

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 2019
Enero 01 a Junio 30*

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio de 2019

Página 1 de 21

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

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ – “AEROCAFE”

Periodo: **Primer Semestre de 2019 - 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 2019 – comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019.**

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 2019 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 2019, 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 2019.

Para el seguimiento en mención se toma como fuente de información la precitada carpeta de PQRS 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 – PQRS 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 PQRS, 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 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 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 12:30 p.m. y de 2:00 p.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 12:30 p.m. y de 2:00 p.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.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 2019 **Enero 01 a Junio 30**, fueron radicados en total **veintinueve (29)** requerimientos en la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, que comprende las peticiones desde la **No. 1** hasta la **No. 29**, 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 formularon 2, en febrero 8, en marzo 10, en abril 3, en mayo 2 y en junio 4.

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ

OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2019
Enero 01 a Junio 30

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
1	15/01/2019	Jesus Augusto Correa Cardona escrito 14 de enero de 2019	Solicitud de Información si el diseño con el que se pretende realizar la construcción del Aeropuerto conto con interventoría externa	29/01/2019	G-100. 0017 del 29-ene-2019 enviado por Servicios Postales Nacionales 472 el 29-ene-19	10
2	25/01/2019	Jerson Andres Bastidas Vargas Personero Delegado Grado 03 Area de Contratación Estatal Medio Ambiente e Ingeniería de la Personería de Manizales	Solicitud de Información contractual mensualizada dentro de los primeros 5 días de cada mes, correspondiente al mes inmediatamente anterior	04/02/2019	GDJ-130. 0021 del 04-feb-2019, entregado en la Personería de Manizales el día 05-feb-19	3
3	03/02/2019	Pedro Botero Toro formulario de preguntas, quejas y reclamos correo electrónico - contacto@aeropuerto delcafe.com.co	Solicitud de conocer los planos de vías de acceso al Aeropuerto del Café	06/02/2019	Respuesta dada por el correo electrónico por parte de la Directora Jurídica el día 06-feb-19	3
4	05/02/2019	Andres Mauricio Grisales Florez Gerente General de Infmanizales - Oficio con radicación 00104	Envío de petición No. 009-2019 radicado EI-00000148 del 24 de enero de 2019 de la Contraloría General de Caldas, queja presentada al Presidente de la República por Stella Barona Rodriguez	06/02/2019	GDJ-130. 0049 del 06-feb-2019	1
5	06/02/2019	Jesus Augusto Correa Cardona formulario de preguntas, quejas y reclamos correo electrónico - gerente@aeropuerto delcafe.com.co	Solicitud de Información a través de preguntas sobre personas que están y han estado vinculadas con la Asociación Aeropuerto del Café (William Pérez Giraldo)	06/03/2019	GDJ-130. 0088 del 06-mar-2019 enviado por correo electrónico de gerente@aeropuertodelcafe.com.co el 06-mar-19	20
6	14/02/2019	Luis Miguel Vargas Bombero CBVP CDS de Palestina Caldas	Solicitud de permiso para utilizar las pantallas ubicadas en el barrio Guayabal para realizar un entrenamiento en rescate vertical con la participación de Defensa Civil Manizales y de Palestina y Bomberos de Palestina	11/03/2019	GDJ-130. 0099 del 11-mar-2019	17

