

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRD**

**II TRIMESTRE**

**SECRETARIA GENERAL**

**GRUPO ATENCION AL CIUDADANO**

**2017**

**TABLA DE CONTENIDO**

1. **INTRODUCCION.**
2. **DEFINICIONES.**
   1. **Derecho de Petición**
   2. **Peticiones entre autoridades:**
   3. **Queja**
   4. **Reclamo**
   5. **Sugerencia**
   6. **Denuncia**
3. **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y DENUNCIAS (PQRD).**
4. **OFICINAS CON MAYORES PQRD EN EL II TRIMESTRE.**
5. **TOTAL DE SOLICITUDES ALLEGADAS A LA ENTIDAD.**
6. **DERECHOS DE PETICION.**

# **INTRODUCCIÓN**

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias se entiende como una herramienta gerencial que permite visualizar e informarse de lo que sucede en la entidad, por lo cual se presenta un informe trimestralmente con el fin de dar a conocer, analizar y establecer acciones de mejora dentro de los proceso involucrados para buscar alternativas de perfeccionamiento en la prestación del servicio a los ciudadanos con el fin de dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

# **DEFICINICIONES**

**2.1 Derecho de Petición:** Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario decirlo.  De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

**2.2** **Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.

**2.3** **Queja:** Es la manifestación de insatisfacción, protesta, o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, o de la manera de prestar los servicios a su cargo. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**2.4 Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir o reivindicar una solución relacionada con la prestación de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**2.5 Sugerencia:** Las sugerencias son recomendaciones o propuestas que se realizan a la Aerocivil con miras al mejoramiento del servicio que presta la entidad.

**2.6 Denuncia.** Es el acto mediante el cual se pone en conocimiento de la entidad de una conducta posiblemente irregular o ilegal, aportando las pruebas de las que tenga conocimiento, con el propósito de que se adelante la investigación que

corresponda, se establezcan responsabilidades y sancionen a los responsables. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**Solicitud de documentos o información:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

**Consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**3. PQRSD:**

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución de fondo. Por él, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de la 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.

# **Peticiones, Quejas, Reclamos, y Denuncias (PQRD)**

* PQRSD recibidas

De las cuales, 155 han sido contestadas dentro de los términos de ley, 4 se encuentran dentro de los términos de ley para su contestación y 50 no fueron contestadas por las áreas respectivas para lo cual se estableció plan de trabajo con estas para mejorar la respuesta.

Es de resaltar que el tiempo de respuesta de las PQRD se redujo en 14 días, en comparación con el trimestre anterior.

* Numero PQRD por área

# **Total, de solicitudes de información allegadas a la Entidad**

La Entidad recibió 143 solicitudes sobre los siguientes temas:

* Solicitud de Información
* Solicitud de Tramites
* Solicitud de Servicios

De las cuales 76 han sido contestadas, 50 no contestadas y 17 que se encuentran en términos de ley para su contestación.

Por lo anterior el objetivo para el tercer trimestre es continuar con las reuniones y campañas entre las áreas, para dar un mejor servicio al ciudadano.

# **Derechos de petición**

* Se recibieron 331 Derechos de Petición.

De las cuales 172 han sido contestadas, 29 sin contestar y 65 que se encuentran en términos de ley para su contestación.

Para dar respuesta prontamente a los 29 derechos de petición que se encontraban pendientes, realizamos un plan de trabajo con las áreas, con el fin de minimizar los tiempos de respuesta y así cumplir con la meta de dar respuesta al 100% de los derechos de petición que entran a la Entidad.

Por lo anterior el seguimiento hecho por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, muestra la eficiencia y la importancia donde las áreas estas más dispuestas a trabajar en los términos de ley y agilizar las respuestas en los

Derechos de Petición obteniendo así un resultado positivo en tiempo de respuesta en 5 días.

* Numero de derechos de petición recibidas por área