



AEROPUERTO DEL CAFÉ
Creamos oportunidades

INFORME DE PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFE “AEROCAFE”



AEROPUERTO DEL CAFÉ
Creamos oportunidades

INFORME DE GESTION SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD Segundo Semestre de 2020 Julio 01 a Diciembre 31

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero de 2021

Página 1 de 20

 (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

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

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ – “AEROCAFE”

Periodo: Segundo Semestre de 2020 - Julio 01 a Diciembre 31

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 **2do semestre de la vigencia 2020 – comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2020.**

El objetivo del presente informe es el de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta, la gestión y el trámite oportuno de la atención a las peticiones, consultas, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias y/o solicitudes elevadas a la Entidad y verificar que lo solicitado por el petitionario 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 segundo semestre de 2019 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Para la elaboración del presente informe se tomó como referencia tres (3) carpetas denominadas Derechos de Petición, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 2020, que reposan en el archivo y bajo la custodia de la Dirección Jurídica de la Entidad, en las cuales 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 segundo semestre del año 2020.

Página 2 de 20

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.

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.aeropuertodelcafe.com.co, el cual cuenta en su página principal con accesos directos a PQRSD, direccionados hacia la Dirección Jurídica, a través de los cuales los ciudadanos, la comunidad, las autoridades, los entes de control, las organizaciones y las entidades públicas y privadas, pueden elevar sus peticiones y solicitudes de manera virtual.

NORMATIVIDAD

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

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

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

Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención de la Asociación Aeropuerto del Café - AEROCAFE, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos definidos por la ley, así como los plazos para resolver las peticiones estipulados 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

GLOSARIO

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

Derecho de Petición:

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23). De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

- 1. Solicitud de documentos o información:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 2. Consulta:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- 3. Solicitud de Información Pública:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 4. Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.
- 5. Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- 6. Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- 7. Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- 8. Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- 9. Peticiones Anónimas:** Sean admitidas para darle trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación plausible del peticionario para mantener la reserva de identidad. Así mismo, en el entendido de que serán atendidas las peticiones que, sin necesidad de acreditar tal factor, ofrezcan elementos que las hagan serias, creíbles y

consistentes, de manera que los derechos o situaciones involucradas en ella deben ser objeto de una intervención de la autoridad competente.

CANALES DE ATENCION

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

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Atención personal	Manizales: Carrera 22 No. 18-09 Piso 2 Centro Administrativo Municipal. Palestina: Calle 8 Nro. 5-04	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., el viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m., jornada continua.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los encargados y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Escrito	Radicación de Correspondencia	Manizales: Carrera 22 No. 18-09 Piso 2 Centro Administrativo Municipal. Palestina: Calle 8 Nro.5-04	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., el viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m., jornada continua.	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la Asociación.
No presencial	Línea telefónica	Manizales: (57+6) 872 04 72 Palestina (57+6) 8710864	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., el viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m., jornada continua	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 o – Atención al Ciudadano Contáctenos PQRSD

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el segundo semestre de 2020 **Julio 01 a Diciembre 31**, fueron radicados en total **treinta y dos (32)** requerimientos en la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, que comprende las peticiones desde la **No. 1** hasta la **No. 32**, que reposan en las carpetas – 2, 3 y 4 de PQRSD de la Dirección Jurídica, las cuales fueron tramitadas en su totalidad, evidenciándose que en el mes de julio 4, en agosto 4, en septiembre 6, en octubre 9, en noviembre 7 y en diciembre 2.

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2020
Julio 01 a Diciembre 31

