


AERONÁUTICA CIVIL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

II SEMESTRE 2021

Bogotá D.C., Enero 2022

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME			
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) II SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Principio de procedencia: 1020.065			Fecha: 31/12/2021	Página: 2 de 9

OBJETIVO

Informar a la alta dirección si las peticiones fueron atendidas por la Entidad de acuerdo con las normas legales vigentes.

ALCANCE

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

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 la manera como se presta el servicio público.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME			
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) II SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Principio de procedencia: 1020.065			Fecha: 31/12/2021	Página: 3 de 9

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 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,

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME			
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) II SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Principio de procedencia: 1020.065			Fecha: 31/12/2021	Página: 4 de 9

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 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.”

Decreto 403 de 2008. Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 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 responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos*

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME			
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) II SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Principio de procedencia: 1020.065			Fecha: 31/12/2021	Página: 5 de 9

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

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

METODOLOGÍA

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

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 segundo semestre de 2021, se recibieron 772 PQRSD.

DESARROLLO DE LA VIGILANCIA

Según la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, el canal más utilizado para presentar las peticiones fueron el correo electrónico y el Aplicativo SIGA.

CANALES RECEPCION DERECHOS DE PETICIÓN		Participación
SEGUNDO SEMESTRE 2021		
PRESENCIAL	3.176	5%

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME			
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) II SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Principio de procedencia: 1020.065			Fecha: 31/12/2021	Página: 6 de 9

CANALES RECEPCION DERECHOS DE PETICIÓN		Participación
SEGUNDO SEMESTRE 2021		
CORREO ELECTRÓNICO	26.878	46%
PAGINA WEB	302	1%
SIGA	28.134	48%
TOTAL	58.490	100%


Fuente. Grupo Atención al Ciudadano

Durante el segundo semestre de 2021 fueron atendidos por las dependencias 353 peticiones de un total de 693 recibidas, lo que corresponde a un 51%.

COMPORTAMIENTO PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021									
	TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE			TOTAL SEGUNDO SEMESTRE		
	TOTAL	ATENDIDAS	EN TRAMITE	TOTAL	ATENDIDAS	EN TRAMITE	TOTAL	ATENDIDAS	EN TRAMITE
DERECHOS PETICION	297	142	155	325	178	147	622	320	302
QUEJAS	15	9	6	17	11	6	32	20	12
RECLAMOS	23	3	20	2	1	1	25	4	21
DENUNCIAS	6	4	2	8	5	3	14	9	5
	341	158	183	352	195	157	693	353	340

Fuente. Grupo Atención al Ciudadano

No fue posible hacer el análisis de los derechos de petición, ni acciones de tutela que no se encuentra evidencia de haber sido respondidas, ni las dependencias responsables, por cuanto el reporte solicitado al Grupo de Atención al Ciudadano no contenía esta información.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME		
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) II SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO		
Principio de procedencia: 1020.065			Fecha: 31/12/2021
			Página: 7 de 9

CANAL RECEPCION PQRSD VIGILADAS POR LA OFICINA CONTROL INTERNO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	
CON ADI	65
CORRE ELECTRÓNICO	52
TOTAL	117

El 44% de las quejas se recibieron vía correo electrónico.

De las 693 peticiones recibidas por la Entidad durante el segundo semestre de 2021, la Oficina Control Interno le hizo vigilancia a 117, después de vigilar que la atención se prestó de acuerdo con las normas legales vigentes, procedió a cerrar 44 quejas.


Aun cuando la Oficina Control Interno solicitó a las dependencias responsables remitieran las respuestas que dieron a los quejosos, quedaron pendientes de recibirse 73 respuestas, que seguirán siendo objeto de vigilancia.

CONCLUSIONES

Los canales de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente semestre fueron por vía electrónica, equivalente al 94%

Los controles establecidos por la primera y segunda línea de defensa no son efectivos, por lo que deben ser objeto de revisión y ajustes.

Siendo el Aplicativo Mercurio un mecanismo de control para monitorear la respuesta a las peticiones que se presentan, como no se está utilizando de la manera correcta la efectividad del control se pierde.

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME			
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) II SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Principio de procedencia: 1020.065			Fecha: 31/12/2021	Página: 8 de 9

RECOMENDACIONES

Es responsabilidad de los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo revisar permanentemente el estado de la gestión dada a las peticiones que son radicados en el ADI y garantizar que las respuestas que emitan sean indexadas al Aplicativo Mercurio en Anexos del número de radicado que generó la petición, para que el monitoreo, seguimiento, vigilancia y el control sean efectivos.


La segunda línea de defensa del Proceso Gestión de Atención al Ciudadano revisar periódicamente la efectividad de los controles y recomendar ajustes.

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

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	INFORME			
	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) II SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Principio de procedencia: 1020.065			Fecha: 31/12/2021	Página: 9 de 9

Modalidad de petición	Términos para responder	
	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
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 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 redireccionadas al Grupo de Atención al Ciudadano por los que las reciben 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/flujograma%20pqrds.pdf>



ALFREDO AVELLANEDA HIDALGO
Profesional Aeronáutico
Oficina de Control Interno