1020065.18

 **OFICINA DE CONTROL INTERNO**



 **INFORME DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

 **Primer semestre de 2018**

**INTRODUCCIÓN**

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

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

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

**DEFINICIÓN DE CONCEPTOS**

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

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

PQRD: Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

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

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

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

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

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

ADI: administración documental inteligente

**METODOLOGIA**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

COMPORTAMIENTO QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS POR LA OCI EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2018.

Se recibieron 63 quejas durante el primer semestre de 2018, de las cuales 49 se encuentran cerradas y 14 en trámite.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **TOTAL** | **ABIERTO** | **CERRADO** |
| ENERO | 4 | 1 | 3 |
| FEBRERO | 8 | 0 | 8 |
| MARZO | 9 | 0 | 9 |
| ABRIL | 10 | 4 | 6 |
| MAYO | 11 | 3 | 8 |
| JUNIO | 13 | 2 | 11 |
| JULIO | 8 | 4 | 4 |
| **TOTAL** | **63** | **14** | **49** |

De la tabla anterior, se clasifican las denuncias en los siguientes temas:

|  |  |
| --- | --- |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de FECHA ASIGNACION** |
| CONTRATACION | 20 |
| GESTION DE INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS | 13 |
| GESTION DE TALENTO HUMANO  | 9 |
| ATENCION AL USUARIO | 8 |
| SERVICIOS AEROPORTUARIOS | 4 |
| CERTIFICACION DE EMPRESAS  | 2 |
| GESTION A LA EDUCACION | 2 |
| GESTION DE TRANSITO AEREO  | 2 |
| LICENCIAS | 1 |
| SERVICIOS A LA NAVEGACION AREA  | 1 |
| MEDICINA DE AVIACIÓN | 1 |
| **Total:**  | **63** |

Los procesos que registraron el mayor número de Quejas y Denuncias en la Línea Anticorrupción durante el primer semestre de 2018 fueron: Contratación con veinte (20) solicitudes y Gestión de Investigaciones Disciplinarias con trece (13), lo que representa el 31.7% y 20.63% respectivamente del total recibido.

Las denuncias recibidas has sido gestionadas por la Oficina de Control Interno, de las cuales han encontrado mérito para redireccionar 6 informes al Grupo de Investigaciones Disciplinarias de la Entidad, 1 a la Fiscalía General de la Nación, 2 a la Procuraduría General de la Nación y 1 a la Superintendencia de Industria y Comercio.

**OFICINA DE TRANSPORTE AEREO GRUPO ATENCION AL USUARIO** COMPORTAMIENTO QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2018 MOTIVOS DE RECLAMACION 1 DE ENERO A 31 DE JULIO 2017

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** | **TOTAL** |
| **QUEJAS RECIBIDAS** | 677 | 767 | 613 | 847 | 799 | 825 | 4528 |
| **QUEJAS TRAMITADAS** | 677 | 767 | 613 | 847 | 799 | 825 | 4528 |
| **QUEJAS CERRADAS** | 611 | 618 | 201 | 31 | 29 | 15 | 1505 |

***Gráfica.*** *Total, PQRSD recibidas mensualmente*



Se recibieron durante el primer periodo 4528 quejas de los Usuarios del Servicio del Transporte Aéreo, de las cuales se cerraron 1505.

Vale la pena precisar que todas las reclamaciones presentadas contra las empresas aéreas son atendidas en su totalidad.

Así mismo en cuanto a las quejas cerradas, estas se han archivado por cuanto la aerolínea ha compensado conforme los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia o por que la reclamación no es procedente

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Durante el primer semestre de 2018 se recibieron 2643 PQRD, de las cuales se tramitaron el 76%.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Modalidad de Petición** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** |
| INFORMACION GENERAL Y/O PETICIONES | 5.252  | 5.382  | 4.746  | 4.956  |  5.261  | 4.548  |  4.913  |
| TRAMITES |  2.493  |  2.132  | 2.631  | 3.929  | 3.887  | 3.806  |  3.528  |
| DERECHO DE PETICION |  163  |  157  |  121  |  188  |  175  |  113  |  116  |
| PETICIONES ENTIDADES |  104  |  117  |  103  |  190  |  277  |  265  |  372  |
| QUEJAS |  54  |  57  |  58  |  32  |  4  |  12  |  30  |
| RECLAMOS  |   |  2  |  2  |  4  |  20  |  17  |  24  |
| ACCION DE TUTELA |   |   |   |  12  |  4  |  3  |  14  |
| DENUNCIAS |  3  |   |   |  3  |  3  | 3  |  7  |
| RECURSO DE REPOSICION |   |   |   |  2  |  6  |  4  |  7  |
| **Total general** | **8.069**  |  **7.847**  | **7.661**  | **9.316**  |  **9.637** | **8.771**  |  **9.011**  |

# **Comportamiento mensual PQRSD Recibidas**

***Gráfica No. 2.*** *Comportamiento mensual PQRSD recibidas*

Durante el primer trimestre del año se recibieron un total de 23.577 documentos, mientras que en el segundo trimestre se recibieron 27.724. Así mismo, se evidencia que las PQRSD recibidas durante el primer trimestre y las recibidas en el segundo trimestre tienen una variación porcentual en la radicación de documentos del (17,59 %).

Conforme al gráfico No. 2 durante el II trimestre se observa un porcentaje de variación del mes de abril al mes de mayo del (3,45%) y de mayo a junio de (-8,49 %).

**CONCLUSIÓN**

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

Atentamente,

**Isleny Lopez Chaquea**

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Preparó: Marysabel Muñoz P.