

AERONÁUTICA CIVIL


Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

I SEMESTRE 2020



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá D.C. Julio 2020


 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 2 de 16

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil - AEROCIVIL durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, alcanzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas en los términos establecidos por la Ley.

La Aeronáutica Civil presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC para la vigencia 2020, dando respuesta a las políticas de gestión y desempeño institucional de acuerdo con el Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

El PAAC es una construcción conjunta de varias áreas de la entidad, enfocado en una gestión transparente, participativa y orientada a prevenir actos de corrupción en todas sus manifestaciones y en observancia de las políticas expedidas por la Nación, como la establecida en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, que establece que “*Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano*”, el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”, la Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*” y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”. Contempla además lo señalado en el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 3 de 16

para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.aerocivil.gov.co, se cuenta con acceso al enlace <http://www.aerocivil.gov.co/transparencia> en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.


En concordancia con la normatividad señalada, la Ley 1474 de 2011 dispone en el Artículo 76, respecto de la Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. (Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012), que ordena a 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.

Las entidades públicas deben 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 la manera como se presta el servicio público.

La Constitución Política Colombiana de 1991, en su artículo 270, faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública, por lo tanto, la participación ciudadana se debe considerar como el mecanismo por excelencia de control social de las instituciones. El artículo 23 constitucional, consagró el derecho de petición como una facultad de todo ciudadano para formular solicitudes a las autoridades correspondientes, y obtener de estas una respuesta oportuna y completa a las mismas.

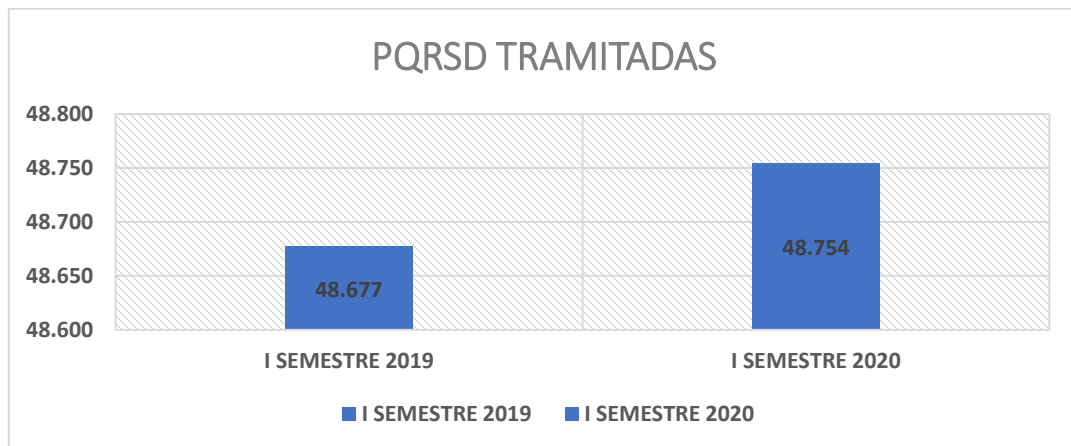
En este sentido la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, en su Artículo 24 dispuso de manera clara que el derecho de acceso a la información, permite a toda persona solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución, y en el Artículo 25 ibídem, que la solicitud

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 4 de 16

de acceso a la Información Pública, es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública y en el párrafo señala que en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.” Con posterioridad, la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 reglamento el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Artículos 13 a 33), dedicándose a desarrollar el derecho de petición en sus diversas clases y a caracterizar su procedencia, términos y procedimientos aplicables.


1. ANÁLISIS DE LAS PQRSD

1.1. PQRSD radicadas en el Entidad en el I semestre de 2020 V/S PQRSD radicadas en la Entidad durante el I semestre de 2019



Gráfica 1. Trámite derecho de petición. Fuente: Sistema de Gestión Documental Inteligente ADI. Elaboración Propia

En la gráfica 1 se observa que el número de PQRSD presentadas durante el I semestre de 2019 respecto del I semestre 2020 se mantiene con una diferencia del 0.2%.

