



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

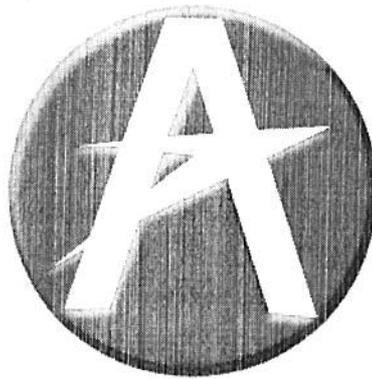
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 1 de 27



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION DEL
CIUDADANO

Bogotá D.C., 30 de Enero de 2015



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 2 de 27

Contenido

Introducción.....	3
1. Marco Legal.....	4
2. Metodología de Diseño.....	5
3. Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	5
3.1 PRIMER COMPONENTE: Metodología para identificación riesgos de corrupción.....	6
3.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites.....	10
3.3 TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas.....	11
3.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	15



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 3 de 27

Introducción

Mediante el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012, la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual forma parte integrante del mencionado Decreto.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se constituye con el fin de prevenir los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo de las Entidades. De igual manera pretende acercar el Estado al ciudadano, y hacer visible la gestión pública, mediante la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, al dialogo, trámites y servicios, para brindarle una atención oportuna y efectiva.

La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil – Aerocivil, dando cumplimiento a la política establecida por el Gobierno Nacional, ha definido acciones para desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, por medio de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, diseñando el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para el año 2015.

El objetivo del documento es afianzar en la Entidad la cultura de servicio al ciudadano y su legitimación, mediante la adopción del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano por los líderes de procesos y equipos de trabajo, en el cumplimiento de sus funciones, en la entrega de productos y servicios.

Conforme con los estándares del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", el plan diseñado por la Aeronáutica Civil, está compuesto por cuatro componentes: PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo; SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites; TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas; CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Los anteriores componentes, contiene los lineamientos que permitirán generar un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo y oportuno, que a su vez mejore el proceso de adopción de decisiones de la Aeronáutica Civil, motivado por la participación activa de los ciudadanos, grupos y organizaciones del sector aéreo, 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 la materialización de los mismos, lo que se verá reflejado en mejores condiciones para la toma de decisiones por la Entidad con relación a la población impactada.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 4 de 27

1. Marco Legal

La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil – Aerocivil, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con fundamento en la siguiente normatividad:

Nivel nacional

Cuadro 1. Leyes y decretos

LEYES y DECRETOS	OBJETIVO
Ley 489 de 1998 (artículo 32)	Democratización de la Administración Pública
Ley 1341 de 2009	Facilitación del libre acceso y sin discriminación a los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información.
Ley 1474 de 2011	Dicta normas para fortalecer mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 4632 de 2011	Reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011, en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decreto 0019 de 2012	Dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2693 de 2012	Define los componentes de la Estrategia de Gobierno en línea
Decreto 2482 de 2012	Establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
Decreto 2641 de 2012	Reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
Decreto 2573 de 2014	Establece los lineamientos generales de Gobierno en Línea
Conpes 3654 de 2010	Este documento presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos
Conpes 3785 de 2013	Propende por mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos

Nivel Internacional

En lo relacionado con acuerdos internacionales, la Convención Interamericana de Lucha Contra la Corrupción, ratificada por Colombia, contiene compromisos en materia de participación ciudadana, acceso a la información, mecanismos de consulta a los ciudadanos y seguimiento participativo a la gestión pública.

La Convención de Naciones Unidas Contra la Corrupción, de la cual Colombia es miembro, establece obligaciones en cuanto a transparencia y acceso a la información pública y señala que los Estados Parte deben adoptar "[...] las medidas que sean necesarias para aumentar la transparencia en su administración pública" (ONU 2004).

Por último, la Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana, adoptada por el Gobierno colombiano en 2009, recomienda a los Estados Parte impulsar la participación ciudadana y la rendición de cuentas a la ciudadanía, reconociendo su importancia para la transparencia y legitimidad

 AERONÁUTICA CIVIL <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</small>	PLAN		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015		
Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 03	Fecha: 26/01/2015	Pág.: 5 de 27

en el ejercicio del poder público, con el propósito de estimular la democracia participativa, la inclusión social y el bienestar de los pueblos de Iberoamérica.