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
1	8/07/2020	Jaime Garcia Ramirez	Derecho de Petición del 07 de julio de 2020, recibido el 08 de julio de 2020, autorización para instalar poste de alambre y cuerdas de alta tensión predio de su propiedad	28/07/2020	GDJ-130.0200 del 28-Jul-2020 Por oficio MP-SP-489-2020 la alcaldía de Palestina envía solicitud de desistimiento Derecho de Petición	13
2	21/07/2020	Camilo Gaviria Gutierrez Diputado del Departamento de Caldas	Derecho de Petición del 21 de julio de 2020, solicitando información referente al proyecto	28/07/2020	G-100.0199 del 28-Jul-2020	5
3	21/07/2020	Ingeniero Civil Jesús Augusto Correa C. correo electrónico del 21 de julio de 2020	Derecho de Petición del 11 de julio de 2020, con solicitud de documentos e información referente a CAF y AERTEC-KPMG	4/08/2020	GDJ-130.0202 del 04-ago-2020	10
4	31/07/2020	Jorge Ivan Ospina Arias y Adriana Caciagli Velez, propietarios de la finca Don Marino, municipio de Palestina	Derecho de Petición del 27 de julio de 2020, solicitando por escrito información de la situación de emergencia que hoy se presenta en los predios situados en el sector del terrapien 9 y 10 de la obra Aeropuerto del Café	25/08/2020	G-100.0227 del 25-ago-2020	15
5	11/08/2020	Nelly Stella Barona Rodríguez, Gestora y Representante Legal Portal Turístico Eje Cafetero - Cootaxim	Solicitud de Reunión virtual bajo un Derecho de Petición de Interes general	4/09/2020	GDJ-130.0235 del 04-sept-2020 y por correo electrónico el 07-sept-2020	17
6	20/08/2020	Baudilio Aricapa Marin	Derecho de Petición Consulta de acciones de Aerocafé del 20 de agosto de 2020, realización de obras sin previo conocimiento y autorización	1/09/2020	GDJ-130.0233 del 1-sept-2020	8

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
7	20/08/2020	Luis Felipe Arubia Ardila, Concejal Municipal de Palestina, Caldas	Solicitud utilización de espacios para prácticas deportivas para 3 pilotos de moto velocidad, con anexos de exoneración de responsabilidad	16/09/2020	GDJ-130.0253 del 16-sept-2020	19
8	26/08/2020	Carmen Amparo Valencia Bustamente, Abogada de la sociedad FiberCell Internacional SA de CV y otra	Derecho de Petición del 26 de agosto de 2020, solicitando información y fotocopias de documentos	8/09/2020	G-100.0241 del 08-sept-2020	9
9	1/09/2020	Claudia Marcela Aristizabal Gonzalez, Secretaria de Gestión Social Alcaldía de Palestina	Oficio MP-SGS-260-2020 del 01-sept-2020, con solicitud de árboles para reforestación en el municipio de Palestina	10/09/2020	GDJ-130.0245 del 10-sept-2020 y escrito del 08-sept-2020 suscrito por la Auxiliar de Gestión Ambiental	7
10	2/09/2020	Luz Mery Galeano Enriquez	Derecho de Petición 84454 del 02-sept-2020, Solicitud de copia de todas las cotizaciones presentadas del evento No. 84454, con Referencia Instrumento de Agregación de demanda para la adquisición de Software por catálogo - CCE-139-IAD-2020	10/09/2020	G-130.0246 del 10-sept-2020	6
11	8/09/2020	Ingeniera Civil Claudia Pilar Calderon Acuña, Presidenta Sociedad Ciudadense de Ingenieros Civiles - SCIC	Solicitud de Información oficio SCIC-2020-056 del 8-sept-2020	18/09/2020	Oficio GDJ-130 sin número ni fecha, enviado por correo electrónico el 18-sept-2020	8
12	9/09/2020	Marcela Galindo Duque apoderada general de Seguros del Estado S.A.	Derecho de Petición Solicitud de Información Póliza No. 42-01-101000007 del 09-sept-2020	5/10/2020	GDJ-130.0272 del 5-oct-2020 y por correo electrónico el 5-oct-2020	18

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2020
Julio 01 a Diciembre 31

