB	283	528	1%	87%
SIGA	20.362	33.012	51%	62%
TOTAL	54.422	64.333	100%	

PETICIONES PRESENTADAS POR CANAL VIRTUAL



Las peticiones presenciales disminuyeron en un 93% como consecuencia del confinamiento, mientras que las presentadas por otros medios se incrementaron: Correo electrónico 380%, Página WEB 87% y SIGA 62% en el Segundo Semestre 2020.

DERECHOS DE PETICIÓN VENCIDOS SEGUNDO SEMESTRE 2020	Cantidad	% Participación
Oficina Transporte Aéreo	42	35%
Secretaria Seguridad Operacional y de la Aviación Civil	11	9%
Dirección Regional Valle	11	9%
Dirección Talento Humano	9	7%
Dirección Regional Atlántico	7	6%
Dirección Servicios Navegación Aérea	7	6%
Dirección Regional Cundinamarca	6	5%
Grupo Investigación de Accidentes	5	4%
Dirección Regional Meta	4	3%
Dirección Regional Norte de Santander	3	2%
Dirección Administrativa	2	2%
Dirección Informática	2	2%
Secretaria Sistemas Operacionales	2	2%
Dirección Infraestructura	2	2%
Oficina Comercialización e Inversión	2	2%
Dirección Financiera	1	1%
Secretaria General	1	1%
Oficina Asesora Jurídica	1	1%
Grupo Comunicaciones y Prensa	1	1%
Oficina Registro	1	1%
Dirección Regional Atlántico	1	1%
TOTAL	121	100%

De acuerdo con el informe del Grupo de Atención al Ciudadano, se encontraron 121 Derechos de Petición (17%) de un total de 715 presentados, que no fueron respondidos oportunamente por los responsables.

De los Derechos de Petición no respondidos oportunamente, el 35% son de la Oficina Transporte Aéreo.

QUEJAS VIGILADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el segundo semestre de 2020, la Oficina de Control Interno recibió 118 quejas, de las cuales fueron cerradas 80 lo que equivale al 68%. Las 38 restantes están siendo gestionadas. En algunas conforme su pertinencia, se generaron informes con recomendaciones específicas dirigidas al área correspondiente.

Cumplimiento 95.00%

CONCLUSIONES

Hubo derechos de petición que no fueron respondidos dentro de los términos establecidos.

La entidad expidió la resolución 2290 del 23 de noviembre de 2020 por la cual se adopta el Manual para la atención y trámite de las peticiones

En los reportes generados por el sistema de gestión de información ADI, dentro de las peticiones no se incluyen los derechos de petición, las acciones de tutela y los recursos de reposición, lo que genera confusión en el número total de peticiones tramitadas.

Algunas PQRD que se reciben por correo electrónico en las dependencias, no se están enviando al Grupo de Atención al Ciudadano para que sean radicadas en ADI, situación que no permite hacer un seguimiento eficiente al trámite del mismo y llevar un control adecuado.

ACTIVIDADES DE CONTROL RECOMENDADAS

En cuanto a la oportunidad de respuesta a los Derechos de Petición, se requiere hacer seguimiento en las dependencias que dejaron vencer los términos, para establecer las causas raíz de los incumplimientos, y así implementar las acciones de mejora. Según lo establecido en el artículo 313 de la Ley 1755 este incumplimiento constituye una falta disciplinaria que da lugar a las sanciones.

Establecer un protocolo para la correcta clasificación de los documentos decepcionadas de conformidad con el sistema de gestión documental, con el fin de evitar la falta de claridad entre queja y reclamo, por cuanto como se puede observar en el siguiente cuadro, el mismo tema se radica como queja y como reclamo durante el I semestre de 2020.

TEMA	QUEJAS	RECLAMOS
Ruido aeronave	16	4
Queja servidor público	14	2
Queja aerolínea	9	1
Infraestructura aeropuerto	7	2
Licencia aeronáutica	4	1

Se requiere reiterar a los servidores públicos la importancia de relacionar la respuesta con el número de radicado inicial que aparece en el ADI, lo que permite un control más efectivo a la gestión de las peticiones.

Toda vez que algunos quejosos envían las mismas quejas dirigidas con nombre propio a muchas dependencias internas como a otras entidades, lo que genera el riesgo de que cada dependencia se pronuncie y se entre en contradicción, por lo tanto, es primordial unificar los canales de recepción y de respuesta de las PQRSD a través del Grupo de Atención al Ciudadano.

En el informe de sistema de gestión documental ADI, se deben incluir en un mismo ítem, la cifra de los Derechos de petición, las Acciones de tutela y los Recursos de reposición tramitados, para que sean identificados e incluidos dentro de las PQRD, según corresponda.

5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

5.1 Componente Transparencia y Acceso a la Información

De las 14 metas propuestas, 13 fueron cumplidas y debidamente soportadas. Sin embargo, una que es responsabilidad de la Dirección de Informática quedó en el 96%.

5.2 Actualización Botón De Transparencia

Se verificó la información contenida en cada uno de los 13 temas para establecer que estuvieran actualizados.

Se encontraron desactualizados los siguientes:

Estructura Orgánica / Directorio de Información de Servidores Públicos. Se revisó la información de algunos servidores públicos en el tema de las profesiones y se encontró que aun cuando ya tienen posgrado, aparece uno como bachiller técnico, y el otro solo el pregrado.

Presupuesto / Estados Financieros / Balance. Estados. Información

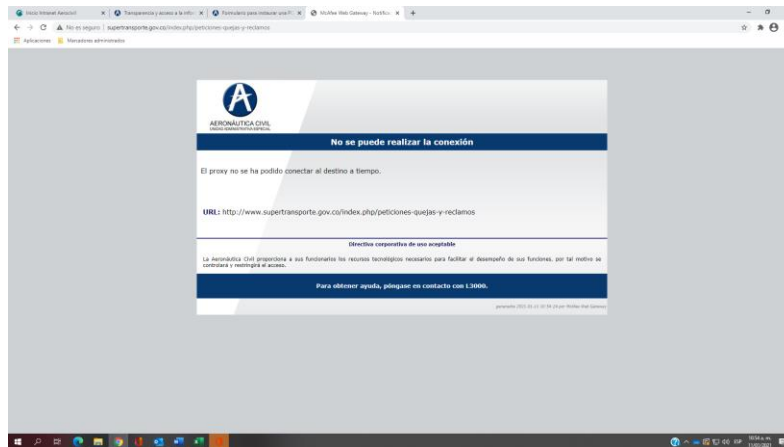
Solo han publicado informes hasta el 31 de octubre de 2020

1. Planeación. Informe de empalme

Falta el Informe de empalme del Director General actual.

11. Transparencia Pasiva

En Aerolíneas Intermediarios y Otros, no puede conectarse en PQR Supertransporte, sale el siguiente mensaje “No se puede realizar la conexión” Anexo.



Cumplimiento 98.00%

CONCLUSIONES

No toda la documentación del Botón de Transparencia ha sido actualizada

La conexión al link PQR de la Supertransporte no fue posible hacerla

ACTIVIDADES DE CONTROL RECOMENDADAS

A las dependencias responsables del Botón de Transparencia y Acceso a la Información, para que permanentemente revisen la información y la actualicen.

Revisar el acceso a PQR de la SuperTransporte.

6.INICIATIVAS ADICIONALES

Las cuatro metas fueron cumplidas y soportadas

Cumplimiento 100.00%

Atentamente,


ALFREDO AVELLANEDA HIDALGO

Profesional Aeronáutico