



AERONÁUTICA CIVIL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

SEGUNDO SEMESTRE 2023

Bogotá D.C., Enero de 2024

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

Tabla de Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo General.....	4
2.1. Objetivo Específico.....	4
3. Alcance.....	4
4. Marco Jurídico y Criterios	5
5. Metodología.....	6 – 7
6. Seguimiento y Vigilancia.....	8
6.1 Canales de recepción de las PQRSD recibidas.....	8
6.2 PQRSD Recibidas por mes.....	9
6.3 PQRSD Sin iniciar Trámite “Fuera de Término”	10
6.4 Desempeño de la atención de PQRSD.....	11-12
6.5 PQRSD Recibidas Oficina de Control Interno	13
7. Hallazgo	14
8. Recomendaciones	15
9. Conclusiones	16

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

1. INTRODUCCIÓN

El Informe se realiza con fundamento en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, que establece: La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención de las PQRSD se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular.

El presente documento corresponde al Informe de seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD, recibidas y atendidas por la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil – AEROCIVIL, a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables del proceso, que propendan al mejoramiento continuo.

En este sentido se publica el siguiente documento que recoge la información sobre el trámite y recepción de las PQRSD recibidas por los interesados con los que interactúa la Entidad, presentando los resultados obtenidos y análisis, en cumplimiento a las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con la ciudadanía en general.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

2. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD-, recibidas en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil mediante el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA, durante el segundo semestre del año 2023.

Evaluar, verificar y vigilar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, determinando el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos en busca a la mejora continua de la Entidad.

2.1. OBJETIVO ESPECIFICO.

Realizar un análisis al comportamiento de las PQRSD radicadas a la Entidad en el primer semestre de 2023, describiendo la oportunidad de respuesta, siguiendo el procedimiento y la normatividad legal vigente para la mejora del Sistema de Gestión, Seguimiento y Control de las PQRSD.

3. ALCANCE

La Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA, el cual recopila todas las PQRSD, recibidas a través de correo electrónico, mensajería, página web y atención presencial, y las allegadas a la Oficina de Control Interno en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

4. MARCO JURIDICO Y CRITERIOS

CONSTITUCIÓN POLÍTICA • Artículo 23.

Ley 1437 de 2011

Ley 1474 de 2011

Ley 1755 de 2015

Ley 1712 de 2014

Decreto 1166 de 2016

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

(...)

“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos 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 toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (Sombreado fuera de texto).

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 manera como se presta el servicio público.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

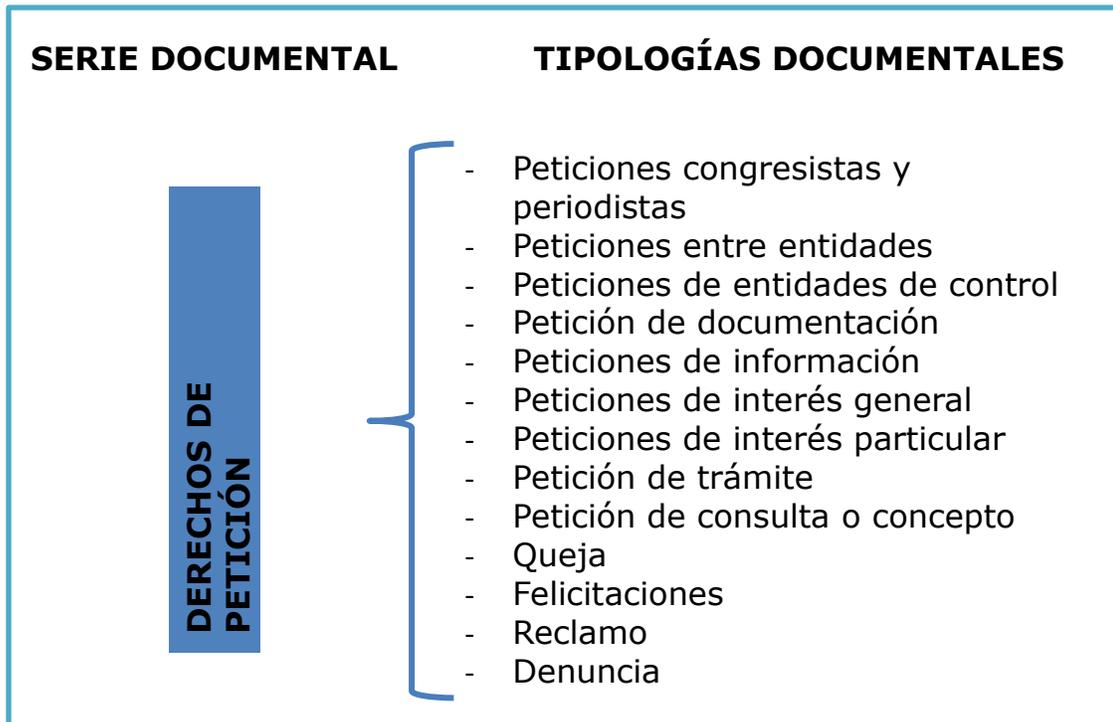
5. METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe, se toma como insumo información requerida y suministrada por el Coordinador del Grupo Relación Estado Ciudadano y al Grupo de Gestión Documental, con los registros categorizados como PQRSD, radicados a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA-, durante el segundo semestre del 2023, en una base de datos la cual se descargó en formato Excel para manejo del análisis de la información, que recopila todas las comunicaciones oficiales enviadas por los ciudadanos y partes interesadas, a través de los distintos canales: escrito, presencial, telefónico y virtual (buzones de correo electrónico y portal web - disponible en la página web-)

