



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Anticorrupción y de atención al ciudadano

Clave: GDIR-1.0-11-02

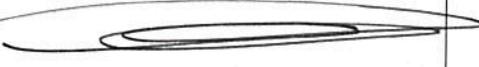
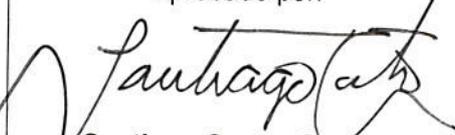
Versión: 01

Fecha: 30/04/2013

Pág.: 1 de 10

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Objetivo y Alcance.....	2
3. Marco Legal.....	2
4. Metodología de Diseño.....	4
4.1. Aspectos Generales.....	4
4.2. Componentes del Plan.....	4
PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	4
a) Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.....	4
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	4
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	5
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO...6	
a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.....	6
b) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.....	6
c) Fortalecimiento de los canales de atención.....	7
5. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.....	7
a) Definiciones.....	7
b) Gestión.....	8
c) Seguimiento.....	9
d) Control.....	9
e) Veedurías ciudadanas.....	9
6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	10

Revisado por:  Monica María Gómez Villafañe Secretaria General	Vo.Bo. Oficina Asesora de Planeación:  Jorge Enrique Cabrera Lievano Jefe Oficina Asesora de Planeación	Aprobado por:  Santiago Castro Gomez Director General.
---	--	---



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Título: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Clave: GDIR-1.0-11-02

Versión: 01

Fecha: 30/04/2013

Pág.: 2 de 10

1. Introducción

La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil – Aerocivil, dando cumplimiento a las políticas establecidas 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, creando un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo y oportuno, mejorando el proceso de adopción de decisiones, motivando 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.

La Estrategia de Participación Ciudadana considera distintas actividades desarrolladas con el propósito de lograr establecer canales de comunicación con la población para su participación en el proyecto ya sea aportando sus propuestas, presentando observaciones, preocupaciones, lo que permite mejores condiciones para la toma de decisiones con relación a la población impactada.

2. Objetivo y Alcance.

La Aeronáutica Civil pretende Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público, optimizar los canales de atención al ciudadano, mejorar el conocimiento de Administración Pública del Ciudadano y viceversa así como consolidar la articulación interinstitucional.

"Incrementar la legitimidad, focalización y respuesta a las necesidades de la ciudadanía a través de la conformación de espacios virtuales de participación en la construcción de políticas, planes, programas, proyectos, en la toma de decisiones y en la solución de problemáticas particulares, en un marco de innovación permanente y colaborativa".¹

3. Marco Legal

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011), la entidad adoptó el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de 1993, sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.

¹ Manual 3.1. Estrategia GEL. Componente de Democracia en Línea.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Título: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Clave: GDIR-1.0-11-02

Versión: 01

Fecha: 30/04/2013

Pág.: 3 de 10

Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones.

Ley 489 de 1998, (artículo 32) Democratización de la Administración Pública.

Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal.

Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).

Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 850 de 2003, Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

Ley 1150 de 2007, Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 4567 de 2011, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto ley 770 de 2005.

Decreto 4632 de 2011, Por medio del cual se 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.

Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011, Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

Decreto 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PLAN		
	Título: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano		
Clave: GDIR-1.0-11-02	Versión: 01	Fecha: 30/04/2013	Pág.: 4 de 10

4. Metodología de Diseño.

4.1. Aspectos Generales.

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, el presente plan se actualizara anualmente y contemplara los siguientes temas; mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, medidas antitrámites, rendición de cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

4.2. Componentes del Plan.

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

La Entidad establece la metodología para la identificación de los criterios generales y prevención de los riesgos de corrupción, permitiendo la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

a) Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

En el mapa de riesgos de corrupción definido por la entidad se identifican y analizan los riesgos de corrupción en los diferentes procesos, se establecen las causas, se realiza descripción del riesgo y se analiza la probabilidad de materialización de estos, realizando una valoración del riesgo, una política de administración y seguimiento de los riesgos de corrupción, con el fin de tener un adecuado manejo de los riesgos.

Cada proceso realiza un levantamiento de los posibles riesgos de corrupción identificando las causas (debilidades factores internos y amenazas factores externos) que puedan influir, realizando una descripción, análisis y valoración de cada uno de los riesgos identificados y así definir una política de administración de riesgos de corrupción teniendo en cuenta las acciones para evitar y reducir el riesgo.

El mapa de riesgos se puede revisar en el anexo 1

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional la Entidad en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, registro en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, la totalidad de los trámites de la Entidad y suscribió la estrategia de racionalización de trámites con el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, en la cual se registraron los trámites a racionalizar, optimizar y/o automatizar, teniendo en cuenta los procedimientos y regulaciones necesarias para que no afecten la eficiencia, eficacia y transparencia en la Entidad, el cual se puede consultar en la siguiente ruta: <http://www.aerocivil.gov.co/Aerocivil/PlanGestControl/IGestion/VActual/Paginas/Políticas-de-Gobierno.aspx>

En La Entidad se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo con el fin de aumentar la eficiencia de los procedimientos y así facilitar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios y trámites que se brindan.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Título: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Clave: GDIR-1.0-11-02

Versión: 01

Fecha: 30/04/2013

Pág.: 5 de 10

La Aeronáutica civil tiene implementado un Sistema Integrado de Gestión MECI-CALIDAD, con un enfoque basado en procesos que permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño institucional. Se han identificado los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación a nivel nacional, lo cual ha permitido la identificación, estandarización y control de la información que se maneja en la Entidad y es solicitada por los ciudadanos.