2. Metodología de Diseño

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, la consolidación del presente Plan, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, que a su vez sirve como facilitador para todo el proceso de elaboración. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, está a cargo de la Oficina de Control Interno. El Plan contempla los siguientes componentes: mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, las medidas antitrámites, la rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, es aprobado por el Director General, la Secretaria General y el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación de la Dirección de Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

Dentro de la política de comunicación de la Entidad, para la divulgación de este Plan se cuenta con el apoyo del Grupo de Divulgación y Prensa así como también de Informática. Este documento se encuentra a disposición de la comunidad para su consulta en la página web www.aerocivil.gov.co en la Sección de Participación Ciudadana.

La Aeronáutica Civil para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano desarrolló las siguientes actividades:

1. Dando cumplimiento al Decreto 2693 y 2482 de 2012 se expidió la Resolución 04704 del 4 de septiembre de 2014 que establece el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo (CDA) de la Aerocivil, quien define técnica y operativamente las políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482.
2. El Grupo de Trabajo realizó la revisión y balance del Informe de Auditoría Especial Evaluación al proceso de Rendición de Cuentas del año 2014 y el manual 3.1 de Gobierno en Línea¹.
3. Se realizó un diagnóstico sobre la forma como la Entidad da cumplimiento a los estándares establecidos en la normatividad vigente, frente al mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlar y evitar, las medidas antitrámites, la rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
4. Se plantearon nuevas acciones de mejora continua que permitan fortalecer la gestión de la Entidad.

¹ Manual 3.1, Gobierno en línea: Ver: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf>

 AERONÁUTICA CIVIL <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</small>	PLAN		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015		
Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 03	Fecha: 26/01/2015	Pág.: 6 de 27

3. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

3.1 PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

Antecedentes

El Mapa de Riesgos es uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual permite la identificación y prevención de los riesgos de corrupción que se pueden presentar en la entidad.

El Mapa cuenta con mecanismos de control y alarma, orientados a prevenir o evitar dichos riesgos.

La construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción tiene como referencia la metodología del documento "Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", el cual a su vez se apoya en los lineamientos de la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública, así como también en las capacitaciones recibidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

En el Mapa de Riesgos de Corrupción definido por la Entidad, se identifican y analizan los riesgos de corrupción en los diferentes procesos, teniendo en cuenta la participación de todas las áreas de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil – Aerocivil, conforme a las siguientes categorías:

- A. Identificación de riesgos de corrupción
- B. Análisis del Riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción
- C. Valoración del Riesgo de corrupción
- D. Política de Administración de riesgos de corrupción
- E. Seguimiento de los riesgos de corrupción

Para cada proceso de la Entidad, se analizan y admiten los posibles riesgos de corrupción identificando las causas - debilidades factores internos y amenazas factores externos- que puedan influir para que se presente el riesgo de corrupción dentro de cada proceso.

Con la identificación de los riesgos, se define una política de administración de riesgos de corrupción, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 7 de 27

A continuación, se ilustran las categorías relacionadas, por medio de las cuales se logró establecer el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad.

A. Identificación de riesgos de corrupción

Se entiende por **Riesgo de Corrupción** "la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular."

Los riesgos de corrupción identificados se relacionan con actividades y procedimientos de cada proceso de la Entidad, para el efecto se utilizaron los aportes del Grupo de Investigaciones Disciplinarias y la Oficina de Control Interno. En el siguiente Cuadro se puede observar los riesgos de corrupción identificados:

Cuadro 2. Riesgos de Corrupción Identificados

Riesgos de Corrupción Identificados
Soborno
Narcotráfico
Tráfico de influencias
Decisiones y conceptos ajustados a intereses particulares
Cobro por la realización de trámites
Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona
Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales
Designar personal que no cuenta con conocimientos suficientes para desempeñar la función
Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
Deficiencias en el manejo documental y de archivo
Aprobación de plan de vuelo contra expresa prohibición
Desconocimiento de la ley mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación
Estudios previos o de facilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.
Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados
No hacer efectivas polizas
Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal
Recibir objetos contratados inconclusos o de mala calidad respecto a las condiciones del contrato
Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular
Desviación de recursos.
Fraude en el recaudo.
Pagos dobles.



➤ Establecer las causas

Las causas de los riesgos de corrupción se establecieron a partir de la identificación de las DEBILIDADES -factores internos- y las AMENAZAS -factores externos- que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, puede originar prácticas corruptas, asociadas a cada uno de los riesgos definidos.

