



ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFE “AEROCAFE”



AEROPUERTO DEL CAFÉ
Creamos oportunidades

INFORME DE GESTION SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD Primer Semestre de 2020 Enero 01 a Junio 30

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio de 2020

Página 1 de 16

INFORME DE GESTIÓN SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ – “AEROCAFE”

Periodo: Primer Semestre de 2020 - Enero 01 a Junio 30

PRESENTACION

La Oficina de Control Interno de la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, presenta el informe de seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, presentados durante el **1er semestre de la vigencia 2020 – comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020.**

El objetivo del presente informe es el de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta, la gestión y el trámite oportuno de la atención a las peticiones, consultas, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias y/o solicitudes elevadas a la Entidad y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto puntualmente; como resultado de lo anterior, se generarán las recomendaciones a que haya lugar.

Con este informe se da cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, *“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.”*, en especial el inciso 2° del artículo 76 que señala: *“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.....”*, 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”*, y el Decreto 0103 del 20 de enero de 2015, *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, durante el primer semestre de 2020 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Para la elaboración del presente informe se tomó como referencia una (1) carpeta denominada Derechos de Petición, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 2020, que reposa en el archivo y bajo la custodia de la Dirección Jurídica de la Entidad, en la cual se encuentran archivadas todas las peticiones presentadas a la Asociación Aeropuerto del Café - AEROCAFE, tanto de la Oficina de Palestina (Caldas) como de la Oficina Principal en Manizales, durante la vigencia del primer semestre del año 2020.

Para el seguimiento en mención se toma como fuente de información la precitada carpeta de PQRSD de la Dirección Jurídica (peticiones ingresadas a través de los canales de servicio: correo electrónico, formulario PQRS y las radicadas personalmente); así mismo, los requerimientos radicados a través de la Oficina ubicada en el municipio de Palestina (Caldas), las cuales son enviadas a la Sede Central para su tramitación.

La ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ – AEROCAFE, cuenta con 2 oficinas que cumplen con las funciones de VENTANILLA ÚNICA, encargadas de la recepción de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS – PQRSD en la Oficina Principal en la ciudad de Manizales y en la Oficina del municipio de Palestina (Caldas), las funcionarias encargadas de la ventanilla única son la Auxiliar Administrativa y la Secretaria de Palestina respectivamente, las cuales una vez radicadas las peticiones en el Registro de Comunicaciones Oficiales Recibidas (GA-R-23) las entregan a la Dirección Jurídica quién es la encargada del direccionamiento y control, de establecer el tiempo de respuesta, de elaborar y estructurar el documento de respuesta, de revisar y dar el visto bueno del documento de respuesta y de garantizar la entrega y el envío a su destinatario, tal y como está establecido en el Procedimiento Interno establecido por la Entidad, para Peticiones, Consultas, Quejas y/o Reclamos, documento GJC-PR-01 versión 1, vigencia diciembre 2017.

Mediante el correo electrónico institucional también se da respuesta a las peticiones, consultas, quejas, sugerencias y denuncias y/o reclamaciones.

La ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ – AEROCAFE, ha venido desarrollando actividades encaminadas al mejoramiento continuo, ajustando, aprobando y socializando el procedimiento para Peticiones, Consultas, Quejas y/o Reclamos documento GJC-PR-01 y el Registro GB-R-01 de Preguntas, Quejas, Reclamos y o Sugerencias (PQRS), así mismo, se ha venido trabajando de la mano del procedimiento de Gobierno en Línea o Gobierno Digital, Ley Anticorrupción y la Ley Anti-Tramites, donde se da a conocer el acceso a nuestra página web www.aerpuertodelcafe.com.co, el cual cuenta en su página principal con accesos directos a PQRSD, direccionados hacia la Dirección Jurídica, a través de los cuales los ciudadanos, la comunidad, las autoridades, los entes de control, las organizaciones y las entidades públicas y privadas, pueden elevar sus peticiones y solicitudes de manera virtual.

NORMATIVIDAD

La ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ – AEROCAFE, atendiendo a lo ordenado por la Constitución Política de Colombia en sus artículos 23 y 74, ha venido dando cumplimiento a lo determinado en la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula*

el Derecho de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo”, el cual en su artículo 1° establece: “Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por el siguiente: (...)

