

BOGOTÁ D.C. ENERO 2020

*OAP*

TABLA DE CONTENIDO

[1. Introducción 3](#_Toc31268816)

[2. Marco normativo. 4](#_Toc31268817)

[3. Contexto Estratégico. 6](#_Toc31268818)

[4. Panorama de los hechos de corrupción. 6](#_Toc31268819)

[4.1. Violación a las normas que regulan la contratación estatal. 6](#_Toc31268820)

[4.2. Incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades. 7](#_Toc31268821)

[5. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad. 13](#_Toc31268822)

[5.1. Trámites 13](#_Toc31268823)

[5.2. Servicios 13](#_Toc31268824)

[6. Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 16](#_Toc31268825)

[6.1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción 16](#_Toc31268826)

[6.1.1. Matriz de Riesgos de Corrupción 16](#_Toc31268827)

[6.2. Racionalización de Trámites 17](#_Toc31268828)

[6.3. Rendición de Cuentas. 18](#_Toc31268829)

[6.3.1. Espacios de Participación y Estrategias 19](#_Toc31268830)

[6.3.2. Solución de Problemas con Base en la Participación 19](#_Toc31268831)

[6.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 20](#_Toc31268832)

[6.4.1. Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico. Mejoramiento del servicio para la atención al ciudadano 20](#_Toc31268833)

[6.4.2. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos 20](#_Toc31268834)

[6.4.3. Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención Modelo de atención al ciudadano 21](#_Toc31268835)

[6.4.4. Subcomponente 3. Talento Humano 22](#_Toc31268836)

[6.4.5. Subcomponente 4. Normativo y procedimental - Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano. 23](#_Toc31268837)

[6.5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información 24](#_Toc31268838)

[6.5.1. Subcomponente 1. Lineamientos De Transparencia Activa 25](#_Toc31268839)

[6.5.2. Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva 25](#_Toc31268840)

[6.5.3. Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información 25](#_Toc31268841)

[6.5.4. Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad 26](#_Toc31268842)

[6.5.5. Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública 26](#_Toc31268843)

[6.6. Iniciativas adicionales 27](#_Toc31268844)

[7. Socialización PAAC 2020. 27](#_Toc31268845)

# **Introducción**

La Aeronáutica Civil presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC para la vigencia 2020, dando respuesta a las políticas de gestión y desempeño institucional de acuerdo con el Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

El presente plan es una construcción conjunta de varias áreas de la entidad, enfocado en una gestión transparente, participativa y orientada a prevenir actos de corrupción en todas sus manifestaciones y en observancia de las políticas expedidas por la Nación, como la establecida en el artículo 73 de la 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*”, que establece que “*Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano*”, el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”, la Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*” y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, “*Por el cual se sustituye el Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”. Contempla además lo señalado en el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, está conformado por los siguientes cinco (5) componentes:

1. **Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción**: en esta herramienta se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Aerocivil, la cual permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.
2. **Racionalización de Trámites**: este componente reúne las acciones para racionalizar (simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar) los trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de estos a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector de la política.
3. **Rendición de Cuentas**: contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.
4. **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**: este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los trámites y servicios de la entidad, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
5. **Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información**: este componente establece los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Este Plan es para el control y generación de estrategias que permitan crear las herramientas adecuadas para prevenir e identificar los posibles riesgos de corrupción, buscando generar estrategias que fomenten un estado más eficiente transparente, eficaz, moderno y participativo, permitiendo ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas, programas, planes o proyectos de interés público y/o de los recursos que se asignan para el desarrollo de los mismos, así como contrarrestar los actos de corrupción que atenten contra el bien público.

# **Marco normativo.**

La siguiente es la normatividad vigente asociada al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

* Constitución Política de Colombia – 1991
* Ley 134 de 1994, “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
* Ley 472 de 1998, “Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”.
* Ley 489 de 1998, “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
* Ley 720 de 2001, “Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”.
* Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
* Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
* 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”, artículo 73.
* Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
* Ley 1753 de 2015, “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018”.
* Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
* Decreto Ley 019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
* Decreto 2482 de 2012, “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.
* Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos [73](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292#73) y [76](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292#76) de la Ley 1474 de 2011”.
* Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1712](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882#0) de 2014 y se dictan otras disposiciones.”
* Decreto 1081 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” Título 4.
* Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto [1081](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62516#0) de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
* Conpes 3649 de 2010, “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”.
* Conpes 3650 de 2010, “Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”.
* Conpes 3654 de 2010, “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”.
* Conpes 3785 de 2013, “Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano”
* Conpes 3654 de 2010, “Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”.
* Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”
* Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión
* Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
* Guía para la Gestión de riesgo de corrupción.
* Manual Único de Rendición de Cuentas.

# **Contexto Estratégico.**

La Aeronáutica Civil, estableció el contexto interno y externo, para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2018 – 2022, la definición de esta herramienta de análisis permitió conocer factores, que nos llevan a detectar las posibles causas de la materialización de un riesgo.

Al determinar las características esenciales del entorno, definimos el FODA (Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, el cual puede ser consultado como anexo al PEI (Plan Estratégico Institucional).