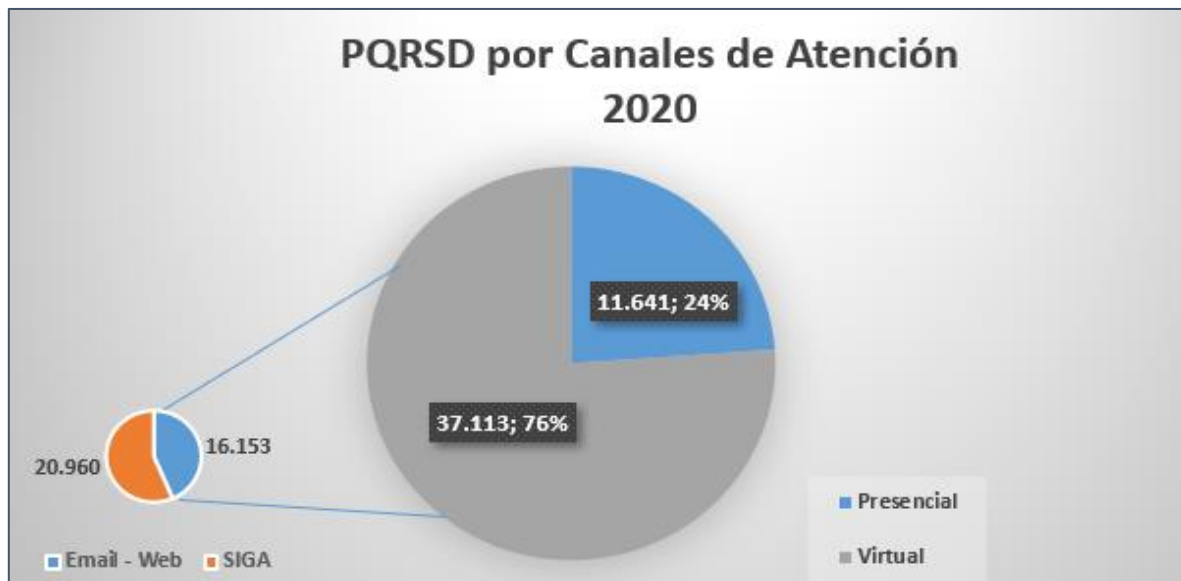
 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 5 de 16

1.2. PQRSD RECIBIDAS EN EL I SEMESTRE 2020 V/S I SEMESTRE 2019


PQRSD PRIMER SEMESTRE 2020 V/S PRIMER SEMESTRE 2019		
CLASIFICACIÓN	I SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2019
Información General y/o peticiones	24,157	29,693
Trámites	21,166	16,921
Peticiones Entidades	2,614	1,222
TOTAL, PETICIONES	47,937	47,836
Quejas	63	16
Reclamos	15	10
Denuncias	11	3
SUBTOTAL	89	29
TOTAL, PQRD	48,026	47,865
Derechos de petición	562	730
Acciones de Tutela	155	69
Recursos de Reposición	11	13
SUBTOTAL	728	812
TOTAL	48,754	48,677