La precitada Ley regula el Derecho Fundamental de Petición, como normativas vigentes para las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRS), que presentan los ciudadanos, la comunidad, las autoridades, los entes de control, las organizaciones y las entidades públicas y privadas.

Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención de la Asociación Aeropuerto del Café - AEROCAFE, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, de la siguiente manera:

DIAS	SOLICITUD	NORMA LEGAL
15	Derecho de Petición de interés general y particular	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
15	Quejas, reclamos y sugerencias	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
10	Solicitudes de información y solicitudes de documentos	Numeral 1. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
30	Peticiones de consultas	Numeral 2. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
10	Peticiones entre autoridades	Artículo 30 de la Ley 1755 de 2015
5	Requerimientos de Policía Judicial (Fiscalía, SIJIN y demás PJ)	Artículo 19-C de la Ley 793 de 2002, adicionado por el art. 85 de la Ley 1453 de 2011

GLOSARIO

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Ciudadano y los procedimientos incorporados por la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, se define:

Derecho de Petición:

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23). De acuerdo con 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 con su modalidad, de la siguiente manera:

1. 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.

2. 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. Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

4. Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

5. Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

6. Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

7. Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

8. Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos): Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

9. Peticiones Anónimas: Sean admitidas para darle trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación plausible del peticionario para mantener la reserva de identidad. Así mismo, en el entendido de que serán atendidas las peticiones que, sin necesidad de acreditar tal factor, ofrezcan elementos que las hagan serias, creíbles y consistentes, de manera que los derechos o situaciones involucradas en ella deben ser objeto de una intervención de la autoridad competente.

CANALES DE ATENCION

La Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los tramites, servicios y/o información de la Entidad, con el propósito de prestar un servicio oportuno y dar respuestas adecuadas al ciudadano.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Atención personal	Manizales: Carrera 22 No. 18-09 Piso 2 Centro Administrativo Municipal. Palestina: Calle 8 Nro. 5-04	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., el viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los encargados y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Escrito	Radicación de Correspondencia	Manizales: Carrera 22 No. 18-09 Piso 2 Centro Administrativo Municipal. Palestina: Calle 8 Nro.5-04	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., el viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m.	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la Asociación.
No presencial	Línea telefónica	Manizales: (57+6) 872 04 72 Palestina (57+6) 8710864	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., el viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m.	Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites, servicios y/o servicios de información de la Asociación. Si no se logra la atención inmediata se registra la solicitud
	Línea Fax	(57+6) 872 04 74		
Electrónico	Aplicativo página Web	www.aeropuertodelcafe.com.co	El aplicativo del portal Web está activo las 24 horas, sin embargo las solicitudes se tramitan y gestionan en horas y días hábiles.	Ruta: www.aeropuertodelcafe.com.co – Atención al Ciudadano Contáctenos PQRSD

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el primer semestre de 2020 **Enero 01 a Junio 30**, fueron radicados en total **doce (12)** requerimientos en la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, que comprende las peticiones desde la **No. 1** hasta la **No. 12**, que reposan en la carpeta de PQRSD de la Dirección Jurídica, las cuales fueron tramitadas en su totalidad, evidenciándose que en el mes de enero se tramitaron 7, en febrero 2, en marzo 1, en abril 0, en mayo 0 y en junio 2.



ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2020
Enero 01 a Junio 30

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
1	16/12/2019	Luis Jose Lopez Medina, escrito del 16 de diciembre de 2019, 28 de ese mes se envió a la Gobernación de Caldas	Solicitud de Intervención de daños en la vía La Parroquia Barrio Fundadores del municipio de Palestina, Caldas, respuesta 16 de enero de 2020 DS 00019	16/01/2020	G-100. 0019 del 21-ene-2020 y DS 00063 del 12-feb-20	10
2	27/12/2019	Carmen Amparo Valencia Bustamente, Derecho de petición de 27 de diciembre 2019	Derecho de petición sobre si se ha realizado o llevado a cabo reunión con los Pares Técnicos expertos en suelos para avalar la propuesta de construcción y operación del Aeropuerto del Café	17/01/2020	GDJ-130. 0013 del 17-ene-2020, recibido el día 17-ene-20	11
3	27/12/2019	Carmen Amparo Valencia Bustamente, Derecho de petición de 27 de diciembre 2019 dirigido al Gobernador de Caldas	Derecho de petición relación con el proyecto constructivo del aeropuerto del café por Fibercell Internacional sobre si se ha realizado o llevado a cabo reunión con los Pares Técnicos científicos que avalaron el proyecto AeroCafé	17/01/2020	GDJ-130. 0013 del 17-ene-2020, recibido el día 17-ene-20	11
4	13/01/2020	Gustavo Adolfo Gómez Naranjo, Profesional universitario Grupo Responsabilidad Fiscal Contraloría General de Caldas radicado IP 2019-027	Solicitud de Información IP 2019-027 del 13-ene-2020 del Dr. Gustavo Adolfo Gómez Naranjo, Profesional Especializado Grupo Responsabilidad Fiscal de la Contraloría General de Caldas	21/01/2020	G-100. 0021 del 21-ene-2020 recibido 2020-EI-00000130	6
5	16/01/2020	Hector Fabio Perez Correa Secretario, Juzgado Octavo Administrativo del Circuito de Manizales, Oficio No. 1000, del 24-oct-2019	Solicitud de Información Acción Popular - Demandante Wilson Cárdenas Cardona - Demandado AeroCafé y Otros	24/01/2020	GDJ-130. 0027 del 24-ene-2020 recibido el 27-ene-20	7
6	17/01/2020	Monica Constanza Piedrahita M. Subgerente Sociales y Empresariales de INFICALDAS, Oficio S.P.S.E.002.2020 de 17-ene-2020 de Proyectos	Solicitud entrega de estudios de títulos predios a comprar etapa I	20/01/2020	GDJ-130. 0017 del 20-ene-2020	1

Página 1

Página 7 de 16



ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRS D - AÑO 2019
Enero 01 a Junio 30

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
7	17/01/2020	Anibal Hernando Bermudez Mera correo electrónico contacto@aeropuertodelcafe.com.co del 17-ene-2020	Solicitud de Información sobre el proceso de selección de personal para la construcción de infraestructura y donde se puede enviar el curriculum	21/01/2020	Respuesta dada a través del correo electrónico contacto@aeropuertodelcafe.com.co 21-ene-2020	2
8	23/01/2020	Maria Isabel Feullet Guerrero Secretaria Sección Tercera del Consejo de Estado correo electronico cese03@notificacion.esj.gov.co	Solicitud de aportar documentos que acrediten su calidad para designar apoderados de la entidad demandada y se admite una renuncia, escrito numero 3484 del 14-ene-2020 del Magistrado Jaime Enrique Rodriguez Navas	7/02/2020	GDJ-130. 0035 del 07-feb-2020, por correo electrónico asistente.juridico@aeropuertodelcafe.com.co el 07-feb-20 y por correo certificado el 10-02-2020	11
9	29/01/2020	Octavio Estrada E. escrito del 29 de enero de 2020	Solicitud de donación de árboles para protección y embellecimiento de vía y cuenca finca ubicada en la vereda Cartagena	18/02/2020	GDJ-130. 0050 del 18-feb-2020 y por correo electrónico asistente.juridico@aeropuertodelcafe.com.co del 18-02-20	14
10	27/02/2020	Juan Manuel Londoño Jaramillo Gerente General de Inficaldas	Traslado por competencia oficio de fecha febrero 25 de 2020 rechazo oferta compra parcial finca la Miranda, Oficio GG.091.2020 del 26-feb-2020	20/03/2020	GDJ-130. 0079 del 20-mar-2020	16
11	11/06/2020	Javier Augusto Fonseca Hurtado Correo electrónico Director Jurídico del 11-jun-2020	Derecho de Petición 20200611-Catalogo de software, sobre adquisición de bienes y servicios compra catalogo CCE-116-IAD-2020 Colombia Compra Eficiente	24/06/2020	GDJ-130.0156 del 24-jun-20	7
12	18/06/2020	Claudia Marcela Aristizabal Gonzalez, Secretaria de Desarrollo Social Alcaldia de Palestina Caldas	Solicitud de arboles para embellecimiento coliseo de Palestina Caldas, Oficio SGG-180-2020 del 18 de junio de 2020	30/06/2020	GDJ-130. 0157 del 30-jun-2020	6
PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTAS						8,5

