1020065.18

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS

**Segundo semestre de 2017**

**Enero de 2018**

**INTRODUCCIÓN**

Con fundamento en los dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 ­Estatuto Anticorrupción el cual determinó que las Oficinas de Control Interno deberán vigilar que la atención sobre quejas, sugerencias y reclamos que formulen los ciudadanos y que se relacionen con el cumplimiento misional de la Entidad se preste de acuerdo con las normas legales y se rienda a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular.

Para dar cumplimiento a lo prescrito, la Oficina de Control Interno presenta el informe respectivo, el cual está fundamentado en el esquema organizacional establecido para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y contribuir a minimizar los actos de corrupción.

La atención al usuario es una premisa fundamental de la Dirección de la Entidad, en la que se busca la participación activa de los ciudadanos para que sean copartícipes del quehacer institucional y en el desarrollo de una administración democrática y participativa, para fortalecer los mecanismos que permiten garantizar altos niveles de servicio del transporte aéreo civil del país.

**DEFINICIÓN DE CONCEPTOS**

Canal: es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información entre el ciudadano cliente y el funcionario.

Formato: forma estándar de anotar datos, información, entre otros, al diligenciarlo se convierte en un registro o evidencia del desarrollo de una actividad.

PQRD: Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Peticiones: Solicitud, o requerimiento formal realizado por los usuarios de los servicios, dentro del marco legal establecido (Articulo 23 y 74 de la Constitución Política) y que debe ser resuelto en máximo 15 días la presentación de la solicitud, personalmente o por vía electrónica, debe contar como mínimo con la siguiente información:

1. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y dirección.
2. Objeto de la petición o consulta.
3. Razones en que se apoya.
4. Relación de documentos que acompaña.
5. Firma del peticionario.

Queja: Manifestación formal de los clientes que se consideran insatisfechos, a pesar de que los servicios recibidos han cumplida los requisitos ofrecidos; pero manifiesta inconformidad por el servicio recibido.

Reclamo: Manifestación formal de los clientes que se consideran insatisfechos, cuando los servicios recibidos no cumplen los requisitos ofrecidos, o la queja no ha sido resuelta.

Denuncia: Informar la presunta comisión de un hecho constitutivo de falta disciplinaria yo/punitiva, tiene como esencial efecto, el de movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para consta tar, la veracidad de lo informado.

ADI: administración documental inteligente

**METODOLOGIA**

Para el desarrollo del presente informe se tuvieron en cuenta los siguientes parámetros:

Obtención de estadísticas de las dependencias involucradas en el proceso, en el período objeto del informe así:

1. Oficina de Control Interno
2. Oficina de Transporte Aéreo· Grupo de Atención al Usuario
3. Secretaría General· Grupo de Atención al Ciudadano

SISTEMA DE PQRD EN LA ENTIDAD El sistema de PQRD en la Entidad tiene la siguiente estructura organizacional: Oficina de Control Interno, tramita las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos recepcionadas principalmente por la línea anticorrupción, correo anticorrupción@aerociviLgov.co y por el sistema ADl (Administración Documental inteligente), dirigidas específicamente a esta Oficina y por el correo electrónico de la jefatura de la Oficina.

Secretaría General, Grupo de Atención al Ciudadano tramita las quejas recepcionadas por el ADI.

La Oficina de Trasporte Aéreo Grupo de Atención al usuario, tramita las quejas de los ciudadanos, recepcionadas por el aplicativo instalado en los principales aeropuertos del país con operación civil comercial a través de los administradores aeroportuarios, contra los operadores del transporte Aéreo y empresas conexas con este servicio, lo cual permite garantizar altos niveles de servicio en beneficio del usuario, quejas recepcionadas por la página WEB de la Entidad, las recibidas y reenviadas por la OCl y el Grupo de Atención al Usuario relacionadas con el servicio prestado por los operadores aéreos.­

En las recepcionadas por la página WEB de la Entidad, el usuario quejoso puede acceder en los siguientes eventos:

En el caso de existir deficiencias en el servicio prestado por las Aerolíneas se diligencia formulario para la queja.

Línea de Quejas y denuncias. El usuario o quejoso mediante esta opción puede contar los casos de corrupción al interior de la Entidad.