Página 1

Página 7 de 21

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

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
7	15/02/2019	Juan Carlos Garcia Vinasco Presidente Junta Defensa Civil Kumanday	Solicitud de permiso para utilizar las pantallas ubicadas en el barrio Guayabal para realizar un entrenamiento en rescate vertical con la participación de Defensa Civil Manizales y de Palestina y Bomberos de Palestina	11/03/2019	GDJ-130. 0098 del 11-mar-2019	16
8	18/02/2019	Jhon Jairo Gomez Arias Gerente de Proyectos Infocaldas, Oficio GPE-014 de feb.18.2019	Solicitud de Informe ejecutivo para mirar avances importantes de su gestión, adicionando entregables últimos estudios	26/02/2019	G-100. 0072 del 26-feb-2019	6
9	19/02/2019	Jaime Alonso Molina Castaño Asesor Comercial PROALCO S.A.S. Registro PQRS	Solicitud de dar a conocer un sistema de cerramiento perimetral para el proyecto	26/02/2019	GDJ-130. 0070 del 26-feb-2019 y por correo electrónico director.juridico@aeropuertodelcafe.com.co el 26-feb-19	5
10	27/02/2019	Santiago Rengifo Duque Inspector Secretaria General Municipio de Palestina Caldas, Oficio IP No. 35 del 27.feb.2019	Traslado de queja de ciudadanos y entidades publicas y privadas por el Inconformismo por la disposición de residuos y escombros en zonas aledañas del perímetro del proyecto Aeropuerto de Palestina	04/03/2019	GDJ-130. 0083 del 04-mar-2019	3
11	04/03/2019	Carlos Zabaia Representante Circo Infantil CHICHARITO de la ciudad de Cartago Valle	Solicitud de permiso para instalar una pequeña carpa de circo en la Unidad Deportiva de la localidad contiguo a la pista de patinaje por 10 días	20/03/2019	GDJ-130. 0111 del 20-mar-2019	12
12	04/03/2019	Andres Mauricio Grisales Florez Gerente General de Infmanizales, radicación 00209 del 04-mar-2019	Solicitud de documentos correspondientes a la vigencia 2017 y 2018	14/03/2019	Respuesta dada a través del correo electrónico gerente@aeropuertodelcafe.com.co el 14-mar-2019	8
13	06/03/2019	Claudia Pilar Calderon Acuña Ingeniera Civil Presidenta Sociedad Caldense de Ingenieros Civiles	Solicitud de documentos correspondientes a diseños socializados con los miembros de la junta de la sociedad y los videos grabados en dichas socializaciones	19/03/2019	G-100. 0110 del 19-mar-2019	9

Página 2

Página 8 de 21

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ

OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2019
Enero 01 a Junio 30

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
14	08/03/2019	Javier Mauricio Betancourth Patiño Apoderado del Dr. Carlos Arturo Puerta Cardenas	Derecho de Petición solicitando copias de documentos a nombre del Dr. Carlos Arturo Puerta Cardenas, como Gerente de Aerocafé	21/03/2019	GDJ-130. 0121 del 21-mar-2019 y por correo electrónico apoyo.juridico@aeropuertodelcafe.com.co el 21-mar-19	9
15	12/03/2019	Jesus Augusto Correa Cardona escrito del 12 de marzo de 2019	Solicitud de coordenadas x,y,z del vector de la pista	18/03/2019	GDJ-130. 0106 del 18-mar-2019 enviado por Servicios Postales Nacionales S.A. el 18-mar-19	4
16	14/03/2019	Juan Diego Lopez Castaño correo electrónico gerente@aeropuertodelcafe.com.co anexo solicitud Insumos Aerocafe SP:114 del 14.mar.2019	Solicitud de planos e Insumos referentes al aeropuerto del café suscrito por el Arquitecto Jose Miguel Zamudio Rodriguez contratista de Planeación y Desarrollo del Municipio de Palestina Caldas	15/03/2019	GDT-140. 0103 del 15-mar-2019 enviado por correo electrónico gerente@aeropuertodelcafe.com.co el 15-mar-19	1
17	15/03/2019	Alejandro Aurelio Pineda, Circo Modelo escrito del 15-mar-2019	Solicitud de préstamo del predio que esta ubicado junto al coliseo de esta localidad para la instalación y funcionamiento del circo modelo	09/04/2019	GDJ-130. 0138 del 09-abr-2019 enviado por correo electrónico auxiliar.administrativo@aeropuertodelcafe.com.co el 10-abr-19	16
18	15/03/2019	Carlos Enrique Toro Sepulveda, Abogado Apoderado del señor Oscar Fernando Olivera Dimate, finca la Cascada vda la Inquisición via Chinchina-Palestina	Derecho de Petición solicitando iniciar obras de conservación, mantenimiento, señalización y seguridad de las vías públicas e indemnización por daños y perjuicios, entre otros a Aerocafé	10/04/2019	GDJ-130. 0141 del 10-abr-2019 enviado por correo electrónico auxiliar.administrativo@aeropuertodelcafe.com.co el 10-abr-19	17
19	22/03/2019	German Rios Martinez, Periodista escrito del 22 de marzo de 2019	Derecho de Petición solicitando información sobre los recursos anunciados por el Gobierno Nacional, relación de funcionarios y contratistas de Aerocafé	26/04/2019	G-100. 0153 del 26-abr-2019 enviado por correo electrónico director.juridico@aeropuertodelcafe.com.co el 26-abr-19	19

