1020065.17

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS

**Primer semestre de 2017**

**Julio de 2017**

**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 PRIMER SEMESTRE DE 2017

Se recibieron 41 quejas clasificada en los siguientes temas:

|  |
| --- |
| **QUEJAS Y DENUNCIAS OFICINA DE CONTROL INTERNO** |
| Gestión de Contratación | 18 |
| Corrupción | 4 |
| Talento Humano | 7 |
| Investigaciones Disciplinarias | 2 |
| Seguridad y Supervisión Aeroportuaria | 2 |
| Infraestructura Aeroportuaria | 1 |
| Prestación de Servicios | 2 |
| Licencias Aeronáuticas | 5 |
| **TOTAL** | **41** |

Durante el primer semestre de 2017, se recibieron 41 Quejas o Denuncias, Los procesos que registraron el mayor número de QD durante el primer trimestre de la vigencia 2017 fueron: Contratación con dieciocho (18) solicitudes y Gestión del Talento Humano con siete (7), las que representan el 44 y 17% del total recibido.

Como se puede observar, del 100 % de las solicitudes presentadas, el 10 % de las mismas se relacionan con posibles actos de corrupción que se han presentado en la entidad y un 5% de ellas obedecen a situaciones en las cuales se requiere alguna gestión de carácter disciplinario.

**OFICINA DE TRANSPORTE AEREO GRUPO ATENCION AL USUARIO** COMPORTAMIENTO QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2017 MOTIVOS DE RECLAMACION 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO 2017



Se recibieron durante el periodo 4983 quejas de los usuarios del servicio del transporte Aéreo, de las cuales se les ha hecho apertura de investigación a 1161, 5 se han cerrado por compensación, falladas 162, se recibieron 40 quejas que no proceden, para 65 se ha identificado que son repetidas, 3537 están pendiente de respuesta y a 13 se le ha dado traslado por no ser de competencia de la dependencia.

Hallazgo

Se han recibido 4983 quejas de las cuales para 4860 procede trámite interno del Grupo de Atención al ciudadano y se han fallado 162, correspondiendo a un 6%, observando que la gestión ha sido baja en comparación con los periodos anteriores.

Actividad (es) de Control Recomendadas

Reforzar el Grupo de Atención al Usuario con el recurso humano necesario, 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 primer semestre de 2017 se recibieron 244 PQRD, de las cuales se tramitaron dentro del término el 74%.

|  |
| --- |
| PQRD PRIMER SEMESTRE 2017 |
| RECIBIDAS | 244 |
| TRAMITADAS DENTRO DEL TERMINO | 180 |
| SIN RESPUESTA | 64 |

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

|  |
| --- |
| DERECHOS DE PETICIÓN |
| RECIBIDOS | 691 |
| TRAMITADOS DENTRO DEL TERMINO | 452 |
| SIN RESPUESTA | 239 |

Se recibieron 691 y se tramitaron dentro del término al 65%, los demás reposaban sin respuesta para el Grupo de Atención al Ciudadano.

Se evidencia que el tiempo de respuesta de las PQRD se redujo en 14 días, en comparación con el trimestre anterior.

Hallazgo

Se observa incumpliendo a los plazos de respuesta de las PQRD y los Derechos de petición, teniendo en cuenta que según las estadísticas el nivel de cumplimiento esta entre el 74% y 65% respectivamente, según lo establecido en la ley 1755 de 2015.

Actividad (es) de control recomendada(s)

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

Responsables

Secretaría General

Grupo de Atención al Ciudadano

Todos los procesos

**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 venido cumpliendo adecuadamente, lo preceptuado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, recomendando si, mayor celeridad en las respuestas dadas a las PQRS recibidas.

Atentamente,

**SONIA MARITZA MACHADO CRUZ**

Jefe Oficina de Control Interno

Preparó, Isleny López Chaquea, Profesional Aeronáutico II

Revisó, Sonia Maritza Machado Cruz