

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

(# 0 1 6 4 9)

03 AGO. 2022

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil”

EL DIRECTOR GENERAL (E) DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

En ejercicio de las facultades legales y en especial las que le confiere el numeral 18 del artículo 8 del Decreto 1294 de 2021, y

CONSIDERANDO

Que el Derecho de Petición es un derecho de carácter constitucional, que según lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política, permite que todas las personas naturales o jurídicas presenten peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas y obtengan pronta respuesta.

Que según lo previsto en el artículo 74 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos, salvo aquellos casos en que exista reserva¹.

Que el artículo 209 de la Constitución Política, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, los cuales se aplicarán para el trámite de peticiones en virtud del artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, “ *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, es deber de las entidades reglamentar el trámite interno de las peticiones que le corresponda resolver y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, determina que, en toda entidad pública, existirá por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que mediante Decreto 1294 del 14 de octubre de 2021, se modificó la estructura de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (en adelante AEROCIVIL), por lo que se hace necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la AEROCIVIL, incluyendo las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas, conforme a la misma.

 Que, en mérito de lo expuesto,

¹ Artículo 24 de la Ley 1755 de 2015



MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

03 AGO. 2022

(# 01649)

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil"

RESUELVE

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- CAMPO DE APLICACIÓN: La presente resolución reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que le corresponde resolver a la AEROCIVIL, de conformidad con sus competencias legales.

ARTÍCULO 2.- DEFINICIONES: Para efectos de la presente resolución las expresiones que se utilizan tienen el siguiente significado:

Anónimo: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición.

Archivo: Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Confidencialidad: Propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas.

Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Se atenderán en un máximo de quince (15) días hábiles, siguientes a su recepción.



[Firma manuscrita]

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

(# 0 1 6 4 9)

03 AGO. 2022

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil”

Derecho de petición: Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

Derecho de petición en interés general: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario. Se atenderán en un máximo de quince (15) días hábiles, siguientes a su recepción.

Derecho de petición en interés particular: Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno, Se atenderán en un máximo de quince (15) días hábiles, siguientes a su recepción.

Información. Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

Información pública. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en la ley.

Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en la ley.

Información Semi – Privada: Es aquella que por versar sobre información personal o impersonal y no estar comprendida por la regla general anterior, presenta para su acceso y conocimiento un grado mínimo de limitación, de tal forma que la misma sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad administrativa en el cumplimiento de sus funciones o en el marco de los principios de la administración de datos personales. Es el caso de los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social o de los datos relativos al comportamiento financiero de las personas.

Información Privada: Es aquella que por versar sobre información personal o no, y que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.



MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

0 1 6 4 9)

03 AGO. 2022

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil”

Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas. Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño al derecho de toda persona a la intimidad, el derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad y los secretos comerciales, industriales y profesionales.

Información exceptuada por daño a los intereses públicos. Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional, tales como: la defensa y seguridad nacional; la seguridad pública; las relaciones internacionales; la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso; el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales; la administración efectiva de la justicia; los derechos de la infancia y la adolescencia; la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública. Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

Petición de acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad. Se atenderán en un máximo de quince (10) días hábiles, siguientes a su recepción.

Petición de copias: Cuando se solicitan copias de documentos administrativos proferidos por los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, siempre y cuando no tengan carácter reservado. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, se podrá enviar por ese medio y no se aplicará ningún costo de reproducción.

Petición de consulta: Hace referencia a la petición cuyo objeto es la opinión o concepto de la entidad en cuanto se refiere a asuntos propios de las competencias asignadas.

Publicar o divulgar. Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario, las cuales serán remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario, los cuales serán remitidos a la Oficina de Control Interno Disciplinario.



MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

0 1 6 4 9)

0 3 AGO. 2022

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil”

Reserva Legal: Es la restricción que, por mandato legal, existe para conocer o acceder a la información que posee un documento, ya sea público o privado. Es importante aclarar que la reserva no recae sobre la existencia del documento como tal sino sobre el contenido de este.

Sugerencia: Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Se atenderán en un máximo de quince (15) días hábiles

ARTÍCULO 3.- OBJETO DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, por lo anterior, se entenderán como peticiones todas las solicitudes que sean elevadas a la entidad por parte de personas o entidades.