Así mismo, es importante precisar que el fundamento del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA-, se encuentra parametrizado de acuerdo con la aplicación de las Tablas de Retención Documental en las que se establece la función determinante para que el Grupo de Relación Estado Ciudadano realice el análisis y seguimiento de las PQRSD según lo establecido en la resolución 0354 de 2022 de funciones de los grupos internos de la entidad.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

La siguiente imagen muestra el diagrama de la parametrización de la información en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA-, para el control y seguimiento de las PQRD.



 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

6. SEGUIMIENTO Y VIGILANCIA.

Según la información suministrada por el Grupo Relación Estado Ciudadano, los siguientes son los canales que se utilizan más para la radicación de PQRSD.

6.1 CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS

Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA-, a nivel nacional, es decir, regionales y aeropuertos pueden orientar a la ciudadanía para que radique sus asuntos mediante este enlace.

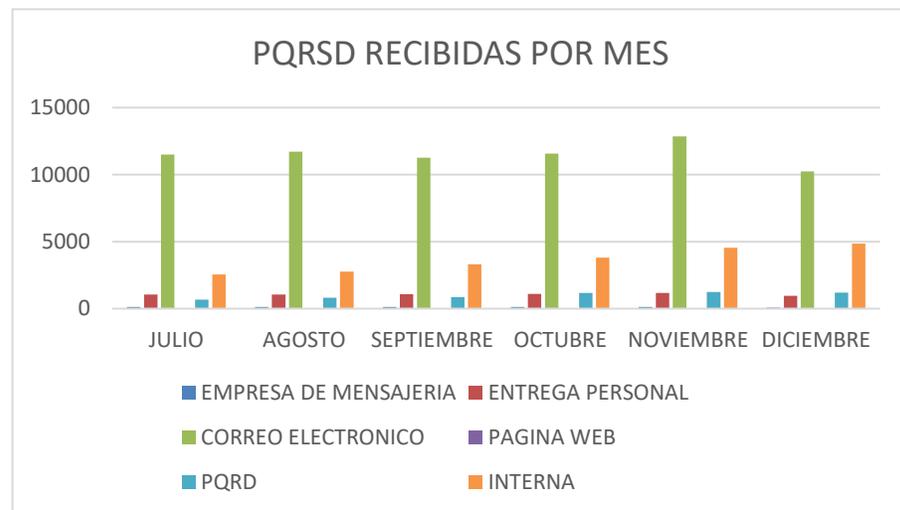
<https://aerocivilsgdea.com/ControlPQR>



 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

6.2. PQRSD RECIBIDAS POR MES

CANAL	MEDIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
PRESENCIAL	EMPRESA DE MENSAJERIA	124	116	137	130	121	68	696
	ENTREGA PERSONAL	1060	1061	1074	1093	1162	958	6408
VIRTUAL	CORREO ELECTRONICO	11489	11715	11254	11570	12849	10232	69109
	PAGINA WEB	5	1	3	1	12	1	23
	PQRD	674	827	872	1170	1247	1194	5984
	INTERNA	2550	2773	3311	3800	4533	4854	21821
Total		15902	16493	16651	17764	19924	17307	104041



Se define cada uno de los medios de recepción dentro del informe, así:

Presencial: Son todas aquellas radicaciones que hacen las personas jurídicas o ciudadanía en general en la ventanilla única de atención ubicada en el primer piso del edificio NEAA.

