

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 2021
Enero 01 a Junio 30***

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio de 2021

Página 1 de 26

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

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ – “AEROCAFE”

Periodo: **Primer Semestre de 2021 - Enero 01 a Junio 30**

INTRODUCCION

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 2021**.

El seguimiento y evaluación se efectuó al trámite de las situaciones de los ciudadanos teniendo como referencia cinco (5) carpetas denominadas Derechos de Petición, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 2021, que reposan 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 2021.

Para el seguimiento en mención se toma como fuente de información las precitadas carpetas 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.

Igualmente la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, tuvo en cuenta las dificultades presentadas por la Emergencia Sanitaria, Ambiental y Biológica causada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, que obligo a la Presidencia de La República a Decretar medidas que permitieran evitar la propagación de este virus, las cuales fueron adoptadas igualmente por las entidades territoriales como alcaldías y gobernaciones y sus entidades descentralizadas.

OBJETIVO

El objetivo del presente informe es el de identificar y verificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta, la gestión y el trámite oportuno de la atención a las

Página 2 de 26

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.

ALCANCE

El periodo objeto de seguimiento y revisión comprende con la solicitud de la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, presentados durante el periodo comprendido **entre el 01 de enero al 30 de junio de 2021**, incluyendo algunas presentadas en la vigencia anterior 2020 (diciembre) que fueron contestadas entre enero y febrero de la presente vigencia, dentro de los términos legales.

DESARROLLO GENERAL DEL INFORME

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 2021 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

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.aerocafe.com.co, el cual cuenta en su página principal con accesos directos a PQRS D, 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 D), 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 HABILES	PETICION	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	Peticiones de documentos y de información	Numeral 1. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
3	Entrega de copias	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	Requerimiento para completar una petición	Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015
5	Traslado a un funcionario competente	Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
10	Peticiones entre autoridades (Información o Documentos)	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
5	Petición de Congresistas (senadores y representantes)	Artículo 258 de la Ley 5ta de 1992

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.

Se evidencia en las respuestas que da el Director Jurídico a los Derechos de Petición lo siguiente:

(...) obrando en calidad de Director Jurídico de la Asociación Aeropuerto del Café "AEROCAFE", encontrándome dentro del término legal establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio del presente escrito me permito dar respuesta al Derecho de Petición de la referencia, en los siguientes términos:

En consideración a la situación actual del país y bajo el marco regulatorio vigente, la Asociación Aeropuerto del Café “AEROCAFE”, le informa que su petición es atendida en el marco del Decreto Legislativo No 491 de 2020.

El Decreto Legislativo No 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en su artículo 5 estableció:

“Artículo 5. Ampliación de términos 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”.

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 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los encargados y/o profesionales de acuerdo con 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 5:00 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 5:00 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.aerpuertodelcafe.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.aerpuertodelcafe.com.co – Atención al Ciudadano Contáctenos PQRSD

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el primer semestre de 2021 **Enero 01 a Junio 30**, fueron radicados en total **cuarenta y siete (47)** requerimientos en la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, que comprende las peticiones desde la **No. 1** hasta la **No. 47**, que reposan en las carpetas de PQRSD de la Dirección Jurídica, las cuales fueron tramitadas en su totalidad, las que fueron relacionadas por la Oficina de Control Interno en el siguiente cuadro denominado OFICINA DE CONTROL INTERNO / SEGUIMIENTOS A PQRSD – AÑO 2021 / Enero 01 a Junio 30, el cual contiene la siguiente estructura: Número de orden de llegada, Fecha Radicación, Peticionario, Asunto, Fecha Respuesta, Oficio de Respuesta y Días en entregar Respuesta, el cual es publicado en la página web de la Asociación en el Link (Lupita) PQRS, el cual mostrará SEGUIMIENTO PQRSD, el presente informe igualmente es publicado en la página web en el Link (Lupita) INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
1	11/09/2020	Marcela Galindo Duque, apoderada general de SEGUROS DEL ESTADO S.A.	Derecho de Petición en Interés particular para fines probatorios. Documentos Convenio Interadministrativo No. 9000180-OK-2009	05/10/2020 24/02/2021	Inicialmente oficio GDJ-130.0272 del 5-oct-2020 y por correo electrónico el 5-oct-2020 GDJ-130-0070 DEL 24-feb-2021 y por correo electrónico el 24-feb-2021	16
2	21/12/2020	Daniel Flórez Pérez Director General ECOINSA y por correo electrónico Ing. Carlos Díaz, Oficio CAR-381-2020	Derecho de petición solicitud de documentación	20/01/2021	GDJ-130. 0015 del 20-ene-2021, y por correo electrónico en la misma fecha, solicitando ampliación para la respuesta en 20 días	18
3	28/12/2020	Carito Up Somos Amor en Esencia correo cartoja085@gmail.com enviado a contacto@aeropuertodelcafe.com.co	Solicitud de Información sobre a quien y a que correo se puede comunicar para solicitar la donación de árboles del vivero de la Asociación	17/02/2021	Respuesta dada a través del Correo electrónico contacto@aerocafe.com.co el 17-feb-2021	35
4	18/01/2021	Alejandro Arango Castro Gerente Infrmanizales por competencia reenvía PQR del líder social Yhoan Sebastian Hidalgo Duque	Solicitud de Información del proyecto Aeropuerto del Café, presentada a la Alcaldía de Manizales, remitido por Oficio ALC.016-2021 GED.848-2021 del 13.ene.2021 a Infrmanizales	17/02/2021	GDJ-130. 0062 del 17-feb-2021 y por correo electrónico el 17-feb-21	22
5	19/01/2021	Herman Serna Salcedo correo electrónico herman.serna@hotmail.com	Solicitud de información sobre la construcción del Aeropuerto del Café, correo dirigido a contacto@aerocafe.com.co del 19 de febrero de 2021	15/02/2021	GDJ-130. 0053 del 15-feb-2021 y por correo electrónico el 15-feb-2021	19
6	20/01/2021	Nubla Ramirez Medina, Asistente Comercial-Licitaciones, Tecnitiques Ingenieros S.A.S., correo electrónico nublar Ramirez@tecnitiques.com	Solicitud registro de Proveedor - Tecnitiques dirigo al correo gerente@aeropuertodelcafe.com.co	1/03/2021	Respuesta del 01-mar-2021 dada a través del correo electrónico contacto@aerocafe.com.co el 02-mar-2021	28

