

# AERONÁUTICA CIVIL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y  
RECLAMOS “PQRSD”**

**PRIMER SEMESTRE 2019**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

BOGOTÁ D.C. JULIO 2019



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

## INFORME

### Informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos Primer Semestre 2019

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO


Principio de procedencia:  
1020.065

Fecha: 05/06/2019

Página: 2 de 12

### TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION .....	3
2. DEFICIÓN DE CONCEPTOS .....	3
3. METODOLOGÍA.....	4
4. INFORMACION DE PQRD REPORTADA POR EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.....	6
5. Medio de Recepción.....	8
6. OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	10
7. DERECHOS DE PETICIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2019 .....	11
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	12

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>INFORME</b>		
	<b>Informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos</b> <b>Primer Semestre 2019</b> <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>Principio de procedencia:</b> 1020.065		Fecha: 05/06/2019	Página: 3 de 12

## 1. INTRODUCCION

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción el cual determinó que las Oficinas de Control Interno deberán vigilar que la atención sobre quejas, sugerencias y reclamos que formulen los ciudadanos y que se relacionen con el cumplimiento misional de la Entidad se preste de acuerdo con las normas legales y se rinda a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular.

Para dar cumplimiento a lo prescrito, la Oficina de Control Interno presenta el informe respectivo, el cual está fundamentado en el esquema organizacional establecido para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y contribuir a minimizar los actos de corrupción.

La atención al usuario es una premisa fundamental de la Dirección de la Entidad, en la que se busca la participación activa de los ciudadanos para que sean copartícipes del quehacer institucional y en el desarrollo de una administración democrática y participativa, para fortalecer los mecanismos que permiten garantizar altos niveles de servicio del transporte aéreo civil del país

## 2. DEFICIÓN DE CONCEPTOS

**Canal:** Es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información entre el ciudadano cliente y el funcionario.

**Formato:** Forma estándar de anotar datos, información, entre otros, al diligenciarlo se convierte en un registro o evidencia del desarrollo de una actividad.

**PQRD:** Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

**Peticiones:** Solicitud, o requerimiento formal realizado por los usuarios de los servicios, dentro del marco legal establecido (Artículo 23 y 74 de la Constitución Política) y que debe ser resuelto en máximo 15 días la presentación de la solicitud, personalmente o por vía electrónica, debe contar como mínimo con la siguiente información:

1. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y dirección.



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

## INFORME

### Informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos Primer Semestre 2019

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Principio de procedencia:  
1020.065

Fecha: 05/06/2019

Página: 4 de 12

2. Objeto de la petición o consulta.
3. Razones en que se apoya.
4. Relación de documentos que acompaña.
5. Firma del peticionario.

**Queja:** Manifestación formal de los clientes que se consideran insatisfechos, a pesar de que los servicios recibidos han cumplido los requisitos ofrecidos; pero manifiesta inconformidad por el servicio recibido.

**Reclamo:** Cuando se exige o demanda ante la entidad una solución relacionada con la deficiencia en la prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud, motivado por un interés general o particular

**Denuncia:** Informar la presunta comisión de un hecho constitutivo de falta disciplinaria y/o punitiva, tiene como esencial efecto, el de movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para constatar, la veracidad de lo informado.

**Trámite:** Conjunto de pasos o serie de acciones reguladas por la entidad que permitan brindar respuesta a un trámite determinado.


**Acción de tutela:** Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier entidad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

**Recurso de reposición:** Es un recurso administrativo, potestativo, que se interpone contra actos administrativos cuando pongan fin a la vía administrativa.

**ADI:** Administración documental inteligente

### 3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente informe se tuvieron en cuenta las peticiones recepcionadas por la Entidad a través del aplicativo ADI (Sistema de Gestión Documental Oficial) y las estadísticas en el periodo objeto del informe de la Oficina de Control Interno.