ARTÍCULO 4.- MODALIDADES Y TERMINOS PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES: De acuerdo con su clasificación, la ley ha definido el plazo específico en que debe resolverse la petición dependiendo de su objeto, de la siguiente manera:

MODALIDAD DE PETICION	TERMINO PARA RESPONDER
Petición de Interés General y/o Particular	15 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles
Solicitud documentos o copias	10 días hábiles
Solicitud de Información Pública	10 días hábiles
Petición o Información entre Entidades	10 días hábiles
Consultas	30 días hábiles
Traslado por Competencia	5 días hábiles
Peticiones de los Congresistas	5 días hábiles
Peticiones de las Cámaras Legislativas o de sus Comisiones Constitucionales o Legales	10 días hábiles
Atención a organismos de control, autoridades judiciales y autoridades administrativas	Se atenderán dentro de los términos dispuestos por cada autoridad. En su defecto dentro de los 10 días hábiles siguientes.

ARTÍCULO 5.- EXCEPCIÓN A LOS TÉRMINOS. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo anterior, el responsable de esta informará de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

0 1 6 4 9)

03 AGO. 2022

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil"

ARTÍCULO 6.- FALTA DE COMPETENCIA. Si la AEROCIVIL no es la a competente para resolver o atender la petición, queja, reclamo sugerencia o denuncia, dentro de los cinco (5) días siguientes al de la radicación en la entidad, dará traslado de la petición a la entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de su competencia la respuesta y enviará copia del oficio al peticionario.

ARTÍCULO 7.- PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS, INCOMPLETAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo, el cual debe realizarse por acto administrativo debidamente motivado y contra el cual procede el recurso de reposición.

Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Cuando el personal de una dependencia constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, contado a partir del día siguiente de la notificación del requerimiento. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a contar el término para resolver la petición, conforme los términos señalados en la presente Resolución.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescindibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane por el peticionario.

PARAGRAFO 1. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no corrija, aclare o complete la petición, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la AEROCIVIL decretará el desistimiento y el archivo de la solicitud, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda nuevamente presentarse con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 8.- INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Sólo tendrán carácter reservado la información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley.

Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y se notificará al peticionario. Contra esta decisión solo procede el recurso de insistencia, el cual se interpondrá por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella².

² Art. 26 Ley 1437 de 2011, sustituido por la L.E. 1755 de 2015, parágrafo del artículo 1º

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

(# 0 1 6 4 9)

03 AGO. 2022

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil”

Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Para ello, el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia.

PARAGRAFO 1. El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTICULO 9.- FALTA DISCIPLINARIA. De conformidad con el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera del Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

TITULO II

TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ARTÍCULO 10.-CANALES DE ATENCIÓN. La AEROCIVIL cuenta con los siguientes canales para la presentación y radicación de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias

1. **Atención presencial y recepción de correspondencia:** Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., en las direcciones actuales o las que se lleguen a establecer a futuro:

- **Nivel Central y Dirección Regional Centro Sur:** Avenida El Dorado # 103 - 15 en Bogotá – Colombia, Código postal 11132.
- **Dirección Regional Noroccidente:** Aeropuerto Internacional José María Córdova, Rionegro.
- **Dirección Regional Norte:** Calle Vía 30 km 7, Primer piso del Nuevo Edificio Aeropuerto Ernesto Cortissoz, Soledad.
- **Dirección Regional Oriente:** Aeropuerto Vanguardia, Edificio CAO, Villavicencio.
- **Dirección Regional Nororiente:** Aeropuerto Camilo Daza, Cúcuta.
- **Dirección Regional Occidente:** Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón, Palmira.

2. **Telefónico:** Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

- **Línea única de atención al ciudadano:** PBX: (571) 425 1000 y (571) 601 518 5214.

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

0 1 6 4 9)

0 3 AGO. 2022

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil”

➤ Línea Gratuita Nacional de Atención al Ciudadano: 01 8000 112373

3. **Atención virtual:** El portal WEB y el correo electrónico se encuentran activos las 24 horas los siete (7) días de la semana.

➤ **Correo electrónico:** atencionalciudadano@aerocivil.gov.co

➤ **Página WEB:** www.aerocivil.gov.co en el link: Atención al ciudadano - Atención de PQRS.

PARAGRAFO 1. En el caso de que las peticiones sean radicadas en canales diferentes a los establecidos, la dependencia o funcionario que recibió la petición en un primer momento, la trasladará inmediatamente al Grupo Relación Estado - Ciudadano para su radicación, direccionamiento y seguimiento

ARTÍCULO 11.- RADICACIÓN. El Grupo Relación Estado - Ciudadano, una vez reciba la petición, radicará en el sistema de gestión documental vigente, con todos los documentos anexos que esta contenga, conforme a procedimiento que se encuentre vigente y direccionarla a la Dependencia correspondiente, según reglas de reparto.