En el siguiente cuadro se puede observar las causas de riesgos de corrupción, identificadas por las áreas:

Cuadro 3. Causas de Riesgos de Corrupción

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Personal: capacidad de personal, seguridad, personal insuficiente, personal no capacitado, falta de ética de funcionario, sobre carga de trabajo de los funcionarios, falta de verificación de los funcionarios• Procesos: capacidad, diseño, ejecución, falta de seguimiento y autocontrol en las diferentes etapas, falta de estandarización de la documentación en los procesos, falta de procedimientos.• Tecnología: integridad de datos, disponibilidad de datos y sistemas, desarrollo, producción, falta de un aplicativo que cumpla con la normatividad vigente, pocos procedimientos para sellar bases de datos periódicas	<ul style="list-style-type: none">• Políticos: cambios de gobierno, legislación, políticas públicas, regulación. Presiones políticas• Sociales: Presiones de la industria, interferencia de otras entidades u organismos, terrorismo, narcotráfico, ofrecimiento de dádivas por parte del ciudadano• Tecnológicos: interrupciones, comercio electrónico, datos externos, tecnología emergente.

B. Análisis del riesgo: probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción

En materia de riesgos, se debe tener en cuenta la probabilidad y el impacto, sin embargo, en materia de riesgos de corrupción no se tienen en cuenta las categorías establecidas en el impacto, toda vez que su materialización es inaceptable e intolerable; por lo tanto siempre serán de único impacto, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración.

 AERONÁUTICA CIVIL <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</small>	PLAN		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015		
Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 03	Fecha: 26/01/2015	Pág.: 9 de 27

Por su parte, la probabilidad de materialización hace referencia al evento de que algo suceda, utilizando términos generales o matemáticos como la probabilidad numérica o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado.

Para el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad, se determinó el grado en el cual se puede materializar un evento, utilizando los siguientes criterios:

- **Casi seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Para la Aeronáutica Civil, la probabilidad de “casi seguro” se asume por que se han presentado situaciones de corrupción en los últimos años.
- **Posible:** el evento puede ocurrir en algún momento. En el caso de la Aeronáutica Civil, se tiene la probabilidad de ocurrencia mas no se ha presentado en los últimos años, igualmente se desconocen casos al respecto.

Las anteriores opciones de respuesta tienen dos perspectivas:

- **Subjetiva:** bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza.
- **Objetiva:** basado en datos y hechos históricos. Para ello se utilizó como insumo los datos históricos de la entidad de la Oficina de Control Interno y el Grupo de Investigaciones Disciplinarias.

La Entidad cuenta con una matriz que incorpora los hechos tangibles según las estadísticas reportadas por el Grupo de Investigaciones Disciplinarias y la Oficina de Control Interno. De igual manera se está avanzando para incluir en la herramienta de Calidad de la Entidad, los riesgos de corrupción asociados a cada proceso. Se trabajará en conjunto del Grupo de MECI-Calidad, con el fin de concluir esta actividad en Junio 30 de 2015.

C. Valoración del riesgo de corrupción

Una vez identificados los riesgos de corrupción, cada líder de proceso establece los controles necesarios para disminuir la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo y combatir o eliminar las causas que lo generan, en caso de materializarse.

D. Política de administración de riesgos de corrupción

La política de administración de riesgos es el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”². Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la Entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

² ICONEC.NTC31000:2011 Gestión de Riesgo: Principios, Directrices. Bogotá.2011.Numeral 2.2. Pág19.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN		
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015		
Clave: GDIR-1.0-11-003	Versión: 03	Fecha: 26/01/2015	Pág.: 10 de 27

La Política de Administración de Riesgos, se evalúa mediante los siguientes criterios:

- **Evitar el riesgo:** “tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”³.
- **Reducir el riesgo:** “implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”⁴.

Respecto a lo anterior, la Entidad en el año 2015 trabajará en el diseño de una política de administración de riesgos de corrupción.

Adicionalmente, la Aeronáutica Civil realizará acciones colectivas con los grupos de interés en la lucha contra la corrupción, definiendo una estrategia anticorrupción, para lo cual cuenta con el Código de Ética y Buen Gobierno. Ésta estrategia anticorrupción será definida y evaluada por el Comité Directivo de la Entidad.

