

RESOLUCIÓN 529 DE 2013

(febrero 14)

Diario Oficial No. 48.738 de 20 de marzo de 2013

AERONÁUTICA CIVIL

Por la cual se adopta el procedimiento y trámite interno de las actuaciones administrativas que adelanta la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 3049 de 2013, 'por la cual se aclara la Resolución número [00529](#) del 14 de febrero de 2013, mediante la cual se adopta el procedimiento y trámite interno de las actuaciones administrativas que adelanta la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil', publicada en el Diario Oficial No. 48.840 de 3 de julio de 2013.

EL DIRECTOR GENERAL,

en ejercicio de las facultades legales conferidas en la Ley 105 de 1993, el Decreto número 260 de 2004, y

CONSIDERANDO:

que al entrar en vigencia, el día 2 de julio de 2012, el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley [1437](#) de 2011); al igual que, con la expedición de la Ley Anticorrupción (Ley [1474](#) de 2011) y del decreto antitrámites (Decreto número [19](#) de 2012); normatividades en donde se reglamenta, entre otras materias, el Derecho de Petición, en sus distintas modalidades, se hace necesario actualizar las disposiciones que al respecto se encuentran vigentes al interior de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil), en particular la Resolución número [01174](#) del 09 de marzo de 2010.

Que, igualmente debe tenerse presente, para todos los efectos legales, que el artículo [13](#) de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), en donde se reglamenta el Derecho de Petición, quejas y reclamos, se declaró inexecutable por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-[818](#)-11 del 1 de noviembre de 2011, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014.

Que el Derecho de Petición se encuentra regulado, igualmente, en el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995, el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, el numeral 16 del artículo 9o del Decreto número 260 de 2004.

Que por lo anterior, se hace necesario concordar el trámite interno existente de las peticiones, quejas y reclamos en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, con las precitadas disposiciones vigentes, y

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. A todos los servidores y colaboradores de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, aplicará la presente resolución para hacer efectivas las disposiciones de la parte primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y las leyes que se refieran a un procedimiento administrativo especial.



ARTÍCULO 2o. OBJETO. La presente resolución adopta los procedimientos y el trámite interno que deben cumplir las actuaciones administrativas adelantadas con ocasión al ejercicio del Derecho de Petición, en cualquiera de sus modalidades, en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil), en ejercicio de sus competencias. con el fin de orientar todas las actuaciones a la luz de los fines esenciales del Estado definidos en el artículo [2o](#) de la Constitución Política y con los principios de la función administrativa establecidos en el artículo [209](#) (ibídem).

Estas disposiciones aplicarán para todas las dependencias de la entidad, incluido el grupo de atención al usuario o de la dependencia que haga sus veces.



ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS. Los principios que rigen la actuación administrativa están señalados en el artículo [209](#) de la Constitución Política, y en el artículo [3o](#) de la Ley 1437 de 2011, que debido a la claridad con la que estos se explican en la precitada ley (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), a continuación se transcriben, y los servidores y colaboradores de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, deberán interpretarlos y aplicar los principios en sus actuaciones y procedimientos administrativos.

Al igual como lo establece dicho código, las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

1. “En virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no reformatio in pejus y non bis in idem”.

2. “En virtud del principio de igualdad, las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta”.

3. “En virtud del principio de imparcialidad, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y,

en general, cualquier clase de motivación subjetiva”.

4. “En virtud del principio de buena fe, las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes”.

5. “En virtud del principio de moralidad, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas”.

6. “En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

7. “En virtud del principio de responsabilidad, las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos”.

8. “En virtud del principio de transparencia, la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la Administración, salvo reserva legal”.

9. “En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este código. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma”.

10. “En virtud del principio de coordinación, las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares”.

11. “En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa”.

12. “En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas”.

13. “En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas”.



ARTÍCULO 4o. DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES DE QUIENES INTERVIENEN EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. Los servidores y colaboradores de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil que intervienen en los procedimientos administrativos deberán tener en cuenta lo regulado en los artículos [5o](#), [6o](#), [7o](#) y

9o de la Ley 1437 de 2011, en donde se incorporan: derechos y deberes de las personas frente a las autoridades; deberes de las autoridades en la atención al público y las prohibiciones dirigidas a las autoridades.