Página 3

Página 9 de 21

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
20	27/03/2019	Juan Alejandro Idarraga Londoño formulario de preguntas, quejas y reclamos PQRS correo contacto@aeropuertodelcafe.com.co	Solicitud de participar de vacantes con su empresa de supervisor de construcción en la parte eléctrica	02/04/2019	Respuesta dada por el correo electrónico de contacto@aeropuertodelcafe.com.co, por parte de la Directora Jurídica el 02-abr-2019	4
21	09/04/2019	Jorge Enrique Díaz Administrador General Hacienda LA PALMA Vereda la Inquisición municipio de Palestina Caldas	Solicitud de 20 árboles preferiblemente guayacanes y guamos entre otros, para realizar reforestación en la hacienda la Palma	07/05/2019	GDJ-130. 0162 del 07-may-2019	14
22	11/04/2019	Pablo Cardona formulario de preguntas, quejas y reclamos PQRS correo electrónico contacto@aeropuertodelcafe.com.co	Solicitud de acceso al documento acerca de la licencia ambiental del proyecto AEROCAFE	26/04/2019	Respuesta dada a través del correo electrónico el 26-abr-2019	6
23	30/04/2019	German Ríos Martínez, Periodista	El 22 de marzo de 2019 radique un Derecho de Petición que sólo fue respondido de manera extemporánea el 26-abr-2019 y que no tuvo la respuesta de acuerdo a los requerimientos solicitados	30/04/2019	GDJ-130. 0156 del 30-abr-2019	1
24	03/05/2019	Coronel Pedro Amulfo Sánchez Suárez, Comandante Comando Aereo de Combate No. 4 Comando General Fuerzas Militares	Solicitud de apoyo con la donación de estolones de mani forrajero para dos (2) hectáreas, cuya finalidad es la siembra en la zona de seguridad de la pista de esta Unidad Militar	08/05/2019	GDJ-130. 0164 del 08-may-2019, enviado por Servicios Postales Nacionales 742 el 08-may-19	3
25	31/05/2019	Diana Carolina Arcila Alzate, Representante Grupo Ecologista Palestina	Solicitud de árboles para reforestación en el Corregimiento de Arauca, en cantidad de 150 árboles laderas del río Cauca	14/06/2019	Respuesta dada a través de oficio suscrito por la Auxiliar Gestión Ambiental el 14-jun-2019	9

Página 4

Página 10 de 21

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

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
26	06/06/2019	Mauricio Marquez Buitrago, Jefe Unidad de Contratación Secretaría Jurídica Gobernación de Caldas, correo electrónico director.juridico@aeropuertodelcafe.com.co	Solicitud de expedición de una constancia de cumplimiento de comisión de la sesión de trabajo del pasado jueves en la ciudad de Bogotá	10/06/2019	GDJ-130. 0202 del 10-Jun-2019, enviado por el correo electrónico director.juridico@aeropuertodelcafe.com.co el día 10-Jun-2019	2
27	10/06/2019	María Carolina Castaño Ramirez, Profesional Universitaria Procuraduría General de la Nación, Oficio No. 1326 de 05-Jun-2019	Solicitud de remitir certificación donde se indique el tipo de vinculación del abogado LUIS GUILLERMO DAVILA VINUEZA con la entidad los días 1 y 2 de agosto de 2016 - radicado IUC D - 2017-947322	26/06/2019	GDJ-130- 0218 del 26-Jun-2019	11
28	10/06/2019	Mauricio Franco Acevedo, Gerente (e) Infimanizales, radicación 00516 del 10-Jun-2019	Solicitud de información predio con folio de matrícula 100154699	13/06/2019	G-100. 0206 del 13-Jun-2019 y copia del Impuesto predial	3
29	14/06/2019	Fernando Alonso Castelblanco Pineda Policía Judicial Dirección Especializada contra la Anticorrupción Fiscalía General de la Nación, PT10530 de 2019 - n.c. 11001600010120180 0023 Fiscalía 51	Solicitud de copias en archivo PDF contratos de Interventoría CM-AAC-001-2009 Y CM-AAC-002-2009 y unos anexos de esos contratos	20/06/2019	Respuesta dada a través del correo electrónico director.juridico@aeropuertodelcafe.com.co con los anexos solicitados el 20-Jun-2019	4
PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTAS						8,2

29 TOTAL: ENTRE DERECHOS DE PETICION y PQRSD

Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 del CPACA

Tiempo 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

Temas de Recurso:

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 (Fiscalía, S/JN y demás PJ)	Artículo 19-C de la Ley 793 de 2002, adicionado por el art. 85 de la Ley 1453 de 2011

