AERONÁUTICA CIVIL

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

**SEGUNDO SEMESTRE 2022**

**Bogotá D.C., enero de 2023**

## Tabla de Contenido


1. Introducción ..... 2
2. Objetivo General ..... 2
   2.1. Objetivo Específico ..... 2
3. Alcance ..... 3
4. Marco Jurídico y Criterios ..... 3
5. Metodología ..... 4
6. Seguimiento y Vigilancia ..... 5
7. Conclusiones ..... 11
8. Recomendaciones ..... 12

## 1. INTRODUCIÓN

El Informe se realiza con fundamento en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012 que establece como deber de las Oficinas de Control Interno, vigilar que la atención de las PQRSD se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias y la Oficina de Control Interno de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil – AEROCIVIL, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2022, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Dar Cumplimiento al marco normativo de las Oficinas de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento a las respuestas dadas por las áreas a las PQRSD.

### 2.1. OBJETIVO ESPECIFICO.

Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas frente a las diversas peticiones, quejas y denuncias, que fueron atendidas de manera oportuna siguiendo el procedimiento y la normatividad y 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 documental, 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 del 2022.

## 4. MARCO JURIDICO Y CRITERIOS

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.*

*La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar."*

Artículo 54 de la Ley 190 de 1995 Congreso de la República Colombia

*(…)*

*"Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:*

1. *Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos.*

2. *Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos."*

Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 Presidencia de la República de Colombia

*(…)*

*"Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:*

*- Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.*

*- Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las demás entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.*

*- Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190/95. Este informe debeser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.*

Literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, Congreso de la República Colombia

(…)

*h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos adisposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado,*

*junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;*

Artículo 52 del Decreto 103 de 2015, Presidencia de la República de Colombia

*(…)*

*"Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecidoen el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberánpublicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:*

*(1) El número de solicitudes recibidas.*

*(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*

*(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.*

*(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*

*El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del públicoen los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.*

*Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de accesoa la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata elartículo 54 de la Ley 190 de 1995.*

*Parágrafo 2°. El primer informe de solicitudes de acceso a la información deberá publicarse seis meses después de la expedición del presente decreto, para el casode los sujetos obligados del orden nacional; los entes territoriales deberán hacerlo 6meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014."*

Decreto 403 de 2008. Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del ActoLegislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal

***ARTÍCULO 151. Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno.*** *Los servidores responsablesde la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitarel acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejerciciode sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos*

*de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud de esta.*

*El incumplimiento reiterado al suministro de la información solicitada por la unidad u oficina de control interno dará lugar a las respectivas investigaciones disciplinarias.*

***Resolución 01649 de agosto 03 de 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*

## 5. METODOLOGÍA

La auditoría se realiza mediante solicitud de información al Coordinador del Grupo Relación Estado Ciudadano, con el fin de determinar 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, y buscar la mejora continua de la Entidad.

## 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.

### CANALES RECEPCIÓN DERECHOS DEPETICIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2022

| | ADI | | | | SGDEA | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **MEDIO DE RECEPCION** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Total** |
| **Presencial** | 14 | 15 | 14 | **20** | **35** | **6** | **104** |
| Atención presencial | 12 | 14 | 14 | 19 | 31 | 5 | **95** |
| Courrier | 2 | 1 | | 1 | 4 | 1 | **9** |
| **Virtual** | **112** | **133** | **138** | **115** | **133** | **121** | **752** |
| Página web | 21 | 8 | 19 | 18 | 1 | 6 | **73** |
| Correo electrónico | 91 | 125 | 119 | 97 | 132 | 115 | **679** |
| **Total** | **126** | **148** | **152** | **135** | **168** | **127** | **856** |

## ADI (JUL, AGO,SEP,OCT)

| Dependencias | Atendido | Sin evidencia de respuesta | Total general |
|---|---|---|---|
| SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA | 84 | 37 | 121 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 24 | 32 | 56 |
| DIRECCION GENERAL | 10 | 22 | 32 |
| DIRECCION DE GESTION HUMANA | 58 | 14 | 72 |
| DIRECCION DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA | 39 | 14 | 53 |
| DIRECCION DE TRANSPORTE AEREO Y ASUNTOS AEROCOMERCIALES | 25 | 11 | 36 |
| SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS | 8 | 6 | 14 |
| DIRECCION TECNICA DE INVESTIGACION DE ACCIDENTES | 1 | 6 | 7 |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 2 | 5 | 7 |
| DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA OCCIDENTE | 1 | 5 | 6 |
| DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y AYUDAS AEROPORTUARIAS | 17 | 4 | 21 |
| DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NORTE | 1 | 4 | 5 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | | 4 | 4 |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA | 29 | 3 | 32 |
| DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CENTRO SUR | 5 | 2 | 7 |
| DIRECCION DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS | 1 | 2 | 3 |
| Grupo Licencias Aeronáuticas | 1 | 2 | 3 |
| SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION | | 2 | 2 |
| DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NORORIENTE | | 2 | 2 |
| DIRECCION FINANCIERA | 19 | 1 | 20 |
| GRUPO DE ADMINISTRACION DE INMUEBLES | 11 | 1 | 12 |
| SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS | 9 | 1 | 10 |
| SUBDIRECCION GENERAL | | 1 | 1 |
| Grupo Inspección Seguridad Operacional Regional Noroccidente | | 1 | 1 |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL | | 1 | 1 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | | 1 | 1 |

