

RESOLUCIÓN 3049 DE 2013

(junio 25)

Diario Oficial No. 48.840 de 3 de julio de 2013

AERONÁUTICA CIVIL

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.

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 por Resolución número [00529](#) del 14 de febrero de 2013, se adopta el procedimiento y trámite interno de las actuaciones administrativas que adelanta la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

Que en el Capítulo VIII de las Quejas y Reclamos, en el artículo [30](#), se fija la existencia de 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.

Que en el artículo [31](#) de la referida Resolución número 00529 del 14 de febrero de 2013, de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, se le asignó al Grupo de Atención al Usuario, como el despacho encargado de atender oportunamente las quejas y de adelantar las investigaciones administrativas a que haya lugar por la mala prestación del servicio.

Que se hace necesario aclarar, que las directrices dispuestas por el artículo [31](#) deberán ser atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano y no por el Grupo de Atención al Usuario, por cuanto las funciones asignadas a este grupo, están dirigidas especialmente a atender las reclamaciones e inquietudes de los usuarios, por deficiencia en la prestación del servicio, de las aerolíneas regulares de pasajeros que operan en el país, así como de las quejas de los usuarios de los servicios aeronáuticos en los aeropuertos administrados directamente por la Aerocivil, encaminados al mejoramiento de la calidad en el servicio, es por lo que dada la especialidad de estas funciones este grupo de atención al usuario, solo atenderá dichas solicitudes y en tal sentido se aclararán los artículos [30](#) y [31](#) de la resolución en cita.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Aclarar el artículo [30](#) de la Resolución número 00529 del 14 de febrero de 2013, el cual quedará así:

Artículo 30. Grupos de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
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.



ARTÍCULO 2o. Aclarar el artículo [31](#) de la Resolución número 00529 del 14 de febrero de 2013, el cual quedará así:

Artículo 31. **Presentación.** 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.



ARTÍCULO 3o. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese y cúmplase

Dada en Bogotá, D.C., a 25 de junio de 2013.

El Director General,

SANTIAGO CASTRO GÓMEZ.

La Secretaria General,

MÓNICA MARÍA GÓMEZ VILLAFANE.



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