ARTICULO 12.- REGLAS DE REPARTO: El Grupo Relación Estado - Ciudadano, una vez radicada la petición y asignado el número para su seguimiento, analizará su contenido y conforme al asunto hará el reparto a la dependencia competente, con arreglo a las siguientes reglas.

PETICIONARIO	DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE	TRAMITÉ
Ciudadano	Servidor público competente según las funciones establecidas en el Decreto 1294 de 2021, el Manual de Funciones y la Resolución 354 de 2022 de Grupos Internos de Trabajo, y las demás normas que lo modifiquen, adicione, aclaren o sustituyan.	El jefe, el director o el secretario de la dependencia correspondiente se encargará de solicitar, coordinar con las diferentes áreas la información necesaria, consolidar, firmar, enviar la respuesta al peticionario y cargar los respectivos soportes al Sistema de Gestión Documental.
Ministerio Público	Oficina de Control Interno Disciplinario – Oficina Asesora Jurídica	El jefe, el director o el secretario de la dependencia correspondiente se
Contraloría General de la República	Oficina de Control Interno	



MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

(# 0 1 6 4 9)

0 3 AGO. 2022

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil”

Departamento Administrativo de la Función Pública, de la Comisión Nacional del Servicio Civil y Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales	Dirección de Gestión Humana		encargará de solicitar, coordinar con las diferentes áreas la información necesaria, consolidar, firmar, enviar la respuesta al peticionario y cargar los respectivos soportes al Sistema de Gestión Documental.
Juzgados, Tribunales, Altas Cortes u organismos judiciales internacionales	Oficina Asesora Jurídica		
Medios de comunicación y/o periodistas	Oficina Asesora de Comunicaciones y Relacionamento Institucional		
Fiscalía General de la Nación y Policía Nacional.	Temas de registro, matrícula, propiedad, explotación, gravámenes y limitaciones Sobre el dominio de las aeronaves.	Grupo de Registro Aeronáutico	El jefe, el director o el secretario de la dependencia correspondiente se encargará de solicitar, coordinar con las diferentes áreas la información necesaria, consolidar, firmar, enviar la respuesta al peticionario y cargar los respectivos soportes al Sistema de Gestión Documental.
	Registro de pistas y aeródromos	Dirección de Autoridad a los Servicios Aeroportuarios	
	Temas de licencias personal aeronáutico	Grupo de Licencias Aeronáuticas	
	Otros temas	Oficina Asesora Jurídica	

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

(
0 1 6 4 9)

0 3 AGO. 2022

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil”

Corporaciones públicas de elección popular (Congreso de la República de Colombia, Asambleas Departamentales, Concejo Distrital o Municipal y Juntas Administradoras Locales)	Oficina Asesora Jurídica	El jefe, el director o el secretario de la dependencia se encargará de coordinar con las diferentes dependencias la atención de lo que a cada una corresponda, y será el responsable de consolidar, y proyectar la respuesta para la firma del Director General, enviar la respuesta y cargar los respectivos soportes al Sistema de Gestión Documental.
Estados, autoridades y organizaciones aeronáuticas extranjeras.	Secretaría de Autoridad Aeronáutica	El jefe, el director o el secretario de la dependencia y el Grupo de Planeación de la Autoridad Aeronáutica, se encargarán de coordinar con las diferentes dependencias la atención de lo que a cada una corresponda, y será el responsable de consolidar, firmar, enviar la respuesta y cargar los respectivos soportes al Sistema de Gestión Documental.
Presidencia de la República, Ministerios y Departamentos Administrativos excepto el de la Función Pública, Unidades Administrativas Especiales, Gobernaciones y Alcaldías Distritales o Municipales.	Dirección General delegará por competencia funcional para su firma.	El jefe, el director o el secretario de la dependencia delegada, se encargará de coordinar con las diferentes dependencias la atención de lo que a cada una corresponda, y será el responsable de consolidar, y proyectar la respuesta para la firma del Director General, enviar



MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

03 AGO. 2022

(
#01649)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil”

		la respuesta y cargar los respectivos soportes al Sistema de Gestión Documental.
--	--	--

PARAGRAFO 1. Las peticiones que se reciban diferentes a las relacionadas en este artículo, que versen exclusivamente con los siguientes temas, serán radicadas en las dependencias que se relacionan a continuación:

TEMAS DE LA PETICIÓN	DEPENDENCIA COMPETENTE	TRÁMITE
Aeropuertos concesionados	Dirección de Concesiones Aeroportuarias de la Secretaría de Servicios Aeroportuarios	El jefe, el director o el secretario respectivo de cada dependencia se encargará de gestionar, firmar, enviar la respuesta y cargar los respectivos soportes al Sistema de Gestión Documental.
Licencias al personal Aeronáutico	Grupo de Licencias Aeronáuticas	
Certificados médicos	Grupo de Medicina de Aeronáutica	
Concepto o interpretaciones de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia - RAC-:	Grupo de Estándares y Estructura Normativa	

PARAGRAFO 2. Las peticiones provenientes de proveedores de servicios a la aviación; a saber: (i) organizaciones de mantenimiento, (ii) empresas de servicios de escala, (iii) explotadores aeroportuarios, entre otros, que se encuentren dirigidos a servidores públicos determinados, serán remitidos a sus buzones.