Página 1

Página 9 de 26



ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2021
Enero 01 a Junio 30

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
7	25/01/2021	Nely Stella Barona Rodríguez, Gestora y Representante Legal COOTAXIM Portal Turístico del Eje Cafetero, correo electrónico cootaxim@yahoo.com, con anexos	Solicitud de Información bajo un cuarto Derecho de Petición de Interés General, dirijo al correo gerente@aeropuertodelcafe.com.co	15/02/2021	GDJ-130 0052 del 15-feb-2021, por correo electrónico gerente@aerocafe.com.co 15-feb-2021	15
8	26/01/2021	Jose Gilberto Aguirre Cardona, Representante del Consejo de Administración del Condominio Colinas del Café, Registro de Preguntas, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) de Aeropuerto del Café	Solicitud de visita técnica al predio en el municipio de Palestina, para analizar viabilidad de constituir depósito de materiales provenientes del proyecto Aeropuerto del Café	16/02/2021	GDJ-130. sin numero, ni fecha, debidamente firmado por el Director Jurídico, por correo electrónico director.juridico@aerocafe.com.co el 16-feb-21	15
9	1/02/2021	Arturo Gutierrez, manuscrito a lapicero señala para respuesta correo davidgutierrez20@gmail.com	Solicitud de donación de 200 árboles para sembrar en la cuenca del río Chinchina municipio de Palestina vereda Santaguada finca la Guaira donde hay un título minero Lts.0098-17	8/02/2021	GDJ-130. 0040 del 08-feb-2021 y por correo electrónico asistente.juridico@aerocafe.com.co del 08-02-21	5
10	11/02/2021	Kelly Yohana Osorio Villa correo kyosorio83010@umanizales.edu.co	Derecho de Petición de acceso a la Información pública, solicitando información sobre el Aeropuerto del Café, a través del correo gerente@aerocafe.com.co	1/03/2021	GDJ-130. sin numero, ni fecha, debidamente firmado por el Director Jurídico, por correo electrónico director.juridico@aerocafe.com.co el 01-mar-21	12
11	12/02/2021	Honorable Diputado Camilo Gaviria Gutierrez, solicitud escrita	Derecho de Petición - Solicitud de Consulta, Petición de Información sobre los gastos en que ha incurrido Aerocafé desde su creación, entre otros	23/03/2021	G-100.0104 del 19-mar-21 y por correo electrónico de gerente@aerocafe.com.co el 23-mar-21	26

Página 2

Página 10 de 26



ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2021
Enero 01 a Junio 30

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
12	15/02/2021	Nely Stella Barona Rodriguez, Gestora y Representante Legal COOTAXIM Portal Turístico del Eje Cafetero, correo electrónico cootaxim@yahoo.com con anexos	Solicitud de Respuesta a la Carta Científica abierta en el caso Aerocafé bajo Derecho de Petición de Interés General, dirigida al señor Gobernador de Caldas, por Memorando 010 S. PV del 12.feb.2021 se envió por competencia a Aerocafé	5/03/2021	GDJ-130. 0083 del 05-mar-2021 y por correo electrónico de director.juridico@aerocafe.com.co del 05-mar-21	14
13	17/02/2021	Luis Fernando Mejía Gómez, Gerente Unidad de Gestión Patrimonio Autónomo Aerocafé, oficio GUG-100.011-2021 del 17.feb.2021 enviado por correo electrónico en la misma fecha	Solicitud de información sobre las respuestas a Derechos de Petición, reuniones y temas tratados con esta Observante (Nubia Stella Barona Rodriguez - COOTAXIM), por parte de la Asociación Aeropuerto del Café	23/02/2021	G-100.0067 del 23-feb-2021 y por correo electrónico Institucional de gerencia el 23-feb-21	4
14	22/02/2021	Alejandro Arango Castro Gerente General de Infmanizales, oficio del 16 de febrero de 2021, con radicación 0000145 del 19-02-2021	Solicitud de información programa de seguros de la Asociación Aeropuerto del Café	11/03/2021	GDJ-130 0094 del 11 de marzo de 2021 y por correo electrónico Institucional director.juridico@aerocafe.com.co del 11-mar-21	13
15	19/02/2021	Luis Guillermo Davila Vinuesa abogado, escrito del 19.fe.2021	Derecho de Petición documentos	23/03/2021	GDJ-130 0098 del 16-mar-2021 y por correo electrónico Institucional director.juridico@aerocafe.com.co del 23-mar-21	21
16	2/03/2021	Camilo Andrés González Cuesta, abogado, escrito del 25 de febrero de 2021, enviado por correo electrónico el 02-mar-2021, con anexo	Derecho de Petición de Información Aerocafé sobre el contrato de consultoría 031 del 20 de abril de 2012	15/03/2021	GDJ-130 0097 del 15-mar-2021 y por correo electrónico Institucional director.juridico@aerocafe.com.co del 15-mar-21	9

