

AERONÁUTICA CIVIL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias
y Denuncias**


PQRSD



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


I SEMESTRE 2021

Bogotá D.C. julio 2021

| | | | |
|---|---|--|--------------------------|
|  AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | INFORME | | |
| | INFORME SEMESTRAL VIGILANCIA TRÁMITE DERECHOS DE PETICIÓN I SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO | | |
| Principio de procedencia: 1020.065 | | | Fecha: 03/09/2020 |
| | | | Página: 2 de 12 |

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETO
3. ALCANCE
4. MARCO LEGAL
5. METODOLOGÍA
6. LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
7. VIGILANCIA
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | | | |
|---|---|--------------------------|------------------------|
|  AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | INFORME | | |
| | INFORME SEMESTRAL VIGILANCIA TRÁMITE DERECHOS DE PETICIÓN I SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO | | |
| Principio de procedencia: 1020.065 | | Fecha: 03/09/2020 | Página: 3 de 12 |

1. 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 2021, 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 2021, 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”.

2. OBJETIVO

Informar a la alta dirección si los derechos de petición se atendieron de acuerdo con las normas legales vigentes, respecto de la gestión realizada por la Entidad a las PQRSD.

3. ALCANCE

El presente informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía en la Aeronáutica Civil durante el primer semestre de 2021.


4. MARCO LEGAL

En cumplimiento de la normatividad:

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

| | | | |
|---|---|--------------------------|------------------------|
|  <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p> | INFORME | | |
| | INFORME SEMESTRAL VIGILANCIA TRÁMITE DERECHOS DE PETICIÓN I SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO | | |
| Principio de procedencia: 1020.065 | | Fecha: 03/09/2020 | Página: 4 de 12 |

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 la 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, y*
- 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:

| | | | |
|---|---|--------------------------|------------------------|
|  AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | INFORME | | |
| | INFORME SEMESTRAL VIGILANCIA TRÁMITE DERECHOS DE PETICIÓN I SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO | | |
| Principio de procedencia: 1020.065 | | Fecha: 03/09/2020 | Página: 5 de 12 |

- *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 debe ser 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 a disposición 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 establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar 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 público en 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 acceso*

| | | | |
|---|---|--------------------------|------------------------|
|  AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | INFORME | | |
| | INFORME SEMESTRAL VIGILANCIA TRÁMITE DERECHOS DE PETICIÓN I SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO | | |
| Principio de procedencia: 1020.065 | | Fecha: 03/09/2020 | Página: 6 de 12 |

a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 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 caso de los sujetos obligados del orden nacional; los entes territoriales deberán hacerlo 6 meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014.”

5. METODOLOGÍA

La auditoría se realizará mediante reuniones de trabajo, solicitud de información, conforme el insumo entregado por el Grupo de Atención al Usuario.

6. LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA


En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 de la Aeronáutica Civil y de conformidad con lo establecido en 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», se informa que en el portal web a través del enlace www.aerocivil.gov.co se encuentra disponible la información que hace referencia la mencionada ley, para que los grupos de valor consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer semestre de 2021, se recibieron 772 PQRSD.

7. DESARROLLO DE LA VIGILANCIA

Según la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, el canal más utilizado para presentar los derechos de petición fue el correo electrónico.

| CANAL DE RECEPCION DE LOS DERECHOS DE PETICION PRIMER SEMESTRE 2021 | |
|--|------------|
| PRESENCIAL | 55 |
| CORREO ELECTRÓNICO | 607 |
| PAGINA WEB | 110 |
| TOTAL | 772 |

| | | | |
|---|---|--------------------------|------------------------|
|  AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | INFORME | | |
| | INFORME SEMESTRAL VIGILANCIA TRÁMITE DERECHOS DE PETICIÓN I SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO | | |
| Principio de procedencia: 1020.065 | | Fecha: 03/09/2020 | Página: 7 de 12 |

Fuente. Grupo Atención al Ciudadano

Durante el primer semestre de 2021 fueron atendidos por las dependencias 549 derechos de petición.