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

Julio de 2019

Página 6

Página 12 de 21

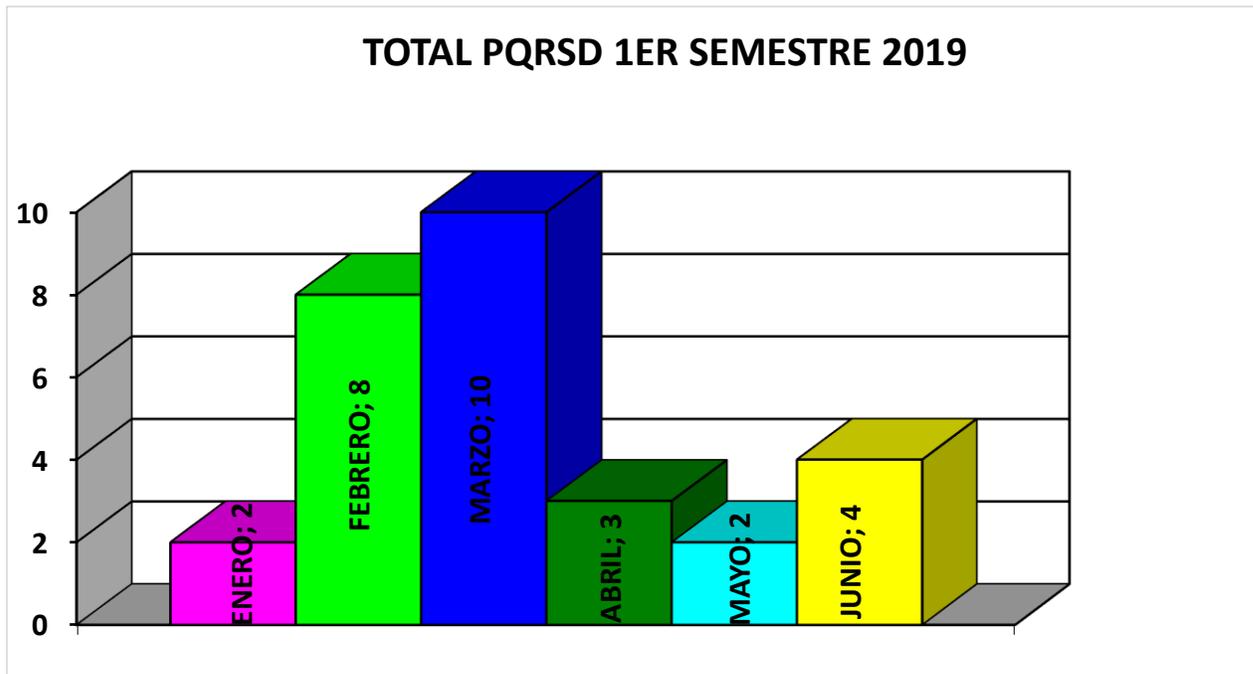
 (8720472- 8720474
NIT: 900.240.084-2

 atencion@aerpuertodelcafe.com.co

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

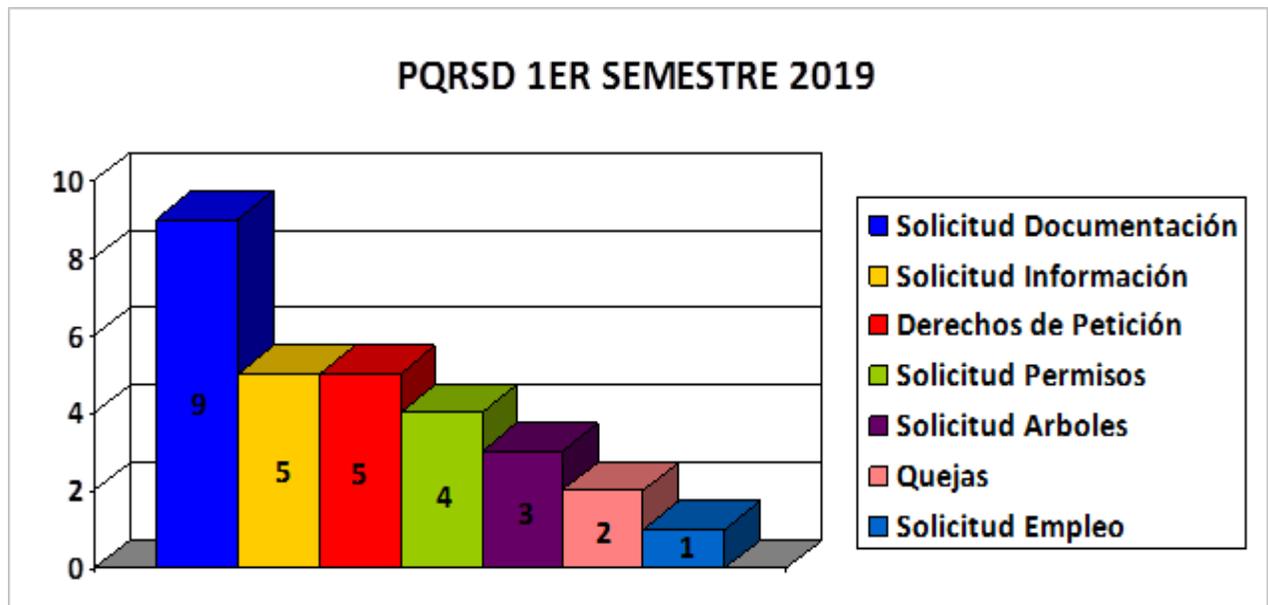
 **Palestina** Calle 8 No. 5-04.
Teléfonos: 8710845