CAPÍTULO II.

INICIO DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.



ARTÍCULO 5o. FORMAS DE INICIAR LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

1. A través de una petición (que puede ser de interés general, interés particular o en cumplimiento de un deber legal).
2. Y, de manera oficiosa (en el procedimiento sancionatorio establecido en los artículos [47](#) a [52](#) de la Ley 1437 de 2011, o como en el caso, del artículo 93 (ibídem), en donde se estable un procedimiento administrativo oficioso de la revocación directa iniciada a instancia de la autoridad), entre otros.

PARÁGRAFO 1o. DE LAS PETICIONES DE INTERÉS GENERAL. Estas aluden a situaciones fácticas o jurídicas que interesan a un número indeterminado de sujetos, a consecuencia de que la materia frente a la cual trata tiene como objetivo la satisfacción de una necesidad grupal, y genérica.

PARÁGRAFO 2o. DE LAS PETICIONES EN INTERÉS PARTICULAR. Se refiere a asuntos que conciernen a una persona o grupo de personas determinadas o individualizadas, ya que el interés que persigue satisface una necesidad personal o individual y no colectivo.

PARÁGRAFO 3o. DE LAS PETICIONES EN CUMPLIMIENTO DE UN DEBER LEGAL. El peticionario no comparece ante la autoridad de manera espontánea, sino que lo hace como una exigencia legal, la cual le impone el deber de presentar una solicitud o realizar cualquier otro acto para iniciar una actuación administrativa.

Cuando una norma imponga a una persona el deber de presentar una solicitud o cualquier otro acto para iniciar una actuación administrativa, los funcionarios de la entidad no podrán impedirlo ni negarse a recibir el escrito con el que se pretenda cumplir con el deber asignado.

El servidor público puede advertir al interesado, las faltas en que incurre o las que aparentemente tiene el escrito que presenta.

PARÁGRAFO 4o. DEL INICIO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA DE OFICIO. Cuando la propia Administración inicia o adelanta la actuación (bien puede ser de inspección, vigilancia, disciplinaria o similar). Los procedimientos administrativos se adelantarán por escrito, o por medios electrónicos de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la ley.

Cuando la entidad proceda de oficio, los procedimientos administrativos únicamente podrán iniciarse mediante escrito, y por medio electrónico solo cuando lo autoricen el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la ley, debiendo informar de la iniciación de la actuación al interesado para el ejercicio del derecho de defensa.

La entidad podrá decretar la práctica de audiencias en el curso de las actuaciones con el objeto de promover la participación ciudadana, asegurar el derecho de contradicción, o contribuir a la pronta adopción de decisiones, de toda audiencia se dejará constancia de lo acontecido en ella.

CAPÍTULO III.

DE LAS PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR.



ARTÍCULO 6o. PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES. Toda persona puede presentar peticiones verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el funcionario deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.



ARTÍCULO 7o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas deberán contener, los requisitos señalados en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, entre otros:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.
7. La petición escrita podrá estar acompañada por una copia, la cual servirá para que el funcionario que recibe la petición coloque una anotación con la fecha de su presentación, y del número y clase de documentos que se anexan. Esta copia tiene el mismo valor que el documento original, y será devuelta al interesado.
8. Relación de las pruebas que se acompañan.

PARÁGRAFO 1o. La entidad podrá exigir que ciertas peticiones sean presentadas por escrito, pudiendo en todo caso elaborar formularios para tal fin.

PARÁGRAFO 2o. La entidad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.



ARTÍCULO 8o. PETICIONES VERBALES. Pueden presentarse peticiones verbales, en tal caso, el área en la cual se recibe dicha petición, la plasmará en un documento, el cual deberá contener los requisitos del artículo precedente y será enviada inmediatamente al área que deba resolverla, según el asunto plasmado.