Igualmente el Director General de la Aerocivil, se compromete a capacitar en coordinación con el Centro de Estudios Aeronáuticos a su Grupo Directivo y demás funcionarios en temas y acciones que permitan prevenir la corrupción, a través de talleres, conferencias, seminarios y otros.

E. Seguimiento de los riesgos de corrupción

Teniendo en cuenta que es necesario que permanentemente se revisen las causas y controles del riesgo de corrupción identificado, la Oficina de Control Interno realizará el seguimiento al mapa de riesgos por lo menos tres (3) veces al año 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2014, según la metodología Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites

En cumplimiento de la normatividad vigente y las directrices dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública - **DAFP**, en el año 2014, se realizó la revisión y actualización a los sesenta y ocho (68) trámites a cargo de la Aerocivil, registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – **SUIT**; cada uno de los cuales cuenta con el soporte normativo.

³ IBIDEM

⁴ IBIDEM



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 11 de 27

Desde el año 2014, la Entidad se encuentra trabajando en una herramienta tecnológica para automatizar doce (12) trámites, con los cuales se tendría un total de treinta y siete (37) trámites parcialmente automatizados, contribuyendo a facilitar la gestión de los servidores públicos y el trámite de los ciudadanos.

Cuadro 4. Automatización de trámites a Junio de 2015

Automatización de trámites			
Identificación	Nombre tramite	Fecha inicio	Fecha terminación
2017	Cambio de colores o diseño de pintura exterior de una aeronave	31/06/2014	31/06/2015
2020	Asignación de matrícula colombiana HK/HJ	31/06/2014	31/06/2015
2016	Cancelación de matrícula de aeronave	31/06/2014	31/06/2015
1282	Registro de propiedad y explotación de aeronaves	31/06/2014	31/06/2015
2018	Duplicado certificado de matrícula	31/06/2014	31/06/2015
1278	Certificado de tradición y libertad de aeronave	31/06/2014	31/06/2015
2015	Autorización especial permanencia a largo plazo de aeronave con matrícula extranjera	31/06/2014	31/06/2015
2022	Compraventa de Aeronaves	31/06/2014	31/06/2015
2023	Registro de hipoteca y ampliación	31/06/2014	31/06/2015
2019	Contrato de explotación de una aeronave	31/06/2014	31/06/2015
2024	Registro de cancelación y/o ampliación de hipoteca	31/06/2014	31/06/2015
2775	Registro cancelación contrato de explotación	31/06/2014	31/06/2015

En tema de interoperabilidad, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia – **MinTIC**, se encuentra liderando una cadena de trámites entre el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – **IGAC** y la Aerocivil, consistente en el intercambio de información, para lograr tener servicios en línea, agilizando la realización de los trámites a los ciudadanos.

Igualmente, en el año 2014 se realizó una revisión de los trámites que son pagados por ventanillas presenciales, con el fin de incorporarlos a un sistema de pagos en línea. Para lo anterior, se han venido adelantando negociaciones con el sistema bancario. Se espera tener este servicio a principios del segundo semestre del año 2015 con la inclusión de 68 trámites para pago en línea.

De acuerdo a lo definido por el DAFP, se publicara la estrategia de racionalización de trámites, en la ruta: <http://www.aerocivil.gov.co/Aerocivil/PlanGestControl/PolíticasPlanesProy/Planes-Participacion-Aprobados/Paginas/Inicio.aspx> en el cual se podrá realizar seguimiento a las actividades programadas.

3.3 TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas

Antecedentes



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 12 de 27

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. De igual manera, el documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.⁵

Así mismo, dicho documento señala los elementos esenciales que debe contener la rendición de cuentas, a saber: i) Información, ii) Dialogo y iii) Incentivos.

A. Información

El componente de información se refiere a la obligación de las entidades de generar, organizar, difundir y facilitar el acceso de la ciudadanía y de los órganos de control a la información resaltando la necesidad de que dicha información sea veraz y confiable.

Este aspecto debe permitir generar espacios en los que los servidores públicos puedan explicar y argumentar diferentes preguntas de la ciudadanía a través de mecanismos de dialogo dispuestos para tal fin.

