

AERONÁUTICA CIVIL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

SEGUNDO SEMESTRE 2024

Bogotá D.C., enero de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION _____	3
2. OBJETIVO ESPECIFICO _____	3
2.1 OBJETIVO ESPECIFICO _____	4
3. ALCANCE _____	4
4. MARCO JURIDICO Y CRITERIO _____	4
5. METODOLOGÍA _____	5
6. SEGUIMIENTO Y VIGILANCIA. _____	5
7. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS _____	6
8. INFORME TRIMESTRAL PQRD _____	7
8.1. SISTEMA DE DOCUMENTACION SGDEA _____	8
8.2.SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION AERONAUTICA SIGA _____	7
8.3 PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2024 _____	8
8.4 GESTIÓN DE PETICIONES POR SERIE DOCUMENTAL _____	8
8.5. TIPOLOGÍA DERECHOS DE PETICIÓN _____	9
8.7. ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN – REPORTE SGDEA _____	10
8.8. PORCENTAJE DE RECEPCIÓN TRIMESTRAL POR CANAL DE ATENCIÓN _____	11
9. DESEMPEÑO DE LA ATENCION A LAS PQRSD _____	12
10. PQRSD RECIBIDAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO _____	13
11. SEGUIMIENTO REPORTE DERECHOS DE PETICION SIN TRAMITAR _____	13
12. HALLAZGO _____	14
13. RECOMENDACIONES. _____	14
14. CONCLUSIONES _____	15

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)		
	SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024		
	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 cuarto trimestre de 2024, 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.

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 cuarto trimestre de 2024.

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.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

2.1 OBJETIVO ESPECIFICO.

Realizar un análisis al comportamiento de las PQRSD radicadas en la Entidad durante el cuarto trimestre de 2024, describiendo la oportunidad de respuesta, siguiendo el procedimiento y la normatividad legal vigente, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua en la Entidad.

3. ALCANCE

Verificar la oportunidad en la gestión de PQRSD recibidas y gestionadas durante el primer semestre del año 2024 en el periodo comprendido del cuarto trimestre de 2024, con base en la información registrada por los Grupos de Atención al Ciudadano y Gestion Documental de la entidad.

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).

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

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.

5. METODOLOGÍA

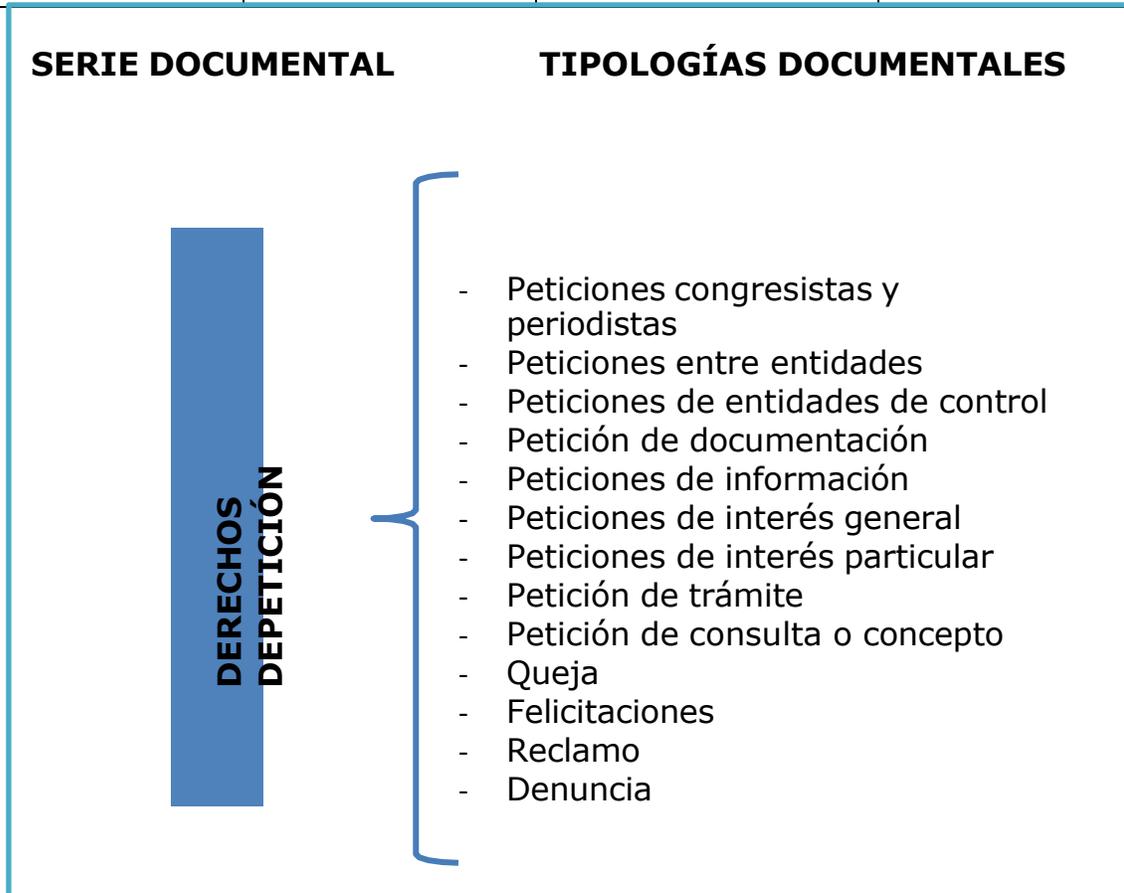
Para la elaboración del presente informe, se toma como insumo información requerida y suministrada por el Coordinador del Grupo Relación Estado Ciudadano y al Grupo de Gestión Documental, con los registros categorizados como PQRSD, radicados a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA-, durante el cuarto trimestre de 2024, 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, se precisa 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 seguimiento de las PQRSD según lo establecido en el Art. 64 de la Resolución 0354 de 2022, "Por la cual se crean los Grupos de Trabajo y se le asignan sus responsabilidades, en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil"