PARÁGRAFO 3. Las peticiones relacionadas con asuntos de la Secretaría de Autoridad Aeronáutica, con excepción de las enunciadas en el cuadro del presente artículo, serán radicadas a la Dirección o Grupo Correspondiente, según las funciones establecidas en el Decreto 1294 de 2021 y la Resolución Interna 00354 del 21 de febrero de 2022, o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, y el director o coordinador será el encargado de gestionar con las diferentes dependencias la atención de lo que a cada una corresponda, y será el responsable de consolidar, firmar, enviar la respuesta y cargar los respectivos soportes al sistema de gestión documental vigente.

PARÁGRAFO 4. Cuando una petición involucre diferentes dependencias, será radicada a la dependencia competente para responder el mayor número de preguntas, de acuerdo con las funciones establecidas en el Decreto 1294 de 2021, y su secretario, director, coordinador o jefe, será el encargado de coordinar con las diferentes dependencias la atención de lo que a cada una corresponda, consolidar, firmar, enviar la respuesta y cargar los respectivos soportes al sistema de gestión documental vigente.

ARTICULO 13.- REPARTO EN EL BUZON. Las peticiones, serán radicadas por el Grupo Relación Estado- Ciudadano, únicamente al buzón a la dependencia encargada según las

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

(# 0 1 6 4 9)

03 AGO. 2022

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil”

reglas de reparto establecidas en el artículo anterior. Las mismas, con la excepción de la enunciada en el parágrafo 2 del artículo anterior, no podrán ser radicadas en los buzones de funcionarios específicos.

En caso de que la petición sea radicada en una dependencia que no sea la competente para responder, la misma se remitirá al área que lo sea de forma inmediata.

PARAGRAFO 1. Las peticiones no podrán ser evacuadas del buzón de la dependencia encargada de resolver la solicitud, hasta que no se haya remitido la respectiva respuesta al peticionario y cargada en el aplicativo, con la evidencia del envío al peticionario.

ARTÍCULO 14.-NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO. La notificación de la resolución de la petición debe realizarse dentro del término otorgado por la ley para la atención de cada solicitud, por los siguientes medios:

- **Notificación personal:** En el evento en que el peticionario se acerque a las instalaciones de la entidad, se le notificará la respuesta haciéndole entrega de esta y se le indicarán los recursos que proceden, plazos y autoridad ante quien deba interponerse.
- **Correo certificado:** Cuando el peticionario hubiese aportado una dirección de correspondencia física se le deberá enviar la respuesta y todos sus anexos mediante correo certificado.
- **Correo electrónico:** Cuando el peticionario haya autorizado expresamente ser notificado por medio electrónico, o cuando la petición se haya recibido por este medio, se remitirá la respuesta a la dirección electrónica indicada, junto con todos sus anexos.
- **Publicación en la página web:** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información de interés general, la entidad podrá dar una única respuesta que se publicará tanto en un diario de amplia circulación como en su página web y entregará copias de esta a quien la solicite.

Para efectos de seguimiento, junto con la petición y su respuesta, se archivará el certificado de recibido, la constancia de entrega del correo por el cual se hace el envío o la impresión del espacio en la página web donde se publicó el documento.

TITULO III.
DE LAS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 15.- RADICACIÓN: Las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias podrán presentarse a través de cualquiera de los canales dispuestos por la AEROCIVIL y serán radicadas por el Grupo Relación Estado - Ciudadano.

PARAGRAFO 1. En el caso de que las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias sean radicadas en canales diferentes a los establecidos, la dependencia o funcionario que la recibió en un primer momento, la trasladará inmediatamente al Grupo Relación Estado - Ciudadano para su radicación, direccionamiento y seguimiento.

ARTÍCULO 16.- TERMINOS PARA DAR RESPUESTA: Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, exceptuando aquellas que se rijan por norma especial.