En el Sistema Mercurio no se encontraron evidencia de haber sido respondidos 223 derechos de petición.

| COMPORTAMIENTO DERECHOS PETICION PRIMER SEMESTRE 2021 | | | |
|--|------------------|------------------|-------------------|
| MES | RECIBIDOS | ATENDIDOS | PENDIENTES |
| ENERO | 108 | 79 | 29 |
| FEBRERO | 138 | 117 | 21 |
| MARZO | 156 | 134 | 22 |
| ABRIL | 142 | 119 | 23 |
| MAYO | 119 | 78 | 41 |
| JUNIO | 109 | 22 | 87 |
| TOTAL | 772 | 549 | 223 |

Fuente. Grupo Atención al Ciudadano

Las dependencias con más cantidad de derechos de petición que no se encontraron evidencia de haber sido respondidos durante el primer semestre de 2021 fueron:

Oficina Transporte Aéreo (79)

Dirección de Talento Humano (34)

Dirección de Servicios a la Navegación Aérea (31) y

Secretaría de Seguridad Operacional y de la Aviación Civil (22). Lo que equivale al 74%



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

INFORME

**INFORME SEMESTRAL VIGILANCIA TRÁMITE DERECHOS DE PETICIÓN
I SEMESTRE 2021
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Principio de procedencia:
1020.065

Fecha: 03/09/2020

Página: 8 de 12

| DERECHOS DE PETICION SIN EVIDENCIA DE RESPUESTA | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL | % PART |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| OFICINA TRANSPORTE AÈREO | 26 | 11 | 4 | 8 | 13 | 17 | 79 | 35,4% |
| DIRECCION TALENTO HUMANO | | 8 | 5 | 4 | 7 | 10 | 34 | 15,2% |
| DIRECCIÒN SERVICIOS NAVEGACION AEREA | 1 | 2 | 9 | 4 | 8 | 7 | 31 | 13,9% |
| SECRETARIA SEGURIDAD OPERACIONAL Y DE LA AVIACIÒN CIVIL | | | 1 | 3 | 2 | 16 | 22 | 9,9% |
| DIRECCIÒN ADMINISTRATIVA | | | | 1 | 4 | 4 | 9 | 4,0% |
| OFICINA COMERCIALIZACIÒN E INVERSIÒN | | | | 1 | 1 | 6 | 8 | 3,6% |
| DIRECCIÒN INFRESTRUCTURA | 1 | | | | 1 | 5 | 7 | 3,1% |
| OFICINA REGISTRO | | | | | 1 | 6 | 7 | 3,1% |
| DIRECCIÒN REGIONAL CUNDINAMARCA | 1 | | | 1 | | 4 | 6 | 2,7% |
| DIRECCIÒN REGIONAL VALLE | | | 1 | 1 | 3 | | 5 | 2,2% |
| OFICINA ASESORA JURÌDICA | | | 1 | | | 2 | 3 | 1,3% |
| SECRETARIA SISTEMAS OPERACIONALES | | | | | 1 | 2 | 3 | 1,3% |
| DIRECCIÒN ESTANDARES SERVICIOS NAVEGACIÒN AÈREA Y SERVICIOS AEROPORTUARIOS | | | | | | 2 | 2 | 0,9% |
| DIRECCIÒN REGIONAL ATLÀNTICO | | | 1 | | | | 1 | 0,4% |
| DIRECCIÒN ESTANDARES DE VUELO | | | | | | 1 | 1 | 0,4% |
| DIRECCION TELECOMUNICACIONES | | | | | | 1 | 1 | 0,4% |
| DIRECCIÒN GENERAL | | | | | | 1 | 1 | 0,4% |
| GRUPO INVESTIGACIÒN ACCIDENTES | | | | | | 1 | 1 | 0,4% |
| GRUPO INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS | | | | | | 1 | 1 | 0,4% |
| SECRETARIA GENERAL | | | | | | 1 | 1 | 0,4% |
| TOTAL | 29 | 21 | 22 | 23 | 41 | 87 | 223 | 100,0% |


Fuente. Grupo Atención al Ciudadano

Se recibieron 73 acciones de tutela durante el primer semestre 2021 y de 61 no se tiene evidencia de respuesta.

| ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS DURANTE ELPRIMER SEMESTRE 2021 | | | |
|--|------------------|------------------|-----------------------------------|
| MES | RECIBIDAS | ATENDIDAS | SIN EVIDENCIA DE RESPUESTA |
| ENERO | 2 | 1 | 1 |
| FEBRERO | 8 | 3 | 5 |
| MARZO | 12 | 2 | 10 |
| ABRIL | 27 | 3 | 24 |
| MAYO | 9 | 2 | 7 |
| JUNIO | 15 | 1 | 14 |
| TOTAL | 73 | 12 | 61 |

