

AERONÁUTICA CIVIL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

PRIMER SEMESTRE 2024

Bogotá D.C., 10 de julio de 2024

Tabla de Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo General	4
2.1. Objetivo Específico	4
3. Alcance	4
4. Marco Jurídico y Criterios	4
5. Metodología 6 –	5
6. Seguimiento y Vigilancia	5
6.1 Canales de recepción de las PQRSD recibidas	6
6.2 Registro PQRSD Recibidas por Canal	7
6.3. Reporte Derechos de Petición sin trámite	9
6.4 Porcentaje de recepción semestral por canal de atención	10
6.5 Desempeño de la atención de PQRSD... ..	10
6.6 Consultas Ciudadanas	11
6.7 PQRSD Recibidas Oficina de Control Interno	12
7. Seguimiento Reporte Derechos de Petición sin tramitar	12 a 40
8. Hallazgo	40 a 41
9. Recomendaciones.....	41
10. Conclusiones	42

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER 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 1° de enero y el 30 de junio 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 primer semestre del año 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) PRIMER 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 primer semestre del año 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 1° de enero al 30 de junio del 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).

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)		
	PRIMER 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

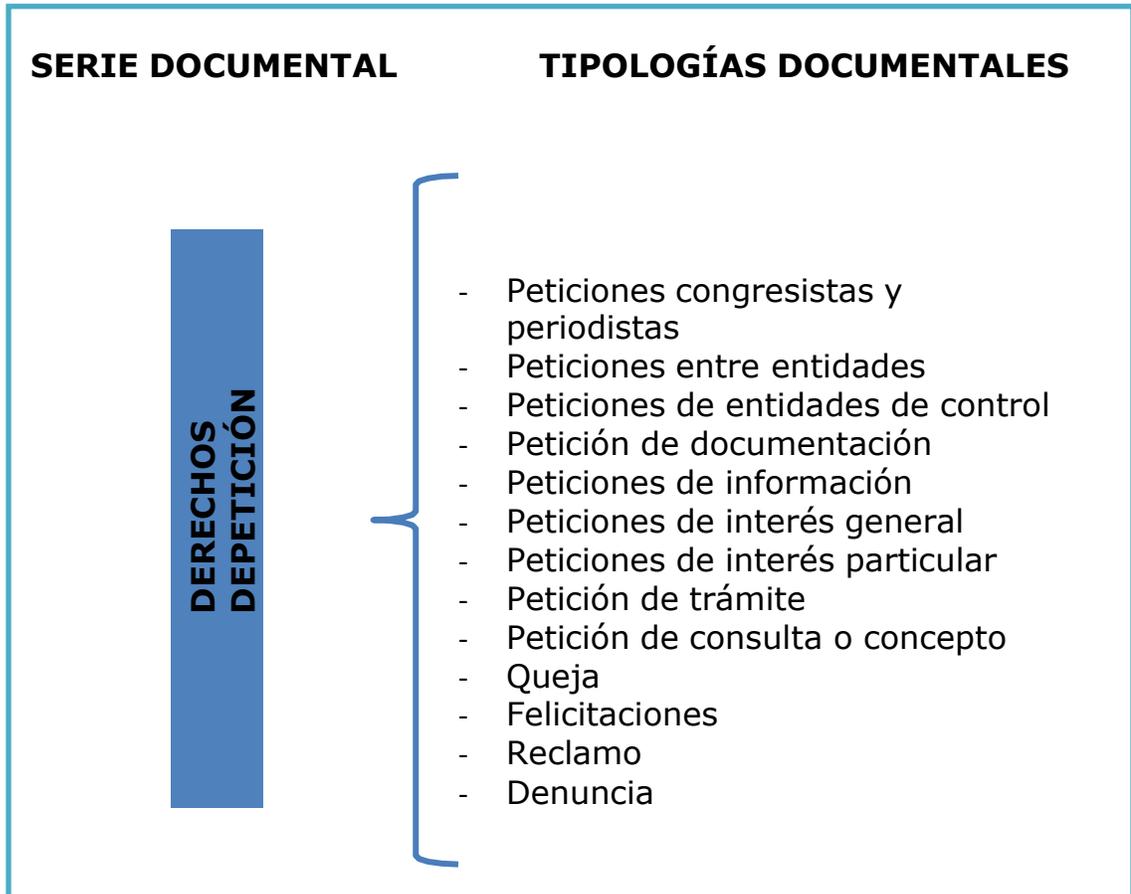
Para la elaboración del presente informe, se toma como insumo información requerida y suministrada por el Coordinador del Grupo Relación Estado Ciudadano y al Grupo de Gestión Documental, con los registros categorizados como PQRSD, radicados a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA-, durante el primer semestre del 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 y 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) PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