Página 3

Página 11 de 26

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
17	5/03/2021	Lina Yadira Gómez Martínez, Líder de Auditoría Contraloría General de la República, oficio AG 8-1-14 1/2 del 5 de marzo de 2021 ES-AEROCAFE-014, enviada por correo electrónico lina.gomez@contraloria.gov.co	Solicitud de Información sobre una petición ciudadana allegada al equipo auditor	13/03/2021	G-100 0096 del 12-mar-2021 y por correo electrónico institucional director.juridico@aerocafe.com.co el 13-mar-21	6
18	9/03/2021	Esther J. Aguirre Vasco, propietaria Finca Las Mercedes, vereda el Higuero, Palestina, Caldas zona de Influencia del Aeropuerto, enviado desde mi iPhone	Solicitud de material vegetal (árboles nativos, frutales y ornamentales) para ser sembrados en la Finca Las Mercedes	15/03/2021	Respuesta dada por correo electrónico el 15-mar-2021, se solicitó información la cual no se allegó	4
19	18/03/2021	Amparo Giraldo Vargas, Presidenta Veeduría Ciudadana Especializada Proyecto Aerocafé, dirigida al Gobernador y al Secretario de Planeación de Caldas, por competencia se envió Aerocafé el 19.mar.2021	Solicitud de Información sobre los recursos, intervenciones y actuaciones en el proyecto de la construcción del Aeropuerto del Café	29/04/2021	G-100 0147 del 29-abr-2021 y por correo institucional director.juridico@aerocafe.com.co el 29/04/2021	27
20	24/03/2021	Enrique Arbeláez Mutis, solicitud escrita del 23.mar.2021 dirigida a varias entidades, enviada a los correos electrónicos Institucionales	Derecho de Petición art. 23 carta magna, con solicitud de información pertinente sobre el proyecto Aeropuerto del Café con respecto a aspectos técnicos	11/05/2021	GDU-130 0160 del 11-may-2021 y por correo electrónico institucional director.juridico@aerocafe.com.co el 11-may-21	32

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
21	24/03/2021	Amparo Giraldo Vargas, Presidenta Veeduría Ciudadana Especializada Proyecto Aerocafé, dirigida al Gerente de Influidas, por competencia se envió Aerocafé el 24.mar.2021 oficio SPEI 023 - 2021 Subgerencia de Proyectos Energeticos e Infraestructura	Solicitud de Información sobre los recursos, intervenciones y actuaciones en el proyecto de la construcción del Aeropuerto del Café de fecha 18 de marzo de 2021	29/04/2021	G-100 0147 del 29-abr-2021 y por correo institucional director.juridico@aerocafe.com.co el 29/04/2021	24
22	24/03/2021	Jaime Castañeda Hernández, Docente Magister en Historia y Memoria, correo electrónico benkos-bioho@hotmail.com a contacto@aerocafe.com.co	Solicitud de Información que le permitiera como historiador, reseñar la Iniciativa Aeropuerto del Café en procura de elaboración obra escrita sobre la historia, la memoria y la identidad de Palestina Caldas	6/04/2021	GDJ-130 0111 del 06-abr-2021 y por correo electrónico el 06-abr-21	7
23	29/03/2021	Jose Arnoldo Vargas Cuellar, enviado por correo electrónico vargasja85@gmail.com el 26-mar-2021 a la Aeronautica Civil, por competencia se envía a Aerocafe el 29 de marzo de 2021, correo fanny.pereira@aerodvil.gov.co	Derecho de Petición solicitando información pertinente sobre la construcción del Aeropuerto del Café	11/05/2021	GDJ-130 0161 del 11-may-2021 y por correo institucional gerente@aerocafe.com.co el 11-may-21	29
24	6/04/2021	Roberto Ivan Giraldo Alvarez, propietario de la Finca la Isabela Vereda la Inquisición Palestina, enviado por correo electrónico cangel68@hotmail.com de Claudia Angel Arango	Solicitud de donación de material vegetal - arboles nativos de la región consistente en 100 arboles nativos, escrito de fecha 6 de marzo de 2021	14/04/2021	GDJ-130. 0129 del 14-abr-2021, enviado por correo electrónico institucional asistente.juridico@aerocafe.com.co del 14-abr-21	6