Tabla 1. PQRSD RECIBIDAS EN EL I SEMESTRE 2020 V/S I SEMESTRE 2019

1.3. PQRSD. Recibidas por canal de atención



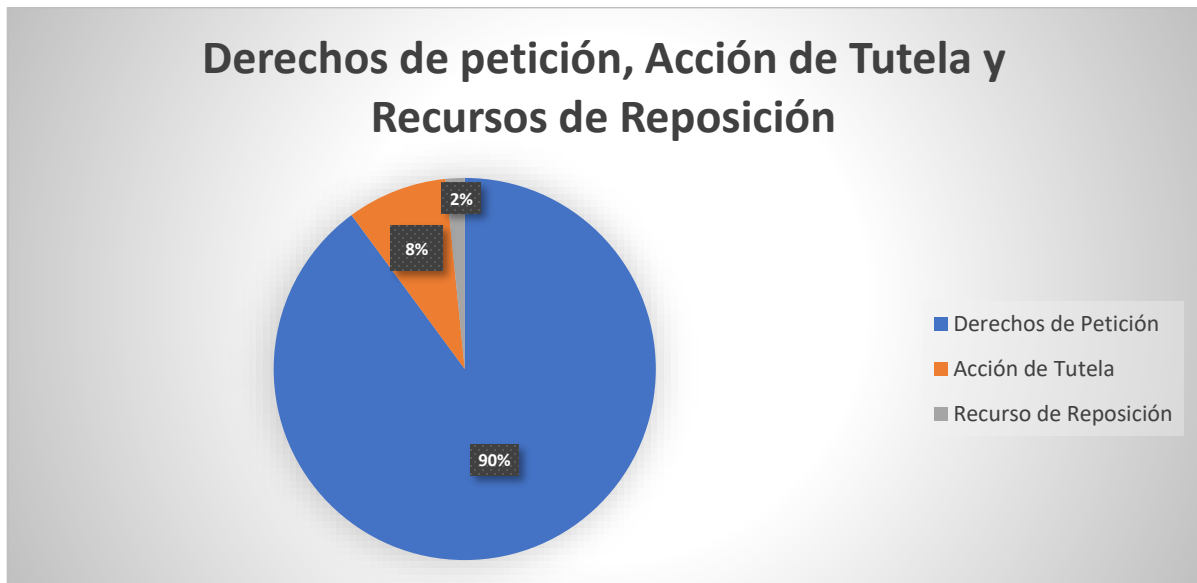
Gráfica 2. Canales PQRSD Fuente: Sistema de Gestión Documental Inteligente ADI. Elaboración Propia

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 6 de 16

De la gráfica 2 se observa que todos los canales virtuales han incrementado su uso por parte de los usuarios externos que acuden a través de email, página web y SIGA para ejercer control social, realizar trámites, solicitudes, peticiones y otros trámites; de ahí que los trámites presenciales bajo durante el I semestre de 2020 en un 44% respecto de los realizados el I semestre de 2019.


2. DERECHOS DE PETICIÓN

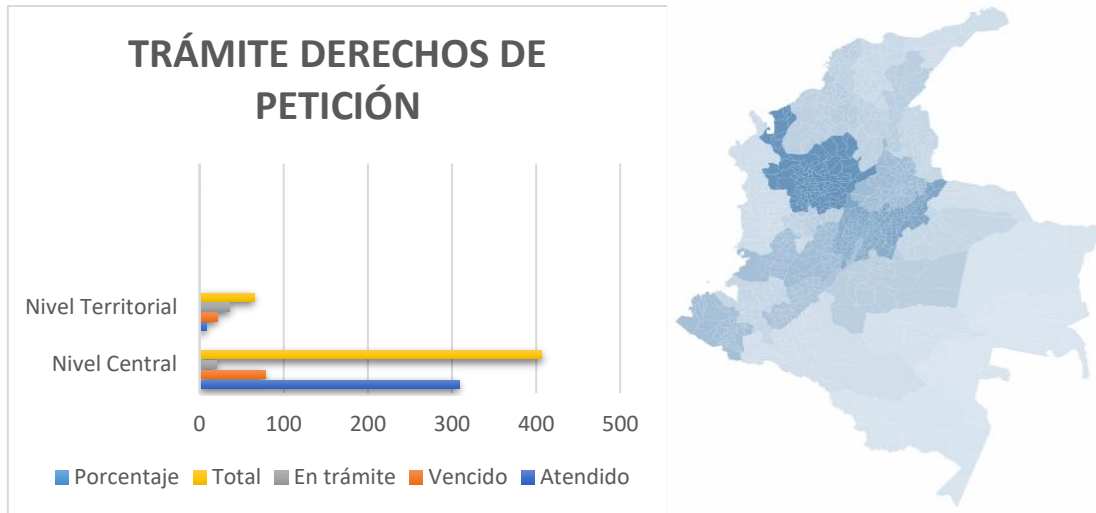
Con el objeto de verificar el cumplimiento de los términos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 20151 y los criterios de oportunidad y coherencia de las respuestas dispuestos numeral 4 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, se observa lo siguiente:



Gráfica 5. Derechos de petición, tutela y recurso de reposición. Fuente: Sistema de Gestión Documental Inteligente ADI. Elaboración Propia

