

# AERONÁUTICA CIVIL

OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS (PQRS D)

PRIMER SEMESTRE 2023

Bogotá D.C., julio de 2023

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS          (PQRSD)          PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023</b>		
	<b>Clave: EVAL 1.0-12</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Fecha de aprobación: 25/05/2022</b>

## Tabla de Contenido

1. Introducción .....	2
2. Objetivo General.....	2
2.1. Objetivo Específico.....	2
3. Alcance.....	3
4. Marco Jurídico y Criterios .....	3
5. Metodología.....	4
6. Seguimiento y Vigilancia.....	5
7. Conclusiones .....	11
8. Recomendaciones.....	12

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS          (PQRSD)</b> <b>PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023</b>		
	<b>Clave: EVAL 1.0-12</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Fecha de aprobación: 25/05/2022</b>

## 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 con 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 Oficina de Control Interno de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil – AEROCIVIL, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2023, 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.

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, durante el primer semestre del año, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

### 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 legal vigente para la mejora del Sistema de Gestión, Seguimiento y Control de las PQRSD.

## 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, y las allegadas a la Oficina de Control Interno en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio del 2023. Así mismo, es importante precisar que el fundamento del Sistema de Gestión Documental – SGDEA se encuentra parametrizado de acuerdo con la aplicación de las Tablas de Retención Documental en el que se establece la función determinante para que el Grupo de Relación Estado Ciudadano realice el análisis de las PQRSD a partir de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en el que establece lo siguiente:

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS          (PQRSD)          PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023</b>		
	<b>Clave: EVAL 1.0-12</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Fecha de aprobación: 25/05/2022</b>

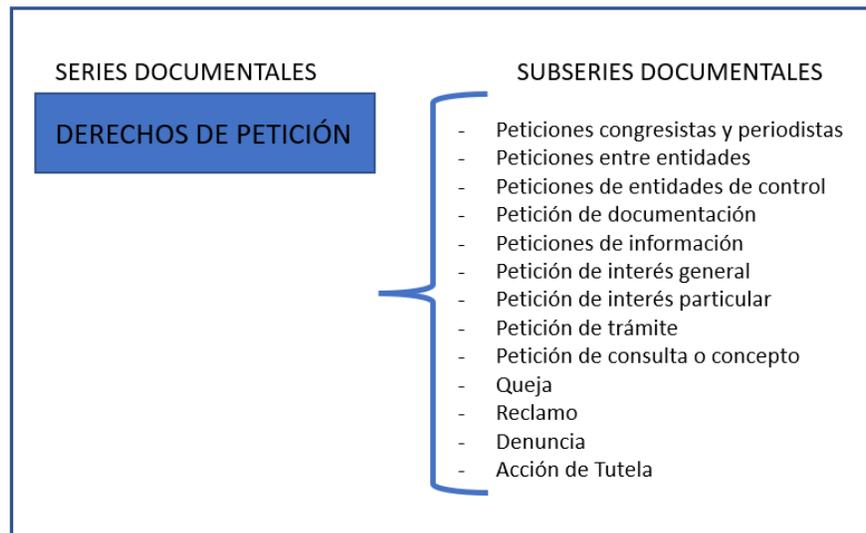
**“ARTÍCULO 13<sup>1</sup>.** Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

**Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición** consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.”

En aras de establecer una identificación de las PQRSD éstas deben estar sobre una serie documental denominada “Derecho de Petición” y sus subseries documentales son las modalidades en la que sea aplicada cada petición, queja reclamo, sugerencia o denuncia, entendiendo esto como lo expresa la Ley 1755 de 2015 en el subrayado y negrilla arriba.

**Diagrama de la parametrización de la información en el Sistema de Gestión Documento Electrónico de Archivo – SGDEA para el control y seguimiento de las PQRSD.**



<sup>1</sup> Tomado de la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública en el enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)</b> <b>SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022</b>		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

#### 4. MARCO JURIDICO Y CRITERIOS

CONSTITUCIÓN POLÍTICA • Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, 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.

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 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.

Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

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.***

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>		
	<b>SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022</b>		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

*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 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.*
- 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.*

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>		
	<b>SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022</b>		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

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 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.”*

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)</b> <b>SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022</b>		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

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

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

**Resolución 01649 de agosto 03 de 2022.** Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil- Aerocivil

## 5. METODOLOGÍA

La auditoría se realiza mediante solicitud de información al Coordinador del Grupo Relación Estado Ciudadano y al Grupo de Gestión Documental, con el fin 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, y buscar la mejora continua de la Entidad.

## 6. SEGUIMIENTO Y VIGILANCIA.

Según la información suministrada por el Grupo Relación Estado Ciudadano, los siguientes son los canales que se utilizan más para la radicación de PQRSD.

### CANALES RECEPCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN PRIMER SEMESTRE 2023

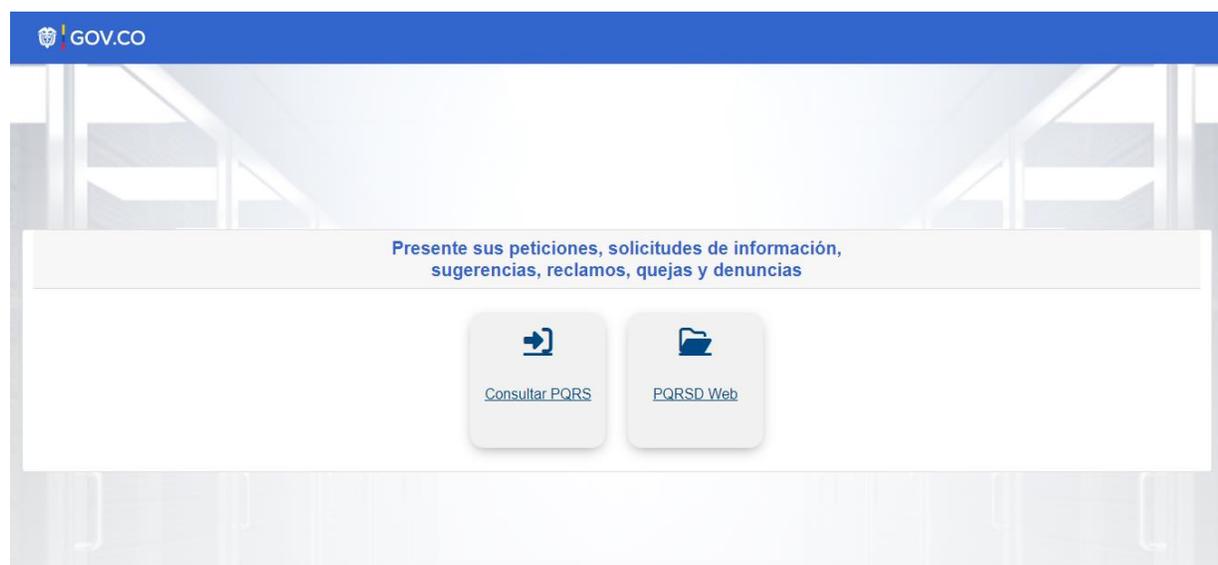
La entidad definió varios canales de comunicación con las personas jurídicas y ciudadanía en general que se muestran en el cuadro. No obstante, es importante precisar que el canal "Página Web" fue reemplazado por el "Módulo PQRSD", esto obedeció a que la web de la entidad tenía un formulario de diligenciamiento imposible de interoperar con el Sistema de Gestión Documental ADI y el proceso de radicación era dificultoso. En tal sentido, se procedió a realizar e implementar un módulo que interopere con el Sistema de Gestión Documental – SGDEA, brindará un número de radicado consecutivo que correlacional con el SGDEA y, a su vez, permitiera mayor cercanía con el ciudadano al brindar automática información del radicado y el estado de su solicitud mediante la página web, herramienta tecnológica que disminuirá la radicación manual a través del correo electrónico y reemplaza el anterior formulario de la página web.

Se comparte el enlace y pantallazo de la visual que tiene los interesados en radicar para la Aeronáutica

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)</b> <b>SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022</b>		
	<b>Clave: EVAL 1.0-12</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Fecha de aprobación: 25/05/2022</b>

Civil. Es importante precisar que el servicio se encuentra activo a partir de marzo de 2023 a nivel nacional, es decir, regionales y aeropuertos pueden orientar a la ciudadanía para que radique sus asuntos mediante este enlace.