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>INFORME</b>		
	<b>Informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos</b> <b>Primer Semestre 2019</b> <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>Principio de procedencia:</b> 1020.065		Fecha: 05/06/2019	Página: 5 de 12

El sistema de PQRD en la Entidad tiene la siguiente estructura organizacional:

Oficina de Control Interno, tramita las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos recepcionadas principalmente por la línea anticorrupción, correo anticorrupción@aerocivil.gov.co y por el sistema ADI (Administración Documental inteligente), dirigidas específicamente a esta Oficina y por el correo electrónico de la jefatura de la Oficina.

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, tramita las quejas recepcionadas por el ADI.

La Oficina de Transporte Aéreo Grupo de Atención al usuario, reporta que a partir de octubre de 2018 la SIC, comenzó a recibir las quejas de los usuarios a través de la plataforma SIC facilita, asimismo, a partir del 25 de mayo de 2019 con el PND las competencias frente a reclamaciones de los usuarios del transporte Aéreo pasaron a la ST. Por lo anteriormente expuesto, las funciones que hoy desarrolla el Grupo de Atención al Usuario, se encaminan a realizar intermediaciones en el aeropuerto el Dorado.

En las recepcionadas por la página WEB de la Entidad, el usuario quejoso puede acceder en los siguientes eventos:

En el caso de existir deficiencias en el servicio prestado por las Aerolíneas se diligencia formulario para la queja.

Línea de Quejas y denuncias. El usuario o quejoso mediante esta opción puede contar los casos de corrupción al interior de la Entidad.

El Grupo de Estudios Sectoriales de la oficina de Transporte Aéreo, lleva las estadísticas de quejas mes por mes y por aerolínea y son publicada en la página WEB de la Entidad, en el siguiente link. <http://www.aerocivil.gov.co/atencion/atencionpqr/informe-de-pqr> tanto para pasajeros nacionales como internacionales.

Grupo de Investigaciones Disciplinarias, inicia los procesos disciplinarios a los funcionarios incursos en el Código disciplinario único, de acuerdo con el debido proceso como resultado de una queja instaurada por un ciudadano si da mérito para ello.

2



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

## INFORME

### Informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos Primer Semestre 2019

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Principio de procedencia:  
1020.065

Fecha: 05/06/2019

Página: 6 de 12

#### 4. INFORMACION DE PQRD REPORTADA POR EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

Durante el primer semestre de 2019 se recibieron 48.677 PQRDS, en las siguientes modalidades:

Modalidad de Petición	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
INFORMACION GENERAL Y/O PETICIONES	4.421	4.484	5.203	5.441	5.402	4.742
TRAMITES	2.115	2.473	2.876	3.523	3.427	2.507
DERECHO DE PETICION	86	143	127	118	151	105
PETICIONES ENTIDADES	136	222	224	204	243	193
QUEJAS	1	4	4		5	2
RECLAMOS	2	2	1	2		3
ACCION DE TUTELA	4	12	9	20	13	11
DENUNCIAS		2		1		
RECURSO DE REPOSICION	2	3	2	2	3	1
<b>Total General</b>	<b>6.767</b>	<b>7.345</b>	<b>8.446</b>	<b>9.311</b>	<b>9.244</b>	<b>7.564</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental Inteligente ADI

A continuación, se grafican las PQRDS recibidas por modalidad de petición el primer trimestre y segundo trimestres de 2019.