ARTÍCULO 9o. TÉRMINO PARA RESOLVER. Las peticiones en interés particular o general de que trata esta resolución, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la entidad en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la entidad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



ARTÍCULO 10. DE LA COMPETENCIA. Las peticiones presentadas, serán atendidas por los siguientes funcionarios o por quienes hagan sus veces, en consideración con la estructura y funciones asignadas por cada dependencia en el Decreto número 260 de 2004 o la norma que lo sustituya, o por asignación del acto de delegación administrativa, según la naturaleza del asunto a resolver, así:

En el nivel central por:

1. El Director General.
2. El Subdirector.
3. Los jefes de las oficinas y de oficinas asesoras.
4. Los Secretarios.
5. Los Directores.

En el nivel regional por:

1. Los directores de las regionales aeronáuticas.
2. Los gerentes y administradores aeroportuarios.

CAPÍTULO IV.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN Y PRINCIPAL.



ARTÍCULO 11. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN Y PRINCIPAL. Las actuaciones administrativas se sujetarán al procedimiento administrativo común y principal que se establece en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin perjuicio de los procedimientos administrativos regulados por leyes especiales. En lo no previsto en dichas leyes se aplicarán las disposiciones de la parte primera del precitado código.



ARTÍCULO 12. FINALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. Los procedimientos, actuaciones y trámites que adelanten los servidores, funcionarios y colaboradores de la entidad deberán practicarse con la debida diligencia, y tienen como finalidad:

- Proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas.
- La primacía de los intereses generales.
- La sujeción de la entidad a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico.
- El cumplimiento de los fines estatales.
- El funcionamiento eficiente y democrático de la administración y,
- La observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

La falta de atención a las actuaciones, la inobservancia de los principios generales, así como desatender los términos para resolver, y en general cualquier omisión al procedimiento legal dará lugar a los procedimientos y sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria vigente.



ARTÍCULO 13. PROCEDENCIA. La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, en relación con los asuntos que tramite y a través de sus dependencias, atenderá y resolverá, entre otros, los siguientes asuntos:

1. las peticiones respetuosas en interés general o en interés particular que sean elevadas ante la entidad verbalmente, por escrito, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, las cuales obedecen al derecho que tiene toda persona de presentarlas consagrado en los artículos [23](#) de la Constitución Política de Colombia, y en los artículos [5](#)o y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. Las solicitudes de información sobre las funciones a cargo de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, en los términos del artículo [17](#) y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

3. Las solicitudes de consulta según lo previsto en el artículo [25](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
4. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria corresponda elaborar a la entidad.
5. Las quejas o reclamaciones presentadas en los términos establecidos en la presente resolución.



ARTÍCULO 14. FORMA DE ADELANTARSE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. Los procedimientos administrativos regulados en la Ley [1437](#) de 2011, pueden adelantarse por escrito, verbalmente o a través de los medios electrónicos autorizados por la ley.



ARTÍCULO 15. ESTRUCTURA DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA INICIADAS CON PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR. Las actuaciones administrativas iniciadas para resolver peticiones en interés general y particular se sujetan a un procedimiento establecido en los artículos [34](#) y siguientes de la Ley 1437 de 2011, estructurado básicamente, así: inicio, vinculación de terceros, práctica de pruebas, y decisión.



ARTÍCULO 16. REQUERIMIENTOS. En virtud del principio de eficacia, cuando la entidad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la entidad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la entidad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

PARÁGRAFO. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la entidad podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.



ARTÍCULO 17. TERCEROS INTERESADOS. Cuando en una actuación administrativa de contenido particular y concreto la entidad advierta que terceras personas puedan resultar

directamente afectadas por la decisión, les comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, si lo hubiere, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos.

La comunicación se remitirá a la dirección o correo electrónico que se conozca si no hay otro medio más eficaz. De no ser posible dicha comunicación, o tratándose de terceros indeterminados, la Información se divulgará a través de un medio masivo de comunicación nacional o local, según el caso, o a través de cualquier otro mecanismo eficaz, habida cuenta de las condiciones de los posibles interesados. De tales actuaciones se dejará constancia escrita en el expediente.

PARÁGRAFO. Igualmente, se interpreta como desistimiento tácito es el hecho de no sufragar los gastos necesarios para lograr la vinculación de terceros determinados o indeterminados que puedan ser afectados con la decisión de la petición.

