

AERONÁUTICA CIVIL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

PRIMER SEMESTRE 2022

Bogotá D.C., julio de 2022



 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) OFICINA DE CONTROL INTERNO		
Principio de procedencia: 1400			Fecha: 22/02/2021 Página: 1 de 13

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVO GENERAL.....	2
2.1. OBJETIVO ESPECIFICO.....	2
3. ALCANCE.....	3
4. MARCO LEGAL.....	3
5. LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	4
6. METODOLOGÍA.....	4
7. SEGUIMIENTO Y VIGILANCIA.....	5
8. CONCLUSIONES.....	11
9. RECOMENDACIONES.....	12

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) OFICINA DE CONTROL INTERNO		
Principio de procedencia: 1400			Fecha: 22/02/2021
			Página: 2 de 13

1. INTRODUCCIÓN

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 a 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 Oficinas de Control Interno 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 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.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME			
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Principio de procedencia: 1400			Fecha: 22/02/2021	Página: 3 de 13

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, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio del 2022.

4. MARCO JURIDICO


- **Constitución Política de Colombia, Artículo 23**
- **Ley 87 de noviembre de 1993 – Artículo 12 ítem i.**
- **Decreto 1166 de 2016.** *Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.*
- **Ley 1755 de 2015** *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
- **Ley 1437 de 2011.** *Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
- **Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012.** *“Por la cual se reglamenta los Artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011¹.*

¹ (...)

“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.

(...).

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME			
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Principio de procedencia: 1400			Fecha: 22/02/2021	Página: 4 de 13

- **Decreto 2623 del 2009.** *Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.*
- **Ley 734 de 2002.** *Por la cual se expide el Código Disciplinario Único modificada por la Ley 1952 de 2019 y 2094 de 2021.*
- **Decreto 019 de 2012**
- **Ley 190 de 1995.** *Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.*
- **Resolución 002290 de noviembre 23 de 2020.** *Por la cual se adopta el Manual para la Atención y Trámite Interno de las Peticiones. AEROCIVIL.*

5. 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.

6. METODOLOGÍA

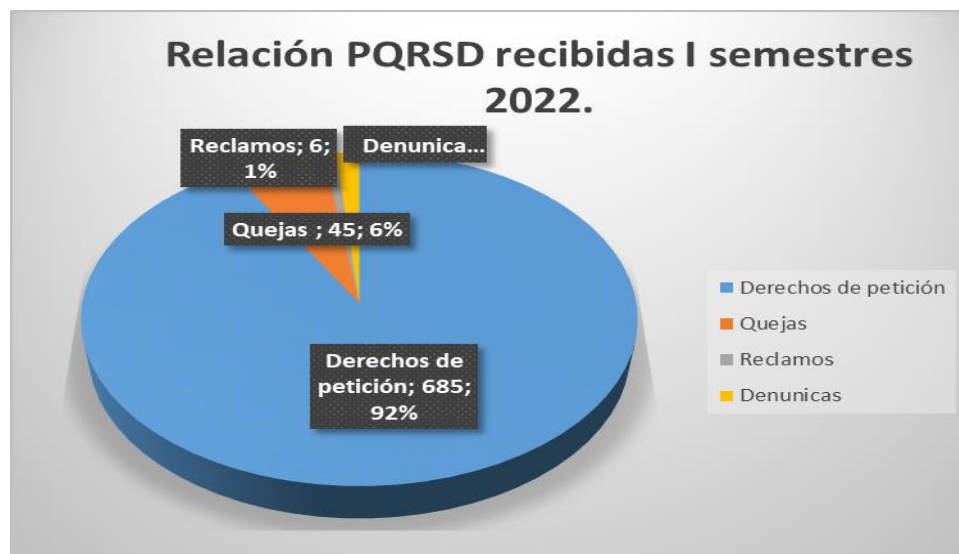
La auditoría se realizará mediante solicitud de información, y para tal efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante la Aerocivil, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad, de conformidad con el insumo entregado por el Grupo - Relación Estado Ciudadano.