# **Panorama de los hechos de corrupción.**

En el Plan Anticorrupción 2019, se establecieron como los principales riesgos relacionados a conductas de corrupción, la “Violación a las normas que regulan la contratación estatal” y el “Incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades”

Ahora bien, acogiendo lo inicialmente previsto, pero precisando el enfoque bajo el entendido que las conductas de corrupción son aquellas por las que los servidores públicos, con ocasión o en ejercicio de sus funciones, generan un beneficio injustificado e indebido a sí mismos o a un tercero, se observa que aquellas definiciones deben actualizarse de forma que los conceptos sean los siguientes:

## **Violación a las normas que regulan la contratación estatal.**

**Causa:** En la gestión de contratación realizada por las distintas áreas de la Entidad, desde la etapa precontractual hasta la post contractual, por un lado, se evidenció la inobservancia de la normativa que regula esta materia, posiblemente por su desconocimiento (escenario de culpa), pero también se encontró, en algunos procesos disciplinarios, que el servidor público de forma intencional y consciente quebrantó el cumplimiento de esta con el propósito de obtener beneficios para sí mismo o para terceros (escenario de dolo).

**Riesgo:** Se pone en riesgo el buen nombre de la Entidad ya que la expectativa de la sociedad se incumple puesto que la contratación estatal es un mecanismo para garantizar la satisfacción de necesidades colectivas a través de particulares bajo el postulado de la primacía del interés general, aunado a que se traiciona el vínculo especial que hay entre el servidor público y la Aeronáutica Civil, así como el juramento de cumplir la Constitución y la Ley, puesto que es mediante el desarrollo de la función pública (en primer lugar, a través de los servidores públicos) que el Estado materializa sus fines. El recurso público (detrimento patrimonial) se ve menoscabado toda vez que los actos de corrupción imposibilitan aplicar de forma efectiva los principios de eficacia y eficiencia, lo que impide el cumplimiento de la misión en la construcción y modernización de la infraestructura aeronáutica y aeroportuaria.

**Consecuencia**: El Grupo de Investigaciones Disciplinarias ha impuesto sanciones de suspensión en el ejercicio del cargo e inhabilidad y destitución a servidores públicos encontrados responsables de violar las etapas previas, de ejecución, de liquidación y de exigencia de garantías sobre los bienes y servicios de los contratos suscritos por la Entidad y que con su conducta permitieron que los objetivos perseguidos y las condiciones establecidas en el contrato se desdibujaran en perjuicio del Estado. Por su parte, según la información arrojada por el sistema GEDIS, se encuentran en curso varios procesos en los cuales se investigan violaciones al régimen de contratación estatal (Ley 80 de 1993 y normativa reglamentaria).

## **Incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades.**

**Causa**: En la gestión administrativa y operacional dentro del desempeño de las funciones a cargo de los servidores públicos de la Aeronáutica Civil, por un lado, se evidenció el desconocimiento de la normativa que regula materias presupuestales, de carrera administrativa, la normativa interna de procesos de legalización y depuración de activos fijos, las regulaciones propias de la gestión misional, la incursión incluso en conductas tipificadas por la Ley penal como conductas punibles, entre otras, posiblemente por su desconocimiento (escenario de culpa), pero también, en algunos procesos disciplinarios, se observó que el servidor público de forma intencional quebrantó el cumplimiento de las mismas (escenario de dolo).

**Riesgo**: Se pone en riesgo el buen nombre de la entidad ya que la expectativa de la sociedad se incumple, el vínculo especial que hay entre el servidor público y la Aeronáutica Civil se traiciona y, el juramento de cumplir la Constitución y la Ley se defrauda, pues los funcionarios están plenamente al servicio del Estado y de la comunidad. Se afectan los principios constitucionales que regulan la buena marcha de la administración pública

**Consecuencia**: El Grupo de Investigaciones Disciplinarias ha impuesto sanciones de destitución e inhabilidad, y de suspensión, en el ejercicio del cargo a servidores públicos encontrados responsables de violar desde la normativa específica de la Aeronáutica (Resoluciones y Circulares propias), hasta la Ley disciplinaria y penal.

Desde este enfoque se tiene que entre los años 2015 y 2019, por hechos de corrupción, se han impuesto las sanciones disciplinarias que se relacionan a continuación:

| **No** | **PROCESO** | **HECHOS** | **FALLO 1a** | **FALLO 2a** | **SANCIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | DIS 01 108 2010 | Irregularidades en la supervisión del contrato de suministro de combustible para las estaciones El Rosal y Manjui | Res. 00967 30/04/2015 | Res. 01482 22/06/2015 | **Un (1) funcionario sancionado:**   * Suspensión en el ejercicio del cargo por dos (2) meses |
| **2** | DIS 03 066 2011 | Peculado por apropiación de los dineros producto del recaudo del impuesto de timbre en el Aeropuerto de Riohacha | Res. 01803 28/07/2015 | N/A | **Un (1) funcionario sancionado:**   * Destitución del cargo e inhabilidad general por doce (12) años |
| **3** | DIS 06 041 2012 | Irregularidades en el proceso de baja de bienes y activos fijos de la Regional Meta generando ventas directas por precios establecidos injustificadamente | Res. 01907 29/06/2016 | N/A | **Un (1) funcionario sancionado:**   * Suspensión en el ejercicio del cargo e inhabilidad especial por tres (3) meses. |
| **4** | DIS 01 122 2012 | Irregularidades en el trámite de licencias aeronáuticas al recibir dádivas a cambio de pretermitir requisitos previstos por el R.A.C para su expedición | Res. 01530 30/06/2015 | N/A | **Tres (3) funcionarios sancionados:**   * Destitución del cargo e inhabilidad general por trece (13) años * Destitución del cargo e inhabilidad general por doce (12) años * Destitución del cargo e inhabilidad general por doce (12) años |
| **5** | DIS 01 015 2013 | Irregularidades en el trámite de licencias aeronáuticas al recibir dádivas a cambio de pretermitir requisitos previstos por el R.A.C para su expedición | Res. 02522 31/08/2016 | N/A | **Un (1) funcionario sancionado:**   * Destitución del cargo e inhabilidad general por once (11) años. |
| **6** | DIS 01 041 2014 | Uso de certificación laboral alterada para acceder a crédito BBVA | Res. 03612 22/11/2017 | Res. 04085 22/12/2017 | **Un (1) funcionario sancionado:**   * Destitución del cargo e inhabilidad general por diez (10) años |
| **7** | DIS 01 058 2014 | Irregularidades en la ejecución y supervisión del contrato 13000582OR para mantenimiento de grupos electrógenos | Res. 03103 19/10/2016 | Res. 03471 22/11/2016 | **Un (1) funcionario sancionado:**   * Suspensión en el ejercicio del cargo por dos (2) meses |
| **8** | DIS 01 162 2014 | Irregularidades en la ejecución y supervisión del contrato 14000042OK2012 para la obra y 12000259OH2012 para la interventoría de las obras de mantenimiento de pistas, zonas de seguridad y canales del Aeropuerto Almirante Padilla de Riohacha | Res. 01133  26/04/2018 | Res. 03252 25/10/2018 | **Tres (3) funcionarios sancionados:**   * Suspensión en el ejercicio del cargo por dos (2) meses * Suspensión en el ejercicio del cargo por cuatro (4) meses * Suspensión en el ejercicio del cargo por cuatro (4) meses |
| **9** | DIS 01 227 2014 | Irregularidades en la ejecución y supervisión del contrato 14000514OC para mantenimiento de vehículos | Res. 02088 21/08/2015 | Res. 00602 08/03/2016 | **Un (1) funcionario sancionado**:   * Suspensión en el ejercicio del cargo por un (1) mes |
| **10** | DIS 01 260 2015 | Redención de millas de la entidad en provecho propio y de terceros | Res. 00524 02/03/2016 | Res. 00852 01/04/2016 | **Un (1) funcionario sancionado**:   * Destitución del cargo e inhabilidad general por catorce (14) años |
| **11** | DIS 01 105 2015 | Irregularidades en la ejecución y supervisión del contrato 14000557OC para suministro de combustible en Puerto Leguízamo, Puerto Asís, Leticia y Villagarzón | Res. 03561 25/11/2016 | Res. 00460 20/02/2017 | **Dos (2) funcionarios sancionados:**   * Suspensión en el ejercicio del cargo por dos (2) meses * Suspensión en el ejercicio del cargo por cuatro (4) meses |
| **12** | DIS 04 054 2014 | Acreditar título falso para acceder al cargo | Res. 00215 29/01/2016 | Res. 00663 11/03/2016 | **Un (1) funcionario sancionado:**   * Destitución del cargo e inhabilidad general por trece (13) años |
| **13** | DIS 01 160 2015 | Presunta negligencia en el adelantamiento del proceso de levantamiento de fuero sindical y consecuente falta de efectivización de la sanción impuesta en el proceso disciplinario DIS 03 095 2011 a una funcionaria pública. | ​Res. 02203 01/08/2018 | Res. 00897 03/04/2019 | **Un (1) funcionario sancionado:**  Suspensión en el ejercicio del cargo por el término de un (1) mes. |
| **14** | DIS 03 304 2016 | Presunto incumplimiento a los deberes funcionales por la no contestación en término de derechos de petición | Res. 03706 14/11/2019 | En revisión | **Un (1) funcionario sancionado:**  Suspensión en el ejercicio del cargo por el término de dos (2) meses. |
| **15** | DIS 06-078-2013 | Presuntas irregularidades por recibir la obra del contrato no. 11000243OH, el cual tenía como objeto el mantenimiento de la infraestructura complementaria del aeropuerto El Alcaraván de Yopal- Casanare. | Res. 02659 29/08/2019 | En revisión | **Dos (2) funcionarios sancionados:**   * Destitución del cargo e inhabilidad general por catorce (14) años * Suspensión en el ejercicio del cargo por el término de cuatro (4) meses. |

Por otra parte, cabe mencionar que con ocasión a posibles hechos de corrupción a la fecha se cuenta con varios procesos que se encuentran en etapa de juzgamiento, es decir, formulación de cargos o citación a audiencia en adelante, los cuales se relacionan a continuación:

| **No.** | **PROCESO** | **OBJETO DE INVESTIGACIÓN** | **ETAPA** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | DIS 01 157 2015 | Consolas - posibles irregularidades en la ejecución del contrato 13000151 ok 2013 para la adquisición de consolas de tránsito aéreo para el CGAC | Descargos |
| **2** | DIS 01 264 2016 | Presuntas irregularidades en la entrega del puesto de trabajo, para hacer el respectivo descargo, la cual dio como consecuencia su omisión; la perdida de elementos a nombre de la ex servidora pública de la Aeronáutica Civil. | Descargos |
| **3** | DIS 01 304 2015 | Presuntas irregularidades presentadas con la tramitación, verificación y aprobación del plan de vuelo para la aeronave HK 3917 G, accidentada en el barrio Luján | Cargos |
| **4** | DIS 01 235 2016 | Presunta omisión de respuesta a oficios y correo remitidos al investigado por los consorcios durante la ejecución de los contratos de obra 15000125OK2015 y 15000215OK 2015 y coacción a los interventores de cada contrato para iniciar procesos sancionatorios en contra de los representados por la quejosa | Descargos |
| **5** | DIS 01 243 2018 | Presuntas irregularidades presentadas en la ejecución del contrato No. 17001195H22017, cuyo objeto era la adquisición de tres máquinas de extinción de incendios de 1500 galones de capacidad mínimo, para los aeropuertos de Santa Marta, Yopal y Popayán | Citación a audiencia (L. 734/02, Art. 177) |
| **6** | DIS 03 062 2015 | Deficiencias en la supervisión de los contratos 13000505OC, 13000351OR del año 2013, que permitieron la no liquidación de los contratos referidos llevando a la Entidad a celebrar conciliación prejudicial (acta 292 del 11/09/2014 caso 5°) | Descargos |
| **7** | DIS 04 144 2015 | Presuntas irregularidades en el aeropuerto de Popayán por vender elementos que son dados de baja en el aeropuerto Guillermo León Valencia | Cargos |
| **8** | DIS 02 129 2014 | Posibles irregularidades por venta de tiquetes falsos | Cargos |
| **9** | DIS 02 322 2015 | Irregularidades en el trámite del plan de vuelo aeronave HK6636 presentado el 03 de diciembre de 2015 en el aeropuerto Antonio Roldán Betancur de Carepa | Descargos |
| **10** | DIS 01 070 2016 | Presuntas irregularidades en la supervisión del contrato No. 14000111OH interventoría de la obra 14000065OC2014 para el mantenimiento de la zona administrativa del aeropuerto Simón Bolívar y cabañas de Santa Marta | Descargos |
| **11** | DIS 03 212 2016 | Presunto hurto de 15 objetos, estimados en un valor que asciende en $16.940.220, depositados en el almacén ubicado en la casa emisora del aeropuerto Ernesto Cortissoz de Barranquilla | Cargos |
| **12** | DIS 03 034 2016 | Irregularidades en la administración de activos del aeropuerto Simón Bolívar de Santa Marta - puentes de abordaje | Cargos |

Finalmente, en etapa de indagación o investigación, durante las cuales cabe aclarar que tan solo se cuenta con indicios o pruebas que en algún momento pueden develar la existencia de una conducta irregular, se cuenta con las siguientes actuaciones que podrían estar relacionadas con conductas de corrupción:

Incumplimiento de funciones administrativas (administración de bienes muebles e inmuebles, gestión de defensa judicial, gestión del talento humano -nombramientos, facturación, trámites administrativos, inspecciones): 106 actuaciones.

Contratación estatal (Desde la etapa precontractual hasta la post contractual): 130 actuaciones.

Conductas punibles (narcotráfico, hurto y peculado por apropiación): 8

De la información antes relacionada se puede concluir que los hechos de corrupción que históricamente se han presentado con más frecuencia en la Entidad, y que coinciden con los que actualmente son objeto del mayor número de actuaciones disciplinarias, son aquellos ocurridos con ocasión de la gestión contractual, particularmente en la planeación de los proyectos y en la supervisión de los contratos, y el incumplimiento de algunas labores de gestión administrativa de la entidad como la administración de bienes muebles e inmuebles, la facturación de tasas y tarifas aeroportuarias, y la gestión del talento humano.

# **Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.**

La Aeronáutica Civil, en cumplimiento con la Ley 962 de 2005 y el Decreto 019 de 2012, aplica los criterios que contempla el Sistema Único de Información de Tramites (SUIT), por lo tanto, todos sus trámites se encuentran allí registrados ofreciendo a los usuarios una manera más flexible de acceder a un trámite.

## **Trámites**

La Aeronáutica Civil actualmente, cuenta con setenta y dos (72) trámites registrados en el Sistema Único de Información de Tramites – SUIT, debido a los cambios a nivel normativo en el RAC (Reglamento Único Aeronáutico), se racionalizarán 14 trámites quedando 58 actualizados.

## **Servicios**

La Aeronáutica Civil cuenta con los roles de Autoridad, Investigación de Accidentes y prestador de servicios, a continuación, se describen los roles de prestación de servicios:



#### **Servicios aeroportuarios:**

* **Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios - SEI**: Crear condiciones para la conservación de vidas en incidentes o accidentes de aviación, infraestructura aeroportuaria y zona de influencia fuera del aeropuerto, que pueda generar riesgo para la operación aérea y la comunidad en general minimizando la pérdida de vidas y preservando los bienes.
  + **Seguridad a la aviación civil contra actos de interferencia ilícita – AVSEC**: Con la Resolución No. 01085 de 2017 se modifica los Reglamento Aeronáuticos de Colombia - RAC parte 160, sobre Seguridad de la Aviación Civil y se adopta el manual estandarizado de medidas de seguridad para la aviación civil.
  + **Servicios médicos**: Prestación de servicios de asistencia médica, garantizando el cumplimiento a cabalidad de los protocolos de atención médica y paramédica que requieren los usuarios del servicio.
  + **Servicios de Gestión Ambiental (ruido, aguas, basuras, fauna y emisiones)**: La Aeronáutica Civil en compromiso con el medio ambiente y en concordancia con las políticas, planes y programas gubernamentales nacionales, y normas nacionales e internacionales aeronáuticas, ha trazado una política ambiental mediante la Resolución 4730 de 2000, dirigida a minimizar el impacto negativo en el medio ambiente generado por el transporte aéreo.
  + **Servicios de Infraestructura para facilitación** (aduana, migración, sanidad pública, fitosanitaria y veterinaria), Servicios de Infraestructura para operación aérea, Servicios de Infraestructura para pasajeros, Servicios de Infraestructura para carga, Servicios de Infraestructura para público en general: Instalaciones adecuadas para garantizar la prestación eficiente del servicio que involucre pasajeros, carga y en general todos los usuarios directos e indirectos del transporte aéreo.