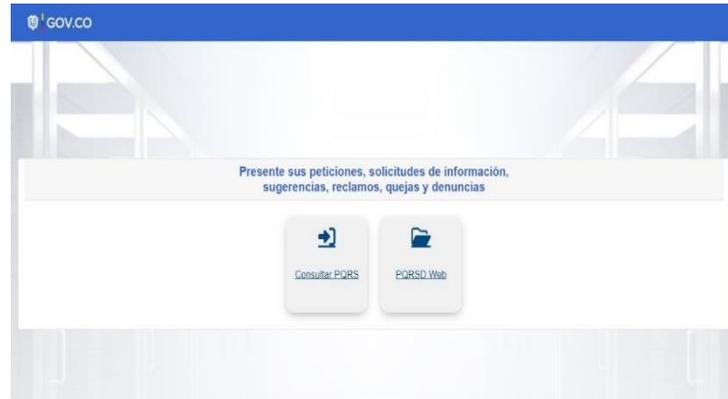


6.1 CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS

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>

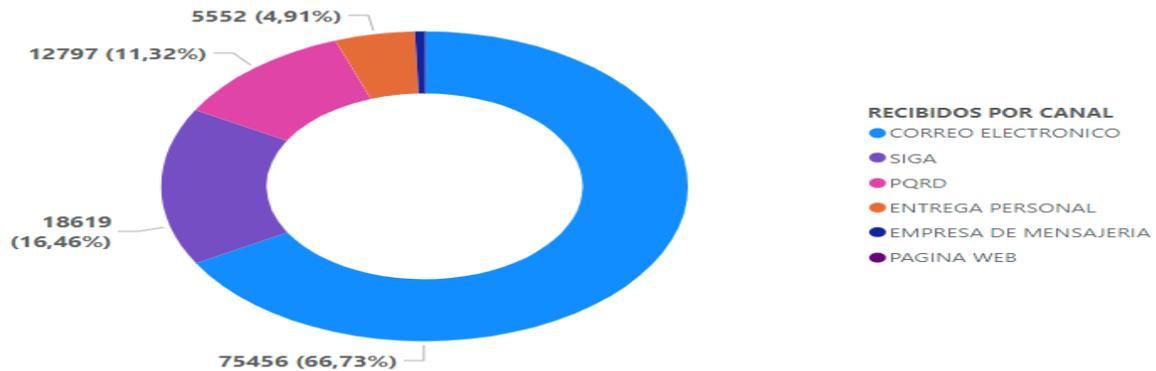
 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	FORMATO		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022



6.2. REGISTRO PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

INFORME CORRESPONDENCIA RECIBIDA PRIMER SEMESTRE 2024

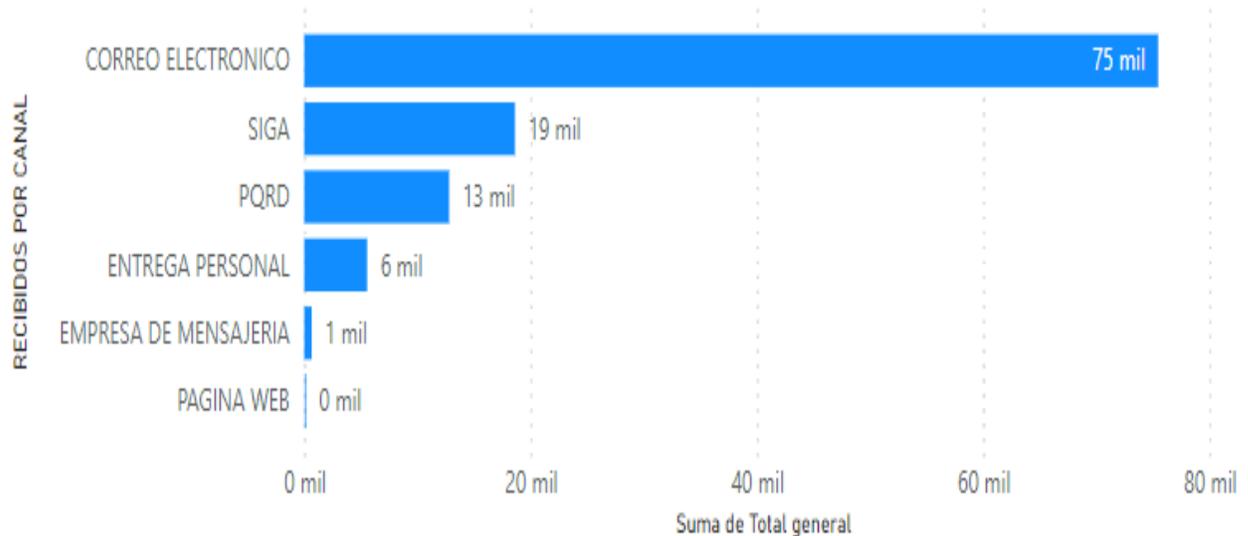
RECIBIDOS PRIMER SEMESTRE POR CANAL



RECIBIDOS POR CANAL	Suma de Total general
CORREO ELECTRONICO	75456
EMPRESA DE MENSAJERIA	650
ENTREGA PERSONAL	5552
PAGINA WEB	10
PQRD	12797
SIGA	18619
Total	113084

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

RECIBIDOS PRIMER SEMESTRE 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 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

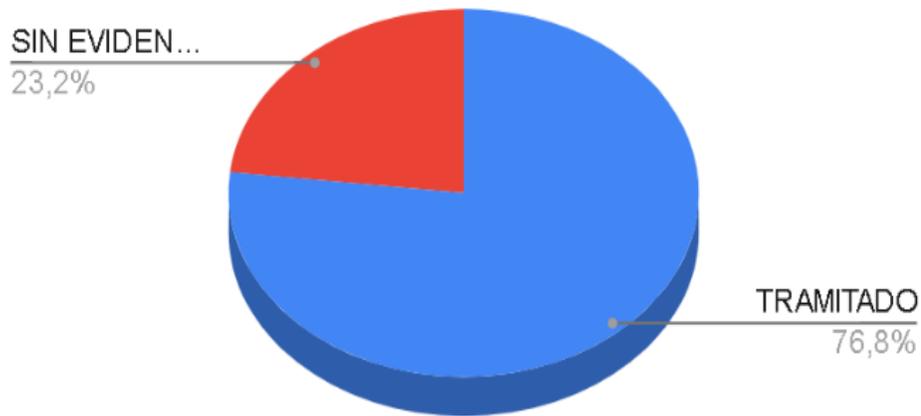
Sistema Información Gestión Aeronáutica -SIGA-: Son aquellas solicitudes interpuestas por personas jurídicas y personal licenciado para realizar trámites específicos relacionados con la misionalidad de la entidad como registro aeronáutico, licencias al personal aeronáutico, historias clínicas.

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

6.3. REPORTE DERECHOS DE PETICION SIN TRAMITE

A FECHA 30 DE JUNIO DEL 2024

TOTAL DERECHOS PETICION AERO...



