

**PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**SECRETARIA GENERAL**

**ATENCION AL CIUDADANO**

**2017**

**TABLA DE CONTENIDO**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc461792286)

[1. OBJETIVO 4](#_Toc461792287)

[2. ALCANCE 4](#_Toc461792288)

[3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 4](#_Toc461792289)

[4. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA 5](#_Toc461792290)

[5. MEDIOS DE PARTICIPACIÓN EN LA AERONAUTICA CIVIL. 5](#_Toc461792291)

[6. MECANISMOS DE PARTICIPACION……………………………………………...](#_Toc461792292)7

[7. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACION CIUDADANA 10](#_Toc461792293)

# INTRODUCCIÓN

La Aeronáutica Civil como ente rector de la aviación civil, se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad, los clientes y los usuarios de sus servicios; cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables; garantizando la seguridad operacional mediante el desarrollo ordenado de la aviación civil, de la industria aérea y la utilización segura del espacio aéreo colombiano.

Este propósito se sustenta en el talento humano idóneo, la viabilidad financiera, la responsabilidad social y ambiental, aplicando los principios de calidad, enfocando su gestión en el mejoramiento continuo como estrategia para la competitividad organizacional, bajo los lineamientos de la norma NTCGP1000 vigente. Enfocada principalmente a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios internos y externos de la aviación civil y la sociedad en general.

Mejora la eficacia y eficiencia en los procesos actuales mediante la adopción de modelos de gestión que nos permitan realizar nuestras actividades de una manera planificada y organizada mediante procesos de mejoramiento continuo y adopción de las mejores prácticas empresariales.

Así mismo, con esta estrategia se busca el aumento de la productividad del talento humano, del mejoramiento del desempeño institucional de modo que se perciba calidad en el servicio, en la infraestructura y en los sistemas de información, acordes a la normatividad y estándares nacionales e internacionales.

# OBJETIVO

Dar a conocer a los ciudadanos, los diferentes escenarios de participación diseñados por la entidad, para que la ciudadanía pueda hacer uso de sus derechos y deberes de participación y pueda tener una mejor comunicación con el fin de generar espacios de interacción, interlocución y control social.

# ALCANCE

Con el desarrollo de este plan se pretende garantizar la participación de los ciudadanos a intervenir activamente en algunas decisiones con el propósito de dar trasparencia a las disposiciones tomas por parte de la Aeronáutica, con el fin de fortalecer un acercamiento eficaz con la ciudadana.

# MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Aeronáutica Civil, en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano ha fortalecido las acciones para dar cumplimiento a los lineamientos y políticas establecidas en el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y cumplir con los propósitos de transparencia, para mejorar la gestión pública y mayores niveles de bienestar para la ciudadanía:

* Desarrolló un aplicativo para la radicación y manejo de la documentación que ingresa a la Entidad, teniendo control de esta.
* Conformación del Grupo de Atención al Ciudadano que hace parte de la Secretaria General, encargado de brindar una mejor atención a la ciudadanía, así como coordinar y realizar seguimiento al trámite de las solicitudes, información general y PQRD recibidas a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal fin.
* Adicionalmente, la entidad realiza la evaluación de percepción de los ciudadanos a través de encuestas de satisfacción, cuyos resultados permiten identificar las fortalezas y debilidades del servicio prestado y contribuye a la formulación de mejoras para brindar día a día un mejor servicio.

# ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

# La Aeronáutica Civil ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes mecanismos de participación consagradas en la ley, buscando que se convierta en una herramienta ágil y sencilla que le permita ejercer sus derechos.

# **Audiencias públicas**: son un mecanismo para la vigilancia y control de la gestión pública. Dichas audiencias constituyen un espacio de participación ciudadana propiciado por las entidades de la administración del Estado, y se convocan por lo general cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, para discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando estén de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

# **Rendición de cuentas:** deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

# MEDIOS DE PARTICIPACIÓN EN LA AERONÁUTICA CIVIL.

**Acción de cumplimiento:** mecanismo de protección de derechos; esta acción protege el principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico.

**Acción de tutela:** mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

**Solicitudes:** es un documento escrito que va dirigido a un organismo público o a una autoridad a los que se pide algo o ante los que se plantea una reclamación con la exposición de los motivos en los que se basan. La mayor parte de los organismos públicos disponen de impresos destinados a este fin. Se debe preguntar por su existencia y, si no los hay, se puede hacer la instancia por uno mismo.