www.aerpuertodelcafe.com.co



PETICIONES Y MODALIDADES

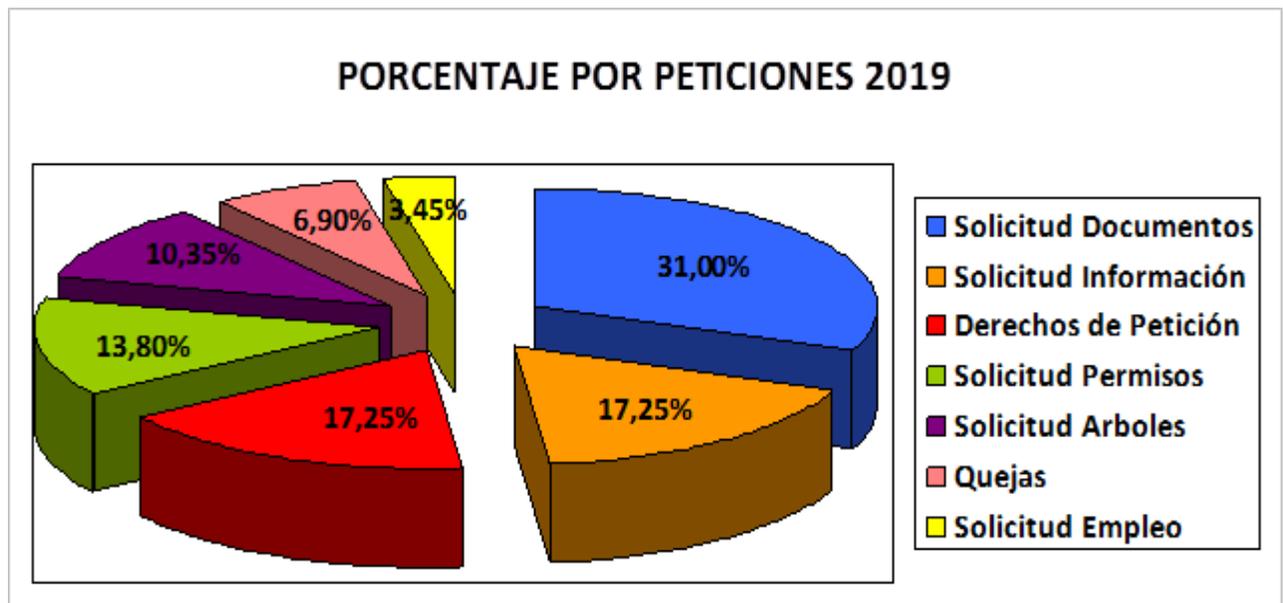
En el semestre informado se radicaron 9 peticiones con solicitud de documentos, 5 solicitudes de información, 5 derechos de petición, 4 solicitudes de permisos, 3 solicitudes de especies arbóreas, 2 quejas y 1 solicitud de empleo.



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 2019**, fue la siguiente:

1. Solicitud de documentos fueron radicados un 31,00%, del total de peticiones.
2. Solicitud de información con un 17,25%
3. Derechos de petición con un 17,25%
4. Solicitud de permiso con un 13,80%
5. Solicitud de árboles con un 10,35%
6. Quejas que agrupo un 6,90%
7. Solicitud de empleo con un 3,45%



Las solicitudes más frecuentes que se presentaron a la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE por parte de la comunidad para la vigencias 2017 y 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 presente vigencia 2019, toda vez, que las solicitudes revisadas por parte del Jefe de Control Interno, se evidenció que un alto porcentaje están dirigidas a solicitar documentos e información pertinentes sobre el proyecto, con un **48,25%**, entre los derechos de petición y solicitudes de permisos con un **31,05%**, solicitud de especies arbóreas para reforestación, quejas y solicitud de empleo con el restante **20,70%**.