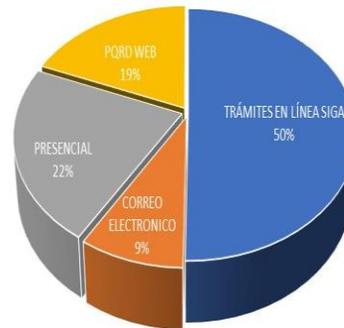
AREA	TOTAL SEMESTRE	GESTIONADOS	PENDIENTES
SEC.AUTORIDAD	7534	6343	1191
SEC.SERV.NAV.AEREA	623	393	230
SEC.SERV.AEROPORT	1303	637	666
SEC-CEA	105	86	19
SEC-TECNOLOGIAS TI	17	6	11
SEC.GENERAL.	1126	847	279
SUBDIRECCION GENERAL	1801	1293	508
OFICINAS ASESORAS	463	318	145
DIRECCION GENERAL	7	5	2
GRAN TOTAL	12979	9928	3051

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

6.4 PORCENTAJE DE RECEPCION SEMESTRAL POR CANALES DE ATENCION

% DE PARTICIPACION POR CANAL

CANAL DE ATENCION	CANTIDAD DE PQRSD TRIMESTRE
TRÁMITES EN LÍNEA SIGA	20.267
CORREO ELECTRONICO	3.422
PRESENCIAL	9.002
PQRD WEB	7.639
TOTAL	40330



■ TRÁMITES EN LÍNEA SIGA ■ CORREO ELECTRONICO ■ PRESENCIAL ■ PQRD WEB

6.5 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.

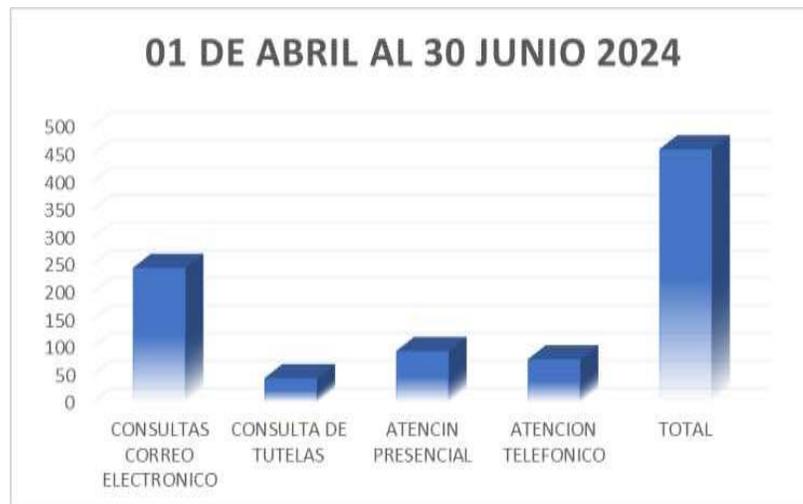
Acorde con lo enunciado, se requiere que las áreas que registran documentos de respuesta realicen el trámite pertinente desde el SGDEA inicial a fin de que se observe la respuesta en la petición recibida.

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

6.6 CONSULTAS CIUDADANAS

El Grupo Relación Estado – Ciudadano, como parte de sus funciones realiza la atención de solicitudes de información y orientación a los ciudadanos y grupos de interés por los diferentes canales.

A continuación, se presentan las interacciones atendidas durante el segundo trimestre del año 2024:



CANALES DE ATENCION	TOTAL
CONSULTAS CORREO ELECTRONICO	244
CONSULTA DE TUTELAS	44
ATENCION PRESENCIAL	93
ATENCION TELEFONICA	78
TOTAL	459

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

6.7 PQRSD RECIBIDAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el Primer 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 / 56
2. Se recibieron por Convivencia, Clima Laboral y Acoso Laboral:
Convivencia 2, Clima Laboral 2 y Acoso laboral 2
3. De las PQRSD enunciadas fueron atendidas por el comité de Convivencia Laboral Y por el Comité de Convivencia 2.
4. Se anexa enlace de consulta de la información donde reposa las PQRSD primer semestre 2024. H:\1401-GpEvaluacióndeGestiónyResultados \2024\DENUNCIAS\LUZ MARINA JAIQUEL.

7. 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 Julio 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:

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

SECRETARIA ACADEMICA - CEA

SERIE	(Todas)		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION ACADEMICA	77	23	100
GRUPO EDUCACION AERONAUTICA, EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	5	5	10
GRUPO EDUCACION SUPERIOR Y MOVILIDAD ACADEMICA	72	18	90
Total general	77	23	100

DIRECCION ADMINISTRATIVA

SERIE	(Todas)				
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	TRANSITO	(en blanco)	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA	3912	1415	8	17	5352
GRUPO ALMACEN Y ACTIVOS FIJOS	172	164		1	337
GRUPO GESTION DOCUMENTAL	144	57		3	204
GRUPO PROCESOS CONTRACTUALES	2837	923		13	3773
GRUPO PROCESOS PRECONTRACTUALES	664	215	8		887
GRUPO SEGUROS	42	17			59
GRUPO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	53	39			92
Total general	3.912	1.415	8	17	5.352

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

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA	11	6	17
GRUPO ALMACEN Y ACTIVOS FIJOS	3	3	6
GRUPO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	8	3	11
Total general	11	6	17

DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEREOS

SERIE	(Todas)			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	(en blanco)	Total general
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEREOS	15697	1798	27	17522
GRUPO DE INSPECCION DE OPERACIONES	4235	277	18	4530
GRUPO DRONES Y MOVILIDAD URBANA AEREA	7111	947	9	8067
GRUPO INSPECCION DE AERONAVEGABILIDAD	2981	366		3347
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL NOROCCIDENTE	928	131		1059
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL NORORIENTE	10	12		22
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL NORTE	151	18		169
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL OCCIDENTE	41	33		74
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL ORIENTE	240	14		254
Total general	15.697	1.798	27	17.522

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

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEREOS	49	9	58
GRUPO DE INSPECCION DE OPERACIONES	16	6	22
GRUPO INSPECCION DE AERONAVEGABILIDAD	30	2	32
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL NORTE	2	1	3
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL ORIENTE	1		1
Total general	49	9	58

DIRECCION DE CONCESIONES AEROPORTUARIAS

SERIE	(Todas)		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION DE CONCESIONES AEROPORTUARIAS	338	155	493
GRUPO MARKETING AEROPORTUARIO	1		1
GRUPO PROYECTOS CONCESIONES AEROPORTUARIAS	337	155	492
Total general	338	155	493