12 TOTAL: ENTRE DERECHOS DE PETICION y PQRS D

Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 del CPACA

Tiempos de Respuesta

15	días	Derechos de Petición de Interés general y particular	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
15	días	Quejas, reclamos y sugerencias	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015



ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2019
Enero 01 a Junio 30

Tempos de Respuesta

10	días	Solicitudes de información y solicitudes de documentos	Numeral 1, Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
30	días	Peticiones de consultas	Numeral 2, Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
10	días	Peticiones entre autoridades	Artículo 30 de la Ley 1755 de 2015
5	días	Peticiones de Policía Judicial (Racafca, SUAN y demás PJ)	Artículo 19-C de la Ley 793 de 2002, adicionado por el art. 85 de la Ley 1453 de 2011

El Decreto No. 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5, Ampliación para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:
Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleve una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Proyectó y Digitó: Rubén Darío Santa García, Jefe de Control Interno.

Julio de 2020

Página 3

Página 9 de 16

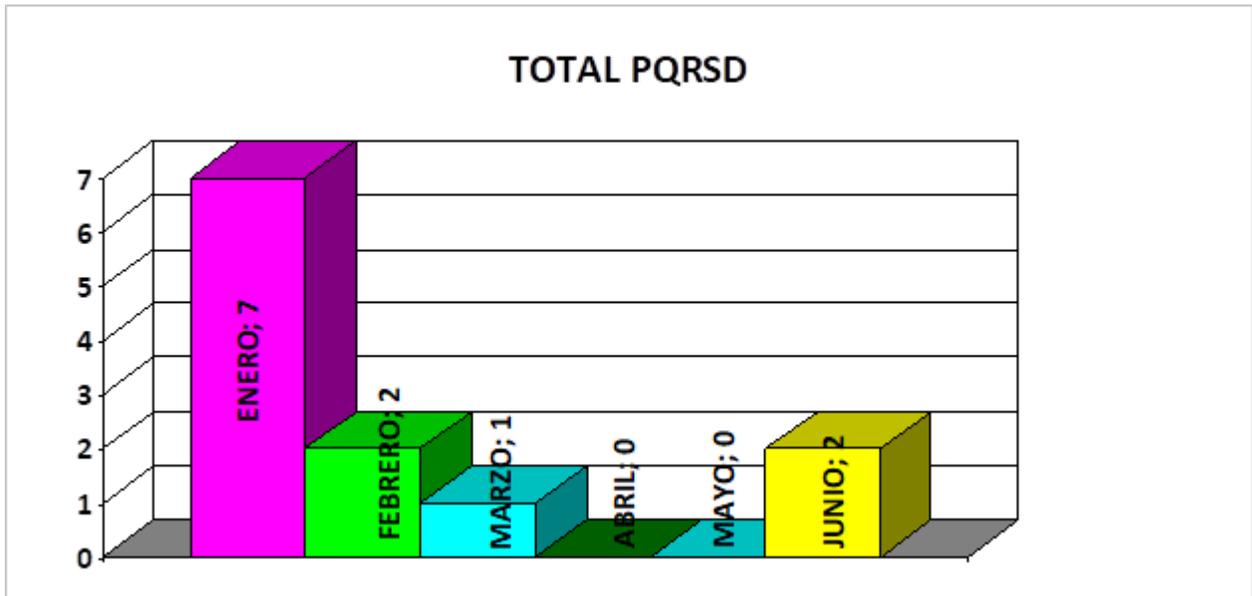
 (8720472- 8720474
NIT: 900.240.084-2

 atencion@aerpuertodelcafe.com.co

 **Manizales** - Carrera 22 No. 18-09 piso 2
Centro Administrativo Municipal

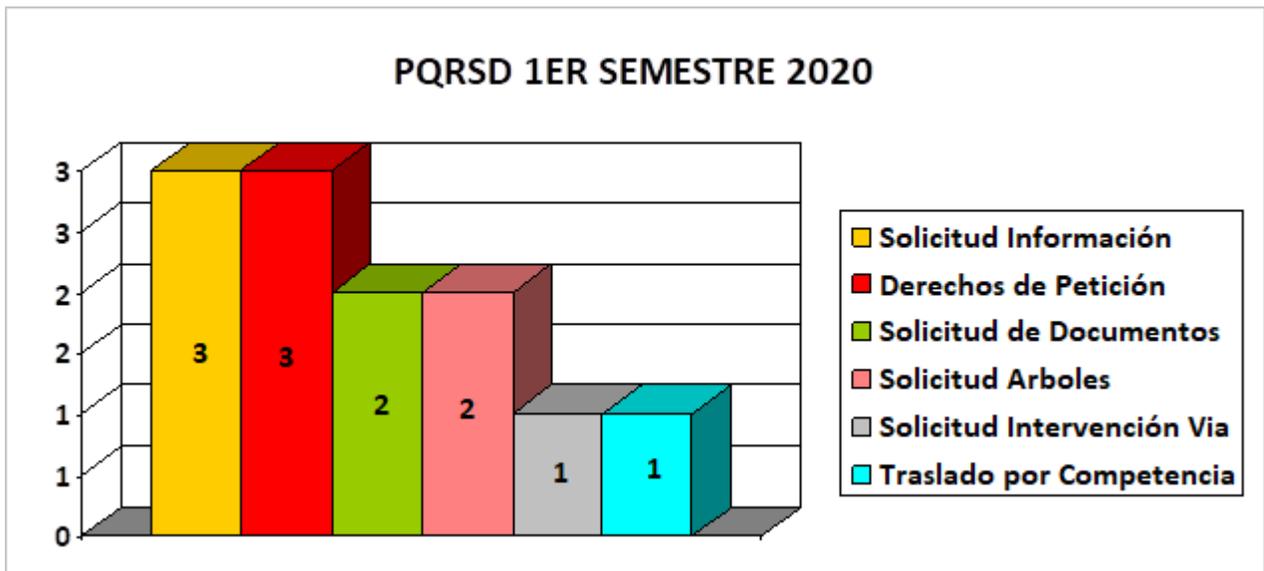
 **Palestina** Calle 8 No. 5-04.
Teléfonos: 8710845

www.aerpuertodelcafe.com.co



PETICIONES Y MODALIDADES

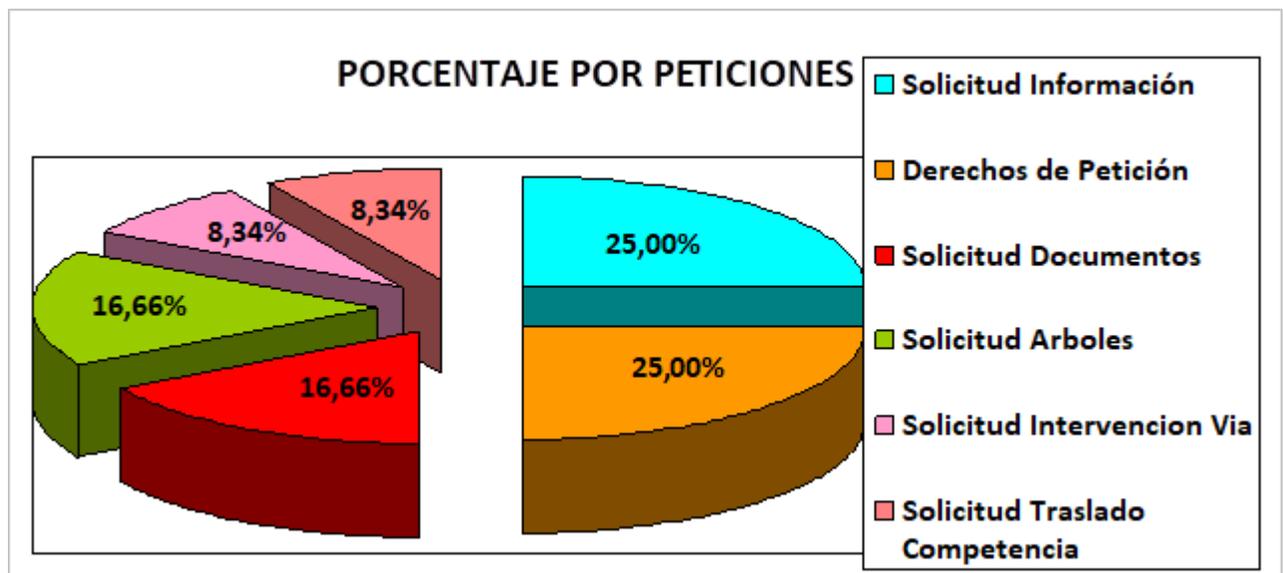
En el semestre informado se radicaron 2 peticiones con solicitud de documentos, 3 solicitudes de información, 3 derechos de petición, 2 solicitudes de especies arbóreas, 1 Solicitud de intervención vía y 1 traslado por competencia.