7. SEGUIMIENTO Y VIGILANCIA.

La Oficina de Control Interno, a través del Proceso de Atención Ciudadana, presenta el informe de los requerimientos y solicitudes ciudadanas atendidos por las áreas y dependencia de la Aerocivil, en lo corrido de la presente vigencia tomando como referente

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) OFICINA DE CONTROL INTERNO		
Principio de procedencia: 1400			Fecha: 22/02/2021
			Página: 5 de 13


la base de datos de Mercurio – Sistema de Gestión Documental, con corte a 30 de junio de 2022. para seguimiento y evaluación de las PQRSD que interpone la ciudadanía a la Entidad.



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

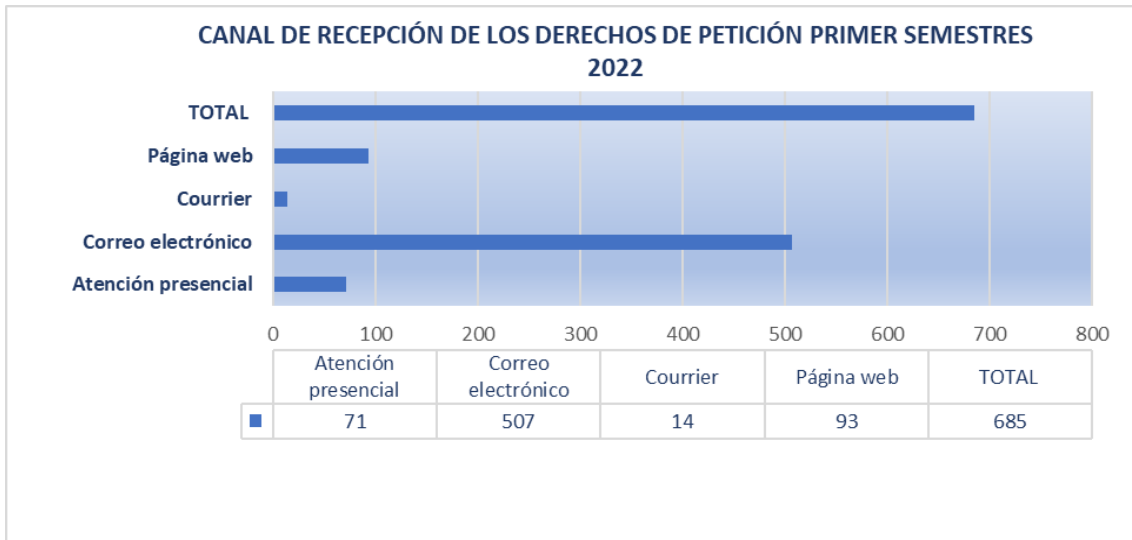
DERECHOS DE PETICION:

Durante el primer semestre 2022 se recibieron 685 derechos de petición y fueron atendidos quinientos cuatro (504), no encontrándose evidencia de respuesta en el sistema Mercurio de ciento ochenta y uno (181) derecho de petición.


 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) OFICINA DE CONTROL INTERNO		
Principio de procedencia: 1400			Fecha: 22/02/2021
			Página: 6 de 13



RELACION DE DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS POR LOS DIFERENTES CANALES DE LA ENTIDAD:



Fuente - Grupo Relación Estado – Ciudadano


 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) OFICINA DE CONTROL INTERNO		
Principio de procedencia: 1400			Fecha: 22/02/2021
			Página: 7 de 13

RELACION DE DERECHOS DE PETICION POR MES EN EL SEMESTRE

COMPORTAMIENTO DERECHOS PETICION PRIMER SEMESTRE 2022			
MES	RECIBIDOS	ATENDIDOS	PENDIENTES
ENERO	82	70	12
FEBRERO	113	96	17
MARZO	123	108	15
ABRIL	94	79	15
MAYO	149	111	38
JUNIO	124	40	84
TOTAL	685	504	181

Fuente - Grupo Relación Estado – Ciudadano

Relación por dependencias con mayor número de derechos de petición que no se encontraron evidencia de haber sido respondidos o atendidos durante el primer semestre de 2022, según el reporte suministrado por el Grupo Relación Estado – Ciudadano de la entidad:

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME			
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Principio de procedencia: 1400			Fecha: 22/02/2021	Página: 8 de 13