Actualmente la Aeronáutica Civil realiza las siguientes acciones para garantizar el acceso de la ciudadanía a la información:

➤ **Publicación en la página Web**

Se publica en la página web información relacionada con el que hacer institucional, donde se puede tener acceso en general a los siguientes temas:

Información Institucional: misión, visión, objetivos, funciones, organigrama, perfiles directivos, código de ética, entre otros.

Información financiera y contable: presupuesto para la vigencia, estados financieros y balances.

Aspectos generales de política ambiental: proyectos ambientales, inversión ambiental y sanitaria.

Planeación, gestión y control: plan de mejoramiento institucional, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, plan de acción, plan de navegación aérea, sistemas de gestión de calidad, políticas, planes, programas y proyectos institucionales, reportes de control interno y aspectos relacionados con las últimas audiencias públicas de rendición de cuentas.

⁵ Proyecto de ley de "Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática". Artículo 48.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 13 de 27

Informes: de estadísticas (operacionales, cumplimiento de aerolíneas, aeródromos, financieros, entre otros) e informes de costos de operación y de control interno.

Contratación: aspectos relacionados con las modalidades de contratación (plan de compras).

➤ **Publicaciones en Redes Sociales (twitter, facebook)**

Se publica información precisa que cumpla con atributos como: oportuna y actualizada.

Los datos publicados por este medio son: noticias, estados de los Aeropuertos, Comunicados de Prensa, gestión, convocatoria para participar en actividades de rendición de cuentas, entre otros.

Adicionalmente, la Entidad en el año 2015 implementará monitores en los aeropuertos del país con el fin de ampliar su red de información a nivel nacional y mostrar la gestión de la Entidad de manera permanente a los usuarios.

La Aerocivil, además, procura que la información que se publica para los fines de la rendición de cuentas, cumpla con los siguientes atributos:

➤ **Comprensible**

Toda la información que se publica al ciudadano, se encuentra de manera clara y en un lenguaje comprensible para que cualquier persona la pueda entender. De presentarse dudas con la información suministrada, la Entidad cuenta con un Glosario que se encuentra publicado en la página web, así como un link de preguntas frecuentes.

➤ **Actualizada**

Se estableció que cada una de las dependencias tiene la responsabilidad de cumplir con mantener la información actualizada que publica al ciudadano.

➤ **Oportuna**

La página Web es de manera constante actualizada, con el fin de garantizar la oportunidad de la información a todos los ciudadanos e incluso a los funcionarios de la Entidad.

Acercas de las actualizaciones a planes, esta información es actualizada inmediatamente cambia la versión, con el fin de garantizar la oportunidad de consulta de quienes requieran la versión actualizada.

El twitter es un canal que ha utilizado la Entidad para llegar de manera eficaz a la ciudadanía, publicando la información de mayor relevancia e interés de manera oportuna.

➤ **Disponible**

La disponibilidad de la información publicada en la página Web o en las Redes Sociales es garantizada por la Dirección de Informática y el Grupo de Divulgación y Prensa. La página



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 14 de 27

Web tiene disponibilidad las 24 horas del día por internet, durante 365 días del año al igual que las Redes Sociales.

➤ **Completa**

Debido a la variedad de información que produce la Entidad, cada dependencia se encarga de organizar, filtrar y publicar lo más relevante y de interés de la ciudadanía.

B. Diálogo

El componente de diálogo en la rendición de cuentas se refiere a aquellas prácticas en las que las entidades públicas van más allá de dar información a los ciudadanos, y dan explicaciones y justificaciones de sus acciones, en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con los ciudadanos.

La Entidad en año 2014, realizó varias actividades en las cuales se evidenció la interacción de la ciudadanía mediante espacios de diálogo abierto, donde participaron veedurías, universidades, sector transporte, los entes gubernamentales y los ciudadanos en general. Dichos espacios fueron mesas de trabajo, foros virtuales, chats virtuales y audiencias públicas participativas.

Los anteriores espacios incorporan a los ciudadanos, el sector aéreo, las veedurías, las universidades, empresas privadas y entes gubernamentales y buscan mejorar la eficiencia de la Entidad.

A partir de lo anterior, la Entidad continuará trabajando en una estrategia para desarrollar una Rendición de Cuentas que permita la producción de información, publicación y difusión de la misma, mayores escenarios de diálogo y participación de la ciudadanía, así como un pool de incentivos hacia y fuera de la entidad.

