

**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

SECRETARÍA GENERAL

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

**CONTENIDO**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc515260744)

[1. OBJETIVO 5](#_Toc515260745)

[2. ALCANCE 5](#_Toc515260746)

[3. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA 5](#_Toc515260747)

[4. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN LA AERONÁUTICA CIVIL 7](#_Toc515260748)

[5. MODALIDADES DE PETICIÓN 9](#_Toc515260749)

[6. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ..…………… 10](#_Toc515260750)

[ANEXO 13](#_Toc515260751)

# **INTRODUCCIÓN**

Por ser Colombia un país democrático, la participación ciudadana es un derecho que le concede a las personas la facultad de participar en la gestión estatal, tomando en cuenta sus necesidades y proporcionándole acceso a información, para fomentar la construcción de un estado participativo y colaborativo.

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil como autoridad en materia aeronáutica de todo el territorio colombiano y encargada del desarrollo ordenado de la aviación civil, de la industria aérea y la utilización segura del espacio aéreo colombiano, debe generar mecanismos que permitan la participación de los ciudadanos - usuarios.

Este propósito se sustenta en el talento humano idóneo, la viabilidad financiera, la responsabilidad social y ambiental y la implementación del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, con el propósito de mejorar continuamente el desempeño de la gestión institucional y la prestación del servicio; satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos - usuarios.

Por lo anterior, la Aeronáutica Civil presenta el siguiente Plan de Participación Ciudadana, con el fin de brindar mecanismos y herramientas que permitan orientar, informar y responder las inquietudes de los ciudadanos, teniendo en cuenta lo estipulado en las normas vigentes aplicables.

Este Plan presenta los diferentes medios y mecanismos de participación, buscando mejorar la calidad en el servicio y en los diferentes sistemas de información, fortaleciendo los diferentes canales de participación ciudadana, con el fin de generar participación activa de la ciudadanía.

# **OBJETIVO**

Dar a conocer a los ciudadanos-usuarios, los diferentes escenarios de participación diseñados por la entidad, para suministrar información referente a gestión institucional y generar espacios de interacción, interlocución y control social, de tal manera que los ciudadanos ejerzan sus derechos y deberes de participación.

# **ALCANCE**

Con el desarrollo de este plan se pretende garantizar la participación de los ciudadanos- usuarios para que puedan intervenir activamente en los escenarios de participación que fomenta la entidad, con el propósito de dar trasparencia a las disposiciones tomadas por parte de la Aeronáutica Civil y fortalecer la interacción con la ciudadana.

# **NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN 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 la toma de decisiones en la Administración pública.

|  |
| --- |
| ***Constitución Política de Colombia 1991*** |
| ***ARTÍCULO 1.*** *Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general* |
| ***ARTICULO 2****. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (…)* |
| ***ARTICULO 13.*** *(…) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (…)* |
| ***ARTICULO 20.*** *Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (…)* |
| ***ARTICULO 23.*** *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.* |
| ***ARTICULO 40.*** *Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (…)* |
| ***ARTICULO 45.*** *El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.* |
| ***ARTICULO 74.*** *Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos establezca la ley (…)* |
| ***ARTICULO 79.*** *Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (…)* |
| ***ARTICULO 88.*** *La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (…)* |
| ***ARTICULO 95.*** *(…) Son deberes de la persona y del ciudadano: (…) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (…)* |
| ***ARTICULO 270.*** *La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Leyes*** | | |
| **Ley 134 de 1994** | *Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación Ciudadana.* | |
| **Ley 190 de 1995** | *Artículo 58. “Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.”* | |
| **Ley 472 de 1998** | *Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia (*Artículo 88. “La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar…), *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*](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125#189.15)*y*[*16*](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125#189.16)*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** | *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.* | |
| **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 “Todos por un nuevo País”* | |
| **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* | |
| ***Decretos*** | | |
| **Decreto 2232 de 1995** | *Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos. Su artículo 8, asigna funciones a la dependencia de quejas y reclamos.* | |
| **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.* | |
| **Decreto 2482 de 2012** | *Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión* | |
| **Decreto 2641 de 2012** | *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”*  *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: “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.*  *Artículo 76: “en toda entidad pública, deberá existir 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”.* | |
| **Decreto 2573 de 2014** | *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* | |
| ***Conpes*** | | |
| **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.* |
| **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* |

# **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN LA AERONÁUTICA CIVIL**

Los mecanismos de participación ciudadana establecidos por la Aeronáutica Civil son espacios efectivos de interlocución con los ciudadanos, con los que se mantiene un diálogo abierto y permanente.