Página 3

Página 13 de 26



ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2021
Enero 01 a Junio 30

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
25	7/04/2021	Enrique Arbelaez Mutis Derecho de Petición dirigido a varias entidades, por competencia lo envía Carlos Alberto Lopez Morales Secretario de Planeación y Desarrollo Integral MP-SP-162-2021, Mpio de Palestina	Derecho de Petición art. 23 carta magna, con solicitud de información pertinente sobre el proyecto Aeropuerto del Café con respecto a aspectos técnicos y copia a entes de control, escrito del 23 de marzo de 2021	11/05/2021	GDJ-130 0160 del 11-may-2021 y por correo electrónico Institucional director.juridico@aerocafe.com.co el 11-may-21	24
26	8/04/2021	Nely Stella Barona Rodriguez, Gestora y Representante Legal COOTAXIM Portal Turístico del Eje Cafetero, correo electrónico cootaxim@yahoo.com con anexos	Solicitud Información y Entrega Documental de acuerdo al Radicado de respuesta 202177001176-3 del día 07 de abril de 2021 de parte de ISA INTERCOLOMBIA S.A. E.S.P. bajo el quinto Derecho de Petición de Interés General, a través de correo electrónico entre otros a gerente@aerpuertodelcafe.com.co	6/05/2021	GDJ- 130. 0154 de 8-may-2021 y por correo electrónico Institucional director.juridico@aerocafe.com.co del 7/may/21	20
27	8/04/2021	Marcela Galindo Duque Apoderada General de SEGUROS DEL ESTADO S.A., enviado por correo Marcela.Galindo@segurosdelestado.com y por competencia a través del oficio 4000-2021010953 del 06-abr-2021 de la Aeronautica Civil	Derecho de Petición relacionado con el Convenio No. 9000180-OK-2009, suscrito entre la Aeronautica Civil y la Asociación Aeropuerto del Café, radicado Nro. 2021027679 del 19-mar-2021	4/05/2021	GDJ-130. 0149 del 04-may-2021 y por correo Institucional director.juridico@aerocafe.com.co del 4-may-21	18
28	9/04/2021	Ingeniero Juan Carlos De Los Rios Pineda, escrito del 09 de abril de 2021	Derecho de Petición con asunto de solicitud de trámite para la cancelación del registro de obras Inconclusas ante la Dirección de Información, Análisis y Reacción Inmediata DIARI de la Contraloría General de la República	12/04/2021	Se contesto por una Acción de Tutela, presentada por el peticionario	1

Página 6

Página 14 de 26



ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2021
Enero 01 a Junio 30

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
29	9/04/2021	Beatriz Mejía Cardona, Registro de Preguntas, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) del 09 de abril de 2021	Solicitud de limpieza de la zona aledaña al proyecto, ubicados en el antiguo barrio Sa Jose Bajo, contiguo a la bomba de servicio San Jose, ante la presencia de animales	26/05/2021	GDJ-130. 0196 del 26-may-2021	32
30	13/04/2021	Jose Arnoldo Vargas Cuéllar, escrito del 26 de marzo de 2021, dirigido a la Aerocivil, por competencia enviado por el Secretario de Sistemas Operacionales oficio 4000-2021010817 del 5-abr-2021, correo electrónico del 12-abr-2021	Derecho de Petición solicitando información del Proyecto Aerocafé, en 17 puntos	27/05/2021	GDJ- 130. 0197 del 27-may-2021 y por correo electrónico institucional director.juridico@aerocafe.com.co del 27-may-21	31
31	13/04/2021	Antonio Eresmíd Sanguino Páez Honorable Senador de la República, escrito del 8 de abril de 2021, trasladado por competencia por el correo gonzalo.cardenas@aerocivil.gov.co el 12-abr-2021	Derecho de Petición de Interés General, con solicitud de Información del Proyecto Aerocafé del 08 de abril de 2021	16/04/2021	G- 100. 0136 del 16-abr-2021 y por correo electrónico institucional gerente@aerocafe.com.co del 16-abr-21	3
32	13/04/2021	Marcela Galindo Duque Apoderada General de SEGUROS DEL ESTADO S.A., enviado por correo Marcela.Galindo@segurosdelestado.com y por competencia a través del oficio 4000-2021010953 del 06-abr-2021 de la Aeronautica Civil	Derecho de Petición relacionado con el Convenio No. 9000180-OK-2009, suscrito entre la Aeronautica Civil y la Asociación Aeropuerto del Café, radicado Nro. 2021027679 del 19-mar-2021	4/05/2021	GDJ-130. 0149 del 04-abr-2021 y por correo institucional director.juridico@aerocafe.com.co del 4-may-21	15

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2021
Enero 01 a Junio 30

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
33	13/04/2021	Carlos Alberto Ceballos Cifuentes, Ingeniero Civil contratista, escrito del 13 de abril de 2021	Derecho de Petición solicitando que de manera inmediata se retire del listado de contratistas reportados en el Registro Nacional de Obras Inconclusas	26/05/2021	GDJ- 130. 0187 del 26-may-2021	30
34	13/04/2021	Milton Ricardo Herrera Posada, Ingeniero Civil, Representante Legal Consorcio Cafetero, escrito del 12 de abril de 2021	Derecho de Petición, Cancelación registro de obras inconclusas del 12 de abril de 2021	26/05/2021	GDJ- 130. 0186 del 26-may-2021	30
35	15/04/2021	Juan Sebastian Rivera Palacio, Representante Legal INGEVIAS S.A.S., escrito del 15 de abril de 2021, enviado por Mauricio Cárdenas Rojas Coordinador Comercial al correo contacto@aerocafe.com.co	Solicitud de corrección en reporte de información en el Registro Contraloría General de la República / Cancelación inmediata del registro (Obras Inconclusas)	13/05/2021	GDJ- 130. 0168 del 13-may-2021 respuesta dada a una tutela del Tribunal Contencioso Administrativo de Medellín el 13-may-21	20
36	16/04/2021	Carlos Andres Morales Vasquez, Procurador Provincial Gerencia Departamental Colegiada Caldas, radicado 2021EE0057670 de abril 16 de 2021, enviado correo olga.tabares@contraloria.gov.co el 16-abr-2021	Solicitud de información en el marco del Seguimiento Permanente para la Vigilancia y Control Fiscal - Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana Proyecto Aerocafe	23/04/2021	GDJ-130. 0144 DEL 23-abr-2021 y por correo electrónico institucional director.juridico@aerocafe.com.co del 23-abr-21	5
37	20/04/2021	Alexander Carvajal Orozco, Corregidor de Arauca, Palestina, escrito del 05 de marzo de 2021, recibido el 20-abr-2021	Solicitud de plantas para recuperación forestal del parque principal del corregimiento de Arauca, Palestina, Caldas	10/05/2021	GDJ- 130. 0156 del 10-may-2021	14