NO.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
13	10/09/2020	Juan David Castaño Alvarez, Integrante del Comité Técnico de la Veeduría Especializada Aeropuerto del Café	Derecho de Petición de Información, solicitud de documentos y respuesta de fondo y oportuna del 10 de septiembre de 2020	5/10/2020	GDJ-130.0270 del 5-oct-2020	17
14	17/09/2020	Didier Bedoya Rios, Patrullero Policía Nacional	Solicitud de donación de árboles del 17 de septiembre de 2020	5/10/2020	GDJ-130.0273 de 05-oct-2020 y por escrito por el 21 de sept-2020 de Auxiliar Gestión Ambiental	12
15	1/10/2020	Jhon Wilmar Zuluaga C., administrador Finca Santa Inés	Solicitud de control de las personas que arrojan basuras y escombros de 01 de octubre de 2020	15/10/2020	GDJ-130.0287 del 15-oct-2020 y por correo electrónico el 15-oct-2020	9
16	1/10/2020	Edgar Alonso Castro Lizarralde, correo electrónico del 01 de octubre de 2020	Solicitud de copias actas de liquidación de 3 procesos relacionados del 01 de octubre de 2020	19/10/2020	Respuesta dada por Correo electrónico del 19-oct-2020	11
17	5/10/2020	Luz Mery Galeano Enriquez	Derecho de Petición del 05-sept-2020 solicitando copia de todas las cotizaciones presentadas del evento adelantado que generó la orden de compra No. 55821	13/10/2020	G-100.0285 del 13-oct-2020	5
18	5/10/2020	Camilo Gaviria Gutierrez, Diputado de Caldas, correo electrónico del 05/10/2020	Derecho de Petición de Información del 05 de octubre de 2020, sobre si las personas relacionadas han sido contratista de Aerocafé	13/10/2020	G-100.0286 del 13-oct-2020 enviado por correo electrónico del 13-oct-2020	5
19	6/10/2020	Carlos Ivan Garcia Restrepo, Jefe Oficina Asesora Jurídica de Infocaldas, Oficio J.O.J 79.2020 del 06 de octubre de 2020	Derecho de Petición por Competencia del Diputado Camilo Gaviria Gutierrez, solicitando información, consulta y copias	3/11/2020	GDJ-130.0300 del 07-oct-2020	18

Página 3

Página 9 de 20

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFE
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2020
Julio 01 a Diciembre 31

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
20	8/10/2020	Juan Sebastian Arango Pastor, Secretario General de Infiacaldas, Oficio S.G 191-2020 del 08-oct-2020	Remisión Derecho de Petición por Competencia del señor Leonardo Alzate López Representante Legal FIBERCELL INTERNATIONAL SA, C de V	21/10/2020	GDJ-130.0293 del 21-oct-2020 y enviado por correo electrónico del 21-oct-2020	8
21	9/10/2020	Ingeniero Jean Cristian Blalón Dueros, correo electrónico del 9 de octubre de 2020	Solicitud de Información requerida para presentar soluciones técnicas para la ejecución de terraplenes del 09-oct-2020	13/10/2020	Respuesta dada por Correo electrónico del 13-oct-2020	1
22	26/10/2020	Carlos Ariel Osorio Representante Legal Fundación Eje Deportes, correo electrónico del 26-oct-2020	Oferimiento de servicios por parte de la fundación del 26 de octubre de 2020	27/10/2020	Respuesta dada por Correo electrónico del 13-oct-2020	1
23	30/10/2020	Camilo Gaviria Gutierrez, Honorable Diputado del Departamento de Caldas	Derecho de Petición Solicitud de Consulta, Información si las personas relacionadas han sido contratistas del proyecto Aerocafé	24/11/2020	GDJ-130.0320 del 24-nov-2020 y por correo electrónico del 24-nov-2020	15
24	5/11/2020	Ever Andres Ojalvaro Romero, Presidente Junta Acción Comunal Barrio Popular	Derecho de Petición solicitud de Información que sustente la seguridad en el tiempo que puede representar la siembra de guadua en la parte alta del barrio, del 05 de noviembre de 2020	24/11/2020	Oficio GDJ-130.0319 del 24-nov-2020 y por correo electrónico del 24-nov-2020	12
25	14/11/2020	Nelly Stella Barona Rodríguez, Gestora y Representante Legal Portal Turístico Eje Cafetero - Cootaxim	Solicitud de Información Derecho de Petición del 14 de noviembre de 2020, solicitando actas que soportan el trabajo social y la fecha en la cual se abrirá la licitación	21/12/2020	GDJ-130.0351 del 21-dic-2020	24
26	18/11/2020	Lina Paola Useche Cortes, Contratista Grupo de Contabilidad, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	Derecho de Petición - Circularización de Operaciones Recíprocas con corte a septiembre 30 de 2020 del 18 de noviembre de 2020	24/11/2020	GDJ-130.0323 del 24-nov-2020 y por correo electrónico del 24-nov-2020	4