MODALIDADES DE PETICION MÁS UTILIZADAS

De acuerdo con las modalidades de solicitudes más utilizadas por los ciudadanos en el semestre comprendido entre el **01 de enero y el 30 de junio de 2020**, fue la siguiente:

1. Solicitud de Información fueron radicados un 25,00%, del total de peticiones.
2. Derechos de Petición con un 25,00%
3. Derechos de Documentos con un 16,66%
4. Solicitud de Arboles con un 16,66%
5. Solicitud de Intervención Vía con un 8,34%
6. Solicitud Traslado por Competencia con un 8,34%



Las solicitudes más frecuentes que se presentaron a la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE por parte de la comunidad para la vigencia 2018, se daban en lo referente al mantenimiento de las vías, canales, cunetas y a actividades de rocería en los predios aledaños y circundantes al proyecto en el municipio de Palestina, Caldas.

Situación está que cambió radicalmente para la vigencia 2019 y la presente vigencia 2020, toda vez, que las solicitudes revisadas por parte del Jefe de Control Interno, se evidenció que un alto porcentaje están dirigidas a solicitar información y derechos de petición pertinentes sobre el proyecto, con un **50,00%**, entre solicitudes de documentos y de especies arbóreas con un **33,32%**, solicitud de intervención vial y solicitud de traslado por competencia con el restante **16,68%**.

HISTORICO PQRSD AÑOS 2018, 2019 Y 2020

Para cada uno de los semestres de la vigencia 2018, 2019 y 2020, se presentaron entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y/o Reclamos y Consultas, los siguientes:

PQRS AÑO 2018

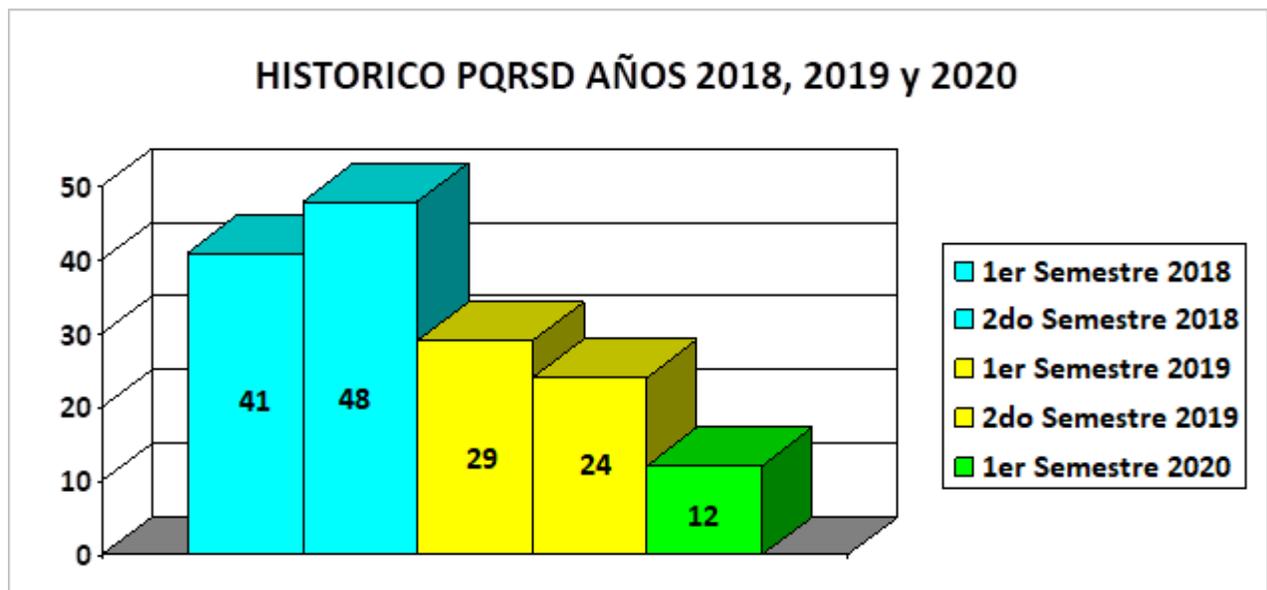
A JUNIO 30	41 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 5,3 DIAS
A DICIEMBRE 31	48 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 4,4 DIAS
TOTAL	89 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 4,8 DIAS