#### **Servicios de tránsito aéreo:**

* **Gestión Tránsito Aéreo – ATM**: Gestionar el suministro y la afluencia de los servicios de tránsito aéreo en concordancia con la reglamentación nacional e internacional con el fin de facilitar la operación aérea en Colombia de forma segura, ordenada y ágil.
* **PANS-OPS / MAP**: Servicios de diseño de procedimientos de vuelo y cartografía.
* **Gestión de la Información Aeronáutica - AIM**: Prestar los servicios de información / Datos Aeronáuticos a las partes interesadas del proceso para asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad requeridos para la navegación aérea.
* **Meteorología Aeronáutica - MET**: Elaborar, recopilar, publicar y distribuir la Información Meteorológica Aeronáutica, de manera oportuna, veraz, confiable y con calidad de datos con el fin de asesorar a los usuarios y así contribuir a la seguridad, regularidad y eficiencia de la navegación aérea.
* **Búsqueda y Salvamento – SAR**: Organizar, coordinar y planificar la búsqueda y la recuperación de personas en peligro, brindándoles una evacuación médica y trasladarlas a un lugar seguro donde reciban la atención profesional adecuada.
* **Instalaciones y recursos tecnológicos CNS-MET-ENERGÍA**: Identificar, gestionar y evaluar proyectos de ingeniería relacionados con la incorporación, actualización, mantenimiento y sostenibilidad de la tecnología aeronáutica, con el fin de garantizar que la prestación de los servicios se realice de manera efectiva y eficiente de acuerdo con los requerimientos operacionales contenidos en el PNA Vol. I a través de la adopción y legitimación de nuevas tecnologías CNS/MET/Energía con el cumplimiento de estándares de clase mundial.

#### **Servicios de educación:**

Formar integralmente a los funcionarios de la Aeronáutica Civil y personal externo admitido, en los programas académicos ofertados por el Centro de Estudios Aeronáuticos – CEA con el fin de contar con personas competentes para dirigir, operar, controlar y vigilar las actividades aeronáuticas, contribuyendo así a garantizar el desarrollo de la aviación civil y mejorar los niveles de Seguridad Operacional y Seguridad de la Aviación, de acuerdo con las normas y estándares nacionales e internacionales.

#### **Servicios de Atención al Ciudadano:**

Este servicio es el encargado de la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Entidad relacionadas con el cumplimiento de sus actividades, el trámite e investigación de las quejas contra prestadores del servicio son de competencia de la Superintendencia. en concordancia con los lineamientos del programa nacional de atención al ciudadano dirigida a usuarios, ciudadanía y/o beneficiarios de los servicios o productos que ofrece la entidad.

# **Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC**

## **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**

Teniendo en cuenta las directrices emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”, la Aeronáutica Civil revisó, el Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia 2019, con la participación de los líderes y gestores de los treinta y tres (33) procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

Producto de esta revisión, se generó el Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2020, en el cual se enmarcan los factores predominantes susceptibles de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de los publico hacia un beneficio privado.

### **Matriz de Riesgos de Corrupción**

La Matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad se actualizo siguiendo los lineamientos establecidos por la Función Publica a través de la “*Guía de Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas*”, esta actividad se realizó en coordinación con los líderes y gestores de los treinta y tres (33) procesos del Sistema Integrado de Gestion - SIG.

La matriz contiene la identificación y valoración de los riesgos de corrupción por proceso, a cada uno de estos, se les describe las causas generadoras del mismo y se mencionan las consecuencias que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales.

**El componente 1** Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción – 2020, puede ser consultado en la página web de la Aeronáutica Civil en el siguiente enlace:

<http://www.aerocivil.gov.co/atencion/participacion/plan-anticorrupcion>

## **Racionalización de Trámites**

Implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimento de sus obligaciones.

El componente 2 “Estrategia de Racionalización de Trámites” puede ser consultada en la página web de la Aeronáutica Civil en el siguiente enlace:

<http://www.aerocivil.gov.co/atencion/participacion/plan-anticorrupcion>

## **Rendición de Cuentas.**

La Política de Rendición de Cuentas, se encuentra establecida en el documento CONPES 3654 de 2010 y las Leyes 1712 de 2014 y 1757 de 2015; Decreto 415 de 2016 Art.2..1..4.1 Estrategias de lucha contra la corrupción y Atención al ciudadano; Decreto 270 de 2017 Art 2.1.2..1.25 promoción de la participación ciudadana, la cual está dirigida a conseguir una cultura de apertura y promoción de la participación ciudadana para conocer la información con que cuenta la Entidad transparencia de la gestión y el diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

La Rendición de Cuentas se entiende en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, como un mecanismo de participación ciudadana en el cual en el cual se informa, explica y se dan a conocer los resultados de la gestión de manera completa y entendible se presenta a la comunidad la información de manera completa y entendible, promoviendo espacios y mecanismos en los que los interesados pueden presentar sus inquietudes y garantizando el derecho para que la Entidad las resuelva en los términos de la ley.