El Grupo de Estudios Sectoriales de la oficina de Transporte Aéreo, lleva las estadísticas de quejas mes por mes y por aerolínea y son publicada en la página WEB de la Entidad, en el siguiente link. <http://www.aerocivil.gov.co/atencion/atencionpqrd/informe-de-pqrd> tanto para pasajeros nacionales como internacionales.

Grupo de Investigaciones Disciplinarias, inicia los procesos disciplinarios a los funcionarios incursos en el Código disciplinario único, de acuerdo con el debido proceso como resultado de una queja instaurada por un ciudadano si da mérito para ello.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

COMPORTAMIENTO QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS POR LA OCI EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Se recibieron 49 quejas durante el segundo semestre de 2017, de las cuales 33 se encuentran cerradas y 16 en trámite.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **TOTAL** | **ABIERTAS** | **CERRADAS** |
| JULIO | 15 | 5 | 10 |
| AGOSTO | 8 | 2 | 6 |
| SEPTIEMBRE | 5 | 1 | 4 |
| OCTUBRE | 6 | 2 | 4 |
| NOVIEMBRE | 12 | 6 | 6 |
| DICIEMBRE | 3 | 0 | 3 |
| **TOTAL** | **49** | **16** | **33** |

En total durante la vigencia 2017 se recibieron 102 quejas, las cuales se clasifican en los siguientes temas:



Los procesos que registraron el mayor número de Quejas y Denuncias en la Línea Anticorrupción durante la vigencia 2017 fueron: Contratación con treinta y ocho (38) solicitudes y Gestión del Talento Humano con trece (13), lo que representa el 35% y 13% respectivamente del total recibido.

Todas las denuncias recibidas has sido gestionadas por la Oficina de Control Interno, de las cuales han encontrado mérito para redireccionar 9 informes al Grupo de Investigaciones Disciplinarias de la Entidad, 2 a la Fiscalía General de la Nación, 1 a la Procuraduría General de la Nación y 1 a la Superintendencia de Industria y Comercio.

**OFICINA DE TRANSPORTE AEREO GRUPO ATENCION AL USUARIO** COMPORTAMIENTO QUEJAS SEGUNDO SEMESTRE 2017 MOTIVOS DE RECLAMACION 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE 2017



Se recibieron durante el periodo 5576 quejas de los usuarios del servicio del transporte Aéreo, de las cuales se les ha hecho apertura de investigación a 903, han sido falladas 1, se recibieron 22 quejas que no proceden, 135 se ha identificado que son repetidas, 4464 están pendiente de evaluación y a 31 se le ha dado traslado por no ser de competencia de la dependencia.

Oportunidad de Mejora

Se han recibido 5576 quejas de las cuales para 4464 procede trámite interno del Grupo de Atención al Usuario y se han fallado 1, observando que la gestión ha sido baja en comparación con los periodos anteriores, aunque se encuentra dentro de los términos de legales.

Actividad (es) de Control Recomendadas

Verificar los requerimientos del Grupo, para garantizar el flujo administrativo de manera oportuna en la solución y tramite de las quejas recibidas, privilegiando una respuesta eficaz al quejoso y fallo de acuerdo con las circunstancias de tiempo modo y lugar, en aras de mejorar el servicio al usuario del transporte aéreo y mejora de la imagen institucional frente al control y seguimiento de la prestación del servicio por parte de los operadores aéreos.

Responsable (s)

Oficina de Transporte Aéreo

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Durante el Segundo semestre de 2017 se recibieron 2643 PQRD, de las cuales se tramitaron el 76%.

|  |  |
| --- | --- |
| **PQRD SEGUNDO SEMESTRE 2017** | **TOTAL** |
| RECIBIDAS | 2643 |
| TRAMITADAS  | 2021 |
| SIN RESPUESTA | 218 |

Pasando de 244 PQRD en el primer semestre a 2643 en el segundo, con un aumento del 1083%, representadas por tipo de la siguiente manera:

|  |  |
| --- | --- |
| **PQRD SEGUNDO SEMESTRE 2017** | **TOTAL** |
| QUEJAS Y RRECLAMOS | 1513 |
| PETICIONES | 726 |
| SOLICITUDES | 404 |
| **TOTAL** | **2643** |

Con tiempos de respuesta promedios por tipo de PQRD se reporta lo siguiente, para QR se responden en 6,5 días hábiles, para derechos de petición 26,5 días hábiles y a solicitudes 15 días hábiles.