***Gráfico No. 1. Mecanismos de participación***

|  |  |
| --- | --- |
| **MECANISMO** | **DEFINICIÓN** |
| **Rendición de cuentas** | Deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder e informar ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los bienes o recursos públicos asignados y el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. |
| **Consultas** | Petición que se presenta a las autoridades para manifestar su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. |
| **Audiencias públicas** | Mecanismo para la vigilancia y control de la gestión pública. Dichas audiencias constituyen un espacio de participación ciudadana propiciado por la entidad 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. |
| **Planes en construcción** | La entidad pone a disposición de los ciudadanos los planes en desarrollo de la entidad, para que pueden participar y dejar sus comentarios u aportes para la construcción de estos documentos. |
| **Proyectos de normatividad** | La Aeronáutica Civil pone a disposición los proyectos de normatividad, actos administrativos y demás que busquen fortalecer la institucionalidad y la normatividad aeronáutica a toda la ciudadanía para que a través de espacios de socialización virtuales nos ayuden a construir y mejorar las normas que rigen la aviación civil en Colombia. |

# **MODALIDADES DE PETICIÓN**

***Gráfico No. 2. Modalidades de Petición***

|  |  |
| --- | --- |
| **MODALIDAD** | **DEFINICIÓN** |
| **Peticiones e Información general** | Cuando se solicita información pública que la entidad genera, adquiere o controla en el ejercicio de su función, con el fin de que los ciudadanos que la soliciten obtengan una respuesta u orientación, o comunicados informativos de conocimiento para la entidad. |
| **Derechos de Petición** | Es el derecho fundamental que tiene toda persona consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas ya sean de interés general o particular, ante las autoridades que ejerzan funciones públicas. Toda actuación que se inicie a través del derecho de petición se debe dar respuesta de forma completa y de fondo, sin que para estos efectos requiera apoderado.Se atenderá conforme a los términos de Ley 1755 de 2015. |
| **Queja** | Manifestación de insatisfacción, protesta o inconformidad que formula una persona con relación a alguna conducta irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas de la entidad en el desarrollo de sus funciones. |
| **Reclamo** | Cuando se exige o demanda ante la entidad una solución relacionada con la deficiencia en la prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud, motivado por un interés general o particular. |
| **Sugerencia** | Cuando se presenta alguna recomendación, propuesta o idea para mejorar en la prestación del servicio ofrecido por la entidad o la gestión institucional. |
| **Denuncia** | Acto mediante el cual se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular, aportando las pruebas necesarias, con el fin de adelantar la investigación que corresponde y determinar responsabilidades y sanciones a los responsables. |
| **Trámite** | Conjunto de pasos o serie de acciones reguladas por la entidad que permitan brindar respuesta a un trámite determinado. |
| **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 entidad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley. |
| **Peticiones Entidades** | Cuando una autoridad, institución pública u órgano de control formule una petición de información o reproducción de documentos de cualquier índole que genera, adquiere o controla la Aeronáutica Civil. |
| **Recurso de Reposición** | Es un recurso administrativo, potestativo, que se interpone contra actos administrativos cuando pongan fin a la vía administrativa. |