Página 8

Página 16 de 26



ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2021
Enero 01 a Junio 30

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
38	20/04/2021	Jose Arnoldo Vargas Cuéllar, escrito del 14 de abril de 2021, dirigido Aerocivil, por competencia enviado por correo fanny.pereira@aerocivil.gov.co electrónico del 20-abr-2021	Derecho de Petición solicitando información del Proyecto Aerocafé, en 13 puntos	10/05/2021	Se respondió a la Aeronautica Civil lo concerniente a 2 preguntas, siendo ellos quienes contestaron el requerimiento	14
39	22/04/2021	Jose Arnoldo Vargas Cuéllar, escrito del 22 de abril de 2021, dirigido a la Aerocafé y a la Unidad de Gestión del PA, enviado por el correo vargasja85@gmail.com electrónico del 22-abr-2021	Derecho de Petición solicitando información del Proyecto Aerocafé, en 17 puntos	24/05/2021	GDJ- 130. 0184 del 24-may-2021 y por correo electrónico institucional director.juridico@aerocafe.com.co el 24-may-21	21
40	26/04/2021	Jose Arnoldo Vargas Cuéllar, escrito del 22 de abril de 2021, dirigido a la Gobernación de Caldas, enviado por competencia Aerocafé por el correo ifcardonaa@caldas.gov.co electrónico del 26-abr-2021	Derecho de Petición solicitando información del Proyecto Aerocafé, en 3 puntos	27/05/2021	GDJ- 130. 0197 del 27-may-2021 y por correo electrónico institucional director.juridico@aerocafe.com.co el 27-may-21	22
41	29/04/2021	Jhon Wilmar Zuluaga C. Administrador General Finca Santa Inés, Vereda La Inquisición, Palestina, Caldas, escrito del 28 de abril de 2021.	Derecho de Petición, retro basura y escombros y cierre del sitio	26/05/2021	GDJ- 130. 0188 del 26-may-2021 y por correo institucional director.juridico@aerocafe.com.co del 26-may-21	18
42	3/05/2021	Sara Aguirre Herrera y Valeria Guzmán Hurtado, escrito del 30-abr-2021 dirigido al Gobernador de Caldas, enviado por competencia el 3-may-2021, correo ifcardonaa@caldas.gov.co	Derecho de Petición solicitando información que debe ser dada por parte del Gobernador de Caldas en 11 puntos	4/05/2021	Respuesta dada por correo electrónico institucional director.juridico@aerocafe.com.co, del 4-may-2021	1

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
43	3/05/2021	Lina Paola Useche Cortes, enviado a Aerocafé por el correo Lina.Useche@icbf.gov.co electrónico del 03-may-2021	Derecho de Petición sobre Circularización Nacional Operaciones Recíprocas con corte a Marzo 31 de 2021	13/05/2021	Respuesta dada por el correo institucional cortadon@aerocafe.com.co el 13-may-21	6
44	14/05/2021	Jesús Augusto Correa Cardona, enviado por correo electrónico jeauco@hotmail.com del 14 de mayo de 2021	Derecho de Petición sobre Solicitud validación Aeropuerto del Café y otro Solicitud de copia de validación a los diseños 2013	9/06/2021	GDJ- 130. 0230 del 9-Jun-2021 y por correo electrónico institucional director.juridico@aerocafe.com.co del 09-jun-21	16
45	19/05/2021	Aurellano Alvarez Perez, escrito del 19 de mayo de 2021	Solicitud de especies de vivero forestal, para la finca Atomira vereda el Higuero municipio de Palestina	16/06/2021	GDJ- 130. 0242 del 16-jun-2021	18
46	20/05/2021	Enrique Arbelaez Mutis, escrito de mayo de 2021, dirigido a varias entidades, enviado por competencia Alcaldía de Manizales Oficio ALC.311-2021 GED.23774-2021 del 18-may-2021 a Infimanizales y este a Aerocafé el 20-may-2021	Derecho de Petición dentro del trámite ACCION POPULAR POR MORALIDAD PUBLICA contra las entidades en precedencia	22/06/2021	GDJ - 130. 0251 del 22-jun-2021 y por correo electrónico institucional director.juridico@aerocafe.com.co del 22-jun-21	21
47	21/05/2021	Enrique Arbelaez Mutis, escrito dirigido a la Unidad Aditiva Especial Aeronáutica Civil, enviado para responder Punto 2 por competencia Oficio 400.27.004.2021016705 del 20-may-2021 y por correo electrónico gonzalo.cardenas@aerocivil.gov.co del 21-may-2021	Derecho de Petición en su condición de actor popular, solicita información del proyecto y si esta conlleva a la expedición de copias, solicita expedición de las mismas. Aerocafé solo responderá el punto 2	24/06/2021	GDJ- 130. 0257 del 24-jun-2021	22

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTAS						17,2

47 TOTAL: ENTRE DERECHOS DE PETICION y PQRSD

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
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 20 de la Ley 1755 de 2015
5	días	Peticiones de Policía Judicial (Fiscalía, SAIN y demás P.J)	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.