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

DIRECCION DE GESTION HUMANA

SERIE	(Todas)				
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	TRANSITO	(en blanco)	Total general
DIRECCION DE GESTION HUMANA	45814	2161	2	4694	52671
GRUPO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	515	301			816
GRUPO BIENESTAR Y DESARROLLO HUMANO	48	65			113
GRUPO HISTORIAS LABORALES	1584	1558		6	3148
GRUPO LIQUIDACION DE PRESTACIONES Y NOMINA	421	105			526
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	43246	132	2	4688	48068
Total general	45.814	2.161	2	4.694	52.671

SERIE	DERECHOS DE PETICION			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	(en blanco)	Total general
DIRECCION DE GESTION HUMANA	744	528	1	1273
GRUPO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	299	227		526
GRUPO BIENESTAR Y DESARROLLO HUMANO	10	7		17
GRUPO HISTORIAS LABORALES	435	294	1	730
Total general	744	528	1	1.273

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

DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y AYUDAS AEROPORTUARIAS

SERIE	(Todas)		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y AYUDAS AEROPORTUARIAS	769	152	921
GRUPO CONSTRUCCION E IMPLANTACION DE SOLUCIONES AEROPORTUARIAS	332	70	402
GRUPO ESTUDIOS Y DISEÑO DE INGENIERIA AEROPORTUARIA	266	60	326
GRUPO MANTENIMIENTO Y OPERACION A LA INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA	171	22	193
Total general	769	152	921

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y AYUDAS AEROPORTUARIAS	27	4	31
GRUPO CONSTRUCCION E IMPLANTACION DE SOLUCIONES AEROPORTUARIAS	14	2	16
GRUPO ESTUDIOS Y DISEÑO DE INGENIERIA AEROPORTUARIA	7	2	9
GRUPO MANTENIMIENTO Y OPERACION A LA INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA	6		6
Total general	27	4	31

DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE DE TI

SERIE	(Todas)		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE DE TI	75	37	112
GRUPO OPERACION SERVICIOS TECNOLOGICOS	75	37	112
Total general	75	37	112

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

DIRECCION DE LA INFORMACION Y SISTEMAS DE TI

SERIE	(Todas)		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION DE LA INFORMACION Y SISTEMAS DE TI	4	4	8
GRUPO SOLUCIONES DE INFORMACION Y GESTION DEL DATO	4	4	8
Total general	4	4	8

DIRECCION DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS

SERIE	(Todas)			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	TRANSITO	Total general
DIRECCION DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS	803	247	3	1053
GRUPO GESTION AMBIENTAL Y CONTROL DE FAUNA	629	198	3	830
GRUPO GESTION DE AERODROMOS	26	7		33
GRUPO SALVAMENTO Y EXTINCION DE INCENDIOS	104	26		130
GRUPO SEGURIDAD DE LA AVIACION CIVIL Y FACILITACION	44	16		60
Total general	803	247	3	1.053

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS	202	12	214
GRUPO GESTION AMBIENTAL Y CONTROL DE FAUNA	202	12	214
Total general	202	12	214

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

DIRECCION DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA

SERIE	(Todas)			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	(en blanco)	Total general
DIRECCION DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA	1514	237	1	1752
GRUPO DISEÑO PROCEDIMIENTOS DE VUELO	1283	47	1	1331
GRUPO GESTION AFLUENCIA DE TRANSITO AEREO Y CAPACIDAD	38	16		54
GRUPO GESTION DE LOS SERVICIOS DE TRANSITO AEREO	107	138		245
GRUPO GESTION INFORMACION AERONAUTICA	10	18		28
GRUPO METEOROLOGIA AERONAUTICA	14	3		17
GRUPO SERVICIOS DE BUSQUEDA Y SALVAMENTO	62	15		77
Total general	1.514	237	1	1.752

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA	7	1	8
GRUPO METEOROLOGIA AERONAUTICA	7	1	8
Total general	7	1	8

DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACION AEREA

SERIE	(Todas)		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACION AEREA	304	145	449
GRUPO CALIBRACION AEREA	11	7	18
GRUPO COMUNICACIONES Y REDES AERONAUTICAS	187	116	303
GRUPO ENERGIA	43	7	50
GRUPO RADIO AYUDAS A LA NAVEGACION AEREA	21	6	27
GRUPO SISTEMAS METEOROLOGIA AERONAUTICA	27	7	34
GRUPO VIGILANCIA Y AUTOMATIZACION AERONAUTICA	15	2	17
Total general	304	145	449

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

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACION AEREA	12	6	18
GRUPO COMUNICACIONES Y REDES AERONAUTICAS	7	4	11
GRUPO ENERGIA	2	1	3
GRUPO RADIO AYUDAS A LA NAVEGACION AEREA		1	1
GRUPO VIGILANCIA Y AUTOMATIZACION AERONAUTICA	3		3
Total general	12	6	18

DIRECCION DE TRANSPORTE AEREO Y ASUNTOS AEROCOMERCIALES

SERIE	(Todas)			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	(en blanco)	Total general
DIRECCION DE TRANSPORTE AEREO Y ASUNTOS AEROCOMERCIALES	2177	311	2	2490
GRUPO ASUNTOS AEROCOMERCIALES	1257	146	1	1404
GRUPO ASUNTOS INTERNACIONALES	110	32	1	143
GRUPO ESTUDIOS SECTORIALES	190	80		270
GRUPO FRANJAS HORARIAS	67	11		78
GRUPO INTERMEDIACION EN AEROPUERTOS	553	42		595
Total general	2.177	311	2	2.490

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION DE TRANSPORTE AEREO Y ASUNTOS AEROCOMERCIALES	379	18	397
GRUPO ESTUDIOS SECTORIALES	1		1
GRUPO FRANJAS HORARIAS	62	9	71
GRUPO INTERMEDIACION EN AEROPUERTOS	316	9	325
Total general	379	18	397