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
27	19/11/2020	Memorando 0068 S. PV. De nov-19-2020 que traslada por competencia solicitud de información al Gobernador de Caldas del 19-nov-2020, por el Diputado de Caldas Camilo Gaviria	Solicitud de Información 22 empresas privadas interesadas en alianzas o concesión para construcción PROYECTO AEROCAFE, del 19 de noviembre de 2020	24/11/2020	Correo electrónico institucional del 24-nov.2020 con anexo	3
28	19/11/2020	Camilo Gaviria Gutierrez, Honorable Diputado del Departamento de Caldas	Derecho de Petición Solicitud de Consulta del 19 de noviembre de 2020, solicitando copia del documento Plan de Gerencia del Proyecto	14/12/2020	GDJ-130.0347 del 14-dic-2020	16
29	23/11/2020	Oscar Alonso Vargas Jaramillo, Honorable Diputado del Departamento de Caldas, remisión por competencia Oficio J.O.J. 98-2020 del 09 de noviembre de 2020 del Jefe Oficina Asesora Jurídica de Inficaldas	Derecho de Petición con solicitud de información del estudio ambiental que permita al proyecto realizar el movimiento de tierras que se va a realizar y si ya existe viabilidad de Corpocaldas para ello.	1/12/2020	G-100.0331 del 01-dic-2020 y por correo electrónico el 02-dic-2020	6
30	23/11/2020	María Isabel Gaviria Calderón, Presidenta y Hernán Alberto Bedoya Cadavid, Diputado, de la Honorable Asamblea Departamental de Caldas	Derecho de Petición alternativas proyecto de Importancia estratégica Aerocafe del 23 de noviembre de 2020 y correo electrónico de Secretaría General Asamblea de Caldas del 23-nov-2020	11/12/2020	G-100. 0344 del 11-dic-2020 y por correo electrónico de la Asamblea de Caldas (Secretaría General)	13
31	15/12/2020	Gloria Yaneth Vargas Arango, Docente colegio Sagrada Familia de Palestina Caldas	Solicitud donación de árboles	29/12/2020	GDJ-130.0367 del 29-dic-2020	9

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
32	21/12/2020	Amparo Giraldo Vargas, Presidenta Veeduría Ciudadana Especializada Proyecto Aerocafé, Remisión por competencia Oficio J.O.J. 115-2020 del 10 de diciembre de 2020 del Jefe Oficina asesora Jurídica de Infraldas	Solicitud de Información sobre los recursos, intervenciones y actuaciones en el proyecto de construcción del Aeropuerto del Café, escrito del 24 de noviembre de 2020	21/12/2020	Respuesta dada con antelación Oficio G-100.0296 del 28 de octubre de 2020	1

PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTAS	10,2
---------------------------------------	-------------

32 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
10	días	Peticiones de documentos y de información	Numeral 1, Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
3	días	Entrega de copias	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	Requerimiento para completar una petición	Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015
5	días	Traslado a un funcionario competente	Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
10	días	Peticiones entre autoridades (Información o Documentos)	Artículo 30 de la Ley 1755 de 2015
5	días	Requerimientos de Policía Judicial (Fiscalía, SUIN y demás PJ)	Artículo 19-C de la Ley 793 de 2002, editado por el art. 85 de la Ley 1453 de 2011
5	días	Petición de Congresistas (senadores y representantes)	Artículo 250 de la Ley 5ta de 1992

(i) Decreto No. 491 del 20 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.