En este orden de ideas, la estrategia está orientado a consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente que comprenda tanto la oferta de información clara y comprensible como espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública, así como aumentar sustancialmente el número de ciudadanos y organizaciones que hacen parte de ejercicios de rendición de cuentas.

Para lo anterior, la Entidad trabaja en una estrategia de comunicación efectiva para motivar y movilizar la ciudadanía en torno a la rendición de cuentas, que permita la entrega de información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa; el conocimiento de las necesidades, requerimientos y observaciones que tienen los ciudadanos, frente a la gestión que se realiza en la Aerocivil y espacios de interacción, para así lograr un proceso continuo y bidireccional, entre la Entidad y la ciudadanía.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 15 de 27

C. Incentivos

El último componente, incentivos, está ligado a la motivación para que los ciudadanos soliciten cuentas frente a la gestión que desarrollan las entidades públicas, así como incentivar a los funcionarios públicos a rendir cuentas a la ciudadanía.

Frente a lo anterior, la Aerocivil, realiza anualmente una serie de capacitaciones a los funcionarios, con el fin de transmitir el mensaje sobre que es una rendición de cuentas, sus ventajas y utilidad.

3.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Antecedentes

La Aerocivil, en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, ha venido dando cumplimiento a los lineamientos de política y herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la Entidad.

En este sentido, durante el año 2014, la Entidad para facilitar el acceso a los trámites y servicios brindados a los usuarios, adelantó un conjunto de acciones que buscan mejorar la gestión pública y generar mayores niveles de bienestar entre la ciudadanía. Se destacan: la implementación y realización del seguimiento al Protocolo de PQRSD, así como a los procedimientos de trámites y servicios al ciudadano.

Adicionalmente, se desarrollaron mejoras en los canales de comunicación presencial y virtual, con el fin de gestionar de manera adecuada y oportuna los requerimientos de los ciudadanos. Por último, se destaca la implementación de una encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Aerocivil.

A. Portafolio de Servicios al ciudadano

En concordancia con las estrategias del Gobierno Nacional, los objetivos del Sector Transporte y el Plan Estratégico Institucional, la Aeronáutica Civil ha orientado sus esfuerzos a la satisfacción de nuestros clientes, mejorando continuamente el portafolio de trámites y servicios.

Los **trámites** atendidos por la Entidad están dirigidos hacia la ciudadanía, los empresarios, las empresas aeronáuticas, el personal aeronáutico, contratistas y proveedores. Dentro de este contexto los interesados podrán encontrar la información necesaria para realizar sus trámites ingresando a la página Web: www.aerocivil.gov.co link "Trámites". Los mismos tienen enlace con el Portal del Estado Colombiano, donde encontrarán la información detallada de los pasos a seguir, requisitos, documentos y pagos requeridos, así como la ubicación de los puntos disponibles.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 16 de 27

En cuanto a los **servicios en línea**, la Aerocivil implementó una herramienta denominada "Sistema de Información SETA", que le permite a las empresas del sector aeronáutico elevar solicitudes en línea, minimizando costos de desplazamiento, tiempo y ofreciendo la posibilidad de dar respuesta en línea a los requerimientos y hacer seguimiento del trámite.

Actualmente, se encuentra habilitado el Sistema para que los usuarios puedan realizar: 1. Constitución de empresas aéreas de transporte público aéreo comercial y de trabajos aéreos especiales, 2. Autorizaciones como explotador extranjero y 3. Constitución para centro de instrucción aeronáutica, talleres aeronáuticos y servicios de escala en aeropuertos handling.

Adicionalmente, contamos con el Sistema de Gestión de Información Aeronáutica Misional y el Sistema de Permisos de sobrevuelo en el espacio aéreo colombiano.

Además de los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía, la Entidad ofrece los siguientes medios de interacción:

➤ **Canales Presenciales PQRSD**

La Aerocivil cuenta con puntos de atención en todos los aeropuertos del país, logrando cobertura a nivel nacional.

En el año 2014, la información sobre los puntos de atención así como los horarios de atención y los representantes de cada regional fue actualizada y publicada en la página Web en el link "Atención al Ciudadano", donde se puede encontrar por regiones dicha información.

