

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	POLÍTICA DE OPERACIÓN		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Principio de procedencia: 3000.203	Clave: GDIR-1.0-09-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 31/07/2020

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	POLÍTICA DE OPERACIÓN		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Principio de procedencia: 3000.203	Clave: GDIR-1.0-09-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 31/07/2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
MARCO NORMATIVO	4
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5
OBJETIVO DE LA POLÍTICA	5
ALCANCE DE LA POLÍTICA	6
COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	6
VENTANILLA HACIA ADENTRO	7
VENTANILLA HACIA AFUERA.....	9
COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	11

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	POLÍTICA DE OPERACIÓN		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Principio de procedencia: 3000.203	Clave: GDIR-1.0-09-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 31/07/2020

INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - AEROCIVIL, es la autoridad en materia aeronáutica en todo el territorio nacional, en ese sentido le compete regular, certificar, vigilar y controlar a los proveedores de servicios de la aviación civil, la utilización segura del espacio aéreo colombiano y la infraestructura dispuesta para ello, impulsando la competitividad y la industria aérea.

Ahora bien, teniendo en cuenta su visión para el 2030 en cuanto a facilitar la movilización de 100 millones de pasajeros, uno de los objetivos institucionales es contar con talento humano de excelencia y fortalecer la gestión institucional. En consecuencia, cada servidor público cumple un rol fundamental en el servicio al ciudadano, entendiendo que su labor contribuye al buen gobierno y a la gestión pública; cuyo propósito, es garantizar los derechos y satisfacer las necesidades de los ciudadanos desde la administración pública. Por lo anterior, se promoverá servidores públicos comprometidos, cualificados y productivos.

Dado lo expuesto con antelación, en concordancia al cumplimiento de las prácticas de buen gobierno y siguiendo los retos del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, en cuanto a temas del servicio al ciudadano, está el pacto por la legalidad - línea de participación ciudadana: “promover el diálogo, la inclusión democrática y la libertad de cultos para la equidad”, lo que implica, que se deben generar espacios de interacción entre las entidades gubernamentales y los ciudadanos. Así mismo, la entidad cuenta con un Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano por medio del cual se tienen establecidos mecanismos contra la corrupción; lo que aplica a la línea de “alianza contra la corrupción: tolerancia cero con los corruptos”, actuando con transparencia, integridad y legalidad para reducir el riesgo de corrupción, con el fin de mejorar la percepción de los ciudadanos frente a la Aerocivil.

En cuanto a la línea de estado simple “Menos filas y trámites”, la entidad trabaja en la simplificación de trámites y la implementación de medios digitales para garantizar y agilizar el acceso de los ciudadanos a estos; reduciendo costos, tiempos, desplazamientos y pasos para interactuar con la Aerocivil.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	POLÍTICA DE OPERACIÓN		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Principio de procedencia: 3000.203	Clave: GDIR-1.0-09-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 31/07/2020

Por último, en el pacto por el emprendimiento en la línea de estado simple “Estado simple que facilite y agilice la relación con los ciudadanos y empresarios”, la entidad implementa desarrollos en medios digitales y manuales para la operación de la ventanilla única, comprometiéndose a fortalecer la relación con los ciudadanos, empresarios y en general los grupos de interés.

Por lo anterior, la Aerocivil continuará desarrollando estrategias de servicio al ciudadano y participación ciudadana, disponiendo de espacios de diálogo, a través de medios digitales, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y de esta manera, asegurar y garantizar los derechos de los ciudadanos, a partir de un proceso de comunicación y diálogo que satisfaga sus necesidades.

En conclusión, la presente política de servicio al ciudadano y participación ciudadana tiene como finalidad, ser fuente para la generación de estrategias propicias para un adecuado servicio al ciudadano, incluyente, transparente e íntegro, así también, una participación permanente de los grupos de interés, asegurando la efectividad de los principios, derechos y deberes de los ciudadanos con miras a la construcción de valor público.