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

DIRECCION FINANCIERA

SERIE	(Todas)			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	(en blanco)	Total general
DIRECCION FINANCIERA	1352	488	3	1843
GRUPO CARTERA	138	14		152
GRUPO CONTABILIDAD	17	3		20
GRUPO CUENTAS POR PAGAR	626	153		779
GRUPO FACTURACION	174	248		422
GRUPO PRESUPUESTO	217	38	3	258
GRUPO TESORERIA	180	32		212
Total general	1.352,00	488,00	3,00	1.843,00

DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CENTRO SUR

Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	TRANSITO	(en blanco)	Total general
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CENTRO SUR	818	254	1	1	1074
AEROPUERTO ALFREDO VASQUEZ COBO. LETICIA - AMAZONAS	5	15			20
AEROPUERTO BENITO SALAS VARGAS. NEIVA - HUILA	186	59			245
AEROPUERTO CANANGUCHAL. VILLAGARZON - PUTUMAYO	4	3			7
AEROPUERTO FLAMINIO SUAREZ CAMACHO GUAYMARAL – CUNDINAMARCA	70	34			104
AEROPUERTO GUSTAVO ARTUNDUAGA PAREDES. FLORENCIA - CAQUETA	3	1			4
AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO – BOGOTA, D.C.	4				4
AEROPUERTO PERALES. IBAGUE - TOLIMA	123	25			148
AEROPUERTO SANTIAGO VILA. FLANDES - TOLIMA		1			1
AEROPUERTO TRES DE MAYO. PUERTO ASIS - PUTUMAYO	8	4			12
GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO-CENTROSUR	196	68			264

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

Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	TRANSITO	(en blanco)	Total general
GRUPO REGIONAL MANTENIMIENTO SISTEMAS NAVEGACION AEREA-CENTROSUR	17	11			28
GRUPO REGIONAL SERVICIOS DE TRANSITO AEREO-CENTROSUR	136	26		1	163
GRUPO REGIONAL SERVICIOS EXTINCION DE INCENDIOS-CENTROSUR	5	5			10
GRUPO REGIONAL SERVICIOS INFORMACIÓN AERONÁUTICA	61	2	1		64
Total general	818	254	1	1	1.074

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CENTRO SUR	73	28	101
AEROPUERTO ALFREDO VASQUEZ COBO. LETICIA - AMAZONAS	2	1	3
AEROPUERTO BENITO SALAS VARGAS. NEIVA - HUILA	10	3	13
AEROPUERTO CANANGUCHAL. VILLAGARZON - PUTUMAYO	1	3	4
AEROPUERTO GUSTAVO ARTUNDUAGA PAREDES. FLORENCIA - CAQUETA	1	1	2
AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO – BOGOTA, D.C.	3		3
AEROPUERTO PERALES. IBAGUE - TOLIMA	56	20	76
Total general	73,00	28,00	101,00

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

DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NOR ORIENTE

SERIE	(Todas)		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NOR ORIENTE	125	100	225
AEROPUERTO AGUAS CLARAS. OCAÑA - NORTE DE SANTANDER	29	1	30
AEROPUERTO CAMILO DAZA. CUCUTA- NORTE DE SANTANDER	34	7	41
AEROPUERTO PALONEGRO. BUCARAMANGA - SANTANDER	10	9	19
AEROPUERTO SANTIAGO PEREZ QUIROZ. ARAUCA - ARAUCA	4	1	5
AEROPUERTO YARIGUIES BARRANCABERMEJA- SANTANDE	2		2
GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO- NORORIENTE	38	79	117
GRUPO REGIONAL MANTENIMIENTO SISTEMAS NAVEGACION AEREA-NORORIENTE	2	1	3
GRUPO REGIONAL SERVICIOS DE TRANSITO AEREO-NORORIENTE	5	2	7
GRUPO REGIONAL SERVICIOS INFORMACION AERONAUTICOS	1		1
Total general	125	100	225

ERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NOR ORIENTE	44	1	45
AEROPUERTO AGUAS CLARAS. OCAÑA - NORTE DE SANTANDER	27		27
AEROPUERTO CAMILO DAZA. CUCUTA- NORTE DE SANTANDER	11	1	12
AEROPUERTO PALONEGRO. BUCARAMANGA - SANTANDER	2		2
AEROPUERTO SANTIAGO PEREZ QUIROZ. ARAUCA - ARAUCA	2		2
AEROPUERTO YARIGUIES BARRANCABERMEJA- SANTANDE	2		2
Total general	44	1	45

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

DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NOROCCIDENTE

SERIE	(Todas)		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NOROCCIDENTE	317	112	429
AEROPUERTO ALI PIEDRAHITA. URRAO - ANTIOQUIA		1	1
AEROPUERTO GUSTAVO ROJAS PINILLA. CIMITARRA - SANTANDER	2		2
AEROPUERTO INTERNACIONAL JOSE MARIA CORDOVA. RIONEGRO – ANTIOQUIA	115	17	132
AEROPUERTO INTERNACIONAL LOS GARZONES. MONTERIA- CORDOBA	27	14	41
AEROPUERTO OLAYA HERRERA. MEDELLIN- ANTIOQUIA	40	4	44
AEROPUERTO REYES MURILLO. NUQUI - CHOCO	1	1	2
GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO- NOROCCIDENTE	80	52	132
GRUPO REGIONAL MANTENIMIENTO SISTEMAS NAVEGACION AEREA-NOROCCIDENTE	17	4	21
GRUPO REGIONAL SERVICIOS DE TRANSITO AEREO- NOROCCIDENTE	33	15	48
GRUPO REGIONAL SERVICIOS INFORMACIÓN AERONÁUTICA	2	4	6
Total general	317	112	429

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NOROCCIDENTE	9	6	15
AEROPUERTO GUSTAVO ROJAS PINILLA. CIMITARRA - SANTANDER	2		2
AEROPUERTO INTERNACIONAL JOSE MARIA CORDOVA. RIONEGRO – ANTIOQUIA	4	2	6
AEROPUERTO INTERNACIONAL LOS GARZONES. MONTERIA- CORDOBA	2		2
AEROPUERTO OLAYA HERRERA. MEDELLIN- ANTIOQUIA		4	4
AEROPUERTO REYES MURILLO. NUQUI - CHOCO	1		1
Total general	9	6	15