6. SEGUIMIENTO Y VIGILANCIA.

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 2024		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022



7. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS

Verificado que la entidad cuenta con un botón en la página Web en donde el ciudadano y partes interesadas pueden radicar sus PQRSD las cuales son administradas por un aplicativo denominado Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA-, el cual tiene cubrimiento a nivel nacional, regionales y aeropuertos en donde además, la entidad presencialmente orienta a la ciudadanía en cuanto a indicar a donde pueden radicar sus asuntos mediante el siguiente enlace:

<https://aerocivilsgdea.com/ControlPQR>

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

8. INFORME TRIMESTRAL PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2024

Información general de PQRSD recibidas en el cuarto trimestre:

8.1. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL SGDEA

MES	PQRSD recibidas	PQRSD gestionadas	PQRSD en tramite
Octubre	8.704	6.608	2.096
Noviembre	7.407	4.524	2.883
Diciembre	15.724	8.028	7.696
Total	31.835	19.160	12.675
Porcentaje	100%	60.19%	39.81%

8.2 SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN AERONÁUTICA -SIGA

MES	Trámites recibidos
Octubre	10.063
Noviembre	9.616
Diciembre	18.012
Total	37.691

TOTAL: 69.526 de la suma entre SGDEA PQRSD recibidas y SIGA tramites recibidos

Nota: Es importante precisar que únicamente se enuncian los trámites recibidos mensualmente en el aplicativo SIGA, dado que, esta información es reservada y confidencial, por lo tanto, el Grupo Relación Estado Ciudadano no tiene acceso a esta información.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

8.3 PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2024

Información general del estado de las PQRSD recibidas sistema de gestión documental: **31.835**

Al cierre del trimestre, se gestionó el **60.19%** de las PQRSD

8.4 GESTIÓN DE PETICIONES POR SERIE DOCUMENTAL

Esta información fue tomada de acuerdo con la parametrización actual del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, en el cual se clasifican los documentos recibidos con base a las Tablas de Retención Documental