HISTORICO PQRSD AÑOS 2017, 2018 Y 2019

Para cada uno de los semestres de la vigencia 2017, 2018 y 2019, se presentaron entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y/o Reclamos y Consultas, los siguientes:

PQRS AÑO 2017

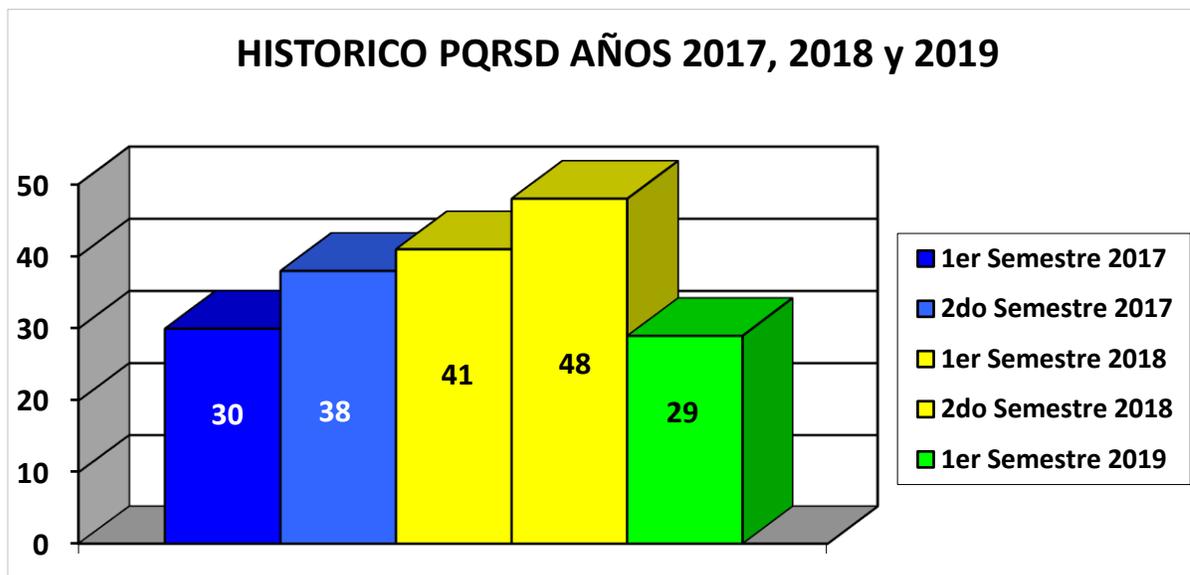
A JUNIO 30	30 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 6,5 DIAS
A DICIEMBRE 31	38 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 5,6 DIAS
TOTAL	68 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 6,0 DIAS