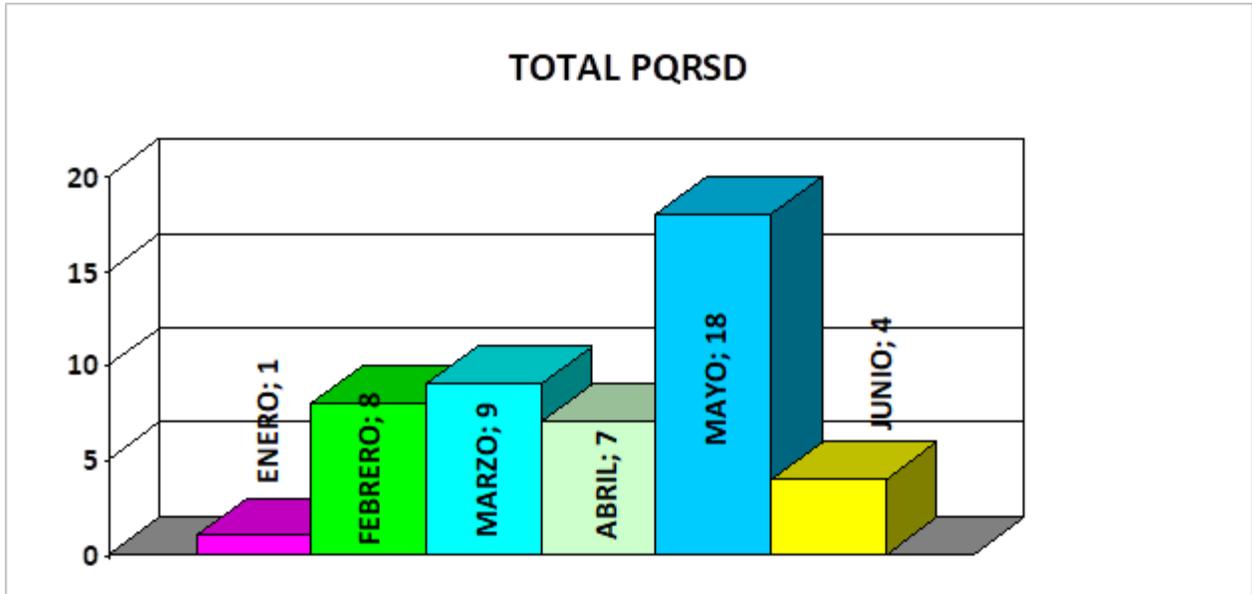
(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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.

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

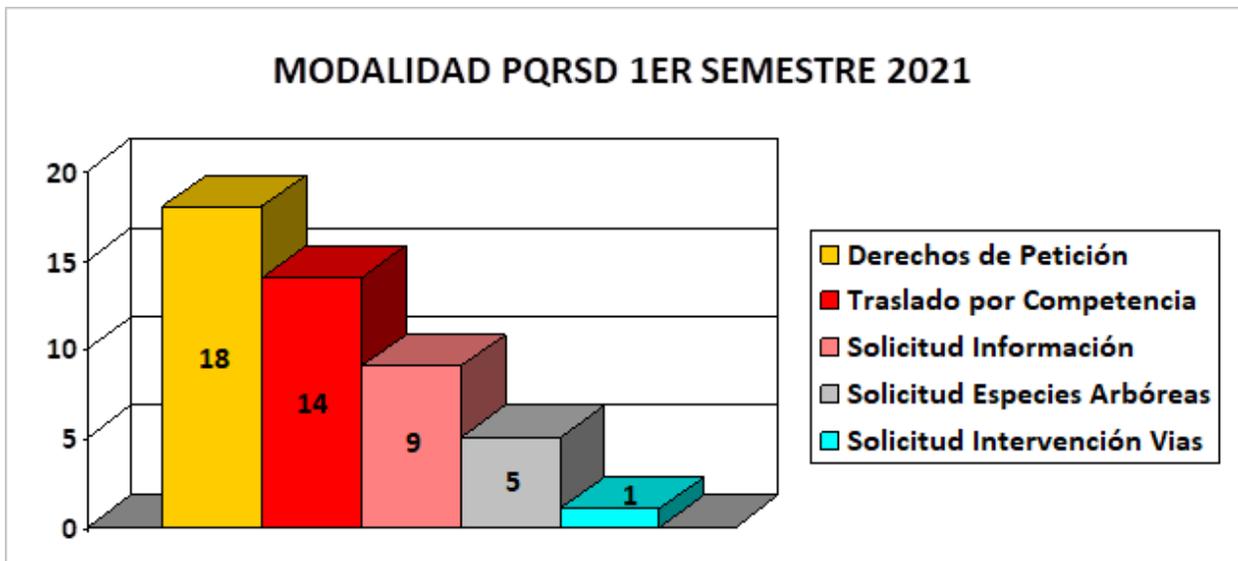
Julio de 2021

Con la relación de la información anterior se puede evidenciar que de acuerdo con las 47 PQRSD presentadas, se tramitaron en el mes de enero 1, en febrero 8, en marzo 9, en abril 7, en mayo 18 y en junio 4.