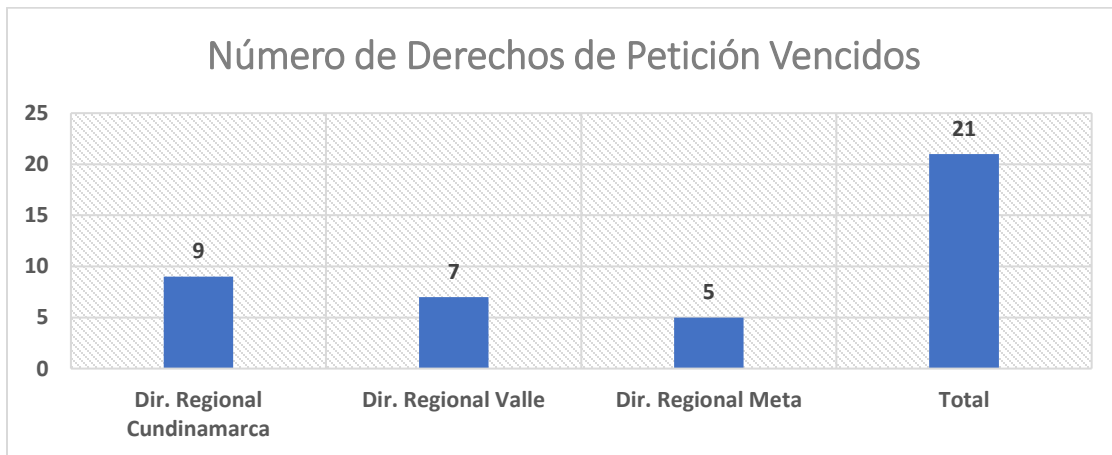
De la gráfica 5 se observa como información relevante que las acciones de tutela se han incrementado en un 45% durante el I semestre del año 2020 respecto del año, lo que indica que los 155 accionantes que han interpuesto esta acción consideran que se han vulnerado un derecho fundamental, razón por la cual es importante determinar qué proporción de estas acciones tienen relación con el derecho de petición.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 7 de 16




Gráfica 5. Derechos de petición. Fuente: Sistema de Gestión Documental Inteligente ADI. Elaboración Propia

2.1. DERECHOS DE PETICIÓN VENCIDOS EN EL NIVEL REGIONAL I SEMESTRE 2020

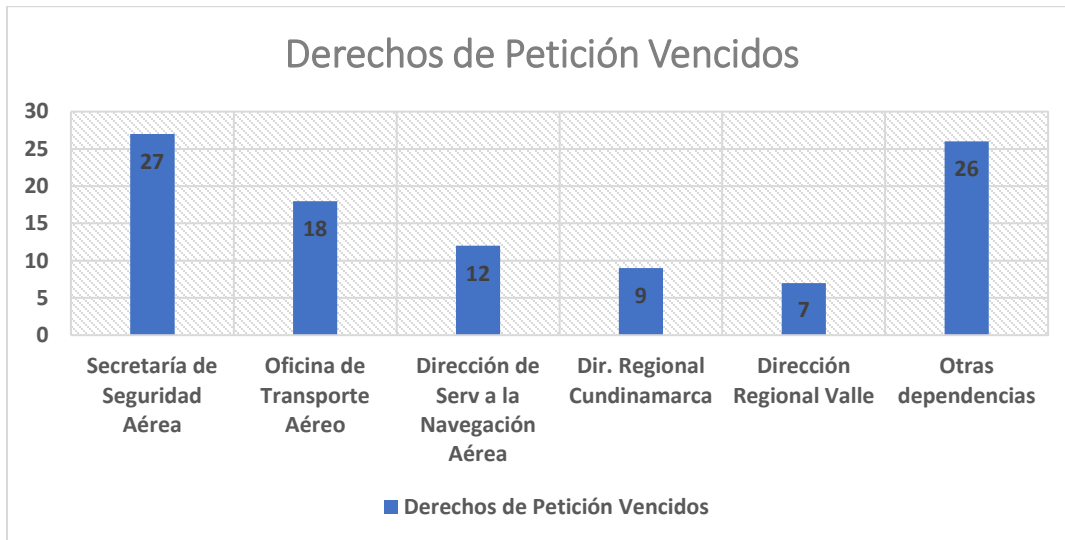


Gráfica 6. Derechos de petición vencidos. Fuente: Sistema de Gestión Documental Inteligente ADI. Elaboración Propia