PQRS AÑO 2019

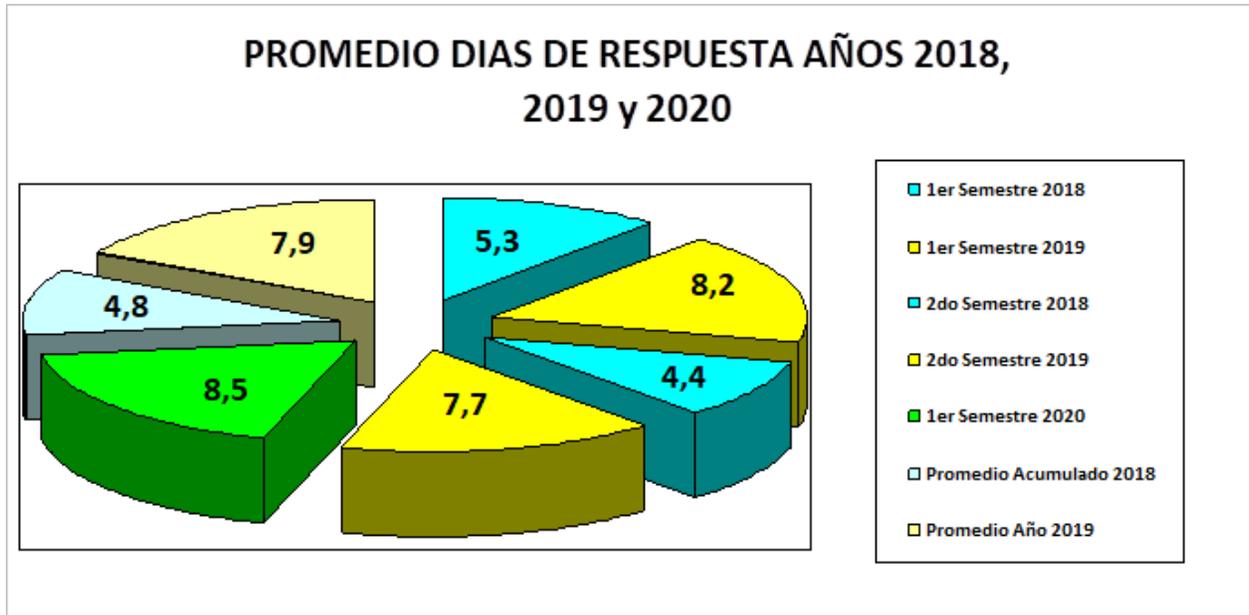
A JUNIO 30	29 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 8,2 DIAS
A DICIEMBRE 31	24 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 7,7 DIAS
TOTAL	53 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 7,9 DIAS

PQRS AÑO 2020

A JUNIO 30	12 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 8,5 DIAS
TOTAL	12 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 8,5 DIAS



Todas las solicitudes presentadas fueron contestadas por la Entidad, para las vigencias 2018 y 2019 dentro de los términos establecidos por la Ley, pudo evidenciarse el promedio de días de respuesta a las peticiones, como muy significativo, toda vez que para el corte al 30 de junio y para el corte al 31 de diciembre de 2018, los resultados fueron de 5,3 días y 4,4 días respectivamente y para las mismas fechas del año 2019 los resultados fueron de 8,2 días y 7,7 días, con promedios acumulados por cada uno de los años referenciados del **4,8 días** para el 2018 y **7,9 días** para el 2019.