MARCO NORMATIVO

- Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”
- Ley 1581 del 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- CONPES 3785 de 2013 “Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”: Ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera.
- Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013: “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública”.
- Ley 1712 de 2014 “Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	POLÍTICA DE OPERACIÓN		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Principio de procedencia: 3000.203	Clave: GDIR-1.0-09-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 31/07/2020

- Ley 1757 de 2015 “Disposiciones en materia de promoción y protección del Derecho a la participación democrática”.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y su Decreto reglamentario 1499 de 2017.
- Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”.
- Plan sectorial: Ministerio de Transporte

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

“La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – AEROCIVIL, se compromete con la ciudadanía y sus grupos de valor a continuar desarrollando e implementando espacios de participación ciudadana y servicio al ciudadano de manera incluyente, transparente, constructiva, eficaz, organizada y empática, sin discriminación alguna, que permitan contribuir en la toma de decisiones y participar en la construcción, ejecución y seguimiento de planes, programas, proyectos, servicios y trámites de la Entidad, así como, facilitar el acceso a la información pública con el propósito de satisfacer sus necesidades, aplicando la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional”, Ley 1757 de 2015 “Disposiciones en materia de promoción y protección del Derecho a la participación democrática” y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG”.

OBJETIVO DE LA POLÍTICA

La Política de Servicio al Ciudadano y Participación tiene como objetivo potenciar la atención, información y orientación que la entidad debe dar a todos los ciudadanos y grupos de interés que se acerquen a la Aerocivil, facilitando la accesibilidad para consultar y hacer uso de los trámites, servicios y oferta misional que esta ofrece a nivel nacional, la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así también, fomentar el diálogo participativo y contribuyendo a mejorar la confianza en la entidad y la satisfacción de los ciudadanos.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	POLÍTICA DE OPERACIÓN		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Principio de procedencia: 3000.203	Clave: GDIR-1.0-09-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 31/07/2020

La entidad mantendrá una constante y permanente interacción y contacto con la ciudadanía generando una relación de intercambio de información, diálogo, comunicación fluida que otorgue transparencia a la gestión de la Entidad y que genere confianza en el ciudadano, fortaleciendo así la relación CIUDADANO – ESTADO, la generación de valor público y alcanzando un nivel de perfeccionamiento en la implementación de la política desde la entidad.

ALCANCE DE LA POLÍTICA

La Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana inicia con la atención al ciudadano a través de los diferentes canales con los que cuenta la Aerocivil, tramitando y realizando el seguimiento de sus peticiones; y finaliza con la atención oportuna a su solicitud y la aplicación de acciones de mejora en los procedimientos a que haya lugar.

Siendo consecuente con lo anteriormente expuesto, todo servidor público de la entidad tiene el objetivo de atender y brindar un servicio que satisfaga al ciudadano, con oportunidad, calidad y transparencia, mediante los diferentes canales de atención habilitados por la Entidad, aplicando los lineamientos del “Manual y protocolo de Atención al Ciudadano”. Asegurando una atención eficiente, eficaz y digna.

La política implica la promoción de espacios de participación a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en las diferentes etapas del ejercicio público de la entidad, a saber: la formulación de políticas, programas o proyectos, su ejecución, control y evaluación, de manera permanente.

COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Para el logro de nuestro objetivo la Aerocivil se ciñe al Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013) y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, fortaleciendo los planes de servicio al ciudadano en la **Ventanilla hacia adentro y en la Ventanilla hacia afuera.**

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	POLÍTICA DE OPERACIÓN		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Principio de procedencia: 3000.203	Clave: GDIR-1.0-09-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 31/07/2020



Fuente: Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

VENTANILLA HACIA ADENTRO

Al hacer referencia al concepto de “ventanilla hacia adentro”, estamos hablando de los elementos que debe tener en cuenta la entidad para operar internamente.