**Consultas:** petición que se presenta a las autoridades para manifestar su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**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.

**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.

**Denuncia:** documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

**Derechos de Petición:** derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**Trámite:** conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

La Aeronáutica Civil cuenta con varios canales de atención, mecanismos de interacción y participación que permite a los ciudadanos tener un contacto directo con la entidad.

Los canales de atención y medios de participación han sido caracterizados de acuerdo a los siguientes tipos de solicitud:

**PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS - PQRD.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO** | **ESCENARIO** | **UBICACIÓN** | **HORARIO DE ATENCIÓN** |
| **PRESENCIAL** | **Grupo de Atención al Ciudadano** | **Edificio Aeronáutica Civil****Av. El Dorado N° 103 – 15** | **8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua** |
| **CORREO ELECTRÓNICO** | **Sitio Web** | **atencionalciudadano@aerocivill.gov.co** | **24 Horas** |
| **SITIO WEB** | **Sitio Web** | **www.aerocivil.gov.co** | **24 Horas** |
| **TELÉFONOS** | **4251000 - 018000112373** | **Conmutador****Línea gratuita** | **24 Horas** **8:00a.m a 5:00pm**  |

**Trámites:** la Entidad cuenta con setenta y dos (72) tramites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, los cuales pueden ser consultados en la página de entidad en el link <http://www.aerocivil.gov.co/atencion/tramites> y en la página del Sí Virtual [https://www.sivirtual.gov.co](https://www.sivirtual.gov.co/)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO** | **ESCENARIO** | **UBICACIÓN** | **HORARIO DE ATENCIÓN** |
| **PRESENCIAL** | **Grupo de Atención al Ciudadano** | **Edificio Aeronáutica Civil****Av. El Dorado N° 103 – 15** | **8:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada Continua** |
| **VIRTUAL** | **Sitio Web** | **www.aerocivil.gov.co** | **24 Horas** |

**CORRESPONDENCIA** para radicar documentación general se puede realizar en:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO** | **ESCENARIO** | **UBICACIÓN** | **HORARIO DE ATENCIÓN** |
| **PRESENCIAL** | **Grupo de Atención al Ciudadano** | **Edificio Aeronáutica Civil Av. El Dorado N° 103 – 15** | **8:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua** |

1. MECANISMOS DE PARTICIPACION

**Presencial:** El Grupo de Atención al Ciudadano es el canal presencial dispuesto para brindar orientación y asesoría respecto a los trámites y servicios que requieran; así como la radicación y registro de la correspondencia allegada a la Entidad.

La atención de este punto es priorizada a través de un sistema de asignación de turnos para mayor organización y prestación de un buen servicio.

Ubicado en la Av. el dorado No 103-15 primer piso costado derecho horario de atención de 8:00a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua

**Aeropuertos:** La Aerocivil se encuentra El aeropuerto Internacional el Dorado y en los Aeropuertos de todo el país, con funcionarios que vigilan el transporte Aéreo, acompañando a los Ciudadanos que hacen uso de los Aeropuertos con el fin de vigilar la calidad del servicio que brindan las Aerolíneas y el cumplimiento al RAC.

**Ferias de servicios a nivel Nacional:** La Aerocivil participa en las ferias nacionales de servicios a los ciudadanos los cuales son organizados por el Programa de Servicio al Ciudadano del (DNP) departamento Nacional de Planeación, con el fin de llegar junto con otras entidades a municipios donde no se encuentra representación de la Entidad y dar a conocer nuestras funciones y cursos disponibles a los que pueden tener acceso los Ciudadanos.

**Intranet:** la Aerocivil cuenta con una página de información interna para todos los servidores públicos, por medio de esta se difunde información de interés, noticias y boletines informativos, donde también están algunos sistemas operativos de la entidad.

**Sitio Web:** Es el espacio dispuesto con información básica de la Entidad, noticias, normatividad, tramites, servicios, programas, proyectos, políticas públicas entre otro tipo de información promoviendo la participación ciudadana.