De la presente gráfica se evidencia que el 21% de los derechos de petición vencidos, corresponden a las Direcciones Regionales Cundinamarca, Valle y Meta, respecto del total de los 99 derechos de peticiones vencidos en el primer semestre de 2020.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 8 de 16

2.2. DERECHOS DE PETICIÓN VENCIDOS EN EL NIVEL CENTRAL




Gráfica 7. Derechos de petición vencidos en el nivel central. Fuente: Sistema de Gestión Documental Inteligente ADI. Elaboración Propia

De acuerdo con el informe del Grupo de Atención al Ciudadano, se encontraron 99 derechos de petición (que corresponden al 18% del total de derechos de petición presentados 562), que no fueron respondidos oportunamente por los responsables.



Gráfica 8. Derechos de petición, tutela y recurso de reposición. Fuente: Sistema de Gestión Documental Inteligente ADI. Elaboración Propia

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 9 de 16

3. QUEJAS VIGILADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO


En el primer semestre de 2020, la Oficina de Control Interno recibió 67 quejas, de las cuales han sido cerradas 47 lo que equivale al 76%, de las cuales se han generado informes con recomendaciones específicas conforme su pertinencia dirigido al área correspondiente con la finalidad que cada dependencia adopte las acciones de mejora pertinente.

4. CONCLUSIONES

- 4.1. En el presente informe se observa que la entidad requiere fortalecer los términos de respuesta de los derechos de petición, en los términos legales establecidos así:

TÉRMINOS PARA RESPONDER PETICIONES	
TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
consultas	30 DÍAS
expedición de copias	10 DÍAS
petición de documentos	10 DÍAS
petición de interés particular	15 DÍAS
petición inf entre autoridades	5 DÍAS
Petición, corrección, aclaración por no comprender su finalidad y objetivo	10 DÍAS
petición solicitud de información	10 DÍAS
peticiones incompletas	10 DÍAS
reclamos	15 DÍAS
solicitud de información de congresistas	5 DÍAS

Para el primer semestre de 2020, se observa que persiste y aumenta la falta de atención de PQRSD en términos, situación que de conformidad con el artículo 313 de la Ley 1755 constituyen una falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 10 de 16

Al respecto es importante recordar que el incumplimiento a los términos de respuesta mencionados da lugar a una posible falta disciplinaria a la luz de lo dispuesto en la Ley 734 de 2002: “Por el cual se expide el Código Único Disciplinario” como lo refiere el Artículo 35 que dispone:


“Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido:

(...)

Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”

- 4.2. A la fecha del presente informe, continúa vigente el hallazgo creado el 26 de diciembre de 2018, la Oficina de Control Interno creo el hallazgo 3289, que a la fecha no ha sido cerrado dado que no se ha subsanado.
- 4.3. Se incrementó en el 45% la interposición de acciones de tutela durante el I semestre de 2020 frente al I semestre de 2019, cifra que debe ser revisada a la luz del móvil del derecho que se pretende tutelar.
- 4.4. AUSENCIA DE FORMULARIO VIRUTAL DE PQRSD. La transparencia pasiva, se constituye en uno de los pilares más importantes con la transparencia activa, ya que permite materializar el derecho fundamental de acceso a la información pública.

Al revisar el botón de Transparencia en la página web sobre el link a PQRSD, se puede evidenciar que no dirige al formulario, así tal como se observa en el pantallazo del trámite, y por ende los ítems de esta categoría no se pudieron revisar, es indispensable que se revise el formulario con lo señalado en el anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 11 de 16




Fuente: <http://www.aerocivil.gov.co/atencion/atencionpqr/formulario-para-instaurar-una-pqrd>


5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se hace necesario establecer un claro protocolo para la correcta clasificación de los documentos recepcionados de conformidad con el sistema de gestión documental, con el fin de evitar la falta de claridad entre queja y reclamo, por cuanto como se puede observar en el siguiente cuadro, el mismo tema se radica como queja y como reclamo durante el I semestre de 2020.