1. Arreglos institucionales

- Fortalecer los canales de atención al ciudadano tanto presenciales como virtuales.
- Adecuar las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional para brindar atención en espacios dignos, agradables y confortables para los ciudadanos.
- Asegurar la accesibilidad e infraestructura física de los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional, para la población en condición de discapacidad.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	POLÍTICA DE OPERACIÓN		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Principio de procedencia: 3000.203	Clave: GDIR-1.0-09-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 31/07/2020

- Establecer un sistema de turnos para asegurar la atención organizada y continua del servicio ofrecido a los ciudadanos.
- Facilitar el acceso a información a través de medios presenciales y electrónicos a las personas en condición de discapacidad en garantía de sus derechos.

2. Servidores públicos

- Desarrollar programas de capacitación a través del Plan Institucional de Capacitación (PIC), orientados a fortalecer las competencias y conocimientos de los servidores públicos, respecto a temas de servicio al ciudadano.
- Facilitar a los servidores públicos las herramientas y medios adecuados para el desarrollo de su labor.
- Asegurar la comunicación efectiva, utilizando un lenguaje claro y comprensible con información completa y oportuna, sobre la oferta de servicios y los mecanismos para acceder a la misma.
- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de atención al ciudadano.
- Promover la incorporación de atributos del buen servicio.

3. Procesos y procedimientos

- Adoptar el protocolo de atención al ciudadano, procesos y procedimientos para asegurar un servicio amable y eficiente, el cual contemple lineamientos con respecto al modo de actuar frente a los ciudadanos, buscando unificar y estandarizar criterios para que la labor de Atención y Servicio al Ciudadano se desempeñe de manera efectiva.
- Implementar protocolos para la atención preferencial a ciudadanos en situaciones particulares, como: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condiciones de discapacidad y personas de talla baja, para lo cual, los servidores públicos deberán estar en la capacidad de facilitar la comunicación.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	POLÍTICA DE OPERACIÓN		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Principio de procedencia: 3000.203	Clave: GDIR-1.0-09-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 31/07/2020

- Diseñar una estrategia de lenguaje claro que permita simplificar la forma y los mecanismos de interacción con los que la Aerocivil se comunica con los ciudadanos, de manera que se disponga de los insumos necesarios para implementar modelos de simplicidad y atender las peticiones, de manera comprensible.
- Publicar y mantener actualizada la “**Carta de Trato Digno**” en la que se especifican los derechos y deberes de los ciudadanos y los canales de atención, puestos a su disposición para garantizarlos.
- Contar con ejercicios de caracterización de los ciudadanos y grupos de interés, con el fin de focalizar, potenciar y optimizar la oferta de trámites y servicios, el uso de canales y los mecanismos de información y comunicación de acuerdo con las expectativas de la ciudadanía.
- Fortalecer la estrategia de racionalización de trámites y servicios.
- Contribuir al diseño e implementación de estrategias y protocolos de participación ciudadana y rendición de cuentas para fortalecer el diálogo con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad.

VENTANILLA HACIA AFUERA

Al hacer referencia al concepto de “ventanilla hacia afuera”, estamos hablando de los elementos que debe tener en cuenta la entidad para atender los requerimientos de los ciudadanos y permitir su interacción con esta, fortaleciendo la relación estado-ciudadano. La entidad como parte de su política implementará acciones para el cumplimiento de los siguientes criterios:

1. Cobertura

- Ventanilla única: el Decreto 2150 de 1995 establece en su artículo 32: “Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario”.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	POLÍTICA DE OPERACIÓN		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Principio de procedencia: 3000.203	Clave: GDIR-1.0-09-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 31/07/2020

La Aerocivil contará con un sistema de gestión documental y por este medio realizar la recepción, direccionamiento y seguimiento de las peticiones de los ciudadanos.