PETICIONES Y MODALIDADES

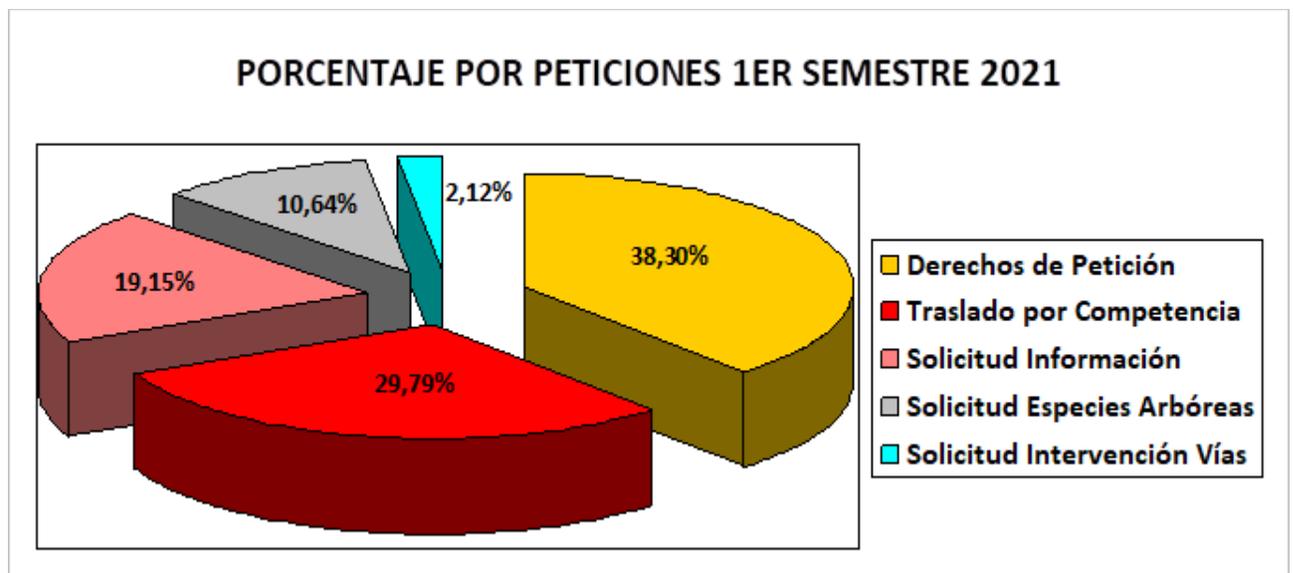
En el semestre informado se radicaron 18 derechos de petición, 14 traslados por competencia, 9 solicitudes de información, 5 solicitudes de especies arbóreas y 1 Solicitud de intervención vías.



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 2021**, fue la siguiente:

1. Derechos de Petición con un **38,30%** del total de peticiones
2. Solicitud Traslado por Competencia con un **29,79%**
3. Solicitud de Información con un **19,15%**
4. Solicitud de Especies Arbóreas con un **10,64%**
5. Solicitud de Intervención Vía con un **2,12%**



Las solicitudes más frecuentes que se presentaron a la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE por parte de la comunidad hasta la vigencia del 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 a partir de la vigencia 2019 y la presente vigencia 2021, toda vez, que las solicitudes revisadas por parte del Jefe de Control Interno, se evidenció que un alto porcentaje están dirigidas a derechos de petición y traslados por competencia, sobre asuntos pertinentes al proyecto con un **68,09%**, seguidas de solicitud de información con un **19,15%**, entre solicitudes de especies arbóreas con un **10,64%** y solicitud de intervención vial con el restante **2,12%**.

HISTORICO PQRS D AÑOS 2019, 2020 y 2021

Para cada uno de los semestres de la vigencia 2019, 2020 y 2021, se presentaron entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y/o Reclamos y Consultas, los siguientes:

PQRS AÑO 2019

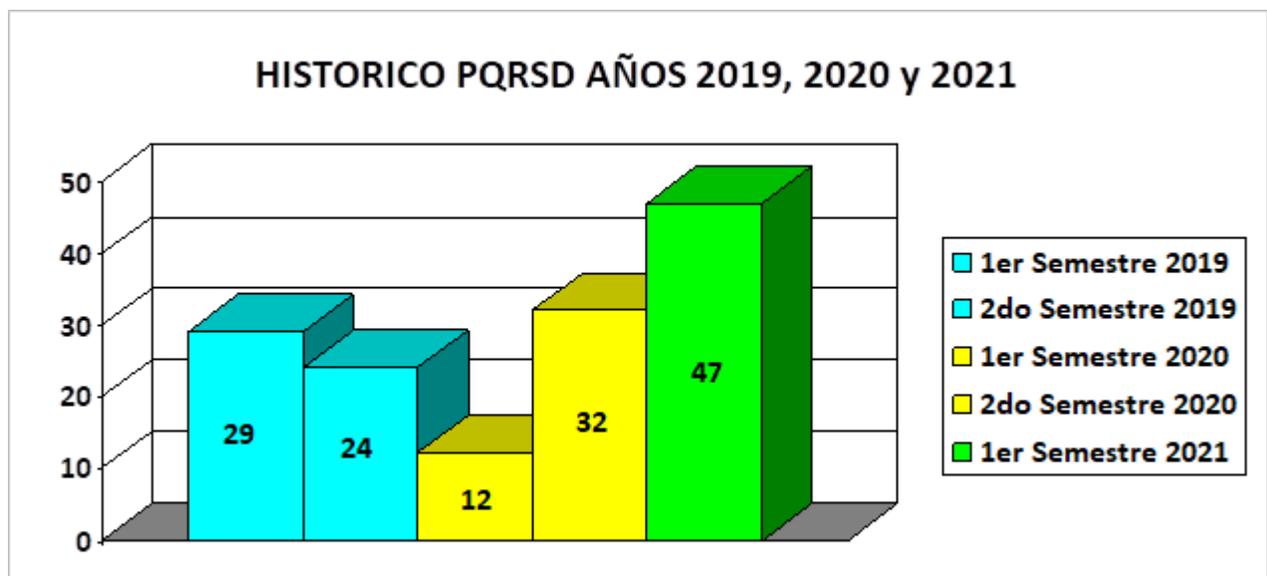
A JUNIO 30	29 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 8,2 DIAS
A DICIEMBRE 31	<u>24 SOLICITUDES</u>	<u>PROMEDIO RESPUESTA 7,7 DIAS</u>
TOTAL	53 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 7,9 DIAS

