**BOLETIN DE QUEJAS**

**SERVICIO PRESTADO EN LA AERONAUTICA CIVIL**

OFICINA DE CONTROL INTERNO



SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

**QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN.**

• Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno vigila y realiza seguimiento a la atención de peticiones, quejas reclamos y sugerencias que formulen los ciudadanos.

• Es de anotar que la entidad cuenta con tres canales o medios para la recepción de las quejas, reclamos y derechos de petición, los cuales de describen a continuación:

 Actualmente para la recepción de las PQRS, la entidad en su página web dispone de un link para que el usuario externo o interno radique su queja, reclamo o derecho de petición.

 La Secretaria General – Grupo Atención al Ciudadano, a través del sistema ADI (Administración Documental Inteligente).

 La Oficina de Transporte Aéreo – Grupo de Atención al Usuario, cuenta con puntos instalados en los principales aeropuertos del país y la página web de la entidad.

 La Oficina de Control Interno lo hace a través de la línea anticorrupción (anticorrupcion@aerocivil.gov.co) y el sistema ADI (Administración Documental Inteligente).

• Adicional a lo anterior, diferentes dependencias de la entidad reciben quejas, reclamos o derechos de petición por medios diferentes a los anotados anteriormente, situación que no permite controlar y realizar un seguimiento adecuado.

• De acuerdo con las estadísticas suministradas por la Oficina de Control Interno, Oficina de Transporte Aéreo – Grupo de Atención al Usuario y la Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano, durante la vigencia 2016 se recibieron 9475 PQRSD



**PQRS recepcionadas y tramitadas por la Oficina de Control Interno.**

En el cuadro relacionado a continuación, se puede observar el resumen de peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias recepcionadas por la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2016 y el porcentaje de participación clasificado por temas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TEMA** | **No de Quejas** | **Participación %** |
| Gestión de contratación | 27 | 33% |
| Gestión de talento humano | 15 | 19% |
| Gestión disciplinaria | 8 | 10% |
| Prestación de servicios | 7 | 9% |
| Deficiencias en infraestructura | 6 | 7% |
| Gestión de transporte aéreo | 5 | 6% |
| Acoso laboral | 4 | 5% |
| Control aeronáutico | 4 | 5% |
| Corrupción | 2 | 2% |
| Gestión de almacén | 2 | 2% |
| Gestión financiera | 1 | 1% |
| **TOTAL** | **81** | **100%** |

**Análisis:**

Los procesos que registraron el mayor número de PQRS durante la vigencia 2016 fueron: Contratación con veintisiete (27) solicitudes y Gestión del Talento Humano con quince (15), las que representan el 33 y 19% del total recibido.

Como se puede observar, del 100 % de las solicitudes presentadas, el 2 % de las mismas se relacionan con posibles actos de corrupción que se han presentado en la entidad y un 10% de ellas obedecen a situaciones en las cuales se requiere alguna gestión de carácter disciplinario.

**PQRS recepcionadas y tramitadas por la Oficina de Transporte Aéreo – Grupo de Atención al Usuario.**

En el cuadro relacionado a continuación, se puede observar el número de quejas recepcionadas por la Oficina de Transporte Aéreo – Grupo de Atención al Usuario durante la vigencia 2016:



Durante la vigencia 2015 la Oficina de Transporte Aéreo – Grupo Atención al Usuario, recepciono 9.475 quejas. Durante la vigencia 2016, las quejas recibidas se incrementaron en el 32%, es decir que fueron radicadas en los diferentes medios con que dispone la entidad 3.120 más.

**PQRS recepcionadas y tramitadas por la Secretaria General – Grupo de Atención al Ciudadano.**

En los cuadros relacionados a continuación, se puede observar el comportamiento y el número de quejas recepcionadas mensualmente por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria General, durante la vigencia 2016. Igualmente, el número de quejas gestionadas y las pendientes de tramitar:

























**Análisis.**

En el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria General, se radicaron durante la vigencia 2016, doscientas veintiuna (221) PQRS.

Se observó durante el seguimiento que adelanta la Oficina de Control Interno, que de las doscientas veintiuna (221) PQRS recibidas, setenta y tres (73) de ellas se gestionaron y ciento cuarenta y ocho (148) quedaron pendiente de tramitar. Es decir el treinta y tres por ciento (33%) se gestionó satisfactoriamente y el sesenta y siete por ciento (67%), se encuentra pendiente de diligenciar.