| Dependencias | Atendido | Sin evidencia de respuesta | Total general |
|---|---|---|---|
| GRUPO EVALUACION GESTION RESULTADOS | | 1 | 1 |
| DIRECCION DE CONCESIONES AEROPORTUARIAS | 10 | | 10 |
| GRUPO DE REGISTRO | 6 | | 6 |
| SECRETARIA GENERAL | 5 | | 5 |
| DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NOROCCIDENTE | 4 | | 4 |
| DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA ORIENTE | 3 | | 3 |
| DIRECCION DE AUTORIDAD A LA SEGURIDAD DE AVIACION CIVIL | 1 | | 1 |
| DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACION AEREA | 1 | | 1 |
| DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS | 1 | | 1 |
| **Total general** | **376** | **185** | **561** |

## SGDEA (NOVIEMBRE Y DICIEMBRE)

| Dependencias | GESTION EXITOSA | SIN INICIAR TRAMITE | Total general |
|---|---|---|---|
| DIRECCION ADMINISTRATIVA | 143 | 114 | 257 |
| SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA | 18 | 2 | 20 |
| SUBDIRECCION GENERAL | | 6 | 6 |
| DIRECCION FINANCIERA | 2 | 1 | 3 |
| SECRETARIA GENERAL | 2 | 1 | 3 |
| DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NOR ORIENTE | | 2 | 2 |
| SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS | 1 | | 1 |
| SECRETARIA DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA | 1 | | 1 |
| DIRECCION GENERAL | | 1 | 1 |
| DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA OCCIDENTE | 1 | | 1 |
| **Total general** | **168** | **127** | **295** |

## 6.1. TRANSICION SISTEMAS DE GESTION ADI-SGDA

Es de aclarar que la entidad migro en el mes de noviembre del ADI al SGDEA, por lo que la información se relacionara en dos tiempos de julio 1 al octubre 31 de 2022 con el aplicativo ADI y un segundo informe que corresponde a lo suministrado por el SGDEA del 1 de noviembre al 31 de diciembre de 2022.

- ✓ Entre el 1 de julio de 2022 al 31 de octubre de 2022, se recibió por el ADI 561 entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias, acciones de tutela, recursos de reposición, soy transparente y peticiones del Congreso.
- ✓ En el periodo comprendido entre el 1 de noviembre al 31 de diciembre de 2022, cuando se dio la migración del ADI al SGDEA, la entidad recibió 295 PQRSD, sin embargo es de anotar que la información suministrada no es del todo confiable ya que esta información la extrajo el área de una manera manual y a criterio de clasificación de la persona que saco el informe, toda vez que el nuevo sistema no evidencia o clasifica la clase de petición, según información obtenida, la radicación se realiza con base en las Tablas de retención Documental y no por tipo de petición.
- ✓ Sin embargo, la funcionaria del Grupo de Relación Estado Ciudadano, con el fin de dar respuesta al requerimiento de información realizado por la Oficina de Control Interno, para la elaboración del informe semestral de las PQRSD, trato de filtrar el asunto de la petición de los meses de noviembre y diciembre, arrojando 295 PQRSD.

Así mismo, en el seguimiento se pudo evidenciar que el nuevo SGDEA, parametrizo el tiempo de respuesta para todas las peticiones radicadas en 30 días hábiles.

### MODALIDAD DE LA PETICIÓN

| | ADI | | | | SGDEA | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Modalidad de petición** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Total** |
| DERECHO DE PETICION | 104 | 126 | 115 | 120 | 135 | 106 | 706 |
| QUEJAS | 4 | 5 | | 1 | 3 | | 13 |
| RECLAMOS | | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 12 |
| DENUNCIAS | 1 | 2 | 3 | 1 | 6 | 5 | 18 |
| ACCION DE TUTELA | 11 | 10 | 14 | 4 | 12 | 11 | 62 |
| RECURSOS | 2 | 2 | 7 | 2 | | | 13 |

| | ADI | | | | SGDEA | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Modalidad de petición** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Total** |
| PETICIONES CONGRESO | 4 | 2 | 11 | 6 | 7 | 2 | 32 |
| **Documentos recibidos** | **126** | **148** | **152** | **135** | **168** | **127** | **856** |