Las Dependencias con mayores reportes de PQRD son las siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| **PQRD SEGUNDO SEMESTRE 2017** | **TOTAL** |
| DIRECCIÓN FINANACIERA | 1405 |
| DIRECCIÓN GENERAL | 159 |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD OPERACIONAL Y DE LA AVIACIÓN CIVIL | 206 |
| OFICINA DE TRANSPORTE AÉREO | 122 |
| DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA NAVEGACIÓN AÉREA | 55 |
| GRUPO DE LICENCIAS AL PERSONAL | 68 |
| DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 81 |

|  |  |
| --- | --- |
| **PQRD SEGUNDO SEMESTRE 2017** | **QUEJAS Y RRECLAMOS** |
| DIRECCIÓN FINANACIERA | 1405 |
| DIRECCIÓN GENERAL |   |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD OPERACIONAL Y DE LA AVIACIÓN CIVIL |   |
| OFICINA DE TRANSPORTE AÉREO |   |
| DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA NAVEGACIÓN AÉREA |   |
| GRUPO DE LICENCIAS AL PERSONAL |   |
| DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO |   |

En cuanto a Quejas y Peticiones el comportamiento fue el siguiente:

|  |
| --- |
| **QUEJAS Y PETICIONES** |
| RECIBIDOS | 1513 |
| TRAMITADOS | 1415 |
| SIN RESPUESTA | 98 |

Se recibieron 1,513 de los cuales a 31 de diciembre se habían respondido 1415 y 98 se encontraban pendientes de respuesta, 50 de ellos con plazos de respuesta vencidos, los demás dentro de términos. Las dependencias con vencimiento reportados son, el Grupo de Licencias de Personal, Secretaría de Seguridad Operacional y de la Aviación Civil, Dirección de Infraestructura Aeroportuaria, Oficina de Comercialización e Inversión y Grupo de Gestión Ambiental y Control de Fauna.

En cuanto a Derechos de Petición el comportamiento fue el siguiente:

|  |
| --- |
| DERECHOS DE PETICIÓN |
| RECIBIDOS | 726 |
| TRAMITADOS | 606 |
| SIN RESPUESTA | 120 |

Se recibieron 726 y se tramitaron el 83,5%, los demás reposaban sin respuesta para el Grupo de Atención al Ciudadano a 31 de diciembre de 2017.

Se evidencia que el tiempo de respuesta para los Derechos de Petición en promedio se encuentra en 26,5 días.

Clasificación de las áreas que recibieron Derechos de Petición,

La Dirección General, Oficina de Transporte Aéreo, Dirección de Talento Humano, Secretaría de Seguridad Operacional y de la Aviación Civil y la Dirección de Infraestructura Aeroportuaria fueron las dependencias con mayor número de Peticiones recibidas.

Los mayores tiempos de respuesta se presentan en la Oficina de Transporte Aéreo, Secretaría de Seguridad Operacional y de la Aviación Civil, la Dirección Regional Aeronáutica Valle y la Dirección de Servicios Aeroportuarios, representando incumplimientos para la Entidad.

**Hallazgo**

Se evidencia un incremento del 1083% de PQRD en el segundo trimestre del año 2017 en la Entidad, pasando de 244 PQRD en el primer semestre a 2643 en el segundo semestre e incremento en los plazos promedios de respuesta de los Derechos de petición se encuentran en 26,5 días, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y desgaste administrativo por la gestión de estos requerimientos.

**Actividad (es) de control recomendada(s)**

Efectuar un análisis sobre el incremento de las PQRS, en la entidad para identificar la causa raíz y así adelantar acciones que permitan mejorar los procesos y contar con usuarios y ciudadanos satisfechos.

Cumplir con los plazos de respuesta establecidos por la Ley.

**Responsables**

Secretaría General

Grupo de Atención al Ciudadano

Todos las Dependencias

**CONCLUSIÓN**

De acuerdo con la información estadística relacionada y las acciones administrativas efectuadas por las dependencias involucradas en el proceso, se concluye que la Entidad ha incumplido, lo preceptuado en el artículo artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por cuanto no se cumple con los tiempos de respuesta y no cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Atentamente,

**SONIA MARITZA MACHADO CRUZ**

Jefe Oficina de Control Interno

Preparó, Isleny López Chaquea, Profesional Aeronáutico II

Revisó, Sonia Maritza Machado Cruz