<https://aerocivilsgdea.com/ControlPQR>



MEDIO DE RECEPCIÓN		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
MEDIO	Presencial	978	1165	2176	1546	1443	1415	8723
	Mensajería	112	188	569	136	189	142	1336
VIRTUAL	Página Web	193	145	83	24	37	31	513
	Módulo PQRSD	0	0	165	109	229	499	1002
	Correo Electrónico	5115	6281	7845	5518	12173	12434	49366
	SIGA	0	0	503	170	5525	2849	9047

Se define cada uno de los medios de recepción dentro del informe, así:

**Presencial:** Son todas aquellas radicaciones que hacen las personas jurídicas o ciudadanía en general en la ventanilla única de atención ubicada en el primer piso del edificio NEAA.

**Mensajería:** Son todas aquellas radicaciones que hacen las empresas de mensajería en la ventilla única de radicación.

**Página Web:** Son todas aquellas radicaciones que hacen las personas jurídicas a través de la plantilla de radicación establecida en la página web.

**Módulo PQRSD:** Son aquellas radicaciones que las personas jurídicas y ciudadanía en general radica mediante el módulo de PQRSD que reemplazó la planilla de radicación en el portal web.

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)</b> <b>SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022</b>		
	<b>Clave: EVAL 1.0-12</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Fecha de aprobación: 25/05/2022</b>

Correo electrónico: Son aquellas radicaciones que las personas jurídicas y ciudadanía en general remite a través del correo electrónico [atencionalciudadano@erocivil.gov.co](mailto:atencionalciudadano@erocivil.gov.co)

SIGA: Son aquellas solicitudes que remite las personas jurídicas y personal licenciado para realizar trámites específicos relacionados con la misionalidad de la entidad como registro aeronáutico, licencias al personal aeronáutico, historias clínicas.

### Cuadro resumen del estado de cada uno de los radicados durante el primer semestre

Semestre

La entidad durante el primer semestre de 2023, recibido 73.723 radicados, de los cuales 42.531, son recibidas, 12.891 son internas y 18.301 enviadas.

Recibidas: Todas aquellas solicitudes, peticiones, quejas, denuncias que son recibidas y radicadas por las personas jurídicas y ciudadanía en general ante la Aeronáutica Civil.

Internas: Todas aquellas comunicaciones que son transaccionales entre las dependencias.

Enviadas: Todas aquellas comunicaciones que son enviadas a las entidades públicas o privadas o ciudadanía en general producto de la radicación de una solicitud, petición, queja, denuncia, u otra.

TOTAL DE RADICADOS	
CLASE	RADICADOS
Recibidas	42.531
Internas	12.891
Enviadas	18.301
<b>TOTAL</b>	<b>73.723</b>



Dentro de la totalidad de los radicados recibidos y que como entidad nos obliga a brindar una respuesta, la entidad respondió 33.609 de las 42.531 radicadas y sin iniciar trámite 8.922 durante el primer semestre de 2023.

TOTAL DE RECIBIDAS	
CLASE	RADICADOS
Gestion Exitosa	33.609
Sin Iniciar tramite	8.922
<b>TOTAL</b>	<b>42.531</b>



 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)</b> <b>SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022</b>		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

TOTAL DE INTERNA	
CLASE	RADICADOS
Gestion Exitosa	8.715
Sin Iniciar tramite	4.176
<b>TOTAL</b>	<b>12.891</b>



Para el caso de la documentación interna, la entidad radicó entre las dependencias 12.891 solicitud, peticiones o cualquier otro tipo de requerimiento o información, de los cuales tiene 8.715 en gestión exitosa y 4.176 sin iniciar trámite durante el primer semestre de 2023.

### Datos por mes

#### Enero

TOTAL DE RADICADOS	
CLASE	RADICADOS
Recibidas	4.773
Internas	1.786
Enviadas	1.604
<b>TOTAL</b>	<b>8.163</b>

Durante enero se atendieron 8.163 radicados entre recibidas, internas y enviadas.