CAPÍTULO V.

MODALIDADES DE PETICIÓN.



ARTÍCULO 18. PETICIÓN DE INFORMACIÓN. Tiene por objeto acceder a información referente a las actuaciones de las autoridades contenidas en un documento y, especialmente, lograr la expedición de una copia del mismo.

La entidad mantendrá a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la entidad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

PARÁGRAFO. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.



ARTÍCULO 19. DOCUMENTOS DE CARÁCTER RESERVADO. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.



ARTÍCULO 20. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo por Insistencia del Solicitante en Caso de Reserva, en tal caso se procederá así:

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la entidad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará inmediatamente la documentación correspondiente a la Oficina Asesora Jurídica de la entidad, la cual a su vez enviará al Tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar

crITERIOS sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.



ARTÍCULO 21. INFORMACIÓN GENERAL. En la biblioteca del Centro de Estudios y Ciencias Aeronáuticas de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, se podrán consultar las normas relativas al origen, funciones, naturaleza, planta de personal, oficinas para formular consultas, entregar y recibir documentos y conocer las decisiones, los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diferentes asuntos, los organigramas y manuales de funciones y reglamentos de la entidad.

Igualmente se depositarán varios ejemplares de la presente resolución a efectos de que las personas interesadas puedan informarse de forma precisa, de cómo se manejan las diferentes clases de peticiones en la Aerocivil, así como conocer las decisiones, los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diferentes asuntos de la entidad.



ARTÍCULO 22. TÉRMINO PARA RESOLVER LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

PARÁGRAFO 1o. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el plazo aquí señalado, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 2o. Cuando las solicitudes de información requieran de la expedición de copias, éstas tendrán un costo, por cada fotocopia. Si el peticionario requiere que las fotocopias expedidas le sean autenticadas, estas de igual manera tendrán un valor por cada copia autenticada.



ARTÍCULO 23. PETICIÓN DE CONSULTAS. Toda persona tiene derecho de formular consultas ante la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, escrita o verbal, en relación con las materias de su cargo y sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales, para que por medio de un concepto se reciba orientación sobre algún asunto que pueda afectar al peticionario.

Las consultas deberán ser tramitadas con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad, así mismo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Los conceptos constituyen una labor didáctica y orientadora, sin embargo las respuestas entregadas en desarrollo de la consulta elevada no comprometerán la responsabilidad de quienes las atienden, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

ARTÍCULO 24. PETICIÓN DE EXTENSIÓN JURISPRUDENCIAL A FAVOR DE TERCEROS. Consiste en solicitar de la autoridad que en la expedición de un acto administrativo se aplique para tal efecto una jurisprudencia de unificación, proferida por la Corte Constitucional o el Consejo de Estado, en donde exista identidad fáctica y jurídica con la situación que afecta al peticionario.

PARÁGRAFO. La solicitud debe reunir los requisitos de toda petición, pero es necesario para su admisión y estudio que no haya caducado la acción que el interesado pretenda intentar para obtener el reconocimiento del derecho. Para su decisión existe un plazo máximo de treinta días contados a partir del día siguiente a su recepción.

ARTÍCULO 25. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS DE OFICIO. Los procedimientos administrativos se adelantarán por escrito, verbalmente, o por medios electrónicos de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la ley.

Cuando la entidad proceda de oficio, los procedimientos administrativos únicamente podrán iniciarse mediante escrito, y por medio electrónico sólo cuando lo autoricen el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la ley, debiendo informar de la iniciación de la actuación al interesado para el ejercicio del derecho de defensa.

La entidad podrá decretar la práctica de audiencias en el curso de las actuaciones con el objeto de promover la participación ciudadana, asegurar el derecho de contradicción, o contribuir a la pronta adopción de decisiones. De toda audiencia se dejará constancia de lo acontecido en ella.

PARÁGRAFO. La administración oficiosamente podrá adelantar el procedimiento sancionatorio regulado en los artículos [47](#) al [52](#), del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CAPÍTULO VI.

DECISIÓN ADMINISTRATIVA.