Fuente. Grupo Atención al Ciudadano

De los 772 derechos de petición recibidos por la Entidad durante el primer semestre de 2021, la Oficina Control Interno le hizo vigilancia a 120.

| | | | |
|---|---|--------------------------|------------------------|
|  AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | INFORME | | |
| | INFORME SEMESTRAL VIGILANCIA TRÁMITE DERECHOS DE PETICIÓN I SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO | | |
| Principio de procedencia: 1020.065 | | Fecha: 03/09/2020 | Página: 9 de 12 |


De las 120 quejas fueron cerradas 78 porque se recibieron las respuestas que dieron las dependencias responsables a los quejosos y que cumplieron con las normas legales vigentes.

| PQRSD VIGILADAS PRIMER SEMESTRE 2021 | | | |
|---|-----------------|-----------------|--------------|
| MES | CERRADAS | ABIERTAS | TOTAL |
| ENE | 21 | 1 | 22 |
| FEB | 11 | | 11 |
| MAR | 23 | 7 | 30 |
| ABR | 11 | 13 | 24 |
| MAY | 9 | 7 | 16 |
| JUN | 3 | 14 | 17 |
| TOTAL | 78 | 42 | 120 |

La Oficina Control Interno recibió 70 de las 120 PQRSD a través del correo electrónico.

| CANAL RECEPCION PQRSD VIGILADAS POR LA OFICINA CONTROL INTERNO PRIMER SEMESTRE DE 2021 | |
|---|------------|
| CON ADI | 70 |
| CORRE ELECTRÓNICO | 50 |
| TOTAL | 120 |


Aun cuando la Oficina Control Interno solicitó a las dependencias responsables remitieran las respuestas que dieron a los quejosos, quedaron pendientes de recibirse 42, que seguirán siendo objeto de vigilancia.

| | | | |
|---|---|--------------------------|-------------------------|
|  AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | INFORME | | |
| | INFORME SEMESTRAL VIGILANCIA TRÁMITE DERECHOS DE PETICIÓN I SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO | | |
| Principio de procedencia: 1020.065 | | Fecha: 03/09/2020 | Página: 10 de 12 |

| PQRSD VIGILADAS POR LA OFICINA CONTROL INTERNO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2021 | | | |
|---|-----------------|-----------------|--------------|
| MES | CERRADAS | ABIERTAS | TOTAL |
| ENERO | 21 | 1 | 22 |
| FEBRERO | 11 | | 11 |
| MARZO | 23 | 7 | 30 |
| ABRIL | 11 | 13 | 24 |
| MAYO | 9 | 7 | 16 |
| JUNIO | 3 | 14 | 17 |
| TOTAL | 78 | 42 | 120 |

8. CONCLUSIONES

1. Los 223 derechos de petición y 61 acciones de tutela que aparecen sin evidencia de respuesta serán enviados por la Oficina Control Interno a los jefes de las dependencias para que revisen, actualicen la información en el ADI e informen si alguna no fue gestionada. No obstante, se requiere un mayor control por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.
2. Comparando las PQRSD del semestre 2021, con el mismo periodo del año anterior, aumento el número de peticiones recibidas en la entidad clasificadas como derechos de petición en un 0.7%.
3. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente semestre fue por vía electrónica, equivalente al 78,6%
4. El 35.4% de los derechos de petición registrados en el semestre, fueron asignadas a la Oficina de Transporte Aéreo.
5. La gestión en general de las PQRSD a nivel institucional, requiere un mayor control por parte del Grupo de Atención al ciudadano, toda vez que se están clasificando algunos documentos como PQRSD, que no corresponden a éstos, por lo tanto se recomienda continuar con las capacitaciones del personal encargado de dicha clasificación, y correcto direccionamiento a la dependencia competente.

| | | | |
|---|---|--------------------------|-------------------------|
|  AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | INFORME | | |
| | INFORME SEMESTRAL VIGILANCIA TRÁMITE DERECHOS DE PETICIÓN I SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO | | |
| Principio de procedencia: 1020.065 | | Fecha: 03/09/2020 | Página: 11 de 12 |