La Aerocivil deberá contar con los siguientes canales de atención autorizados para asegurar el acceso a la prestación de los trámites y servicios:

- ✓ Canal Presencial
 - ✓ Canal Virtual
 - ✓ Página web
 - ✓ Canal Telefónico
- Publicar los horarios de atención por los diferentes canales de la Aerocivil.
 - Ofrecer un servicio ágil, eficiente y transparente a través de los diferentes canales de atención, garantizando la claridad, utilidad, oportunidad y coherencia de la información que se ofrece a los ciudadanos para brindar un servicio integrado en la atención.
 - Adoptar estrategias que permitan a los ciudadanos interactuar con la entidad a través de las redes sociales.
 - Fortalecer el uso de las herramientas digitales e implementar trámites y servicios por medios electrónicos, brindando mayor accesibilidad a los ciudadanos.
 - Asegurar, que la información que se divulgue a los ciudadanos se encuentre en lenguaje claro y comprensible, actualizada y veraz.

2. Certidumbre

- Asegurar la interacción con la ciudadanía y grupos de valor.
- Brindar información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios.
- Publicar información veraz y oportuna de interés para los ciudadanos en lenguaje claro.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	POLÍTICA DE OPERACIÓN		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Principio de procedencia: 3000.203	Clave: GDIR-1.0-09-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 31/07/2020

- Aplicar y analizar encuestas objetivas para determinar qué información es de interés para la ciudadanía.

3. Cumplimiento (Expectativas / Calidad)

- Recopilar y analizar periódicamente datos sobre la percepción de los ciudadanos y grupos de interés respecto a la calidad de los servicios que ofrece la entidad e implementar estrategias de mejora.
- Implementar medios digitales para el acceso a trámites y servicios de manera ágil y eficiente.
- Propiciar y participar en las actividades organizadas en beneficio de la ciudadanía, tales como: ferias nacionales, eventos de atención al ciudadano, espacios de diálogo, foros aeronáuticos, entre otros, que le permitan ofrecer o brindar información sobre las necesidades específicas en materia de servicios y trámites a los habitantes de distintas zonas del país.
- Generar información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderán requerimientos o se gestionarán los trámites.

COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como componentes de la Política de Participación Ciudadana en la entidad, se parte de la Ley 1757 de 2015 “Disposiciones en materia de promoción y protección del Derecho a la participación democrática” y las herramientas e instrumentos que desde las entidades líderes de la política se han establecido a nivel nacional como es el caso del Manual Único de Rendición de Cuentas y guías establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

La participación ciudadana se concibe en la Aeronáutica Civil como un proceso permanente de relacionamiento con la ciudadanía, usuarios y grupos de interés:

- El suministro de información a través de los medios dispuestos por la entidad, relacionada con la formulación de políticas y planes, las reglamentaciones que aplican al sector aeronáutico, la ejecución presupuestal, proyectos y evaluaciones independientes de la gestión de la entidad; que faciliten el diálogo con los grupos de interés.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	POLÍTICA DE OPERACIÓN		
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Principio de procedencia: 3000.203	Clave: GDIR-1.0-09-004	Versión: 01	Fecha de aprobación: 31/07/2020

- La disposición de los canales de comunicación (físicos y/o electrónicos) y de procedimientos que permitan que la ciudadanía, usuarios y grupos de interés participen en los espacios de diálogo promovidos durante los diferentes ciclos de la gestión de la entidad a saber: formulación de políticas, planes o reglamentos, formulación y ejecución de programas y proyectos de la entidad (física y financiera), y seguimiento, monitoreo y evaluación de resultados de la gestión institucional (rendición de cuentas).
- La disposición de la información de proyectos de planes institucionales y de reglamentación aeronáutica a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés de manera oportuna, para que esta participe en su formulación; así también, de los canales de diálogo que permitan su participación efectiva.
- El establecimiento de metodologías de gestión de proyectos que permitan un relacionamiento con la ciudadanía, usuarios y grupos de interés durante la ejecución de los proyectos que ejecuta la entidad.
- La documentación y ejecución de procesos de rendición de cuentas que aseguren la convocatoria, diálogo y evaluación de la gestión de la entidad por parte de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés a los que son dirigidos.
- La generación de espacios de participación ciudadana para la creación de valor público a través del fomento de la innovación pública desde las áreas de la entidad.