

**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

SECRETARÍA GENERAL

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

**CONTENIDO**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc2334509)

[OBJETIVO 3](#_Toc2334510)

[ALCANCE 3](#_Toc2334511)

[NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA 4](#_Toc2334512)

[MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN 5](#_Toc2334513)

[CLASIFICACIÓN DE PETICIONES 6](#_Toc2334514)

[MEDIOS DE ATENCIÓN 7](#_Toc2334515)

[ACTIVIDADES PROGRAMADAS 8](#_Toc2334516)

[TERMINOS Y DEFINICIONES 9](#_Toc2334517)

# **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 y grupos de valor.

Este propósito se sustenta en el desarrollo integral del talento humano, la viabilidad financiera, la responsabilidad social y ambiental, la implementación de los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) reglamentado a través del Decreto 1499 de 2017 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 y grupos de valor.

Por lo anterior, la Aeronáutica Civil presenta el siguiente Plan de Participación Ciudadana, con el fin de brindar mecanismos 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 de participación, con el fin de mejorar la calidad en el servicio y en los sistemas de información; fortaleciendo los diferentes canales de participación ciudadana, con el fin de generar participación activa por parte de la ciudadanía en general.

# **OBJETIVO**

Dar a conocer a los ciudadanos y grupos de valor, los diferentes mecanismos y medios de participación diseñados por la entidad, para suministrar información referente a la 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 y grupos de valor para que puedan intervenir activamente mediante los mecanismos y medios 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.

***Tabla 1.******Normatividad aplicable***

|  |
| --- |
| ***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 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 74.*** *Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos establezca la ley (…)* |
| ***ARTICULO 95.*** *(…) Son deberes de la persona y del ciudadano: (…) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (…)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***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 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 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 2623 de 2009** | *Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano* | |
| **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 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”.* | |
| ***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 3654 de 2010** | | *Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos* |

# **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN**

Los mecanismos de participación ciudadana establecidos por la Aeronáutica Civil son espacios efectivos de interlocución con los ciudadanos y grupos de valor, para mantener un diálogo abierto y permanente.

***Tabla 2.******Mecanismos de participación***

|  |  |
| --- | --- |
| **MECANISMO** | **DEFINICIÓN** |
| **Consultas** | Peticiones que presentan los ciudadanos a la Aeronáutica Civil. |
| **Rendición de cuentas** | Mecanismo para que la entidad presente su gestión y la ciudadanía en general pueda comentar sobre los avances del sector. |
| **Foros** | Los foros permiten socializar temas relacionados con los avances del transporte aéreo y construir lineamientos de política para la aviación. |
| **Audiencias públicas** | Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. (Tomado del documento “Participación Ciudadana FODESEP” publicado en https://www.fodesep.gov.co/images/docs/Planeacion/PLAN\_DE\_PARTICIPACI%C3%93N\_CIUDADANA.pdf). |
| **Planes en construcción** | Planes en desarrollo o de direccionamiento estratégico de la entidad, en los cuales pueden participar los ciudadanos y dejar sus comentarios para la construcción y mejoramiento continuo de estos documentos. |
| **Proyectos de normatividad** | Proyectos de normatividad, actos administrativos y demás que buscan fortalecer la institucionalidad y la normatividad aeronáutica puestos a disposición de 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. |

# **CLASIFICACIÓN DE PETICIONES**

***Tabla 3.******Clasificación de Peticiones***

|  |  |
| --- | --- |
| **MODALIDAD** | **DEFINICIÓN** |
| **PQRSD** | Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias |
| **Derechos de Petición** | 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. |
| **Consulta con otras entidades** | Una autoridad, institución pública u órgano de control formula una petición de información o documentos de cualquier índole que genera, adquiere o controla la Aeronáutica Civil. |

# **MEDIOS DE ATENCIÓN**

***Tabla 4.******Canales de Comunicación***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **CANAL** | **MEDIO** | **UBICACIÓN** | **HORARIO DE ATENCIÓN** | **DESCRIPCIÓN** |
|  | **Atención Presencial** | **Atención al ciudadano** | **Edificio Central Aeronáutica Civil** Av. El Dorado 103 - 15, Primer piso, Bogotá, D. C. | **Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua** | Brindar atención personalizada para informar y orientar al ciudadano en su requerimiento |
|  |
|  |
|  | **Atención por correspondencia** | **Radicación** | **Edificio Central Aeronáutica Civil** Av. El Dorado 103 - 15, Primer piso, Bogotá, D. C. | **Lunes a viernes  8:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada Continua** | Recibir y direccionar las PQRSD allegadas a la Entidad |
|  |
|  |
|  | **Regionales Aeronáutica Civil:**  • **Reg. Antioquia:** Aeropuerto Internacional José María Córdova, Rionegro, Antioquia. Teléfonos: (57- 4) 2874013 – 2874014.  • **Reg. Atlántico:** Aeropuerto Ernesto Cortissoz, Soledad, Tercer piso. 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 | **Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  | **Atención Virtual** | **Correo electrónico** | **Atención al ciudadano:** atencionalciudadano@aerocivil.gov.co | **Funcionan las 24 horas del día, pero la radicación de PQRSD se hará dentro de los días y horas hábiles de atención** | Medio para formular PQRSD, obtener información y orientación |
|  | Notificaciones\_judic@aerocivil.gov.co |
|  | anticorrupcion@aerocivil.gov.co​ |
|  | **Página web** | http://www.aerocivil.gov.co |
|  | http://www.aerocivil.gov.co/aerocivil-responde |
|  | **Atención Telefónica** | **Línea Gratuita Nacional** | Tel: 18000- 112373 | **Lunes a viernes 8:00a.m. a 5:00pm** | Brindar atención para informar y orientar al ciudadano en su requerimiento |
|  | **Líneas de Atención al Ciudadano** | Tel: (57-1) 2963782- 2963011- 2963573 2963125  Bogotá D.C. Colombia |
|  | **Conmutador** | Tel: (571) 425 1000 - (571) 594 8600 Bogotá D.C. Colombia | **Lunes a domingo 24 horas** |

# **ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

A continuación, se definen las actividades programadas del Grupo de Atención al Ciudadano del año 2019:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **Responsable** | **Meta** |
| Actualización, publicación y socialización del Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano. | Grupo atención al ciudadano | Elaboración y publicación de documentos oportunamente |
| Actualización, publicación y socialización de la Carta del Trato Digno a la ciudadanía que interactúa con la entidad. |
| Actualización, publicación y socialización del Plan de Participación Ciudadana de la entidad. |
| Atender y recibir por los diferentes canales las PQRSD. | Socializar y publicar los informes |
| Brindar información del estado de las PQRSD recibidas. |
| Efectuar análisis de las PQRSD |
| Encuesta de satisfacción a la Dirección de Servicios a la Navegación Aérea, Tema: Permisos de alturas. | Socializar y publicar las encuestas |
| Encuesta de satisfacción a la Dirección de Servicios a la Navegación Aérea, Tema: Drones. |
| Encuesta de satisfacción al Grupo de Licencias al Personal. |
| Encuesta de satisfacción al Grupo de Atención al Ciudadano (al interior de la entidad). |

# **TERMINOS Y DEFINICIONES**

**Audiencias públicas:** Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública.

**Canal de Comunicación:** Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

**Ciudadano:** Toda persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes.

**Derecho de Petición:** 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.

**Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos y a la población objetivo, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.

Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

**Lenguaje claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

**Participación ciudadana:** Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así mismo es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.

**Transparencia:** Principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.