9. RECOMENDACIONES


Es importante precisar que si bien en el reporte que se genera por parte de Atención al Ciudadano, respecto de la Gestión documental, desde la recepción y atención a las peticiones; verificando el uso de los diferentes canales de recepción, se discriminan los documentos en diferentes modalidades, dentro de las cuales están los de información general y/o peticiones, derechos de petición; tal descripción debe tener en cuenta que un derecho de petición puede ser en la modalidad de información, o consulta, sin que ello quiera decir que son documentos diferentes, es decir, también son derechos de petición, como los señalados a continuación:

- ✚ Solicitar información, documentos o copias de documentos,
- ✚ Pedir que se preste un servicio.
- ✚ Reclamar sobre un servicio recibido.
- ✚ Quejarse sobre el servidor o funcionario que lo atendió.
- ✚ Sugerir mejor calidad en el servicio.

Teniendo en cuenta que todas las peticiones radicadas con anterioridad a la emergencia sanitaria y que se encuentran dentro del término para resolver, así como aquellas radicadas durante la emergencia, tienen la siguiente ampliación de términos de acuerdo con el Decreto 491 de 2020, por lo tanto, es importante precisar si los informes trimestrales de 2021 del Grupo de Atención al Ciudadano se generan bajo estos términos:

| Modalidad de petición | Términos para responder | |
|--|-------------------------|---------------------|
| | Ley 1755 de 2015 | Decreto 491 de 2020 |
| Petición de interés general y/o particular | 15 días hábiles | 30 días hábiles |
| Quejas | 15 días hábiles | 15 días hábiles |
| Reclamos | 15 días hábiles | 15 días hábiles |
| Denuncias | 15 días hábiles | 15 días hábiles |
| Solicitud de información o copias | 10 días hábiles | 20 días hábiles |
| Solicitud de información pública | 10 días hábiles | 20 días hábiles |
| Petición información entre entidades | 10 días hábiles | 10 días hábiles |
| Consulta | 30 días hábiles | 30 días hábiles |
| Traslados por competencia | 5 días hábiles | 5 días hábiles |

De otra parte, se recomienda que el ítem que se denomina “petición entre entidades” se desarrolle de manera más amplia en el informe con la intención de entregar mayor claridad

| | | | |
|---|---|--------------------------|-------------------------|
|  AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | INFORME | | |
| | INFORME SEMESTRAL VIGILANCIA TRÁMITE DERECHOS DE PETICIÓN I SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO | | |
| Principio de procedencia: 1020.065 | | Fecha: 03/09/2020 | Página: 12 de 12 |

a la comunidad, respecto de las entidades que participan en esta modalidad y el trámite que surten.

La entidad debe llevar un reporte de las peticiones o derechos de petición que hubieran sido contestadas de manera negativa a la luz de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, dato que no se observa en el informe.

Todas las PQRSD deben ser recibidas y gestionadas solamente si cuentan con radicado ADI, en caso de no tenerlo, deberán ser re direccionadas al Grupo de Atención al Ciudadano para que se lo asignen. Por lo tanto, no se podrán gestionar PQRSD que no tengan asignado un número ADI, de conformidad a lo consagrado en de conformidad con el flujo dispuesto para tal fin <https://www.aerocivil.gov.co/atencion/instrumentos-de-la-gestion/Flujograma/flujoograma%20pqrds.pdf>

Así mismo, la totalidad de las respuestas que las dependencias responsables den a las PQRSD deben ser indexadas al número radicado de origen ADI asignado a la PQRSD que originó la respuesta y que se encuentra en el Sistema Mercurio, para que el monitoreo, seguimiento y vigilancia sea efectivo.

Las dependencias responsables de gestionar tanto los derechos de petición como las acciones de tutela tener presente los términos establecidos para responder; de ahí la importancia de precisar si de las 73 acciones de tutela interpuestas durante el primer semestre están relacionadas a una posible omisión de dar respuesta a un derecho de petición en los términos de ley.

Atentamente,


ALFREDO AVELLANEDA HIDALGO
 Profesional OCI


MÓNICA BEATRIZ PINTO RONDON
 Contratista OCI


VoBo. SONIA MARÍZA MACHADO CRUZ
 Jefe Oficina Control Interno