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

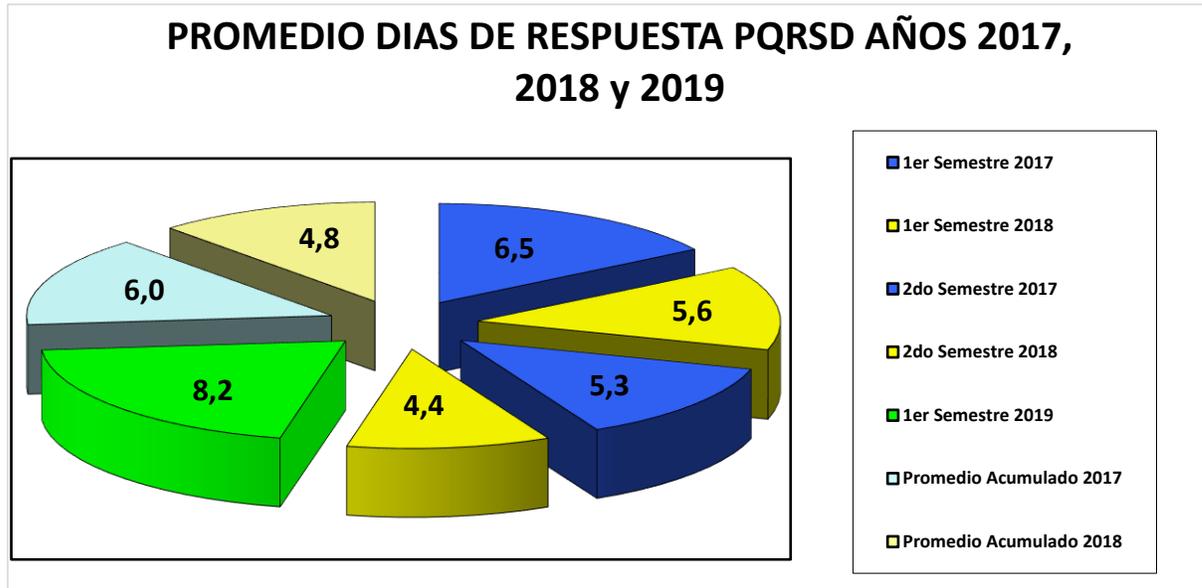
PQRS AÑO 2019

A JUNIO 30	29 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 8,2 DIAS
TOTAL	29 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 8,2 DIAS



Todas las solicitudes presentadas fueron contestadas por la Entidad, para las vigencias 2017 y 2018 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 2017, los resultados fueron de 6,5 días y 5,6 días respectivamente y para las mismas fechas del año 2018 los resultados fueron de 5,3 días y 4,4 días, con promedios acumulados por cada uno de los años referenciados del **6,0 días** para el 2017 y **4,8 días** para el 2018.



Frente a el cuadro de seguimiento a PQRSD para el periodo **01 de Enero al 30 de Junio de 2019**, donde se radicaron **veintinueve (29) solicitudes**, se pudo evidenciar que el promedio de días de respuesta frente a los periodos analizados no fue muy bueno, toda vez que para este periodo el resultado fue de **8,2 días**, encontrándose algunas situaciones y observaciones que impactaron fuertemente para obtener este resultado, las cuales se describen a continuación:

- ❖ Solicitud de información a través de preguntas sobre personas que están y han estado vinculadas con la Asociación Aeropuerto del Café (William Pérez Giraldo), escrito radicado el 06 de febrero de 2019, presentado por Jesús Augusto Correa Cardona formulario de preguntas, quejas y reclamos correo electrónico gerente@aeropuertodelcafe.com.co, respuesta dada mediante el oficio GDJ-130.0088 del 06 de marzo de 2019, enviado el mismo día 06 de marzo de 2019 por correo electrónico de gerente@aeropuertodelcafe.com.co.

Días de respuesta: 20

Días de respuesta de acuerdo con el Numeral 2. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 Peticiones de Consulta es de 30 días.

- ❖ Solicitud de permiso para utilizar las pantallas ubicadas en el barrio Guayabal para realizar un entrenamiento en rescate vertical con la participación de Defensa Civil Manizales y de Palestina y Bomberos de Palestina, escrito radicado el 14 de febrero de 2019, presentado por Luis Miguel Vargas Bombero CBVP CDS de Palestina Caldas, respuesta dada mediante el oficio GDJ-130. 0099 del 11 de marzo de 2019.
Días de respuesta: 17
Días de respuesta de acuerdo con el Numeral 2. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 Peticiones de Consulta es de 30 días.

- ❖ Solicitud de permiso para utilizar las pantallas ubicadas en el barrio Guayabal para realizar un entrenamiento en rescate vertical con la participación de Defensa Civil Manizales y de Palestina y Bomberos de Palestina, escrito radicado el 15 de febrero de 2019, presentado por Juan Carlos García Vinasco, Presidente Junta Defensa Civil Kumanday, respuesta dada mediante el oficio GDJ-130. 0098 del 11 de marzo de 2019.
Días de respuesta: 16
Días de respuesta de acuerdo con el Numeral 2. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 Peticiones de Consulta es de 30 días.

- ❖ Solicitud de permiso para instalar una pequeña carpa de circo en la Unidad Deportiva de la localidad contiguo a la pista de patinaje por 10 días, escrito radicado el 04 de marzo de 2019, presentado por Carlos Zabala Representante Circo Infantil CHICHARITO de la ciudad de Cartago Valle, respuesta dada mediante el oficio GDJ-130. 0111 del 20 de marzo de 2019.
Días de respuesta: 12
Días de respuesta de acuerdo con el Numeral 2. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 Peticiones de Consulta es de 30 días.