ARTÍCULO 26. LA DECISIÓN ADMINISTRATIVA. Indiferentemente a la forma en que se haya iniciado la actuación administrativa, esta deberá concluir mediante la expedición de una decisión definitiva expresa o presunta del silencio administrativo.

ARTÍCULO 27. REQUISITOS. La decisión administrativa debe reunir los requisitos establecidos en los artículos [14](#) y [42](#) de la Ley 1437 de 2011. Es decir, debe ser oportuna y garantizar el debido proceso.

CAPÍTULO VII.

PUBLICIDAD DE LA DECISIÓN ADMINISTRATIVA.

ARTÍCULO 28. Pronunciada la autoridad mediante la expedición de una decisión expresa, es deber de las mismas dar cumplimiento al principio de publicidad de las actuaciones administrativas, estos es, dar a conocer al interesado la decisión en la forma y términos

establecidos en la ley.



ARTÍCULO 29. FORMAS DE PUBLICIDAD. El conocimiento de los interesados de los actos administrativos reviste de maneras especiales: Publicación, Notificación y Comunicación. Regulado en los artículo [65](#) al [73](#) de la Ley 1437 de 2011.

CAPÍTULO VIII.

DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 30. GRUPOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3049 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:> En la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, existirán dos dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos y usuarios formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad y la prestación del servicio, que serán atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Atención al Usuario, de conformidad con las funciones especiales e inherentes a cada uno de ellos asignadas, en las Resoluciones números 04307 de agosto de 2010 y 840 de 2004.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de la entidad deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 3049 de 2013, 'por la cual se aclara la Resolución número [00529](#) del 14 de febrero de 2013, mediante la cual se adopta el procedimiento y trámite interno de las actuaciones administrativas que adelanta la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil', publicada en el Diario Oficial No. 48.840 de 3 de julio de 2013.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 529 de 2013:

ARTÍCULO 30. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, existirá una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de la entidad deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.



ARTÍCULO 31. PRESENTACIÓN. <Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 3049 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:> De conformidad con el artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, es deber de todo servidor público recibir, tramitar y resolver las quejas y las denuncias que sean presentadas por los ciudadanos.

En la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, el Grupo de Atención al Ciudadano es el despacho encargado de atender oportunamente las quejas y de adelantar las investigaciones administrativas, a que haya lugar por la mala prestación del servicio.

Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que sean recibidas en las regionales y aeropuertos deberán ser registrados en la página web de la Entidad por el funcionario asignado para tal fin. El Grupo de Atención al Ciudadano se encargará de direccionar al área competente para su respuesta y posteriormente se hará el respectivo seguimiento. En caso en que se presenten inconvenientes con la página web deberán ser enviadas a la cuenta de correo atencionalciudadano@aerocivil.gov.co con el fin de realizar el proceso a Nivel Central.

PARÁGRAFO 1o. Los administradores de los diferentes aeropuertos del país, deberán habilitar mostradores de atención al ciudadano para suministrar información.

PARÁGRAFO 2o. En los casos en que se presenten quejas contra funcionarios de la entidad por conductas irregulares, el Grupo de Atención al Ciudadano, enviará inmediatamente la queja al Grupo de Investigaciones Disciplinarias de la Unidad para que adelante el proceso correspondiente.

PARÁGRAFO 3o. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

PARÁGRAFO 4o. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública. La entidad, para efectos de su actividad de atención al público, establecerá mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza

Pública.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 3049 de 2013, 'por la cual se aclara la Resolución número [00529](#) del 14 de febrero de 2013, mediante la cual se adopta el procedimiento y trámite interno de las actuaciones administrativas que adelanta la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil', publicada en el Diario Oficial No. 48.840 de 3 de julio de 2013.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 529 de 2013:

ARTÍCULO 31. De conformidad con el artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, es deber de todo servidor público recibir, tramitar y resolver las quejas y las denuncias que sean presentadas por los ciudadanos.

En la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, el Grupo de Atención al Usuario es el despacho encargado de atender oportunamente las quejas y de adelantar las investigaciones administrativas, a que haya lugar por la mala prestación del servicio.