TIPO DE PETICION (SERIE DOCUMENTAL)	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	TOTAL
ACCIONES JUDICIALES	0	0	0
ACTAS	12	22	34
ACUERDOS	24	83	107
BANCOS DE PREGUNTAS	0	0	0
BOLETINES	0	9	9
CARTAS	0	0	0
CERTIFICADOS	33	110	143
CIRCULARES	1	0	1
CODIGOS DE INTEGRIDAD	0	0	0
COMPROBANTES CONTABLES	0	5	5
COMPROBANTES DE ALMACEN	0	1	1
COMUNICADOS DE PRENSA	0	0	0
CONCEPTOS	1653	1444	3097
CONCILIACIONES	2	0	2
CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES	1	8	9
CONTRATOS	837	322	1159
CONTRATOS PRECONTRACTUALES	0	0	0
CONVENIOS	0	0	0
DECLARACIONES TRIBUTARIAS	1	0	1
DERECHOS DE PETICION	6205	3757	9962
ESTUDIOS	2	5	7
HISTORIALES	3669	2279	5948
HISTORIAS	716	109	825

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

8.5. TIPOLOGÍA DERECHOS DE PETICIÓN

A continuación, se presenta la tipología documental y subclasificación de las peticiones que fueron radicadas en la serie Derechos de Petición:

TIPOLOGIA DOCUMENTAL DERECHOS DE PETICION	TOTAL	GESTIONADOS	PENDIENTES POR GESTION
ANONIMOS	6	2	4
DENUNCIAS	170	126	44
FELICITACIONES	43	33	10
INFORME DE GESTION DE LA INFORMACION Y SISTEMAS TI	4	2	2
INFORMES	0	0	0
PETICIONES DE CONGRESISTAS	8	4	4
PETICIONES DE CONSULTA	418	232	186
PETICIONES DE DOCUMENTOS	2830	1735	1095
PETICIONES DE INFORMACION	1232	882	350
PETICIONES DE INTERES GENERAL	1279	681	598
PETICIONES DE INTERES PARTICULAR	1821	978	843
PETICIONES ENTES DE CONTROL	210	108	102
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	535	377	158
QUEJAS	328	259	69
RECLAMOS	378	318	60
RESPUESTAS DERECHOS DE PETICION	60	39	21
SOLICITUD DERECHO DE PETICION	3	1	2
SOLICITUD DE INFORMACION	0	0	0
SOLICITUD INGRESO INSTALACIONES AREAS RESTRINGIDAS	538	423	115
SUGERENCIAS	99	5	94
TOTAL	9962	6205	3757

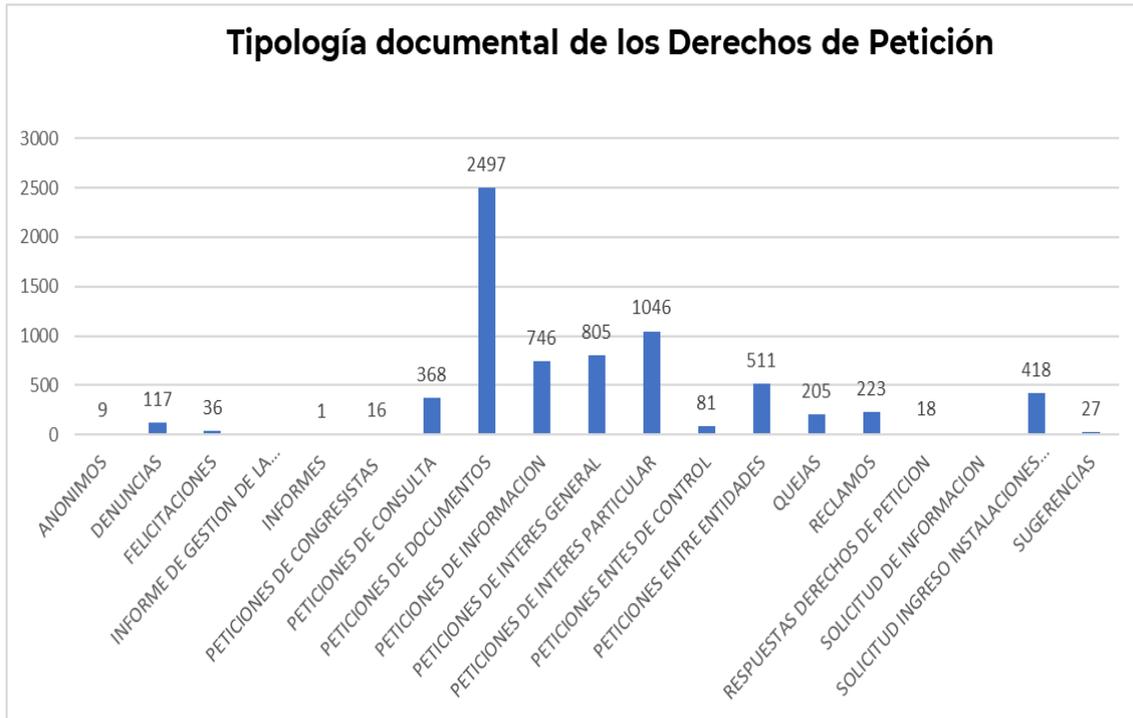
Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA

8.6. TIPOLOGÍA DOCUMENTAL DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

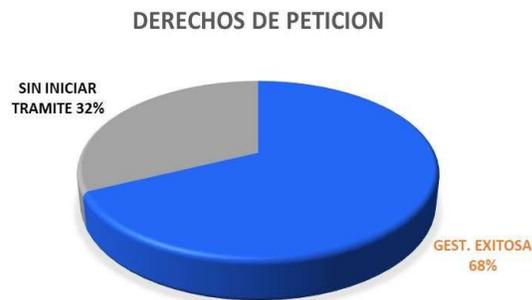
A continuación, se presenta la subclasificación de las peticiones radicadas como Derechos de Petición (PQRS): Esta información fue tomada de acuerdo con la parametrización del SGDEA. En él se pueden observar que la mayor participación se encuentran los derechos de petición de petición de documentos, seguido por los derechos de petición de interés particular y las peticiones de interés G.

Las **quejas** recibidas 328 los **reclamos** 378 y las **denuncias** 170 están surtiendo su trámite respectivo en las áreas correspondientes

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022



8.7. ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN – REPORTE SGDEA



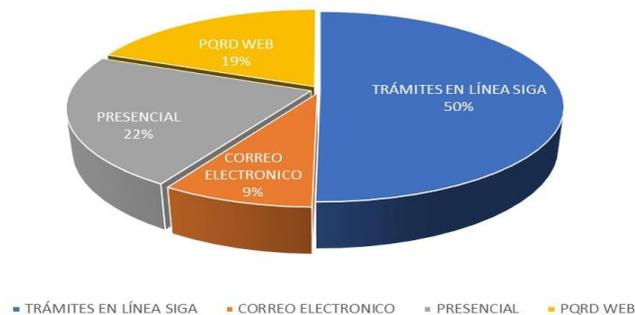
 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

DERECHOS DE PETICION	
GEST. EXITOSA	6.205
SIN INICIAR TRAMITE	3.757
TOTAL	9.962

8.8. PORCENTAJE DE RECEPCIÓN TRIMESTRAL POR CANAL DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCION	CANTIDAD DE PQRSD TRIMESTRE
TRÁMITES EN LÍNEA SIGA	37.961
CORREO ELECTRONICO	3.159
PRESENCIAL	12.345
PQRD WEB	16.331
TOTAL	69.526

% DE PARTICIPACION POR CANAL



Según la información suministrada por el Grupo Relación Estado Ciudadano y Gestion Documental, los siguientes son los canales más utilizados para la radicación de PQRSD.

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

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

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

mensajería: Son todas aquellas radicaciones que hacen las empresas de mensajería en la ventilla 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.

9. DESEMPEÑO DE LA ATENCION A LAS PQRSD

Efectuado seguimiento a lo reportado en la tabla PQRSD recibidas, y acorde con lo escudriñado en la visita realizada al área Relación de Estado Ciudadano, en cuanto a las PQRSD que faltan por tramitar señala la Coordinación que estas cifras pendientes no concuerdan con la realidad, ya que dichas PQRSD se gestionaron, no obstante no se encuentran descargadas en el sistema SGDEA, al parecer por cuanto se ha observado por el Grupo Relación de Estado, que las dependencias al momento de dar respuesta crean un nuevo SGDEA, el cual no es cargado al SGDEA recibido, situación que no permite evidenciar la correspondiente respuesta.

Escenario que requiere ser optimizado por el Grupo relación de Estado en cuanto a su seguimiento para el excelente mecanismo de autocontrol y seguimiento a esta etapa final del trámite.