#### Grafica No. 1 PQRSD recibidas mensualmente por modalidad de petición I Trimestre de 2019



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

**INFORME**

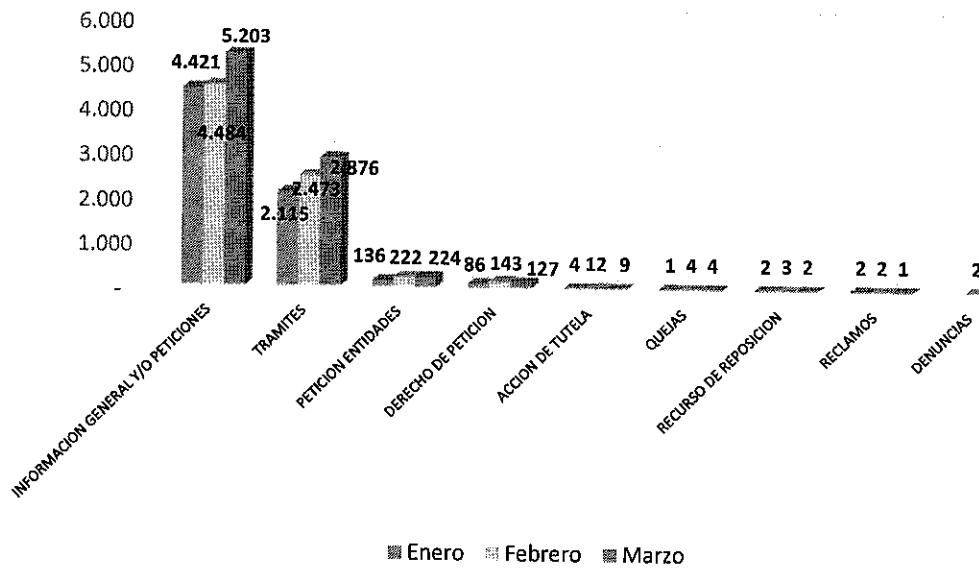
**Informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos  
Primer Semestre 2019**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Principio de procedencia:  
1020.065

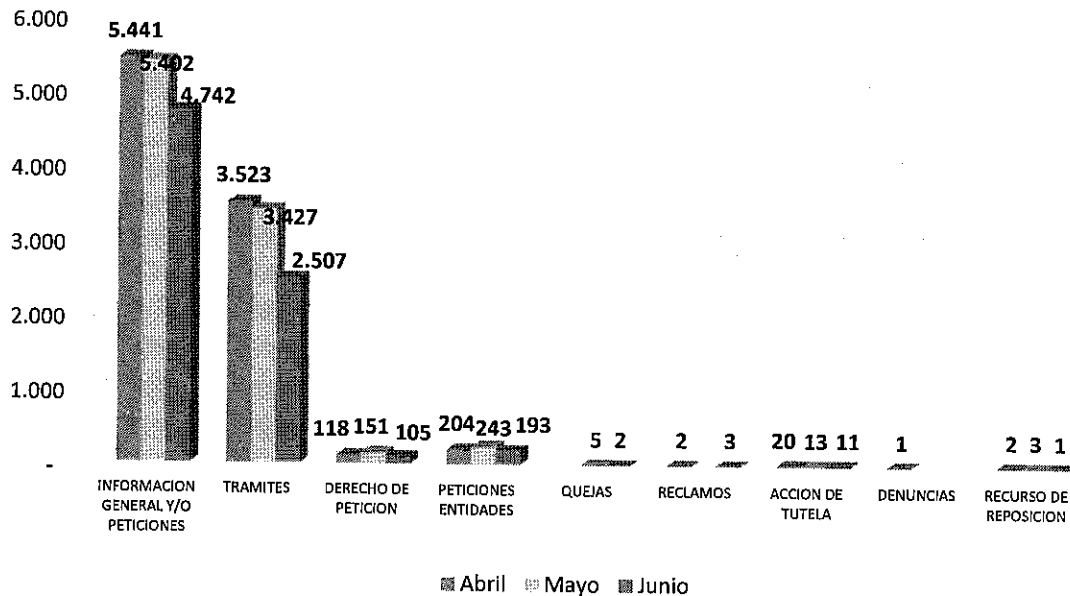
Fecha: 05/06/2019

Página: 7 de 12



Fuente: Informe de PQRSD Secretaría General-Grupo Atención al Ciudadano

**Grafica No. 2 PQRSD recibidas mensualmente por modalidad de petición  
II Trimestre de 2019**



Fuente: Informe de PQRSD Secretaría General-Grupo Atención al Ciudadano

2



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

## INFORME

### Informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos Primer Semestre 2019

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Principio de procedencia:  
1020.065

Fecha: 05/06/2019

Página: 8 de 12

Con base al total de documentos recibidos, se puede concluir del grafico anterior que el 60% corresponden a la modalidad de Información general y/o peticiones y el 36% corresponde a trámites.