➤ **Canales Virtuales para PQRSD**

La Aerocivil en su página Web www.aerocivil.gov.co, en el link "Quejas y Reclamos" en el enlace "Quejas contra servicios Aerocivil", los ciudadanos pueden interponer sus diferentes quejas o reclamos, los cuales son enviados al correo electrónico atencionalciudadano@aerocivil.gov.co, donde son seleccionados y direccionados a las áreas competentes, con el fin de que sean respondidas. Por último, se realiza un seguimiento conforme a la normatividad.

También, se cuenta en la página Web con un link "Servicios de Información al Ciudadano" en el enlace "Sugerencias, Felicitaciones y Contactenos", sitio en el cual los ciudadanos puede realizar sus sugerencias y contactar a la Entidad. Éste enlace remite todas las sugerencias al correo electrónico atencionalciudadano@aerocivil.gov.co, donde son seleccionadas y direccionadas a las áreas competentes, con el fin de generar una respuesta a la ciudadanía. Por último, se realiza un seguimiento conforme a la normatividad según el caso.

Adicionalmente, contamos en la página Web con un link "Servicios de Información al Ciudadano" en el enlace "Línea anticorrupción", sitio en el cual los ciudadanos realizan denuncias de corrupción, las cuales son enviadas al correo electrónico anticorrupción@aerocivil.gov.co, donde son remitidas al correo electrónico



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 17 de 27

atencionalciudadano@aerocivil.gov.co para su posterior selección y reparto a las áreas de la Entidad para que se les dé una respuesta oportuna. Ulteriormente se les realiza un seguimiento por parte de Control Interno.

Actualmente, la Entidad cuenta en su página Web en la sección de Servicios de Información al Ciudadano con un link para consultar el estado de las PQRS dentro de la Entidad. De igual manera se realizó una campaña de divulgación frente a este nuevo servicio que presta la entidad hacia la ciudadanía.

De igual forma, se creó una sección en el link de Servicios de Información al Ciudadano para consultar los Derechos de Petición que recibe la Entidad.

Entre las actividades del año 2015 se pretende realizar una acción de mejora frente al sistema de Derechos de Petición, con el fin de crear una sección más eficiente para el ciudadano.

Adicionalmente, para el año 2015, se pretende desarrollar un mapa interactivo en la página Web, que permita dar mayor información a la ciudadanía.

➤ **Canales telefónicos para PQRS**

La Entidad cuenta con una línea gratuita o fax 018000112373, que se encuentra publicada en la página Web, para su mayor difusión entre la ciudadanía.

➤ **Encuestas**

Se realizó una encuesta durante el segundo semestre de 2014, con el fin de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos, frente a la calidad de los servicios que presta la Entidad. Sobre lo anterior, se recibieron comentarios de 9 personas, las cuales sugirieron capacitar más al personal de atención al ciudadano, mejorar la atención de PQRS, la información al cliente y el servicio al cliente, por último precisaron en aumentar la agilidad de los trámites.

Para el año 2015, se pretende realizar un plan de mejoramiento conforme a los resultados de la encuesta del año 2014 publicada en la página web.

Asimismo, se implementará una nueva encuesta para mirar el grado de satisfacción de los ciudadanos en el año 2015.

De igual forma, la Entidad cuenta con **procedimientos internos** que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano, al igual que procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente.

➤ **Procedimientos Internos**

Protocolo de PQRS, el cual se aplica y se realiza un seguimiento desde el año 2012. Para el presente año se realizarán algunos ajustes a dicho protocolo, conforme con la normatividad vigente, con el fin de fortalecer cada una de sus actividades.



AERONÁUTICA CIVIL
ENTIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 18 de 27

Protocolo de Atención al Ciudadano: La Entidad con el apoyo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano ha venido desarrollando desde el año 2013 un manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso con los ciudadanos, logrando obtener un mejor manejo y mayor efectividad en el uso de los un canales de atención, el cual se encuentra a la fecha actualizado y publicado en la página Web en Servicios de Información al Ciudadano.

Para el año 2015 se realizara la divulgación de dicho protocolo.

B. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

La Aeronáutica Civil por medio de programas de capacitación viene desarrollando competencias y habilidades para mejorar el servicio al ciudadano en los servidores públicos.

En el año 2014, se realizaron capacitaciones a los funcionarios del Nivel Central del Grupo de Atención al Ciudadano.

Para el año 2015 se pretende realizar capacitaciones a los servidores públicos de la Entidad, con el fin que el 50% de los mismos se encuentre capacitado a nivel regional y aeroportuario.