TEMA	QUEJAS	RECLAMOS
Ruido aeronave	16	4
Queja servidor público	14	2
Queja aerolínea	9	1
Infraestructura aeropuerto	7	2
Licencia aeronáutica	4	1

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 12 de 16

- En los reportes generados por el sistema de gestión de información ADI, dentro de las peticiones no se incluye en este ítem; los derechos de petición, las acciones de tutela y los recursos de reposición, lo que genera confusión en el número total de peticiones tramitadas.
- Algunas PQRSD que se reciben por correo electrónico en las dependencias, no se están enviando al Grupo de Atención al Ciudadano para que sean radicadas en ADI, situación que no permite hacer un seguimiento eficiente al trámite del mismo.
- Se requiere reiterar a los funcionarios la importancia de relacionar la respuesta al radicado inicial que permita establecer la trazabilidad de las respuestas con el ADI asignado.
- Toda vez que algunos quejosos envían las mismas quejas dirigidas con nombre propio a muchas dependencias internas como a otras entidades, lo que genera el riesgo de que cada dependencia se pronuncie y se entre en contradicción, por lo tanto, es primordial unificar los canales de recepción y de respuesta de las PQRSD.
- Deben estar establecidos los protocolos de seguridad informática en la migración de ADI a ORFEO para que no se presente traumatismos en la información y tiempos de respuesta a las PQRSD.
- DEL PROYECTO DE MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN. Mediante radicado No. 2020014937 de julio 6 de 2020, la Oficina Asesora Jurídica comunicó a la Oficina de Control Interno que: “El proceso de estructuración del nuevo Manual de derecho de petición, de forma que el proyecto fue remitido para revisión de la Dirección General el pasado 29 de junio” y tan pronto como se obtenga la versión final aprobada se remitirá copia. Documento que se encuentra anexo el 30 de junio de 2020 en el hallazgo No. 3289 y 3290, en el cual se observa lo siguiente:

 AERONÁUTICA CIVIL <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</small>	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 13 de 16

- Referencia que: *“El Grupo de Atención al Ciudadano cuenta con un formulario de PQRSD, disponible para ser diligenciado de forma virtual y presencial, que puede encontrar en: XXX”* conservando las xxx por lo tanto se presume que aún no está el mencionado link.
- En el Artículo 27, respecto de la “Competencia para Absolver las Peticiones”, se considera importante adicionar un párrafo que refiera de manera textual lo siguiente: La Oficina de Control Interno en aplicación del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 deberá vigilar que la atención de las PQRSD se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.
- En el artículo 38. Informes de Gestión de peticiones. Se debe adicionar un párrafo que diga: “La Oficina de Control Interno en aplicación del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, deberá rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- En la página 21 del manual, se debe precisar la redacción de la siguiente manera: Proceso de control de gestión: Comprende las evaluaciones realizadas mediante auditorías, que tienen como objeto, mejorar y proteger el valor de la entidad proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis basados en riesgos; será adelantado por la Oficina de Control Interno; de ahí que la Auditoría Interna una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar los procesos y actividades de la entidad, ayuda a la entidad a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistémico y disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.
- En el Manual debe incluirse el canal de atención al ciudadano soytransparente teniendo en cuenta las directrices en esta materia por parte del Gobierno Nacional descritas en la Circular Externa No.2020 del 21 de mayo de 2020.

 AERONÁUTICA CIVIL <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</small>	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 14 de 16


6. FORTALEZAS - TRÁMITES EN LÍNEA

La entidad ha realizado un importante avance en el trámite de solicitudes en línea, aun estando en las circunstancias actuales de trabajo durante el último trimestre por las circunstancias de COVID 19 como las enlistadas a continuación:

- ✓ Servicios de Personal Aeronáutico.
- ✓ Servicios de Aeronaves.
- ✓ Servicios de Usuarios del Transporte Aéreo.
- ✓ Licencias expedidas.
- ✓ Exámenes teóricos realizados a través de la plataforma ELITE.