Dará lugar a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

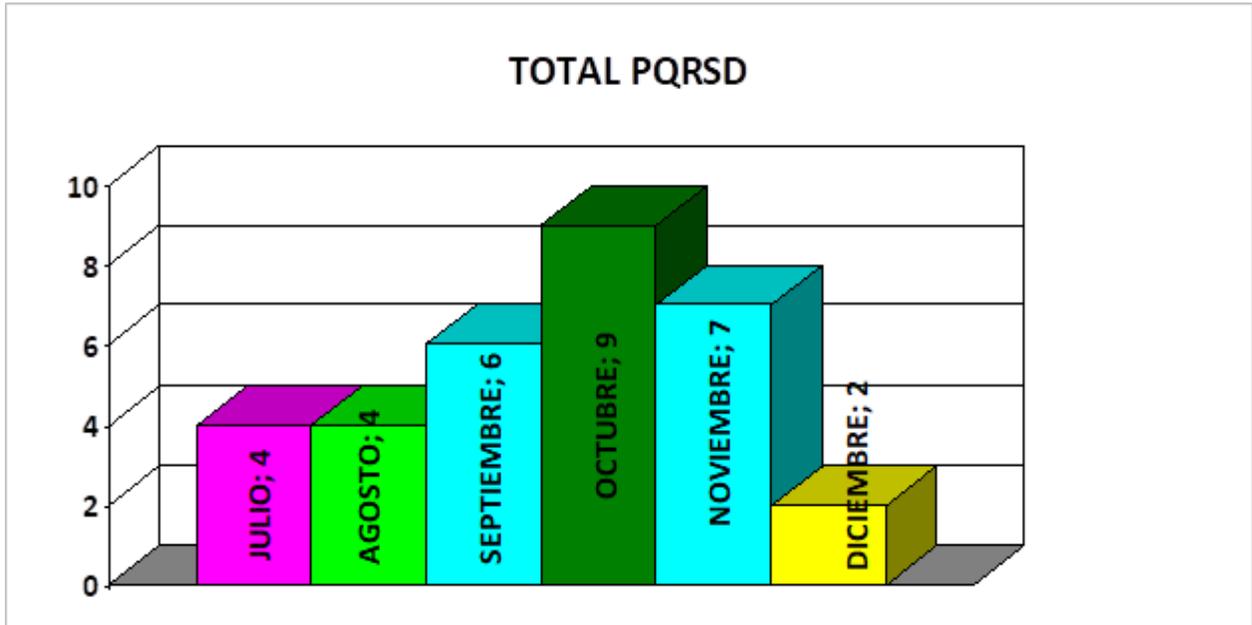
(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

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

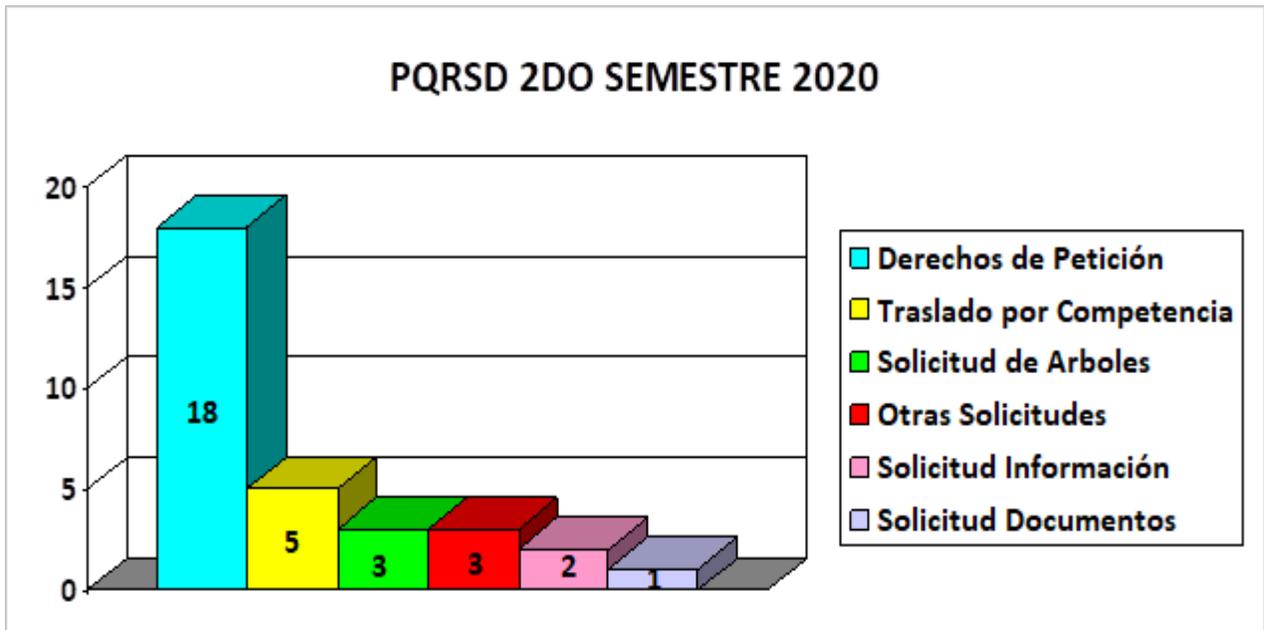
Proyectó y Digitó: **Rubén Darío Santa García, Jefe de Control Interno.**