[www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co/)

**Correo Electrónico: e**ste medio se creó para la interacción y participación ciudadana en donde podrán realizar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, y otras consultas a nivel general sobre nuestra entidad, el correo designado es:

atencionalciudadano@aerocivil.gov.co

[http://www.aerocivil.gov.co/su-majestad-el-usuario](http://www.aerocivil.gov.co/aerocivil-responde)

notificaciones­\_judic@aerocivil.gov.co

quejasyreclamos@aerocivil.gov.co

**Teléfono:** A través de este medio el ciudadano podrá adquirir información sobre los trámites, servicios, planes, campañas, programas y eventos que realiza la Entidad, los medios dispuestos son:

Línea gratuita: 018000112373

Fax: (57-1) 4135000

Conmutador: (57-1) 4251000

**Virtual:** Los ciudadanos pueden radicar sus peticiones quejas, reclamos y denuncias a través de la página web de la Aeronáutica Civil, a través del siguiente Link:

<http://www.aerocivil.gov.co/Aerocivil/QuejasReclamos/Paginas/default.aspx> [http://www.aerocivil.gov.co/su-majestad-el-usuario](http://www.aerocivil.gov.co/aerocivil-responde)

**Chat:** es un canal de comunicación, escrita realizada de manera instantánea, a través de internet que nos permite estar cerca al ciudadano, cuyo fin es atender consultas o brindar orientación, general sobre la entidad.

Los ciudadanos pueden interponer sus PQRD en la página web [http://www.aerocivil.gov.co/su-majestad-el-usuario](http://www.aerocivil.gov.co/aerocivil-responde) en la cual identifica las quejas contra servicios de las aerolíneas y quejas contra servicios de Aerocivil

[**Quejas contra servicios de las aerolíneas**](http://quejas.aerocivil.gov.co:7035/quejas/faces/menu.jspx)**: los pasajeros** pueden denunciar por este medio las demoras en los vuelos, cancelaciones, cambios de itinerario, publicidad engañosa y daño o pérdida de equipaje.

[**Quejas contra servicios de Aerocivil**](http://quejas.aerocivil.gov.co:7035/quejaservicios/faces/menu.jspx)**: Son las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD, que los ciudadanos interponen por la mala prestación del servicio y/o trámites que la entidad ofrece.**

**Redes Sociales:** este medio es utilizado para informar a los ciudadanos, sobre los avances, noticias y actividades de interés general. A través de:

Twitter: @Aerocivil-Col

Facebook: [www.facebook.com/Aerocivil-Col-184913868210638/](http://www.facebook.com/Aerocivil-Col-184913868210638/)

YouTube: <https://www.youtube.com/user/AerocivilCol>

# NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACION CIUDADANA

A continuación se presentan las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan la participación en los diversos niveles del Estado:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Constitución Policita de Colombia 1991** | **LEYES** | **DECRETOS** | **CONPES**  |
| **Articulo 1** | **Ley 134 de 1994**Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación Ciudadana. | **Decreto 2623 de 2009** por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, para el fortalecimiento para el servicio al ciudadano. | **CONPES 3072 DE 2000** Una de las seis estrategias que el conpes establece es la de Gobierno en Línea, con el enfoque de promover la oferta de información y servicios del estado a través de internet. |
| **Articulo 2** | **Ley 720 de 2001** Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanoscolombianos. | **Decreto 019 de 2012** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública | **Conpes 3649 de 2010** Política Nacional de Servicio al Ciudadano |
| **Articulo 13** | **Ley 962 de 2005** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientosadministrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funcionespúblicas o prestan servicios públicos. | **Decreto 2482 de 2012** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión | **Conpes 3650 de 2010** Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea |
| **Articulo 20** | **Ley 1437 de 2011** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo | **Decreto 2641 de 2012**Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 | **Conpes 3654 de 2010** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Articulo 23** | **Ley 1474 de 2011** | **Decreto 2693 de 2012** |   |
|  Estatuto Anticorrupción 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. | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones |
| **Articulo 40** | **Ley 1753 de 2015** |   |   |
|  Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo País” |
| **Articulo 45** |   |   |   |
| **Articulo 79** |
| **Articulo 88** |
| **Articulo 95** |
| **Articulo 270** |

**SERGIO ENRIQUE PAYARES ANDRES FELIPE MARTINEZ**

**SECRETARIO GENERAL COORDINADOR ATENCION AL CIUDADANO**