Acorde con lo enunciado, se requiere que las áreas que registran documentos de respuesta realicen el trámite pertinente desde el SGDEA inicial a fin de que se observe la respuesta en la petición recibida.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)		
	SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

10. PQRSD RECIBIDAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el segundo semestre del 2024 la Oficina de Control Interno recibió vía correo electrónico y por SGDEA **56** PQRSD, para seguimiento y control relacionadas a continuación:

1. PQRSD que se recibieron en el primer semestre del año 2024 Respuesta / 59
2. Se recibieron por Convivencia, Clima Laboral y Acoso Laboral: Convivencia 1, Clima Laboral 1 y Acoso laboral 2
3. De los temas anteriores cuantas pasaron a Disciplinarios y cuantas fueron atendidas por el comité de Convivencia Laboral Respuesta /7
Atendidas por el Comité de Convivencia 2
4. de consulta de la información donde reposa las PQRSD primer semestre 2024.H:\1401-
pEvaluacióndeGestiónyResultados\2024\DENUNCIAS\LUZ MARINA JAIQUEL.

11. SEGUIMIENTO REPORTE DERECHOS DE PETICION SIN TRAMITAR

Una vez recibidos los reportes de seguimiento presentados por el Grupo Relación de Estado Ciudadano y Gestión Documental, la OCI genera una revisión con corte a diciembre 31 del 2024, en los que se registran 18.848 documentos sin tramitar, se procedió a tomar una muestra con sustento en los Derechos de Petición sin iniciar tramite, a efectos de verificar el cumplimiento de términos acorde con lo dispuesto en las normas legales vigentes, Ley 1755 del 2015 y Resolución 01649 del 03 de agosto del 2022 “por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil”, cotejando discrepancias en la gestión de los documentos SGDEA, que evidencian debilidades de control de la Primera y Segunda Línea, por cuanto se observa un total de 4.424 derechos de petición sin iniciar tramite a nivel de entidad, con el siguiente detalle por áreas:

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)		
	SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

12. HALLAZGO

En cuanto al hallazgo existente, se mantiene por cuanto no se ha cumplido en su totalidad al no tramitar y asignar los documentos entrantes a las áreas para su trámite de gestión y respuesta oportuna acorde con su rol y competencia, vislumbrándose la falta de Control frente al sistema de gestión SGDEA.

Conllevando a que las dependencias y áreas de la entidad como Segunda Línea de defensa, gestionen y suministren la respuesta de manera oportuna, eficaz y de fondo, en los términos señalados y reglamentadas por ley como lo dispone la ley 1755 del 2015 y Resolución Interna 01649 del 03 de agosto 2022, so pena de sanciones disciplinarias para los funcionarios que incumplen.

13. RECOMENDACIONES.

- Efectuar una revisión exhaustiva en el aplicativo SGDEA, coligiendo con cada una de las áreas la información y trazabilidad de la respuesta oportuna suministrada al peticionario, a efectos de depurar el sistema y obtener de manera sólida y eficaz en el SGDEA el cierre de las PQRSD presentadas por los ciudadanos o parte interesada. Siendo necesario implementar mecanismos y estrategias de Autocontrol, y de no obtener respuesta por las áreas, se deberá informar el incumplimiento a la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- Gestionar una actualización del Sistema de Gestion SGDEA a los usuarios 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.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)		
	SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

14. CONCLUSIONES

- Se observa falta de autocontrol y seguimiento en cuanto el manejo del aplicativo por parte de los Grupos Relación de Estado y Gestión Documental, exigiendo a las áreas el cumplimiento eficaz y efectivo, toda vez que no están proporcionando las evidencias propias del sistema que se encuentren conexas con las respuestas al SGDEA inicial, a efectos de verificar el cumplimiento de entrega de dichas respuestas dentro de los términos ley.
- De conformidad con los reportes proporcionados por el Grupo Relación de Estado y Gestion Documental, la Oficina de Control Interno evidencia un crecimiento significativo en el número de PQRSD, el cual demanda un mayor tiempo en la atención y gestión de estas, lo que requiere del fortalecimiento de recurso humano para los Grupos de Atención.



SONIA MARITZA MACHADO CRUZ
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

Proyectó: Luz Marina Jaiquel de Rodriguez
Especialista Aeronáutico