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil no se limita a la convocatoria de audiencias de rendición de cuentas, sino que entiende que es un proceso permanente y transversal de diálogo con la comunidad y los actores del sector tanto públicos como privados para retroalimentar su gestión con miras a obtener una óptima prestación de sus servicios y el cumplimiento de su función como autoridad en el modo aéreo.

En este sentido, en el marco del diseño de la cadena de valor de la AEROCIVIL, se pretende incorporar para la vigencia **2020** los procedimientos de:

* “Gestión y Articulación de Partes Interesadas”, del cual hará parte la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de Informática con el fin de contar con la plataforma organizacional necesaria para que la Entidad haga públicos los resultados de su gestión, de acuerdo con los lineamientos definidos en el documento CONPES en mención y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

**El componente 3** Estrategia de Rendición de Cuentas, puede ser consultada en la página web de la Aeronáutica Civil en el siguiente enlace:

<http://www.aerocivil.gov.co/atencion/participacion/plan-anticorrupcion>

### **Espacios de Participación y Estrategias**

La Aerocivil cuenta con canales de comunicación y mecanismos de participación ciudadana que le permite a la comunidad aeronáutica y al público en general establecer contacto directo con la Entidad para conocer información relativa a su actividad misional.

En tal sentido, la estrategia de atención al ciudadano de la Aeronáutica Civil es garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio efectivo, de calidad y oportuno, que permita satisfacer las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas. (GAC)

### **Solución de Problemas con Base en la Participación**

Se realizará la renovación de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas en concurso con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Comité Directivo de la Aerocivil, con el propósito de atender a las necesidades identificadas y no suplidas hasta la fecha.

Lo anterior con el fin de mantener este espacio de dialogo bidireccional entre la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y los ciudadanos, como un espacio de dialogo y participación para el desarrollo de los servicios que presta la AEROCIVIL, además de aportar al ejercicio mismo de dialogo sostenido en el proceso de rendición de cuentas hacia el futuro.

En este sentido, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil deberá adoptar mecanismos efectivos a través de los canales de comunicación (Chat, What´s APP, correo electrónico, foros virtuales) de carácter permanente que culminará con la realización de una Audiencia Pública, en donde se explicitarán los resultados obtenidos a la comunidad aeronáutica y a la ciudadanía en general en la cual se generará una base de datos con las propuestas presentadas por los asistentes, para su posterior evaluación por parte de las dependencias competentes para su eventual incorporación en las practicas institucionales.

Para la vigencia 2019, la Secretaría General de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, entendiendo que este no es una responsabilidad de suyo exclusiva, presentará una propuesta de estrategia de rendición de cuentas, para darle cumplimiento a la norma y fortalecer la prestación de servicios y la transparencia en la gestión.

## **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**

Como parte de la estrategia para fortalecer la confianza de las partes interesadas con la Entidad y los Funcionarios Aeronáuticos, en un ambiente en el cual el ciudadano se convierte en la razón de ser de la Aerocivil y del Estado, a su servicio y el de sus necesidades, se hace necesario fortalecer la comunicación transparente y participativa con la ciudadanía, facilitando el ejercicio de los derechos ciudadanos.

Para el efecto, se propone trabajar mancomunadamente, al menos en los siguientes principales aspectos:

### **Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico. Mejoramiento del servicio para la atención al ciudadano**

Como entidad líder natural del modo aéreo, la Aerocivil es consciente de que las partes interesadas son su razón de existir, es por esto que han venido implementando acciones de mejoramiento en el Modelo de Atención al Ciudadano, con miras a proporcionar servicios con altos estándares de calidad y eficacia, para satisfacer las necesidades reales de los usuarios.

En este sentido, se deberá revisar el diagnóstico de necesidades identificadas de los ciudadanos para aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción, potenciando los protocolos de atención al ciudadano y fortaleciendo la capacitación en este aspecto, todo en armonía con las políticas y acciones de mejoramiento en los servicios previstos en el Modelo Integrado de Planeación y gestión – MIPG - de manera permanente, de tal forma que los funcionarios trabajen de manera articulada en la mejora continua de la gestión.

Igualmente, se deberán socializar los mecanismos para mantener al día la información sobre la vigencia de las relaciones legales y reglamentarias y contratos para garantizar la seguridad de la información.

### **Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos**

Uno de los principios más importantes en la gestión del Sistema Integrado de Gestión en la AEROCIVIL es el enfoque hacia el ciudadano: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus ciudadanos; por lo tanto, es fundamental capacitar a todos los servidores para que comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los ciudadanos, y así cumplir con sus requisitos y aumentar cada vez más, sus niveles de satisfacción.

Actualmente la Entidad cuenta con un Protocolo de Atención al Ciudadano el cual establece los lineamientos de atención al ciudadano por los diferentes canales, a fin de ofrecer un servicio efectivo, de calidad y oportuno a los ciudadanos. (GAC)

### **Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención Modelo de atención al ciudadano**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, señala que la política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad y a través de los distintos canales. En tal sentido, el Grupo de Atención al ciudadano de la Aeronáutica Civil, ha diseñado la Estrategia de Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta el plan de mejoramiento sugerido en años anteriores, con el fin de brindar bases para una atención adecuada, eficaz, eficiente y amable por parte de todos los servidores de la entidad, con el compromiso de ir de la mano con el ciudadano, pero además para fortalecer sus conocimientos en derechos, involucrando elementos de participación activa y prestar servicios oportunos y pertinentes de manera directa o de ser el caso, a través de la remisión apropiada hacia la entidad competente.