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

DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NORTE

SERIE	(Todas)			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	(en blanco)	Total general
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NORTE	419	339	2	760
AEROPUERTO ALFONSO LOPEZ PUMAREJO. VALLEDUPAR - CESAR	1	5		6
AEROPUERTO ALMIRANTE PADILLA. RIOHACHA - GUIAJIRA	15	15	1	31
AEROPUERTO BARACOA. MAGANGUE´ - BOLI´VAR		1		1
AEROPUERTO EL EMBRUJO. PROVIDENCIA - SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	4			4
AEROPUERTO GOLFO DE MORROSQUILLO. SANTIAGO DE TOLU´ - SUCRE	3	5		8
AEROPUERTO GUSTAVO ROJAS PINILLA. SAN ANDRE´S - SAN ANDRE´S Y PROVIDENCIA	40	24		64
AEROPUERTO HACARITAMA. AGUACHICA - CESAR		1		1
AEROPUERTO INTERNACIONAL ERNESTO CORTISOZ. BARRANQUILLA- ATLANTICO	198	123		321
AEROPUERTO INTERNACIONAL RAFAEL NUÑEZ. CARTAGENA -BOLIVAR	11	7		18
AEROPUERTO INTERNACIONAL SIMON BOLIVAR. SANTA MARTA – MAGDALENA	3			3
AEROPUERTO SAN BERNARDO. MOMPOX - BOLIVAR	2			2
GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO-NORTE	130	150	1	281
GRUPO REGIONAL MANTENIMIENTO SISTEMAS NAVEGACION AEREA-NORTE	4	4		8
GRUPO REGIONAL SERVICIOS INFORMACION AERONAUTICA	8	4		12
Total general	419	339	2	760

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

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NORTE	23	9	32
AEROPUERTO ALMIRANTE PADILLA. RIOHACHA - GUIAJIRA	1	1	2
AEROPUERTO EL EMBRUJO. PROVIDENCIA - SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	2		2
AEROPUERTO GUSTAVO ROJAS PINILLA. SAN ANDRE'S - SAN ANDRE'S Y PROVIDENCIA	13	4	17
AEROPUERTO INTERNACIONAL ERNESTO CORTISOZ. BARRANQUILLA- ATLANTICO	2	2	4
AEROPUERTO INTERNACIONAL RAFAEL NUÑEZ. CARTAGENA -BOLIVAR	4	2	6
AEROPUERTO INTERNACIONAL SIMON BOLIVAR. SANTA MARTA – MAGDALENA	1		1
Total general	23	9	32

DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA OCCIDENTE

SERIE	(Todas)			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	(en blanco)	Total general
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA OCCIDENTE	305	193	3	501
AEROPUERTO ANTONIO NARIÑO. CHACHAGÜI - NARIÑO	16	23		39
AEROPUERTO EL EDEN. ARMENIA - QUINDIO	13	18		31
AEROPUERTO GERARDO TOVAR LOPEZ. BUENAVENTURA - VALLE DEL CAUCA	5	2		7
AEROPUERTO GUILLERMO LEON VALENCIA. POPAYAN - CAUCA	11	9		20
AEROPUERTO INTERNACIONAL ALFONSO BONILLA ARAGON. PALMIRA – VALLE DEL CAUCA	107	53		160
AEROPUERTO JUAN CASIANO SOLIS. GUAPI - CAUCA	3			3
AEROPUERTO LA FLORIDA. TUMACO - NARIÑO	10			10
AEROPUERTO MATECAÑA. PEREIRA - RISARALDA	5	3		8
AEROPUERTO SAN LUIS. ALDANA - NARIÑO	3	3		6

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

GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO-OCCIDENTE	93	46	3	142
GRUPO REGIONAL MANTENIMIENTO SISTEMAS NAVEGACION AEREA-OCCIDENTE	24	20		44
GRUPO REGIONAL SERVICIOS DE TRANSITO AEREO-OCCIDENTE	15	16		31
Total general	305	193	3	501

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA OCCIDENTE	21	30	51
AEROPUERTO ANTONIO NARIÑO. CHACHAGÜI - NARIÑO	4		4
AEROPUERTO EL EDEN. ARMENIA - QUINDIO	3	1	4
AEROPUERTO GUILLERMO LEON VALENCIA. POPAYAN - CAUCA		2	2
AEROPUERTO INTERNACIONAL ALFONSO BONILLA ARAGON. PALMIRA – VALLE DEL CAUCA	11	26	37
AEROPUERTO JUAN CASIANO SOLIS. GUAPI - CAUCA	1		1
AEROPUERTO MATECAÑA. PEREIRA - RISARALDA	2	1	3
Total general	21	30	51

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

DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA ORIENTE

SERIE	(Todas)		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA ORIENTE	363	144	507
AEROPUERTO EL ALCARAVAN. YOPAL - CASANARE	17	8	25
AEROPUERTO FABIO ALBERTO LEON BENTLEY. MITU - VAUPES		3	3
AEROPUERTO GERMAN OLANO. PUERTO CARREÑO - VICHADA	2	2	4
AEROPUERTO HATO COROZAL CASANARE	1	1	2
AEROPUERTO PAZ DE ARIPORO. PAZ DE ARIPORO - CASANARE		4	4
AEROPUERTO VANGUARDIA. VILLAVICENCIO - META	53	13	66
GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO-ORIENTE	281	109	390
GRUPO REGIONAL MANTENIMIENTO SISTEMAS NAVEGACION AEREA-ORIENTE	1	2	3
GRUPO REGIONAL SERVICIOS DE TRANSITO AEREO- ORIENTE	7	2	9
GRUPO REGIONAL SERVICIOS INFORMACION AERONAUTICO	1		1
Total general	363	144	507

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA ORIENTE	14	3	17
AEROPUERTO EL ALCARAVAN. YOPAL - CASANARE	3		3
AEROPUERTO FABIO ALBERTO LEON BENTLEY. MITU - VAUPES		2	2
AEROPUERTO VANGUARDIA. VILLAVICENCIO - META	11	1	12
Total general	14	3	17