Mensajería: Son todas aquellas radicaciones que hacen las empresas de mensajería en la ventanilla única de radicación.

Módulo PQRSD: Son aquellas radicaciones que las personas jurídicas y ciudadanía en general radica mediante el módulo de PQRSD que reemplazó la planilla de radicación en el portal web.

Correo electrónico: Son aquellas radicaciones que las personas jurídicas y ciudadanía en general remite a través del correo electrónico atencionalciudadano@erocivil.gov.co.

Sistema Información Gestión Aeronáutica -SIGA-: Son aquellas solicitudes interpuestas por personas jurídicas y personal licenciado para realizar trámites específicos relacionados con la misionalidad de la entidad como registro aeronáutico, licencias al personal aeronáutico, historias clínicas.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

6.3. PQRD "SIN INICIAR TRAMITE" FUERA DE TERMINO POR AREA

945 PQRD supuestamente se encuentran fuera de término o sin iniciar trámite en las bandejas del SGDEA de las dependencias, a continuación se relaciona las dependencias con más de 10 requerimientos sin responder:

PQRD "SIN INICIAR TRAMITE" FUERA DE TERMINO POR AREA							
DEPENDENCIA	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL OCCIDENTE	3	19	24	16	26	23	111
GRUPO DISEÑO PROCEDIMIENTOS DE VUELO	5	7	2	17	30	28	89
GRUPO INSPECCION DE AERONAVEGABILIDAD	1	6	6	19	23	19	74
GRUPO DRONES Y MOVILIDAD URBANA AEREA				2	3	63	68
GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO-CENTROSUR			11	13	18	25	67
GRUPO DE INSPECCION DE OPERACIONES DIRECCION DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA	5	1	4	15	30	10	65
GRUPO GESTION DOCUMENTAL	3	1	1	10	10	2	27
GRUPO HISTORIAS LABORALES				12	15	5	32
GRUPO FACTURACION	9		4		5	12	30
GRUPO LICENCIAS AERONAUTICAS	1	1		1	6	11	20
GRUPO ADMISION, REGISTRO Y ASUNTOS JURIDICOS			4	2	2	11	19
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NORTE	1	3	2		9	3	18
GRUPO CERTIFICACION DE PROVEEDORES DE SERVICIOS A LA AVIACION			1	4	5	5	15
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NORORIENTE	1	2			6	4	13
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA OCCIDENTE	2	1	4	2	1	1	11
GRUPO SERVICIOS DE BUSQUEDA Y SALVAMENTO	1	2	6	3	1		13
SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA		4	4	3	2		13
OFICINA DE CONTROL INTERNO		1	1	1	4	5	12
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL ORIENTE				2	8	2	12
GRUPO MEDICINA AERONAUTICA		4	3	3			10

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

Efectuado seguimiento a lo reportado en la tabla anterior se evidencia que las 12 PQRSD, “Presuntamente” sin tramitar por parte de la Oficina de Control Interno no concuerda con la realidad, ya que dichas PQRSD se tramitaron; sin embargo, no se descargaron en el Sistema SGDEA, por lo que se requiere optimizar el mecanismo de autocontrol y seguimiento a esta etapa final del trámite.

Se requiere que igualmente las demás áreas que registran documentos sin iniciar trámite hagan lo pertinente para que en el próximo seguimiento no se evidencien tramites sin culminar proceso.

6.4. DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD

El desempeño de la atención de las PQRSD de la Entidad durante el segundo semestre de 2023, recibido 104.041 radicados, de los cuales 62.286 son recibidas, 21.891 son internas y 19.864 enviadas.

Recibidas: Todas aquellas solicitudes, peticiones, quejas, denuncias que son recibidas y radicadas por las personas jurídicas y ciudadanía en general ante la Aeronáutica Civil.

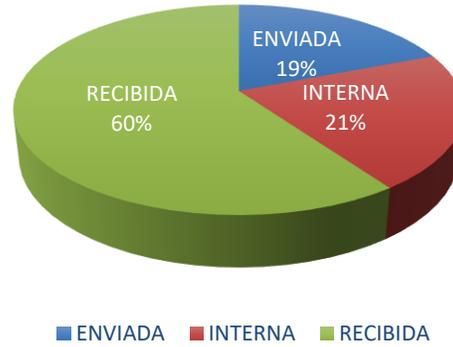
Internas: Todas aquellas comunicaciones que son transaccionales entre las dependencias.