RELACION DE DERECHOS DE PETICION SIN EVIDENCIA DE RESPUESTA

DERECHOS DE PETICIÓN SIN EVIDENCIA DE RESPUESTA - I SEMESTRE 2022							
ÁREA O DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL						1	1
DIREC. DE CONCESIONES AEROPORTUARIAS						1	1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	7	9	3	1	2	8	30
DIREC DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS		2			1	1	4
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1			1	1	4	7
DIREC DE AUTORI A LA SEGU DE AVIACION CIVIL						4	4
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA			1		2	1	4
DIRECCIÓN FINANCIERA						2	2
DIRECCIÓN REGIONAL CENTRO SUR	2	2	1	2	2	3	12
DIREC REGIONAL AERONAUTICA NORORIENTE				1		1	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA				1	1	1	3
DIREC DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA		1	2	1	6	12	22
DIRECCIONES AEROPOTUARIAS	1						1
DIRE, DE TRANS. AEREO Y ASUNTOS AEROCOMER				1	3	7	11
DIRECCIÓN AERONAUTICA NORTE		1		2	3	2	8
SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA	1	3	6	3	11	25	49
DIRECCION DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS			1		1		2
DIRECCION TECNICA DE INVES DE ACCIDENTES					3	4	7
DIREC REGIONAL AERONAUTICA OCCIDENTE				1	3	1	5
SECRE CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS				1			1
GRUPO DE REGISTRO						1	1
OFI ASESORA DE COMU Y RELACIONAMIENTO INSTIT						1	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO						1	1
SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS						2	2
TOTAL	12	18	14	15	39	83	181

Fuente - Grupo Relación Estado – Ciudadano

Como se puede observar en la gráfica anterior existen ciento ochenta y un (181) derechos de petición que no cuentan con evidencia de haber sido atendidos por las áreas o de no haberse registrado en el sistema Mercurio la respuesta, incurriéndose de esta manera en una presunta violación a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 que establece:

ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.*

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME			
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Principio de procedencia: 1400			Fecha: 22/02/2021	Página: 9 de 13

RELACION DE DERECHOS DE PETICION QUE SUPERAN LOS 100 DIAS SIN EVIDENCIA DE RESPUESTA EN EL SISTEMA MERCURIO

Derecho de petición sin evidencia de respuesta con más de cien (100) días			
Dependencia	Fecha Radicación	Radicado	Días hábiles transcurridos
DIRECCION DE GESTION HUMANA	03/01/2022	2022000020	128
DIRECCION DE GESTION HUMANA	13/01/2022	2022002925	121
DIRECCION DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS	14/01/2022	2022003160	120
DIRECCION DE GESTION HUMANA	17/01/2022	2022003877	119
DIRECCION DE GESTION HUMANA	20/01/2022	2022005311	116
DIRECCION ADMINISTRATIVA	20/01/2022	2022005367	116
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CENTRO SUR	21/01/2022	2022006158	115
DIRECCION DE GESTION HUMANA	24/01/2022	2022006601	114
SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA	27/01/2022	2022007974	111
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CENTRO SUR	31/01/2022	2022008919	109
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CENTRO SUR	9/02/2022	2022012808	102

TUTELAS RECIDAS PRIMER SEMESTRE 2022.

Se recibieron 72 acciones de tutela durante el primer semestre 2022, de las cuales se tiene un registro de haber sido atendidas de 34, sin evidencia de respuesta al órgano judicial 28, y evacuadas sin respuesta 10, como se observa en las siguientes graficas:

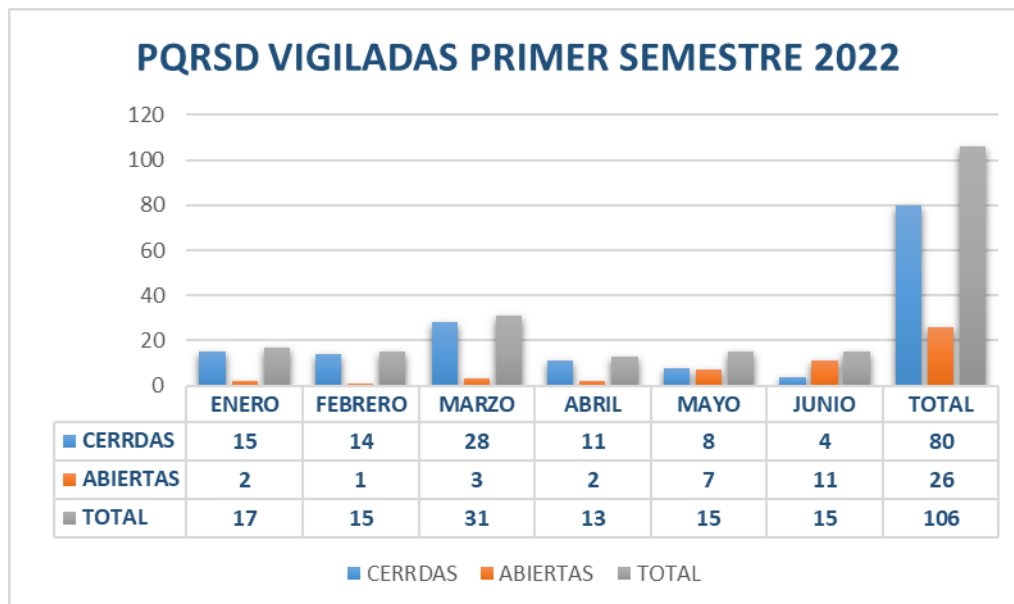
ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRES 2022		
MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS
ENERO	10	5
FEBRERO	12	3
MARZO	20	15
ABRIL	6	3
MAYO	13	6
JUNIO	11	2
TOTAL	72	34

TUTELAS QUE FUERON EVACUADAS SIN RESPUESTA

Tutela sin respuesta el sistema de gestión documental	
Evacuado sin evidencia de respuesta	10
No hay evidencia de respuesta al peticionario	28
TOTAL	38


ATENCIÓN DE PQRSD POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

La Oficina Control Interno recibió por el aplicativo ADI 52 PQRSD y por correo electrónico 54 para un total de ciento seis (106) PQRSD, de las cuales fueron cerradas 80 y se encuentran abiertas 26, a continuación, se relacionan por mes las recibidas tramitadas y pendientes de tramitar



Fuente - Grupo Relación Estado – Ciudadano

Es de anotar que aun cuando la Oficina Control Interno, solicitó a las dependencias responsables remitieran las respuestas que dieron a los quejosos, quedó pendiente de recibir respuesta de las áreas un total de 26 PQRSD, a las cuales se les continuara haciendo seguimiento.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME			
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Principio de procedencia: 1400			Fecha: 22/02/2021	Página: 11 de 13

8. CONCLUSIONES

De conformidad con la información suministrada por el Grupo Relación Estado Ciudadano que sirvió de insumo para la realización de este informe, se establece claramente que existen 181 Derechos de Petición sin evidencia de respuesta en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, con lo que se podría concluir lo siguiente:

Que las dependencias de la entidad omitieron el deber legal de dar respuesta a los derechos de petición presentados por los ciudadanos, o que si dieron respuesta omitieron la obligación de radicar la respuesta 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.

9. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda gestionar con las áreas responsables, la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que al cierre de este primer semestre 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 **002290 de noviembre 23 de 2020**. *“Por la cual se adopta el Manual para la Atención y Trámite Interno de las Peticiones. AEROCIVIL”*.
- El grupo Relación Estado – Ciudadano, debe hacer seguimiento a las áreas, informándoles el deber de registrar en el 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.
- Todos los servidores públicos y contratistas tienen el deber legal de cumplir con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución Interna 002290 de noviembre 23 de 2020, *“Por la cual se adopta el Manual para la Atención y Trámite Interno de las Peticiones. AEROCIVIL*, so pena de incurrir en una falta Disciplinaria establecida en el artículo 34 de la Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único².



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Principio de procedencia:
1400

INFORME

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha: 22/02/2021

Página: 12 de 13

V° B° SONIA MARITZA MACHADO CRUZ
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó Areliz Guerrero Escobar, Contratista

Revisó – Laura Stella Mora Rodas, Coordinadora Grupo Evaluación Gestión y Resultados.