El sistema cuenta actualmente con 58 procesos discriminados de la siguiente manera: Estratégicos 11, Misionales 29, Apoyo 16 y de evaluación 2.

Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional en la entidad continua trabajando con el fin de ofrecer a los ciudadanos respeto y trato digno, estableciendo mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe, facilitando la gestión, con el fin de construir un Estado moderno y amable con el ciudadano

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

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, 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.²

Con el fin de afianzar la comunicación con los ciudadanos, la Entidad se encuentra adelantando la estrategia de comunicación para conocer las necesidades, requerimientos y observaciones que tienen los ciudadanos, con respecto a los tramites y procedimientos que se tienen en la Entidad, los cuales se encontrarán en el plan de rendición de cuentas el cual será puesto a disposición de los ciudadanos para llegarle a todos los grupos de interés y así lograr un proceso continuo y bidireccional, generando espacios de diálogo.

El plan de rendición de cuentas abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación, este plan esta orientado a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones para lo cual se contemplara las necesidades y requerimientos de acuerdo con la caracterización de usuarios, identificando los medios por los cuales se informara, explicara y se dará a conocer los resultados de la gestión en temas específicos, dando información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

La rendición de cuentas se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.³

² Proyecto de ley de "Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática". Artículo 48.

³ Conpes: Rendición de cuentas: En búsqueda del buen gobierno". Diciembre de 2011.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Título: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Clave: GDIR-1.0-11-02

Versión: 01

Fecha: 30/04/2013

Pág.: 6 de 10

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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, la Aeronáutica Civil se ha sumado a los esfuerzos en la búsqueda de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía a través de mecanismos que fortalezcan la calidad de los servicios que se prestan.

De acuerdo a los lineamientos del Gobierno se ha incluido en el plan Institucional una línea estratégica para la gestión de servicios al ciudadano.

a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.

La Aeronáutica Civil ha definido y difundido a los ciudadanos el portafolio de servicios herramienta que permite a los ciudadanos contar con información básica acerca de la Entidad así como los canales de comunicación de la misma

La Entidad ha implementado procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano así como procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente.

Con el fin de medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad se realiza una encuesta anualmente, los resultados obtenidos son primordiales para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

Para la Aeronáutica Civil es importante Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna, por lo que se han dispuestos canales de comunicación tanto presenciales como virtuales los cuales permiten una adecuada identificación de las mismas.

La Entidad pone a disposición de la ciudadanía

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios y puntos de atención.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

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 el servicio al ciudadano en los servidores públicos.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Título: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Clave: GDIR-1.0-11-02

Versión: 01

Fecha: 30/04/2013

Pág.: 7 de 10

b) Fortalecimiento de los canales de atención.

- La Entidad ha diseñado con el apoyo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano una guía que contiene orientaciones para facilitar la gestión de los funcionarios en los diferentes procesos que involucra a los ciudadanos y así obtener una mayor efectividad en el uso de los canales de atención.
- El Grupo de Atención al Ciudadano cuenta con un sistema de turnos el cual ha permitido prestar un servicio más eficiente

5. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

a) 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 resolución⁴
 - **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 funciones⁵
 - **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 solicitud⁶
 - **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.

⁴ Ley 1437 de 2011. Artículo 13.2

⁵ Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

⁶ 19 Ibidem cit. 18

 AERONÁUTICA CIVIL <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</small>	PLAN		
	Título: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano		
Clave: GDIR-1.0-11-02	Versión: 01	Fecha: 30/04/2013	Pág.: 8 de 10

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.

b) Gestión.

- **Recepción:** la Aeronáutica Civil cuenta con el Grupo de Atención Ciudadano el cual tiene como una de sus funciones la recepción, radicación escaneo, digitalización y reparto de los documentos que llegan a la Entidad, así mismo con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones la Entidad cuenta con un aplicativo que asigna un radicado el cual facilita el control y el seguimiento de los documentos.
 - La Entidad dispone de formatos electrónicos dispuestos mediante un enlace en nuestra página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias,
 - La Aeronáutica Civil se encuentra en el desarrollo de un aplicativo que permitirá Contar con un registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
 - Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la Entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.
- **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.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011⁷ 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 comisión 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.⁷

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.

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.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Título: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Clave: GDIR-1.0-11-02

Versión: 01

Fecha: 30/04/2013

Pág.: 9 de 10

c) Seguimiento.

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Disponer de un registro público 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.

Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.

Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos

d) Control.

Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos.⁷

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad

ii. **Oficina de Control Interno:** vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

e) Veedurías ciudadanas.

i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.

ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las 24 veedurías ciudadanas.

iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.²⁵

6



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

Título: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Clave: GDIR-1.0-11-02

Versión: 01

Fecha: 30/04/2013

Pág.: 10 de 10

6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La Oficina Asesora de Planeación de la Aeronáutica Civil colaboro con el proceso de elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las cuales deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

+