TOTAL DE RECIBIDAS	
CLASE	RADICADOS
Gestion Exitosa	4.164
Sin Iniciar tramite	602
<b>TOTAL</b>	<b>4.773</b>
En Tránsito	7

Las comunicaciones recibidas fueron 4.773, de las cuales se dio gestión exitosa a 4.164 y todavía queda sin iniciar trámite 602. La radicación en tránsito obedece a fallas del sistema o procesos de prueba producto de la capacitación que se hace en el sistema para mejor entendimiento de los usuarios del SGDEA. (Ver tabla de detalle de SIN INICIAR TRÁMITE anexo)

#### Febrero

TOTAL DE RADICADOS	
CLASE	RADICADOS
Recibidas	5.457
Internas	1.693
Enviadas	2.309
<b>TOTAL</b>	<b>9.459</b>

Durante febrero se atendieron 9.459 radicados entre recibidas, internas y enviadas.

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>		
	<b>SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022</b>		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

TOTAL DE RECIBIDAS	
CLASE	RADICADOS
Gestion Exitosa	4.530
Sin Iniciar tramite	919
TOTAL	5.457
En Tránsito	8

Las comunicaciones recibidas fueron 4.530, de las cuales se dio gestión exitosa a 4.530 y todavía queda sin iniciar trámite 919. La radicación en tránsito obedece a fallas del sistema o procesos de prueba producto de la capacitación que se hace en el sistema para mejor entendimiento de los usuarios del SGDEA. **(Ver tabla de detalle de SIN INICIAR TRÁMITE anexo)**

### Marzo

TOTAL DE RADICADOS	
CLASE	RADICADOS
Recibidas	6.859
Internas	2.173
Enviadas	3.956
TOTAL	12.988

Durante marzo se atendieron 12.988 radicados entre recibidas, internas y enviadas.

TOTAL DE RECIBIDAS	
CLASE	RADICADOS
Gestion Exitosa	5.562
Sin Iniciar tramite	1.294
TOTAL	6.859
En Tránsito	3

Las comunicaciones recibidas fueron 5.562, de las cuales se dio gestión exitosa a 4.530 y todavía queda sin iniciar trámite 1.294. La radicación en tránsito obedece a fallas del sistema o procesos de prueba producto de la capacitación que se hace en el sistema para mejor entendimiento de los usuarios del SGDEA. **(Ver tabla de detalle de SIN INICIAR TRÁMITE anexo)**

### Abril

TOTAL DE RADICADOS	
CLASE	RADICADOS
Recibidas	4.449
Internas	1.743
Enviadas	2.871
TOTAL	9.063

Durante abril se atendieron 9.063 radicados entre recibidas, internas y enviadas.

TOTAL DE RECIBIDAS	
CLASE	RADICADOS
Gestion Exitosa	3.501
Sin Iniciar tramite	948
TOTAL	4.449
En Tránsito	

Las comunicaciones recibidas fueron 4.449, de las cuales se dio gestión exitosa a 3.501 y todavía queda sin iniciar trámite 948. La radicación en tránsito obedece a fallas del sistema o procesos de prueba producto de la capacitación que se hace en el sistema para mejor entendimiento de los usuarios del SGDEA. **(Ver tabla de detalle de SIN INICIAR TRÁMITE anexo)**

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS          (PQRSD)</b> <b>SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022</b>		
	<b>Clave:</b> EVAL 1.0-12	<b>Versión:</b> 05	<b>Fecha de aprobación:</b> 25/05/2022

## Mayo

TOTAL DE RADICADOS	
CLASE	RADICADOS
Recibidas	10.284
Internas	2.647
Enviadas	3.772
<b>TOTAL</b>	<b>16.703</b>
TOTAL DE RECIBIDAS	
CLASE	RADICADOS
Gestion Exitosa	8.546
Sin Iniciar tramite	1.738
<b>TOTAL</b>	<b>10.284</b>
En Tránsito	

Durante mayo se atendieron 16.703 radicados entre recibidas, internas y enviadas.