# **ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CANAL** | **UBICACIÓN** | **HORARIO DE ATENCIÓN** |
| **Presencial** | **Edificio Central Aeronáutica Civil:** Av. El Dorado N° 103 - 15, Primer piso, Bogotá, D. C. | **RADICACIÓN:**  **De lunes a viernes de**  **8:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada Continua**  **ATENCIÓN AL CIUDADANO:**  **De lunes a viernes de**  **8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua** |
| **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 * **Reg. Cundinamarca:** Avenida El Dorado # 112 – 09 Bogotá Teléfonos: (57- 1) 2962233   (Los documentos de la Regional Cundinamarca son recibidos en el Edificio Central de la Aeronáutica Civil) | **De lunes a viernes de**  **8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua** |
| **Virtual** | **Atención al ciudadano:** [atencionalciudadano@aerocivill.gov.co](mailto:atencionalciudadano@aerocivill.gov.co) | **Permanente** |
| [**Notificaciones judiciales:** Notificaciones\_judic@aerocivil.gov.co](mailto:Notificaciones%20judiciales:%20Notificaciones_judic@aerocivil.gov.co) | **Permanente** |
| **Anticorrupción:** [anticorrupcion@aerocivil.gov.co​](mailto:anticorrupcion@aerocivil.gov.co​) | **Permanente** |
| **Página web:** [http://www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co/)  **PQRSD:** <http://www.aerocivil.gov.co/aerocivil-responde>  **Transparencia:** <http://www.aerocivil.gov.co/atencion/transparencia>  **Tramites en línea: Aplicativo SIGA**  http://www.aerocivil.gov.co/atencion/tramites/tramites-en-linea | **Permanente** |
| **Twitter:** @AerocivilCol | **Permanente** |
| **Facebook - You Tube:** AerocivilCol |
| **Telefónico** | **Línea gratuita nacional:** 018000-112373  **Líneas Atención al ciudadano:** (57-1)2963782 - 2963153 - 2963125 Bogotá D.C. Colombia | **De lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:00pm** |
| **Conmutador:** (57- 1) 4251000 Bogotá D.C. Colombia | **De lunes a domingo 24 horas** |

# **ANEXO**

**GLOSARIO**

**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 entidad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

**CANAL DE ATENCIÓN:** Medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información u orientación relacionada con el quehacer

de la Aeronáutica Civil.

**CIUDADANO:** Persona que interviene y participa en la Entidad al ejercer sus derechos.

**DENUNCIA:** Acto mediante el cual se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular, aportando las pruebas necesarias, con el fin de adelantar la investigación que corresponde y determinar responsabilidades y sanciones a los responsables.

**DERECHO DE PETICION:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas ya sean de interés general o particular, ante las autoridades que ejerzan funciones públicas. Toda actuación que se inicie a través del derecho de petición se debe dar respuesta de forma completa y de fondo, sin que para estos efectos requiera apoderado. Se atenderá conforme a los términos de Ley 1755 de 2015.

**LICENCIA:** Documento expedido por una autoridad aeronáutica, certificando que su titular se considera calificado bajo las regulaciones correlativas, para actuar como personal aeronáutico, ejerciendo funciones aeronáuticas; según las condiciones y limitaciones establecidas en el mismo.

**PERMISO DE OPERACIÓN*:***Autorización otorgada por la oficina de transporte aéreo de la Aeronáutica Civil a una empresa de servicios aéreos comerciales para que esta pueda desarrollar las actividades objeto de tal autorización.

**PETICIONES E INFORMACIÓN GENERAL:** Cuando se solicita información pública que la entidad genera, adquiere o controla en el ejercicio de su función, con el fin de que los ciudadanos que la soliciten obtengan una respuesta u orientación, o comunicados informativos de conocimiento para la entidad.

**PETICIONES ENTIDADES:** Cuando una autoridad, institución pública u órgano de control formule una petición de información o reproducción de documentos de cualquier índole que genera, adquiere o controla la Aeronáutica Civil.

**QUEJA:** Manifestación de insatisfacción, protesta o inconformidad que formula una persona con relación a alguna conducta irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas de la entidad en el desarrollo de sus funciones.

**RECEPCION DE DOCUMENTOS:**conjunto de actividades de verificación y control que realiza la entidad para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica, dando inicio a la gestión documental que se lleva a cabo en la entidad.

**RECLAMO:** Cuando se exige o demanda ante la entidad una solución relacionada con la deficiencia en la prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud, motivado por un interés general o particular.

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es un recurso administrativo, potestativo, que se interpone contra actos administrativos cuando pongan fin a la vía administrativa.

**SERVICIO:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

**SUGERENCIA:** Cuando se presenta alguna recomendación, propuesta o idea para mejorar en la prestación del servicio ofrecido por la entidad o la gestión institucional.

**TRAMITE:** Conjunto de pasos o serie de acciones reguladas por la entidad que permitan brindar respuesta a un trámite determinado.

**USUARIO:** Personaque hace uso de los servicios que ofrece la Aeronáutica Civil.