#### Documentos Recibidos por Regional

Así mismo, reporta el Grupo de Atención al Ciudadano, el comportamiento de los documentos recibidos por el Nivel Central y por las diferentes Regionales, de la siguiente manera:


Regional	2019	2018
Nivel Central	11.866	13.317
Regional Antioquia	1.657	1.591
Regional Meta	715	756
Regional Atlántico	501	528
Regional Valle	471	470
Regional Norte de Santander	56	108
Total	15.266	16.770

Como se evidencia la mayor concentración de documentos recibidos corresponden al Nivel Central es decir en la ciudad de Bogotá en un 78.5% y el 21.45% está dividido en las diferentes regionales de la Aeronáutica Civil.

#### 5. Medio de Recepción

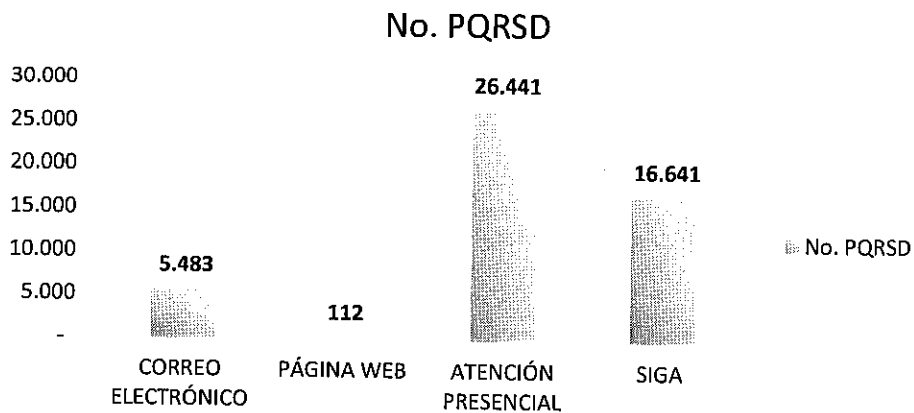
Se presentan las estadísticas arrojadas por el Sistema ADI, respecto del medio de recepción de las PQRSD por los diferentes canales de la Entidad.



 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>INFORME</b>		
	<b>Informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos</b> <b>Primer Semestre 2019</b> <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>		
Principio de procedencia: 1020.065			Fecha: 05/06/2019 Página: 9 de 12

MEDIO DE RECEPCIÓN	No. PQRSD
CORREO ELECTRÓNICO	5.483
PÁGINA WEB	112
PERSONAL	26.441
SIGA (Sistema Información Gestión Aeronáutica)	16.641
<b>TOTAL</b>	<b>48.677</b>

A continuación, se realiza una comparación de la participación por los diferentes canales de recepción de PQRSD:



De acuerdo con el grafico anterior, se puede evidenciar que la mayor cantidad de documentos son recibidos a través del canal presencial en los puntos de atención al ciudadano con una participación de 54,3% y en el canal virtual (correo electrónico, pagina web y aplicativo SIGA), los cuales abarcan el 45,7%, respectivamente, sobre el total de los documentos recibidos en el primer semestre.

2-



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

## INFORME

### Informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos Primer Semestre 2019

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Principio de procedencia:  
1020.065

Fecha: 05/06/2019

Página: 10 de 12

## 6. OFICINA DE CONTROL INTERNO

Comportamiento de quejas y denuncias recibidas por la Oficina Control Interno en el primer semestre de 2019.