Las comunicaciones recibidas fueron 8.546, de las cuales se dio gestión exitosa a 3.501 y todavía queda sin iniciar trámite 1.738. La radicación en tránsito obedece a fallas del sistema o procesos de prueba producto de la capacitación que se hace en el sistema para mejor entendimiento de los usuarios del SGDEA. **(Ver tabla de detalle de SIN INICIAR TRÁMITE anexo)**

## Junio

TOTAL DE RADICADOS	
CLASE	RADICADOS
Recibidas	10.709
Internas	2.849
Enviadas	3.793
<b>TOTAL</b>	<b>17.351</b>
TOTAL DE RECIBIDAS	
CLASE	RADICADOS
Gestion Exitosa	7.306
Sin Iniciar tramite	3.403
<b>TOTAL</b>	<b>10.709</b>
En Tránsito	

Durante junio se atendieron 17.351 radicados entre recibidas, internas y enviadas.

Las comunicaciones recibidas fueron 10.709, de las cuales se dio gestión exitosa a 7.306 y todavía queda sin iniciar trámite 3.403. La radicación en tránsito obedece a fallas del sistema o procesos de prueba producto de la capacitación que se hace en el sistema para mejor entendimiento de los usuarios del SGDEA. **(Ver tabla de detalle de SIN INICIAR TRÁMITE anexo)**

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)</b> <b>SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022</b>		
	Clave: EVAL 1.0-12	Versión: 05	Fecha de aprobación: 25/05/2022

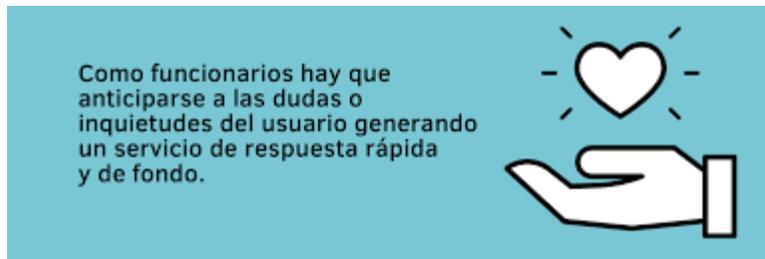
## 7. CONCLUSIONES

De conformidad con la información suministrada por el Grupo Relación Estado Ciudadano y el Grupo Gestión Documental, que sirvió de insumo para la realización de este informe, se pudo evidenciar que aún se presentan dificultades en el sentido de adaptación, a raíz de la implementación en el nuevo sistema.

La atención se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial al primer periodo de 2023 como resultado de las medidas adoptadas, brindando un servicio oportuno, ágil, y de calidad, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta y fortalecimiento el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el propósito de garantizar la prestación del servicio.

Durante el periodo comprendido entre marzo y junio del año 2023, se refleja una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas por los Grupos de Relación Estado Ciudadano y Gestión Documental, para la correcta clasificación de los documentos recibidos por la entidad, evitando reprocesos en la asignación de estas.

## 8. RECOMENDACIONES.



- Se recomienda gestionar con las áreas responsables, la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que 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, conformelo establece la ley 1755 de 2015 y la Resolución Interna de la entidad **01649 de agosto 3 de 2022**. *“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil-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.
- De acuerdo con el procedimiento, las dependencias de la Aeronáutica Civil están obligadas a adelantar gestiones de autocontrol a PQRSD y/o trámites, para determinar cuáles de ellos no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos en función del autocontrol a la respuesta de PQRSD y trámites.
- Que se haya direccionado a la dependencia competente, que se haya trasladado por no competencia, que se haya dado respuesta al peticionario, que se haya dado respuesta

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>		
	<b>SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022</b>		
	<b>Clave: EVAL 1.0-12</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Fecha de aprobación: 25/05/2022</b>

oportuna (en términos, según las normas legales vigentes).

- Para efectos del Seguimiento al avance en la gestión de los documentos pendientes de tramitar dentro del SGDA, se registra Hallazgo a las áreas responsables, adjuntando a la fecha de corte de este informe, el reporte detallado por áreas para que subsanen la causa del mismo.



**SONIA MARITZA MACHADO CRUZ**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Proyectó: Claudia Nancy Olaya Tovar