Frente a el cuadro de seguimiento a PQRSD para el periodo **01 de Enero al 30 de Junio de 2020**, donde se radicaron **doce (12) solicitudes**, se pudo evidenciar que el promedio de días de respuesta frente a los periodos analizados no fue bueno, toda vez que para este periodo el resultado fue de **8,5 días**, sin embargo las respuestas fueron oportunas y dentro de los términos establecidos por la Ley.

No obstante lo anterior, es de anotar que: el “Decreto No. 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5. Ampliación para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.”

CONCLUSIONES

En el semestre informado, período **01 de enero a 30 de junio de 2020** se concluye que el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se atendieron y respondieron en su totalidad.

Se evidencia que no se presentaron incumplimientos en cuanto a los términos de Ley establecidos para dar las respuestas a las solicitudes radicadas (PQRS D).

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia dice textualmente: *“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”.*

La ley 1755 del 30 de junio de 2015, que sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA), precisa que toda petición deberá ser resuelta máximo dentro de los siguientes 15 días hábiles, con algunas excepciones como solicitud de documentos que deberán ser resueltos durante los 10 días hábiles siguientes a la recepción. Las peticiones relacionadas con asuntos de los cargos cuentan con 30 días hábiles para su respuesta.

Igualmente la precitada Ley sustitutiva en lo pertinente al CPACA, en su artículo 31 estipula: *“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 gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria”.

Una vez evaluadas las quejas, los reclamos, las sugerencias y denuncias por actos de corrupción no se evidenciaron manifestaciones sobre conductas irregulares de empleados o contratistas de la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE.

Tampoco se presentaron peticiones anónimas.

ACCIONES DE MEJORA

Establecer medidas que permitan que todas las peticiones que se radiquen o presenten a la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, se respondan correctamente y dentro de los términos establecidos por las normas, de tal manera que se eviten extemporaneidades en su respuestas y en su presentación al peticionario.

Realizar capacitaciones sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a todo el equipo de trabajo, sobre el tratamiento que se le debe dar a cada una de las solicitudes, las modalidades, los plazos y términos con que se cuentan para dar respuesta a cada una de ellas.

Concientizar al equipo de trabajo sobre las consecuencias que pueden surgir en materia disciplinaria el no tramitar con oportunidad las peticiones, no responder lo que el peticionario esta solicitado de manera efectiva, puntual, precisa y pertinente, evadir, dilatar o acomodar las respuestas a la información solicitada, negarse a entregar información que no esté cataloga como reservada, no resolver de fondo las peticiones, entre otras.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSD, al seguimiento y control adelantado por el Jefe de Control Interno de la Asociación, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el procedimiento:

En cuanto al control y seguimiento a las peticiones formuladas ante la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, se debería contar con una herramienta de apoyo que genere alarmas de 5, 4, 3, 2,1 y 0 días antes de que se venzan los términos que establece la ley.

Se pueden hacer seguimientos con el envío de correos electrónicos al responsable del documento y faltando 1 y 0 para vencerse se envía con copia al superior inmediato o a la Gerencia, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Así mismo se pueden realizar llamadas para hacer más efectivo el control.

Establecer buzones de sugerencias en las Oficinas de la Asociación, tanto en la sede principal en Manizales, como la ubicada en el municipio de Palestina; en lugar visible y de fácil acceso para los ciudadanos.

El cuadro con la relación del seguimiento a PQRSD para el periodo del **Primer Semestre del año 2020 - 01 de enero al 30 de junio**, con la fecha de radicación, peticionario, asunto, fecha de respuesta, oficio de respuesta y días en que se entrega la respuesta, se publicará junto con el presente informe en la página web de la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE.

(Original firmado)
RUBEN DARIO SANTA GARCIA
Jefe de Control Interno

Proyectó y Digitó: *Rubén Darío Santa García*
Jefe de Control Interno