## PQRSD ATENDIDAS Y EN TRAMITE

| | III Trimestre Total | | | IV Trimestre Total | | | Total segundo semestre 2022 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Categoría de la Petición** | **Total** | **Atendidas** | **En Trámite** | **Total** | **Atendidas** | **En Trámite** | **Total** | **Atendidas** | **En Trámite** |
| Derecho de Petición | 345 | 219 | 126 | 361 | 200 | 161 | 706 | 419 | 287 |
| Quejas | 9 | 2 | 7 | 4 | 1 | 3 | 13 | 3 | 10 |
| Reclamos | 3 | | 3 | 9 | 3 | 6 | 12 | 3 | 9 |
| Denuncias | 6 | 1 | 5 | 12 | 8 | 4 | 18 | 9 | 9 |
| Acción de Tutela | 35 | 10 | 25 | 27 | 18 | 9 | 62 | 28 | 34 |
| Recursos | 11 | | 11 | 2 | | 2 | 13 | - | 13 |
| Peticiones Congreso | 17 | 5 | 12 | 15 | 7 | 8 | 32 | 12 | 20 |
| **Total** | **426** | **237** | **189** | **430** | **237** | **193** | **856** | **474** | **382** |

Fuente. Grupo Relación Estado Ciudadano

| **CANAL RECEPCIÓN PQRSD ALLEGADAS A LA OFICINA CONTROL INTERNO SEGUNDOSEMESTRE DE 2022** | |
|---|---|
| CON ADI Y SGDA | 4 |
| CORRE ELECTRÒNICO | 72 |
| **TOTAL** | **76** |

El 94.74% de las PQRSD se recibieron vía correo electrónico, a las cuales la Oficina de Control Interno le está haciendo seguimiento y realizó 4 auditorías especiales las cuales se relacionan a continuación y están cargadas en ISOLUCION

1. Auditoria Bomberos por encargos
2. Auditoria Oficina de Control Disciplinario Interno por denuncias y para verificar estado de los procesos Disciplinarios del 2016 al 2022
3. Auditoria Cabañas Mariquita
4. Auditoria Al estado General de la Infraestructura del Aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla de san Andres

De las 856 peticiones recibidas por la Entidad durante el segundo semestre de 2022, la Oficina Control Interno le hizo auditoria y vigilancia a 76 PQRSD.

## 7. CONCLUSIONES

De conformidad con la información suministrada por el Grupo Relación Estado Ciudadano que sirvió de insumo para la realización de este informe, se establecen dos tiempos claramente definidos por la transición que se dio en el segundo semestre del año 2022 del ADI la SGDA.

En la verificación de la información suministrada se puedo establecer claramente que el SGDA no está parametrizado con toda la información requerida por la Oficina de Control Interno para la elaboración del informe semestral de las PQRSD, por lo que los funcionarios sacaron esta información de forma manual la cual no es del todo confiable ya que ellos deben clasificar la petición de acuerdo a sus conocimientos.

En el seguimiento se pudo evidenciar que, en el nuevo sistema se parametrizo el tiempo de respuesta de los derechos de petición en 30 días hábiles, situación que es contraria a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Que algunas dependencias no dieron respuesta a los derechos de petición presentados por los ciudadanos, o que si dieron respuesta omitieron la obligación de radicar la respuesta en el aplicativo Mercurio, constituyendo de cualquier forma un incumplimiento a los deberes legales y reglamentarios en la respuesta y trámite de las peticiones, quejas y reclamos.

## 8. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda gestionar con las áreas responsables, la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que se encuentren pendientes de respuesta, toda vez que la falta de atención oportuna a las PQRSD, constituyen un incumplimiento normativo, que puede ocasionar sanciones, tanto para el servidor público como para la entidad, conforme lo establece la ley 1755 de 2015 y la Resolución Interna de la entidad **01649 de agosto 3 de 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".*

- El grupo Relación Estado – Ciudadano, debe hacer seguimiento a las áreas, informándoles el deber de registrar en él sistema Mercurio la respuesta dada a los mismos, de no obtener respuesta se deberá dar informar de dicho incumplimiento a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

- Se debe mejorar el SGDA con el fin que el nuevo sistema de radicación parametrice los tiempos de respuesta conforme lo establece la Ley 1755 de 2015.

- Así mismo el SGDA deberá incluir los datos del tipo de petición, el tiempo de respuesta conforme a la ley, los días que hayan pasado sin que la entidad haya dado respuesta y la demás información que contenía el anterior sistema ADI con el fin de poder obtener los datos para el informe semestral de las PQRSD.

**ALFREDO AVELLANEDA HIDALGO**
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Proyectó: Laura Stella Mora Rodas, Coordinadora Grupo Evaluación de Gestión y Resultados