PQRS D AÑO 2020

A JUNIO 30	12 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 8,5 DIAS
A DICIEMBRE 31	<u>32 SOLICITUDES</u>	<u>PROMEDIO RESPUESTA 10,2 DIAS</u>
TOTAL	44 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 9,3 DIAS

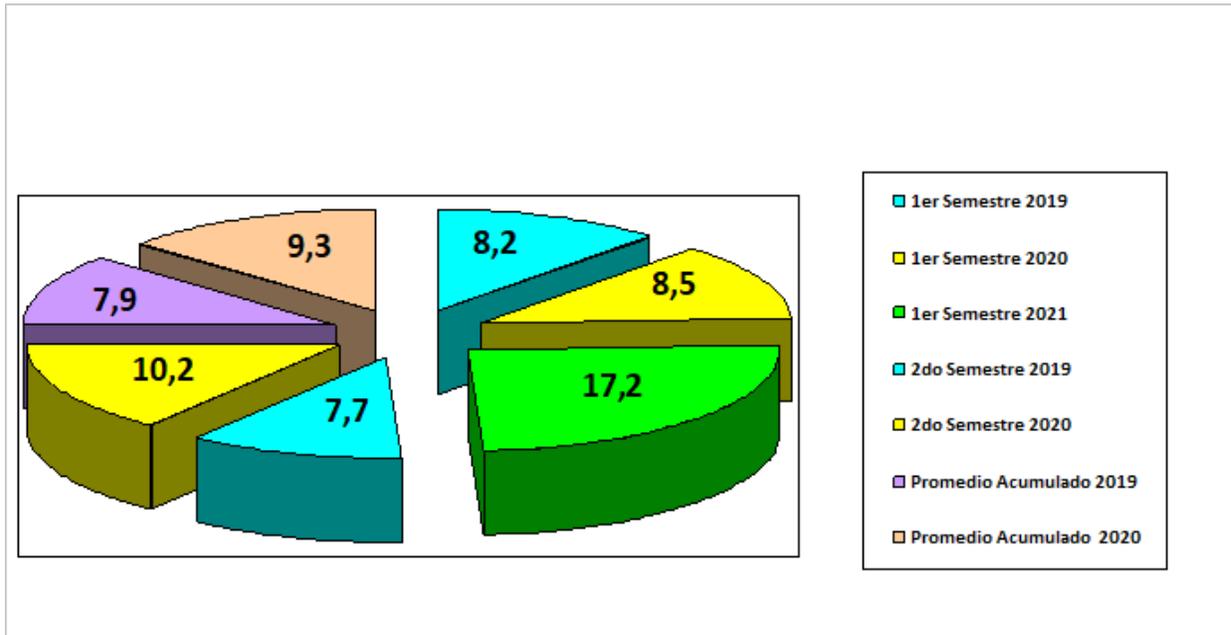
PQRS D AÑO 2021

A JUNIO 30	47 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 17,2 DIAS
TOTAL	47 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 17,2 DIAS



Todas las solicitudes presentadas fueron contestadas por la Entidad, para las vigencias 2019 y 2020 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 2019, los resultados fueron de 8,2 días y 7,7 días respectivamente y para las mismas fechas del año 2020 los resultados fueron de 8,5 días y 10,2 días, con promedios acumulados por cada uno de los años referenciados del **7,9 días** para el 2019 y **9,3 días** para el 2020.



Frente a el cuadro de seguimiento a PQRSD para el periodo **01 de Enero al 30 de Junio de 2021**, donde se radicaron **cuarenta y siete (47) 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 **17,2 días**, sin embargo las respuestas fueron oportunas y dentro de los términos establecidos por la Ley, toda vez que la Asociación Aeropuerto del Café aplico 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 2021** 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) de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

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, para el presente semestre de 2021 objeto de este informe.

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 sus 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

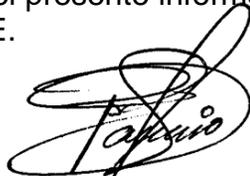
De acuerdo con las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSD, al seguimiento y control adelantado por el Jefe de Control Interno de la Asociación, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer 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 2021 - 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.



RUBEN DARIO SANTA GARCIA
Jefe de Control Interno

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