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

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL

SERIE	(Todas)		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	24	3	27
GRUPO FERIA AERONAUTICA	24	3	27
Total general	24	3	27

OFICINA ASESORA DE PLANEACION

SERIE	(Todas)		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	60	17	77
GRUPO INNOVACION ORGANIZACIONAL	7	3	10
GRUPO PROGRAMACION Y SEGUIMIENTO A PROYECTOS DE INVERSION	53	14	67
Total general	60	17	77

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

OFICINA ASESORA JURIDICA

SERIE	(Todas)				
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	TRANSITO	(en blanco)	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	790	171	2	1	964
GRUPO ASISTENCIA LEGAL	90	42			132
GRUPO DE JUZGAMIENTO DISCIPLINARIO	5	14			19
GRUPO DEFENSA CONSTITUCIONAL Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	160	23			183
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	401	36			437
GRUPO REPRESENTACION JURIDICA	134	56	2	1	193
Total general	790	171	2	1	964

SERIE	DERECHOS DE PETICION			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	TRANSITO	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	177	43	2	222
GRUPO ASISTENCIA LEGAL	32	9		41
GRUPO DEFENSA CONSTITUCIONAL Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	46	14		60
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	55	1		56
GRUPO REPRESENTACION JURIDICA	44	19	2	65
Total general	177	43	2	222

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

OFICINA CONTROL INTERNO

SERIE	(Todas)		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
OFICINA CONTROL INTERNO	20	8	28
GRUPO EVALUACION Y RESULTADOS	20	8	28
Total general	20,00	8,00	28,00

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

SERIE	(Todas)		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	50	12	62
GRUPO INSTRUCCION DE PROCESOS DISCIPLINARIOS	50	12	62
Total general	50,00	12,00	62,00

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

SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS -CEA

SERIE	(Todas)			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	(en blanco)	Total general
SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS -CEA	1010	121	2	1133
DIRECCION ACADEMICA	123	41		164
DIRECCION DE INVESTIGACION, INNOVACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	10	7		17
GRUPO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		1		1
GRUPO ADMISION, REGISTRO Y ASUNTOS JURIDICOS	875	68	2	945
GRUPO AUTOEVALUACION Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACION		1		1
GRUPO PLANEACION DE LA EDUCACION	2	3		5
Total general	1.010	121	2	1.133

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS -CEA	52	11	63
DIRECCION ACADEMICA	52	11	63
Total general	52	11	63

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

SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA

SERIE	(Todas)				
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	TRANSITO	(en blanco)	Total general
SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA	12245	1619	2	39	13905
DIRECCION DE AUTORIDAD A LA SEGURIDAD DE AVIACION CIVIL	849	230			1079
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEREOS	621	239		2	862
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS	534	151	1		686
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS DE NAVEGACION AEREA	87	41		3	131
DIRECCION DE TRANSPORTE AEREO Y ASUNTOS AEROCOMERCIALES	784	207			991
GRUPO CERTIFICACION DE PRODUCTOS AERONAUTICOS	384	38			422
GRUPO CERTIFICACION DE PROVEEDORES DE SERVICIOS A LA AVIACION	435	40		1	476
GRUPO ESTRUCTURA NORMATIVA Y ESTANDARES AERONAUTICOS	143	27			170
GRUPO INVESTIGACIONES Y SANCIONES A LAS INFRACCIONES	383	50		1	434
GRUPO LICENCIAS AERONAUTICAS	4304	154	1	26	4485
GRUPO MEDICINA AERONAUTICA	1813	344			2157
GRUPO PLANIFICACION DE AUTORIDAD	9	4			13
GRUPO REGISTRO AERONAUTICO	1899	94		6	1999
Total general	12.245	1.619	2	39	13.905

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

SERIE	DERECHOS DE PETICION			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	(en blanco)	Total general
SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA	2109	445	3	2557
DIRECCION DE AUTORIDAD A LA SEGURIDAD DE AVIACION CIVIL	36	5		41
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEREOS	387	163	2	552
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS	45	3		48
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS DE NAVEGACION AEREA	2	6		8
DIRECCION DE TRANSPORTE AEREO Y ASUNTOS AEROCOMERCIALES	429	105		534
GRUPO CERTIFICACION DE PRODUCTOS AERONAUTICOS	19	3		22
GRUPO INVESTIGACIONES Y SANCIONES A LAS INFRACCIONES	252	20	1	273
GRUPO LICENCIAS AERONAUTICAS	543	39		582
GRUPO MEDICINA AERONAUTICA	216	62		278
GRUPO PLANIFICACION DE AUTORIDAD	2	2		4
GRUPO REGISTRO AERONAUTICO	178	37		215
Total general	2.109	445	3	2.557

SECRETARIA DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA

SERIE	(Todas)			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	(en blanco)	Total general
SECRETARIA DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA	2849	1379	6	4234
DIRECCION DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA	2627	1111	6	3744
DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACION AEREA	110	227		337
GRUPO SISTEMA DE GESTION SMS/SEMS NAVEGACION AEREA	112	41		153
Total general	2.849	1.379	6	4.234

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

SERIE	DERECHOS DE PETICION			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	(en blanco)	Total general
SECRETARIA DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA	172	75	2	249
DIRECCION DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA	155	59	2	216
DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACION AEREA	17	16		33
Total general	172	75	2	249

SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS

SERIE	(Todas)			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	(en blanco)	Total general
SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS	2294	1447	1	3742
DIRECCION DE CONCESIONES AEROPORTUARIAS	488	242		730
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y AYUDAS AEROPORTUARIAS	1309	1013	1	2323
DIRECCION DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS	382	144		526
GRUPO PLANIFICACION AEROPORTUARIA	96	36		132
GRUPO SISTEMA DE GESTION SMS/SEMS AEROPORTUARIOS	19	12		31
Total general	2.294	1.447	1	3.742