Por ello, las quejas y reclamos que hayan sido presentadas en los diferentes aeropuertos del país y que no puedan ser resueltas por intermedio del Administrador o Gerente Aeroportuario correspondiente, deberán ser enviadas al Grupo de Atención al Usuario del Nivel Central para que dicho grupo asuma su competencia.

PARÁGRAFO 1o. Los administradores de los diferentes aeropuertos del país, deberán habilitar mostradores de atención al usuario para suministrar información.

PARÁGRAFO 2o. En los casos en que se presenten quejas contra funcionarios de la entidad por conductas irregulares, el Grupo de Atención al Usuario, enviará inmediatamente la queja al Grupo de Investigaciones Disciplinarias de la Unidad para que adelante el proceso correspondiente.

PARÁGRAFO 3o. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

PARÁGRAFO 4o. ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA. La entidad, para efectos de su actividad de atención al público, establecerá mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

PARÁGRAFO 5o. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECOMENDACIONES O RECLAMOS FUERA DE LA SEDE DE LA ENTIDAD. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales. Si ellas no

existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9o de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto. En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.

CAPÍTULO IX.

DISPOSICIONES COMUNES.



ARTÍCULO 32. HORARIO DE ATENCIÓN. El horario de atención al público para los efectos de la presente resolución, es de lunes a viernes desde las 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



ARTÍCULO 33. DERECHOS DE LOS PARTICULARES. Cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo los documentos o cuadernos sujetos a reserva y a obtener copias y certificaciones sobre los mismos, las cuales se entregarán dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.



ARTÍCULO 34. PETICIONES IRRESPECTUOSAS. Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores.



ARTÍCULO 35. SUSPENSIÓN DEL PLAZO POR IMPEDIMENTOS. En caso de impedimento el servidor enviará dentro de los tres (3) días siguientes a su conocimiento la actuación con escrito motivado al superior, o si no lo tuviere, a la cabeza del respectivo sector administrativo. A falta de todos los anteriores, al Procurador General de la Nación cuando se trate de autoridades nacionales o del Alcalde Mayor del Distrito Capital, o al Procurador Regional en el caso de las autoridades territoriales.

La autoridad competente decidirá de plano sobre el impedimento dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recibo. Si acepta el impedimento, determinará a quién corresponde el conocimiento del asunto, pudiendo, si es preciso, designar un funcionario ad hoc. En el mismo acto ordenará la entrega del expediente.

Cuando cualquier persona presente una recusación, el recusado manifestará si acepta o no la causal invocada, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de su formulación. Vencido este término, se seguirá el trámite señalado en el inciso anterior.

La actuación administrativa se suspenderá desde la manifestación del impedimento o desde la presentación de la recusación, hasta cuando se decida. Sin embargo, el cómputo de los términos para que proceda el silencio administrativo se reiniciará una vez vencidos los plazos a que hace referencia el inciso 1o de este artículo.



ARTÍCULO 36. TRASLADO DE LA PETICIÓN AL FUNCIONARIO COMPETENTE. Si

la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.



ARTÍCULO 37. UNIDAD JURÍDICA. Con el fin de mantener la unidad jurídica en la atención a los derechos de petición que impliquen alcances de contenido jurídico, diferentes a los que por competencia del cargo y de las funciones del funcionario o de la dependencia, no hubiese concepto o pronunciamiento anterior, la respuesta se coordinará con la Oficina Asesora Jurídica de la entidad.



ARTÍCULO 38. INFORMACIÓN ADICIONAL. Durante las actuaciones administrativas se podrá pedir, decretar y allegar informaciones de oficio o a petición del interesado.



ARTÍCULO 39. NOTIFICACIONES. Tanto los actos administrativos de carácter general como los de carácter particular, deberán ponerse en conocimiento en las formas y términos indicados en los artículos [65](#), [66](#) y [67](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 40. PUBLICIDAD. La presente resolución, hace parte del inventario de cada oficina, por tanto el Jefe de cada dependencia lo deberá conocer y hacer conocer a todos sus subalternos.



ARTÍCULO 41. FALTA DISCIPLINARIA. El desacato a esta resolución se tendrá como incumplimiento a los deberes establecidos en la Ley [734](#) de 2002 (Código Único Disciplinario).



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