MES	ABIERTA	CERRADA	TOTAL
ENERO	6	2	8
FEBRERO	5	2	7
MARZO	1	0	1
ABRIL	1	2	3
MAYO	3	2	5
JUNIO	1	0	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>25</b>

Se recibieron 25 denuncias durante el primer semestre de 2019, de las cuales 8 se encuentran cerradas y 17 en trámite.

De la tabla anterior, se clasifican las denuncias en los siguientes temas:

PROCESO	DENUNCIAS
Contratación	8
Gestión a la Educación	1
Gestión de Investigaciones disciplinarias	4
Gestión licencias al personal	1
Gestión Talento Humano	7
Gestión Tránsito Aéreo	2
Otros	2
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Denuncias por actos de corrupción. Durante el periodo de seguimiento, se presentaron tres (3) denuncias, por actos de corrupción.



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

## INFORME

### Informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos Primer Semestre 2019

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Principio de procedencia:  
1020.065


Fecha: 05/06/2019

Página: 11 de 12

## 7. DERECHOS DE PETICIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2019

DEPENDENCIA	DOCUMENTOS RECIBIDOS
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	175
OFICINA DE TRANSPORTE AEREO	93
SECRETARIA DE SEGURIDAD OPERACIONAL Y DE LA AVIACION CIVIL	76
DIRECCION DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA	56
DIRECCION DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS	48
DIRECCION ADMINISTRATIVA	31
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA	29
DIRECCION DE ESTANDARES DE VUELO	23
DIRECCION REGIONAL CUNDINAMARCA	22
SECRETARIA DE SISTEMAS OPERACIONALES	20
OFICINA DE REGISTRO	17
OFICINA DE COMERCIALIZACION E INVERSION	17
DIRECCION DE ESTANDARES DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA Y SERVICIOS AEROPORTUARIOS	14
SECRETARIA GENERAL	13
DIRECCION FINANCIERA	13
GRUPO DE INVESTIGACION DE ACCIDENTES	12
DIRECCION REGIONAL VALLE	12
GRUPO DE INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	10
DIRECCION TELECO. Y AYUDAS A LA NAV. AEREA	8
OFICINA ASESORA JURIDICA	7
DIRECCION REGIONAL ANTIOQUIA	7
DIRECCION REGIONAL META	5
GRUPO DE ADMINISTRACION DE INMUEBLES	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4
DIRECCION REGIONAL NORTE DE SANTANDER	3
CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS - CEA	3
SUBDIRECCION GENERAL	2
DIRECCION REGIONAL ATLANTICO	2
SECRETARIA DE SISTEMAS OPERACIONALES/ OFICINA ASESORA JURIDICA	1

2-

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>INFORME</b>		
	<b>Informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos</b> <b>Primer Semestre 2019</b> <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>		
Principio de procedencia: 1020.065		Fecha: 05/06/2019	Página: 12 de 12

DIRECCION TELECO. Y AYUDAS A LA NAV. AEREA- DIRECCION REGIONAL ATLANTICO	1
DIRECCION GENERAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>730</b>

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Es de resaltar que la Secretaria General a través del Grupo de Atención al Ciudadano está fortaleciendo el seguimiento a las PQRSD recibidas por la Entidad, con el fin de reforzar las estrategias, para dar respuesta de manera oportuna las peticiones.

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo de no emitir las respuestas dentro de los tiempos establecidos en la ley.

2. Se sugiere revisar y ajustar, lo pertinente para que no se dé la duplicidad de peticiones que se generan, por la recepción de documentos por el correo electrónico y la radicación en el ADI.
3. De acuerdo con la información estadística relacionada y las acciones administrativas efectuadas por las dependencias involucradas en el proceso, se concluye que la Entidad ha incumplido, lo preceptuado en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por cuanto no se cumple con los tiempos de respuesta y no cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Cordialmente,

  
**OLGA PATRICIA LOPEZ PARDO**  
 Jefe Oficina de Control Interno (E)