- ❖ Solicitud de préstamo del predio que está ubicado junto al coliseo de esta localidad para la instalación y funcionamiento del circo modelo, escrito radicado el 15 de marzo de 2019, presentado por Alejandro Aurelio Pineda, respuesta dada mediante el oficio GDJ-130. 0138 del 09 de abril de 2019, enviado el 10 de abril 2019 por correo electrónico de auxiliar.administrativo@aeropuertodelcafe.com.co
Días de respuesta: 16
Días de respuesta de acuerdo con el Numeral 2. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 Peticiones de Consulta es de 30 días.

- ❖ Solicitud de 20 árboles preferiblemente guayacanes y guamos entre otros, para realizar reforestación en la hacienda la Palma, escrito radicado el 27 de marzo de 2019, presentado por Jorge Enrique Díaz Administrador General Hacienda LA PALMA Vereda la Inquisición municipio de Palestina Caldas, respuesta dada mediante el oficio GDJ-130. 0162 del 07 de mayo de 2019.

Días de respuesta: 14

Días de respuesta de acuerdo con el Numeral 2. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 Peticiones de Consulta es de 30 días.

OBSERVACION No. 1

Derecho de Petición solicitando iniciar obras de conservación, mantenimiento, señalización y seguridad de la vías públicas e indemnización por daños y perjuicios, entre otros a Aerocafé, escrito radicado el 15 de marzo de 2019, presentado por Carlos Enrique Toro Sepúlveda, Abogado Apoderado del señor Oscar Fernando Olivera Dimate, finca la Cascada vda la Inquisición vía Chinchiná-Palestina, respuesta dada mediante el oficio GDJ-130. 0141 del 10 de abril de 2019, enviado el mismo 10 de abril de 2019, por correo electrónico de auxiliar.administrativo@aerpuertodelcafe.com.co

Días de respuesta: 17

Días de respuesta de acuerdo con el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 Derechos de Petición de interés general y particular es de 15 días.

Total días de extemporaneidad: **2**

OBSERVACION No. 2

Derecho de Petición solicitando información sobre los recursos anunciados por el Gobierno Nacional, relación de funcionarios y contratistas de Aerocafé, escrito radicado el 22 de marzo de 2019, presentado por German Ríos Martínez, Periodista, escrito de fecha 22 de marzo de 2019, respuesta dada mediante el oficio GDJ-130. 0153 del 26 de abril de 2019, enviado el mismo 26 de abril de 2019 por correo electrónico de director.juridico@aerpuertodelcafe.com.co

Días de respuesta: 19

Días de respuesta de acuerdo con el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 Derechos de Petición de interés general y particular es de 15 días.

Total días de extemporaneidad: **4**

OBSERVACION No. 3

Solicitud de remitir certificación donde se indique el tipo de vinculación del abogado LUIS GUILLERMO DAVILA VINUEZA con la entidad los días 1 y 2 de agosto de 2016 - radicado IUC D - 2017-947322, escrito radicado el 10 de junio de 2019, presentado por María Carolina Castaño Ramírez, Profesional Universitaria Procuraduría General de la Nación, Oficio No. 1326 de 05-jun-2019, respuesta dada mediante el oficio GDJ-130. 0218 del 26 de junio de 2019

Días de respuesta: 11

Días de respuesta de acuerdo con el Numeral 1. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 Solicitudes de información y solicitudes de documentos es de 10 días.

Días de respuesta según el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015 cuando son peticiones entre autoridades es de 10 días.

Total días de extemporaneidad: 1

- ✓ El 22 de marzo de 2019 se radicó un Derecho de Petición que sólo fue respondido de manera extemporánea el 26 de abril de 2019 y que no tuvo la respuesta de acuerdo a los requerimientos solicitados, escrito radicado el 30 de abril de 2019, presentado por German Ríos Martínez, Periodista, a través de escrito fechado el 30 de abril de 2019, respuesta dada mediante el oficio GDJ-130. 0156 del 30 de abril de 2019.

Días de respuesta: 1

Días de respuesta de acuerdo con el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 Derechos de Petición de interés general y particular es de 15 días.

CONCLUSIONES

En el semestre informado, período **01 de enero a 30 de junio de 2019**, se concluye que el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se atendieron y respondieron en su totalidad.

Se evidencia que se presentaron incumplimientos en cuanto a los términos de Ley establecidos para dar las respuestas a algunas de las solicitudes radicadas (PQRS), lo que podría acarrear posibles sanciones de tipo disciplinario a quién sin justificación alguna incumpla con la función de responder las mismas.

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 2019 - 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, en el link *TRANSPARENCIA – SEGUIMIENTO Y RESULTADOS – PQRSD – PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - 2019*.

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

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

Página 21 de 21