El hecho de diseñar una estrategia para la atención al ciudadano, parte del conocimiento y caracterización del usuario y los grupos de interés identificado por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, facilitando precisar las particularidades, necesidades y expectativas.

Para el efecto, la estrategia se basa en fortalecer sus canales de atención, en la Aeronáutica Civil**:**

**Presencial**: En las diferentes sedes de la Entidad.

**Edificio Central Aeronáutica Civil:** Av. El Dorado N° 103 - 15, Primer piso, Bogotá, D. C.

**Regionales Aeronáutica Civil:**

• Reg. Antioquia: Aeropuerto Internacional José María Córdova, Rionegro, Antioquia. Teléfonos: (57- 4) 2874013 – 2874014.

• Reg. Atlántico: Calle Vía 30 km 7 Tercer piso Aeropuerto Ernesto Cortissoz, Soledad. Teléfonos: (57- 5) 3348080

• Reg. Meta: Aeropuerto Vanguardia, Edificio CAO

Teléfonos: (57- 8) 6648020 – 6648017

• Reg. Valle: Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón Teléfonos: (57- 2) 6663267 – 6663375

• Reg. Norte de Santander: Aeropuerto Camilo Daza. Teléfonos: (57- 7) 5874909

**Telefónico:** A travésdel PBX 4251000 y Línea gratuita 018000112373

**Correo electrónico institucional:**

atencionalciudadano@aerocivil.gov.co~~;~~ notificaciojnesjudiciales@aerocivil.gov.co

**Página web:** www.aerocivil.gov.co

### **Subcomponente 3. Talento Humano**

El Gobierno Nacional actualizó los lineamientos de la política de empleo público, en lo referente a la capacitación, con la adopción de un nuevo Plan Nacional de Formación y Capacitación (PNFC), denominado Profesionalización y Desarrollo de los Servidores Públicos. Este Plan definió un nuevo modelo para gestionar el desarrollo de capacidades de los servidores al incorporar nuevos elementos, tanto en contenidos como en estrategias que se orienten al aprendizaje organizacional en el sector público.

Por lo anterior, la Aeronáutica Civil bajo en el marco del desarrollo de competencias (del ser, del saber, del hacer y del servicio), programa dentro de su Plan Institucional de Capacitación – PIC, actividades de formación orientadas a mejorar las competencias que permiten a los servidores públicos fortalecer el servicio brindado a los ciudadanos.

La Aerocivil estableció alianzas con otras entidades para efectuar actividades de formación a costo cero, entre estas se destacan: Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, Defensoría del Pueblo, Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y Departamento Nacional de Planeación – DNP.

En el año 2020 se abordarán los siguientes temas:

Liderazgo, Gestión de Políticas Públicas, Acción pública y Género, Servicio al Ciudadano, Control Social, Rendición de cuentas y Gobierno Abierto, Construcción de Capacidades para la Paz, Modelo Integrado de Planeación de Gestión-MIPG, El Servidor Público y los Derechos Humanos y Transparencia de la Gestión del Servidor Público y Conflicto de Intereses.

De otro lado, en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil firmó el 27 de junio de 2019 el PACTO POR UN SERVICIO CON INTEGRIDAD, documento en el que los servidores públicos y contratistas de la Entidad que sirven a la ciudadanía y al país, se comprometieron a brindar un servicio que vaya más allá del cumplimiento del deber, un servicio que los diferencie de las demás entidades y especialmente los destaque en el sector aeronáutico nacional e internacional, un servicio basado en los valores del Código de Integridad:

* Honestidad
* Respeto
* Compromiso
* Diligencia
* Justicia

La Entidad en su compromiso por promocionar los valores, reforzará la firma del pacto en cada una de las Dirección Regionales: Cundinamarca, Antioquia, Atlántico, Valle, Meta y Norte de Santander.

### **Subcomponente 4. Normativo y procedimental - Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano.**

La dinámica de la normativa colombiana obliga a mantener permanente revisión de los actos que soportan el quehacer institucional. La regulación interna de la atención del derecho de petición no se escapa de este proceso.

Verificadas las normas internas que regulan la materia se encuentra que es una resolución del año 2013, con dos circulares de 2015, las que direccionan el proceso al interior de la entidad. Esto es atávico y desactualizado, desconoce la existencia de otras disposiciones que regulan la materia como el Decreto 1166 de 2016 que regula la atención de peticiones verbales que se reciben a través del sistema de información de correspondencia definido en la entidad y en el que se deberá activar el módulo para recibir peticiones verbales en audio o video.

En ese orden se hace necesario revisar el marco normativo institucional para su actualización y perfeccionamiento, adelantar las medidas de seguimiento para su atención y medir la satisfacción de la ciudadanía.

**El componente 4** Estrategia de Atención al ciudadano puede ser consultada en la página web de la Aeronáutica Civil en el siguiente enlace:

<http://www.aerocivil.gov.co/atencion/participacion/plan-anticorrupcion>

## **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**

1. **Transparencia activa**

* Disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos.
* *Publicado en la sección "Transparencia y acceso a la información pública".*

**2. Transparencia pasiva.**

* Obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.
* Decreto 1081 de 2015.