7. RECOMENDACIONES

- En el presente informe cobra relevancia la recomendación realizada el pasado mes de abril por parte de la OCI a la Secretaría Técnica del Comité de Conciliación, respecto de la política de daño antijurídico adoptada en relación a la descripción de la causa contenida en la Resolución 00083 de 2019 del incremento de las acciones de tutela interpuestas en 2018 respecto de 2019, por vulneración del derecho fundamental de petición. Situación que al parecer continua en crecimiento durante el I semestre de 2020 con 150 acciones de tutela, que si bien al momento de la elaboración del presente informe no se cuenta con el dato en específico de cuántas corresponden a la vulneración a este mismo derecho fundamental, se recomienda establecer medidas adicionales a la capacitación, que permitan garantizar al ciudadano el derecho de petición.
- Es fundamental recordar a las dependencias las consecuencias de omitir el cumplimiento del deber legal que le asiste a todos los servidores públicos, al no responder oportunamente los derechos de petición, situación que debe ser

 AERONÁUTICA CIVIL <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</small>	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 15 de 16

comunicada al Grupo de Investigaciones Disciplinarias en aplicación del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

- El ejercicio del derecho de Petición en algunas dependencias encuentra una dificultad, que afecta el cumplimiento de las funciones diarias de los funcionarios, lo que obliga a la Entidad establecer las falencias de fondo que impiden en algunas oportunidades garantizar el ejercicio efectivo al ciudadano.
- Si bien el Manual del derecho de petición se encuentra pendiente de aprobación como ya se mencionó en el acápite de oportunidades de mejora, el mismo debe contener de manera clara el mandato legal contenido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, bien sea creando un grupo que se encargue de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos tal como lo dispone la mencionada norma, o reforzando la planta de personal del Grupo de Atención al Ciudadano para que puedan dar cumplimiento a la función establecida en el numeral 5), artículo 32 de la Resolución 1357 de 2017, y adicionalmente establecer el procedimiento para el trámite de las PQRSD al interior de la entidad.
- En el informe de sistema de gestión documental ADI, se deben incluir en un mismo ítem, la cifra de los Derechos de petición, las Acciones de tutela y los Recursos de reposición tramitados, para que sean identificados e incluidos dentro de las PQRD, según corresponda.
- Se observa que se están clasificando algunos documentos como Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRSD, que no corresponden a estos tipos de naturaleza, sino a documentos informativos; por tanto, se recomienda continuar con la implementación de mecanismos de verificación para la adecuada clasificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en la entidad.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME	
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) I SEMESTRE 2020 OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Principio de procedencia: 1020.065	Fecha: 10/07/2020	Página: 16 de 16

- Se recomienda verificar con las áreas responsables de las PQRSD registradas en el presente informe como solicitudes reiteradas, que las respuestas hayan sido nuevamente enviadas al interesado, ya que el sistema registra la respuesta anterior y no se puede establecer con certeza que la solicitud se haya atendido.
- Se deben adoptar los mecanismos necesarios que permitan mejorar el seguimiento y control de las PQRSD, que permita a todas las áreas que reciban vía correo electrónico o Web, que sean enviadas al Grupo de Atención al Ciudadano para su radicación a través del ADI, y que las mismas sean finalizadas por ADI las PQRSD recibidas, indexando en el mismo radicado los oficios con las respuestas.
- Teniendo en cuenta que algunos trámites en línea han tenido un crecimiento de la usabilidad por parte del usuario externo como la expedición de licencias y la realización de exámenes teóricos, se recomienda robustecer los mecanismos que eviten posibles actos de suplantación de la identidad.

Atentamente,

(Original Fdo)
ALFREDO AVELLANEDA HIDALGO
 Profesional OCI

(Original Fdo)
MÓNICA BEATRIZ PINTO RONDON
 Contratista OCI



Vo.Bo. SONIA MARITZA MACHADO CRUZ
 Jefe Oficina de Control Interno