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

03 AGO. 2022

(# 01649)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil”

En los casos en los que sea previsto iniciar indagación o investigación con el fin de resolver la queja o denuncia, se le suministrara al remitente información respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad, dentro del término anteriormente señalado.

ARTICULO 17.-REGLAS DE REPARTO: El Grupo Relación Estado - Ciudadano, una vez radicada la queja, denuncia, reclamo y/o sugerencias y asignado el número para su seguimiento, analizará su contenido y conforme al asunto hará el reparto a la dependencia competente, con arreglo a las siguientes reglas.

ASUNTO	DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE
Relacionadas a las deficiencias en la prestación del servicio por empresas de transporte aéreo, agencias de viajes, administradores aeroportuarios y demás agentes relacionados con procedimientos aeroportuarios y con la operación de las empresas aéreas no regulares, de carga y servicios conexos.	Grupo de Intermediación en Aeropuertos de la Dirección de Transporte Aéreo y Asuntos Aerocomerciales.
Relativas a las licencias del personal aeronáutico	Grupo de Licencias Aeronáuticas de la Secretaría de Autoridad Aeronáutica.
Relacionadas al incumplimiento y violación de las normas, Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, procedimientos de control y demás disposiciones legales vigentes.	Grupo de Investigaciones y Sanciones a las Infracciones de la Secretaría de Autoridad Aeronáutica.
Relacionadas con la aptitud psicofísica de los aspirantes y los titulares de licencias aeronáuticas y al consumo indebido de sustancias psicoactivas en el personal aeronáutico.	Grupo de Medicina Aeronáutica de la Secretaría de Autoridad Aeronáutica.
Relativas al uso de drones y su normatividad	Grupo Drones y Movilidad Urbana Aérea de la Dirección de Autoridad a los Servicios Aéreos.
Relacionadas con las conductas en que incurran los servidores y ex servidores de la Entidad.	Oficina de Control Interno Disciplinario.

PARÁGRAFO: Las demás quejas, denuncias, reclamos y/o sugerencias, relacionadas con temas diferentes a los anteriormente indicados, el Grupo Relación Estado - Ciudadano, las remitirá al área competente conforme al Decreto 1294 de 2021, el Manual de Funciones y la Resolución de Grupos Internos de Trabajo, vigentes y demás normas que las modifiquen, aclaren, complementen o sustituyan.

**TITULO III
DISPOSICIONES FINALES**

ARTÍCULO 18.- COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN. Toda persona natural o jurídica interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

(# 0 1 6 4 9)

0 3 AGO. 2022

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil”

la entidad podrá solicitarlas, siempre que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley.

Para la expedición de las copias, el colaborador de AEROCIVIL se cerciorará de que el peticionario ha cancelado el valor de estas, aspecto que se encuentra regulado en el artículo 7° de la Resolución 0208 del 20 de enero de 2020, o la norma que la modifique, adicione, aclare o sustituya, donde se fija el valor de copias simples en 0,0104 UVT vigente y de copias autenticadas en 0.040 UVT, vigente.

Teniendo en cuenta que el cobro de las copias corresponde a los costos de su reproducción, cuando el archivo se envíe por correo electrónico, no habrá lugar a erogaciones por el peticionario, conforme lo dispone expresamente el Decreto 103 de 2015, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

ARTÍCULO 19.-DISPOSICIONES APLICABLES. Los aspectos no previstos en esta Resolución, se registrarán por lo dispuesto en la normativa vigente que guarde relación con el derecho de petición, procedimientos de respuesta, el acceso a la información pública nacional y el tratamiento de datos personales, tanto en las establecidas en la Constitución Política y en las Leyes 1437 de 2011, 1474 de 2011, 1581 de 2012, 1712 de 2014, 1755 de 2015, 2080 de 2021 y sus decretos reglamentarios, y en las demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen, aclaren o sustituyan. Cualquier vacío o contradicción de la presente resolución se resolverá acudiendo a las normas vigentes.

ARTÍCULO 20.- VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución 2290 del 23 de noviembre de 2020.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C, a los

0 3 AGO. 2022


FRANCISCO OSPINA RAMÍREZ
Director General (E)

Proyectó: Ana María Prada- Abogada Oficina Asesora Jurídica
Revisó: Carolina Velásquez Burgos- Abogada Contratista OAJ
Alejandra López Lozano – Abogada Contratista OAJ
Adolfo León Castillo Arbeláez- Asesor OAJ
Alford Eduardo Pedraza Vega – Abogado Secretaría General
Vo.B. Silvia Helena Ramírez Saavedra- Jefe Oficina Asesora Jurídica
Gladys Canacué Medina – Secretaria General