C. Fortalecimiento de los canales de atención

Actualmente para el fortalecimiento del Canal Presencial, el Grupo de Atención al Ciudadano cuenta con un sistema de turnos el cual ha permitido prestar un servicio más eficiente en las ventanillas de radicación presencial a Nivel Central, lo que se ha traducido en obtener estadísticas, y lograr la medición real de tiempos de espera y atención al ciudadano en dicho punto de atención.

Adicionalmente, en el año 2014, se realizó el traslado de la ventanilla de atención de trámites de licencias al Grupo de Atención al Ciudadano, en el primer piso del NEA, con el fin de tener una ventanilla única de prestación presencial de servicios por parte de la Entidad.

D. Estándares para la Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, así como para garantizar la participación ciudadana, la Aerocivil tramita las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos mediante los parámetros básicos sugeridos por la Ley, en coordinación con los Programas de Servicio al Ciudadano y de Gobierno en Línea, y el Archivo General de la Nación.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 19 de 27

➤ Definiciones

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.⁶

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.⁷

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.⁸

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la constitución Política.

➤ Gestión

La Aerocivil para la gestión de los documentos cuenta con el Grupo de Atención Ciudadano, el cual tiene entre sus funciones la recepción, radicación, escaneo, digitalización y reparto a las áreas de la Entidad.

Para completar este proceso, la Aerocivil cuenta con un aplicativo que asigna un radicado a los documentos, el cual facilita el control y el seguimiento de los mismos, para asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones.

⁶ Ley 1437 de 2011. Artículo 13.2

⁷ Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

⁸ 19 Ibidem cit. 18



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 20 de 27

De igual manera, las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos recepcionadas principalmente por la línea anticorrupción en el correo anticorrupción@aerocivil.gov.co, son recepcionadas y tramitadas por la Oficina de Control Interno.

De otra parte, la Oficina de Transporte Aéreo el Grupo de Atención al Usuario, tramita las quejas de los usuarios, recepcionadas por el aplicativo de la página Web al que tienen acceso los principales aeropuertos del país con operación civil comercial a través de los administradores aeroportuarios, contra los operadores del transporte aéreo y empresas conexas con este servicio, lo cual permite garantizar altos niveles de servicio en beneficio del usuario.

Este año se seguirá trabajando en informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la Entidad, para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, así como mejorar este servicio a la ciudadanía.

➤ Seguimiento

Para el seguimiento de las PQRSD, se publicará trimestralmente el informe sobre quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad.

Sobre los derechos de petición, recibidos en el año 2014, el Grupo de Atención al Ciudadano realiza la identificación y hace una tabulación de los mismos, con el fin de tener un control sobre este tipo de solicitudes.

Para este año, la Entidad pretende publicar el registro sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial, en la sección Servicios de Información al Ciudadano.

➤ Control

La Oficina de Control Interno realiza un Informe Semestral sobre las PQRSD, con el apoyo del Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Atención al Usuario, con el fin de tener un control sobre las PQRSD.

➤ Consideraciones Generales

Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 03

Fecha: 26/01/2015

Pág.: 21 de 27

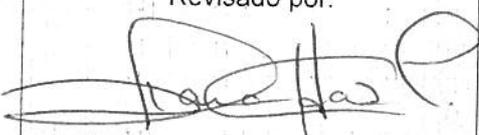
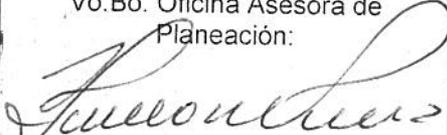
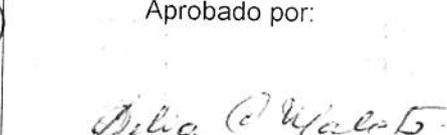
Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011⁹ los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

El servidor público que conozca de la ocurrencia de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

ANEXOS: ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS AEROCIVIL- 2015
ESTRATEGIA PARA LA GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO- 2015
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES-2015

Revisado por:  JULIANA CALDAS TORRES Profesional Oficina Asesora de Planeación	Vo.Bo. Oficina Asesora de Planeación:  CARLOS MORALES REYES Jefe Grupo Organización y Calidad Aeronáutica	Aprobado por:  DELIA CECILIA MALO Jefe Oficina Asesora de Planeación
---	---	---

⁵ Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

⁶ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14.