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

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS	335	188	523
DIRECCION DE CONCESIONES AEROPORTUARIAS	146	45	191
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y AYUDAS AEROPORTUARIAS	129	91	220
DIRECCION DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS	56	49	105
GRUPO PLANIFICACION AEROPORTUARIA	4	3	7
Total general	335	188	523

SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -TI

SERIE	(Todas)		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -TI	14	38	52
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE DE TI	5	35	40
DIRECCION DE LA INFORMACION Y SISTEMAS DE TI	4	3	7
GRUPO SEGURIDAD DE LA INFORMACION	5		5
Total general	14	38	52

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -TI	4	3	7
DIRECCION DE LA INFORMACION Y SISTEMAS DE TI	4	3	7
Total general	4	3	7

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

SECRETARIA GENERAL

SERIE	(Todas)				
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	TRANSITO	(en blanco)	Total general
SECRETARIA GENERAL	11653	3135	1	29	14818
DIRECCION ADMINISTRATIVA	348	146			494
DIRECCION FINANCIERA	166	78			244
DIRECCION GESTION HUMANA	460	276		1	737
GRUPO ADMINISTRACION DE INMUEBLES	386	133			519
GRUPO PROVISIÓN EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	138	112	1		251
GRUPO RELACION ESTADO - CIUDADANO	10155	2390		28	12573
Total general	11.653	3.135	1	29	14.818

SERIE	DERECHOS DE PETICION			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	(en blanco)	Total general
SECRETARIA GENERAL	10502	2518	29	13049
DIRECCION ADMINISTRATIVA	201	50		251
DIRECCION GESTION HUMANA	130	76	1	207
GRUPO ADMINISTRACION DE INMUEBLES	36	6		42
GRUPO RELACION ESTADO - CIUDADANO	10135	2386	28	12549
Total general	10.502	2.518	29	13.049

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

SUBDIRECCION GENERAL

SERIE	(Todas)			
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	(en blanco)	Total general
SUBDIRECCION GENERAL	617	425	2	1044
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CENTRO SUR	394	143	1	538
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NOROCCIDENTE	136	62		198
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NORORIENTE	15	35		50
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NORTE	17	70		87
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA OCCIDENTE	40	74		114
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA ORIENTE	15	41	1	57
Total general	617	425	2	1.044

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
SUBDIRECCION GENERAL	125	61	186
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CENTRO SUR	54	16	70
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NOROCCIDENTE	42	17	59
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NORORIENTE	8	6	14
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NORTE	8	6	14
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA OCCIDENTE	9	10	19
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA ORIENTE	4	6	10
Total general	125	61	186

DIRECCION GENERAL

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

SERIE	(Todas)				
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	TRANSITO	(en blanco)	Total general
DIRECCION GENERAL	5241	2158	6	25	7430
DIRECCION GENERAL	1286	482			1768
DIRECCION TECNICA DE INVESTIGACION DE ACCIDENTES	716	296	1		1013
GRUPO DE PROTECCION	2	1			3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	84	20			104
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	10	8			18
OFICINA ASESORA JURIDICA	316	178	1		495
OFICINA DE ANALITICA	180	52			232
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	770	209	1		980
OFICINA DE CONTROL INTERNO	287	73		1	361
OFICINA GESTION DE PROYECTOS	141	128			269
SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS -CEA	318	141		24	483
SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA	370	299			669
SECRETARIA DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA	142	40	3		185
SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS	233	108			341
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -TI	10	16			26
SECRETARIA GENERAL	181	55			236
SUBDIRECCION GENERAL	195	52			247
Total general	5.241	2.158	6	25	7.430

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

SERIE	DERECHOS DE PETICION		
Cuenta de IDDOCUMENTO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total general
DIRECCION GENERAL	509	419	952
DIRECCION TECNICA DE INVESTIGACION DE ACCIDENTES	59	72	131
SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS -CEA	213	111	348
SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA	160	195	355
SECRETARIA DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA	11	1	12
SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS	57	30	87
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -TI	1	2	3
SUBDIRECCION GENERAL	8	8	16
Total general	1018	806	1904

8. HALLAZGO

Lo anteriormente expuesto, evidencia debilidades en el trámite y gestión de los documentos entrantes o allegados a la entidad a través de los diferentes canales de atención, por parte de los Grupos de Relación de Estado y gestión Documental, quienes como Primera Línea de Defensa incurren en incumplimiento a sus funciones 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, no 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, lo que origina una vulneración y garantías al derecho fundamental de petición, so pena de sanciones disciplinarias para quien incumple, y la interposición de acciones de tutela para la Entidad.

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

De acuerdo con lo enunciado, la Oficina de Control Interno en su rol de auditoría y tercera línea de defensa evidenciando incumplimiento a funciones propias del Grupo relación de Estado, enunciadas en el art. 64 de la Resolución 0354 del 2022 “Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo y se le asignan sus responsabilidades...” más exactamente en la función plasmada en el numeral 6. La cual reza: “...Realizar el seguimiento a las dependencias responsables para la emisión de las peticiones asignadas, de acuerdo con los plazos establecidos por la normatividad vigente...” incumplimiento y falta de controles el cual general Hallazgo.

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.
- 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. Para lo cual se recomienda como acción de mejora, realizar una capacitación a todas las dependencias de la entidad donde se aclare todo lo relacionado con el manejo del SGDEA, a efectos que las áreas dejen concluido el SGDEA al cual llego la PQRSD, relacionando la respuesta suministrada por el área en relación con la petición.
- Generar estrategias encaminadas al uso del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA-, definiendo las tipologías, tiempos de respuesta y tratamiento de las PQRSD.
- Gestionar una actualización del Sistema de Gestión 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.
- Publicar de manera oportuna en la página 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.

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

9. CONCLUSIONES

- Se observa falta de autocontrol en el manejo del aplicativo por parte de los Grupos Relación de Estado y Gestión Documental, toda vez que no están proporcionando las evidencias propias del sistema, al no permitir la correspondiente evidencia y cierre de este, 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 Gestión 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 de fortalecimiento de recurso humano para los Grupos de Atención.



SONIA MARITZA MACHADO CRUZ
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

Proyectó: Luz Marina Jaiquel de Rodríguez