**4. Criterio diferencial de accesibilidad**

* Divulgar información en formatos alternativos comprensibles, para los grupos étnicos y culturales del país, y personas en situación de discapacidad.
* Adecuar los medios electrónicos e implementar lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
* Divulgar la informaciónpública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

**3. Instrumentos de Gestión de la Información.**

* Registro o inventario de activos de Información.
* Esquema de publicación de información, y
* El Índice de Información Clasificada y Reservada.
* *Publicado en la sección* ***"****Transparencia y acceso a* la información pública"

**5. Monitoreo del Acceso a la Información**

**Informe de solicitudes de acceso a información**

1. Número de solicitudes recibidas.

2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.

3. Tiempo de respuesta a cada solicitud.

4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

### **Subcomponente 1. Lineamientos De Transparencia Activa**

Teniendo en cuenta que la Aeronáutica Civil cuenta con la información publicada en su página web y en medio físico, la labor propuesta para la vigencia 2019 es proceder a efectuar la revisión de la misma, actualizarla y complementarla de se ser necesario en concurso con la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección Informática; tamizando la información con la herramienta de diagnóstico que para el efecto diseño la Procuraduría General de la Nación.

### **Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva**

La Secretaría General ha venido realizando un eficiente seguimiento a la atención de las peticiones asignadas a las diferentes áreas, lo cual ha redundado en un mejoramiento significativo en la atención de las mismas.

Para el efecto se efectúa seguimiento mensual y evalúa la gestión trimestral de las peticiones por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y se reporta a los jefes de las áreas para su seguimiento lo que ha permitido el incremento del uso del Sistema de Gestión Documental para registrar las respuestas emitidas, al tiempo, permite el cumplimiento de los plazos previstos en la norma.

Para la vigencia 2019, en ese subcomponente se propone revisar el acto administrativo que establece el cobro de costos para la reproducción de la información, motivado el acto administrativo en donde se establezcan los costos.

Tal como se dijo respecto al cuarto componente, se propone revisar el acto que regula internamente la atención a las peticiones.

Se propone fortalecer la ventanilla única de la recepción de la documentación a través de la unificación de los diferentes correos, con el fin de centralizar la información en un único canal de radicación y asegurar que todos los ciudadanos puedan comunicarse con la entidad. los diferentes canales (ej. Correos electrónicos de la Oficina ce Transporte Aéreo, Grupo de licencias, entre otros).

### **Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información**

Teniendo en cuenta que la Entidad cuenta con la publicación de los activos de información institucional en sus archivos, se plantea efectuar una revisión de ellos en 2019 con el concurso de la Dirección de Informática, fijando los responsables de su actualización.

De otra parte, se plantea revisar y de ser necesario ajustar los instrumentos de gestión para verificar su conformidad con la norma.

### **Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad**

Teniendo en cuenta el estado de avance de divulgación de la información en formatos alternativos comprensibles, en donde se dijo ya en el primer trimestre de 2018 que se cumple con los parámetros normativos, se aprovechará en el primer semestre de 2019 para revisar las características de los medios a disposición del ciudadano, para conocer e interactuar con la entidad persiguiendo su mejoramiento continuo, vinculando, en la medida de lo factible, a las comunidades y grupos étnicos afectados con la actividad área.

De igual manera, se diseñará una estrategia para el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad, tal como se hizo en su momento con la población sordomuda.

De otra parte, se sugiere revisar el tema de accesibilidad a comunidades y población vulnerable, por parte de la Dirección de Infraestructura.

### **Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública**

La Entidad a través del grupo de Atención al Ciudadano ha venido efectuado periódico seguimiento a la atención a las peticiones bajo los parámetros establecidos y se ha comunicado a las áreas para efecto de atención. Esto ha significado una reducción en más del 50% de las quejas por desatención, atención tardía o no de fondo.

Para la vigencia 2019 se plantea establecer un mecanismo de seguimiento automático a las peticiones con los parámetros señalados.

**El componente 5** Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Publica puede ser consultado en la página web de la Aeronáutica Civil en el siguiente enlace:

<http://www.aerocivil.gov.co/atencion/participacion/plan-anticorrupcion>

## **Iniciativas adicionales**

* Socialización del Código de Integridad, se realiza a través del programa de Reinducción Institucional a los servidores públicos y contratistas de la Entidad, el cual se realiza a través de un taller que tiene una duración de 45 minutos.

En 2018 participó alrededor del 20% de los servidores públicos y contratistas del Nivel Central, para el año 2019, la meta es cubrir el 100% del Nivel Central y de las Direcciones Regionales.

* Firma PACTO POR UN SERVICIO CON INTEGRIDAD en cada una de las Direcciones Regionales de la Aerocivil / Cundinamarca, Antioquia, Valle, Atlántico, Meta y Norte de Santander.

# **Socialización PAAC 2020.**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue socializado a la ciudadanía a través de las redes sociales, página web de la entidad en el enlace: <http://www.aerocivil.gov.co/atencion/participacion/planes-en-construccion> y al interior de la entidad por medio del correo información de interés.



Se recibieron cinco comentarios, teniendo en cuenta la pertinencia en los temas dos (2) fueron incluidos en el PAAC 2020.