Enviadas: Todas aquellas comunicaciones que son enviadas a las entidades públicas o privadas o ciudadanía en general producto de la radicación de una solicitud, petición, queja, denuncia, u otra.

MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
ENVIADA	3166	3500	3745	3488	3295	2670	19.864
INTERNA	2566	2790	3319	3807	4548	4861	21.891
RECIBIDA	10170	10203	9587	10469	12081	9776	62.286
Total	15902	16.493	16.651	17.764	19.924	17.307	104.041

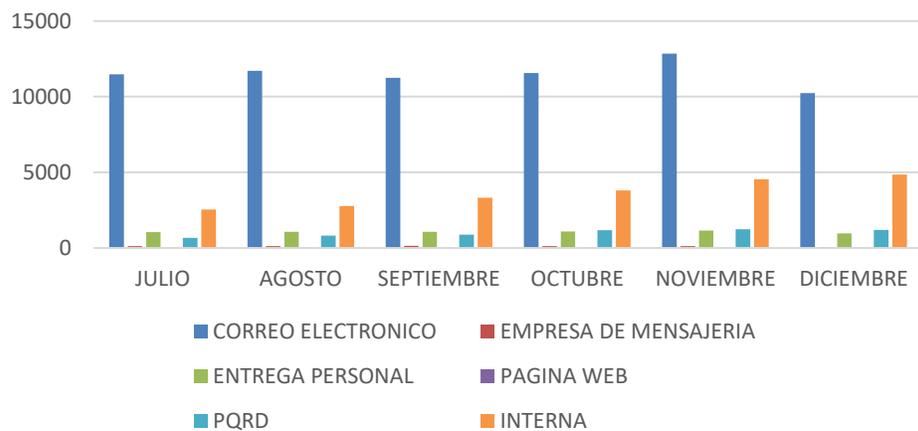
 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

TIPO DE COMUNICACIÓN



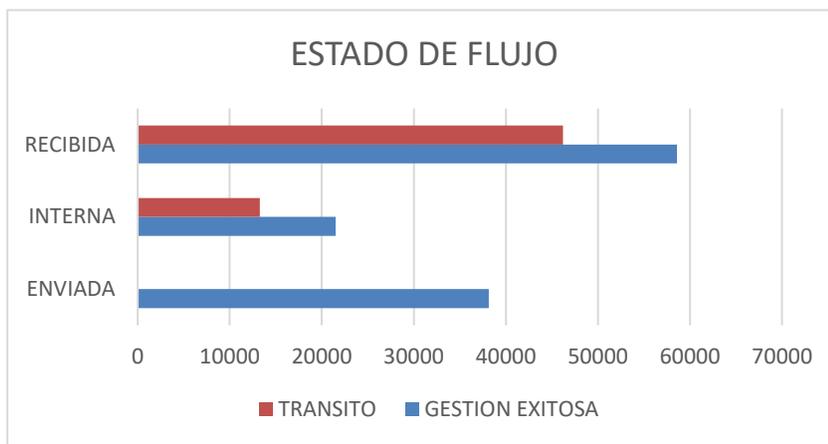
MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
CORREO ELECTRONICO	11489	11715	11254	11570	12849	10232	69.109
EMPRESA DE MENSAJERIA	124	116	137	130	121	68	696
ENTREGA PERSONAL	1060	1061	1074	1093	1162	958	6.408
PAGINA WEB	5	1	3	1	12	1	23
PQRD	674	827	872	1170	1247	1194	5.984
INTERNA	2550	2773	3311	3800	4533	4854	21.821
Total	15.902	16.493	16.651	17.764	19.924	17.307	104.041

MEDIO DE RECEPCIÓN



 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

ESTADO DE FLUJO	GESTION EXITOSA	TRANSITO	Total
ENVIADA	38155	1	38.156
INTERNA	21508	13261	34.769
RECIBIDA	58589	46209	104.798
Total	118.252	59.471	177.723

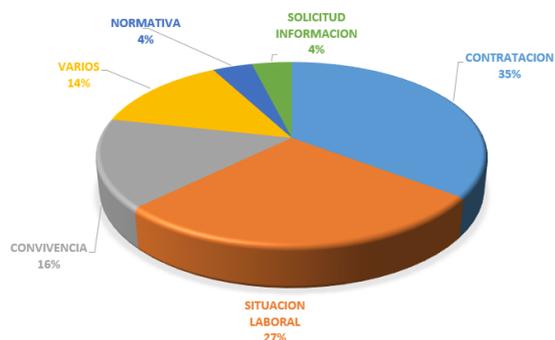


6.5. PQRSD RECIBIDAS OCI

En el segundo semestre del 2023 la Oficina de Control Interno recibió vía correo electrónico y por SGDEA **51** PQRSD, para seguimiento y control relacionadas a continuación:

PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2023

CLASIFICACION	CANTIDAD	%
CONTRATACION	18	35%
SITUACION LABORAL	14	27%
CONVIVENCIA	8	16%
VARIOS	7	14%
NORMATIVA	2	4%
SOLICITUD INFORMACION	2	4%
TOTAL	51	100%



 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

PQRSD OCI	NÚMERO	CERRADAS	GESTIÓN
ANTICORRUPCION	1	1	0
CONFLICTO DE INTERESES	1	1	0
CONTRATACION	18	18	
CONVIVENCIA	8	7	1
DENUNCIA	1	1	0
FALLAS DE SISTEMA	1	1	0
OFRECIMIENTO DE SERVICIOS	1	1	0
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO	1	1	0
QUEJA	1	0	1
SITUACION LABORAL	14	13	1
SOLICITUD INFORMACION	2	1	1
NORMATIVA	2	0	2
Total	51	45	6

7. HALLAZGO

La Oficina de Control Interno evidenció que dentro de las funciones establecidas en la Resolución 01357 del 17/05/2017 “Por la cual se crean y organizan los Grupos Internos de Trabajo y se les asignan responsabilidades” el Grupo de Atención al Ciudadano en el Artículo 32 numeral 5 tenía como función: “Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de las funciones y misión de la Entidad y la prestación del servicio”, y que la Entidad con el rediseño institucional en la Resolución 00354 del 21/02/2022 “Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo y se les asignan sus responsabilidades ...” el Grupo Relación Estado - Ciudadano en el Artículo 64 se le asignó como función en el numeral 6 Realizar el seguimiento a las dependencias responsables para la emisión de las peticiones asignadas, de acuerdo con los plazos establecidos con la normatividad vigente.

Obviando lo atinente a lo normado por el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 con respecto a la conformación de un grupo interdisciplinario que atienda lo correspondiente a 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.

Lo que implica falta de un control efectivo en el trámite y resolución de las peticiones.

Responsable:

Dirección de Gestión Humana

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

8. RECOMENDACIONES.

- Fortalecer el autocontrol y mecanismos de seguimiento a las dependencias responsables de la respuesta a las PQRSD de acuerdo con los plazos establecidos por la normatividad vigente.
- A las 945 PQRD que supuestamente se encuentran fuera de término o sin iniciar trámite en las bandejas del SGDEA de las dependencias, implementar mecanismos y estrategias adicionales de autocontrol, para su tratamiento establecido por la Entidad, de no obtener respuesta, se deberá informar el incumplimiento a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- Generar estrategias encaminadas al uso del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA-, definiciones de las tipologías, tiempos de respuesta y tratamiento de las PQRSD.
- Gestionar una actualización de los usuarios del SGDEA, teniendo en cuenta los traslados y ubicaciones de funcionarios y contratistas en las diferentes dependencias, con el fin de disponer de información veraz, oportuna e integral.
- Que, los reportes que arroja el SGDEA de PQRSD esté parametrizado de acuerdo con las necesidades requeridas por las áreas.
- Publicar de manera oportuna en la pagina web de la Entidad, el informe trimestral con análisis sobre el estado de las PQRSD por parte de los usuarios, para definición de acciones de mejora en las áreas correspondientes, función a cargo del Grupo Relación Estado Ciudadano.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

9. CONCLUSIONES

De conformidad con los reportes del SGDEA que sirvió de insumo para la realización de este informe, en el seguimiento se pudo evidenciar que, en el nuevo sistema se parametrizó los tiempos de respuesta de los derechos de petición, por cada tipología documental, según lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Que algunas dependencias presuntamente no dieron respuesta 945 PQRD presentadas por los ciudadanos, o que si dieron respuesta omitieron la obligación de radicar la respuesta en el SGDEA.

En este seguimiento la OCI evidencia un aumento en el número de respuestas extemporáneas a las PQRSD, con respecto al seguimiento anterior.



SONIA MARITZA MACHADO CRUZ

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Claudia Nancy Olaya Tovar
Nelly Beltran Moreno