Enero de 2021



PETICIONES Y MODALIDADES

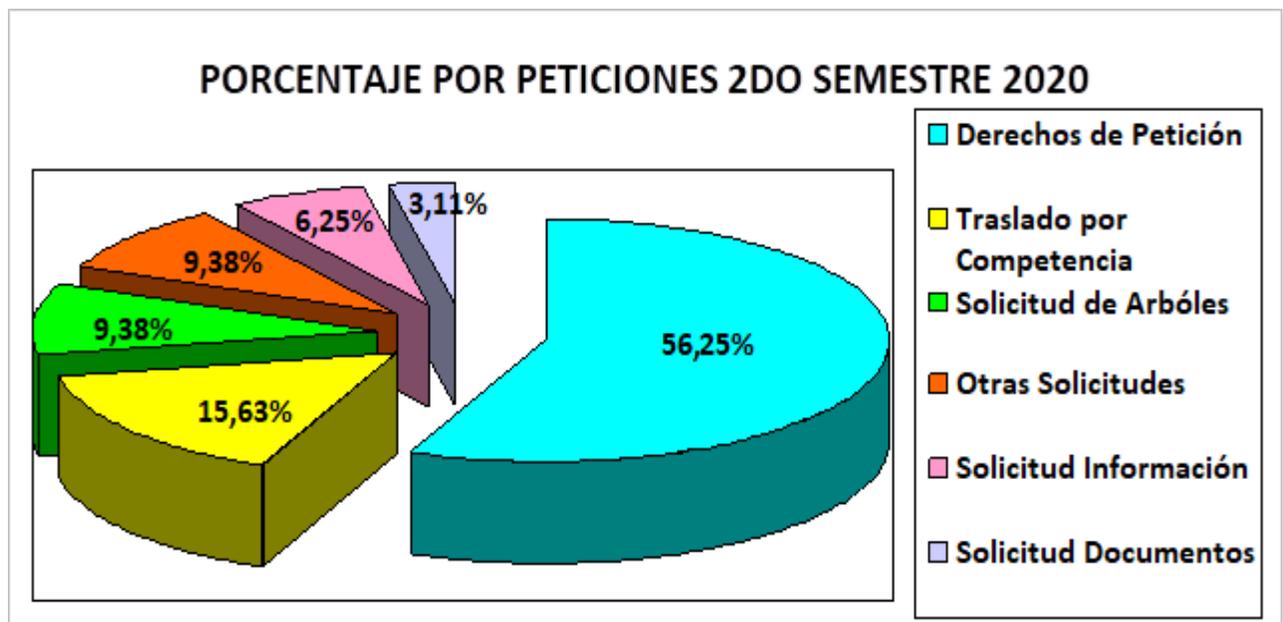
En el semestre informado se radicaron 2 solicitudes de información, 18 derechos de petición, 1 solicitud de documentación, 3 Solicitud de especies arbóreas, 5 Solicitudes de traslado por competencia, 3 de otras solicitudes.



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 julio y el 31 de diciembre de 2020**, fue la siguiente:

1. Derechos de Petición fueron radicados un 56,25% del total de peticiones
2. Solicitudes de Traslado por Competencia con un 15,63%
3. Solicitud de Especies Arbóreas fueron radicados un 9,38%
4. Otras Solicitudes con un 9,38%
5. Solicitud de Información con un 6,25%
6. Solicitud de Documentos con un 3,11%



Las solicitudes más frecuentes que se presentaron a la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE por parte de la comunidad para las vigencias anteriores, 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 esta que cambio a partir de la vigencia 2019 con la inclusión del proyecto en el Plan Nacional de Desarrollo.

Para el **segundo semestre** de la vigencia 2020, las solicitudes revisadas por parte del Jefe de Control Interno, se evidenció que un alto porcentaje estaban dirigidas a derechos de petición con **56,25%**, traslados por competencias con solicitudes de documentos e información pertinentes sobre el proyecto, con un **15,63%**, entre las

solicitudes de información, solicitudes especies arbóreas y otras solicitudes con un **25,01%** y solicitud de documentos con el restante **3,11%**.

HISTORICO PQRS D AÑOS 2018, 2019 y 2020

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

PQRS AÑO 2018

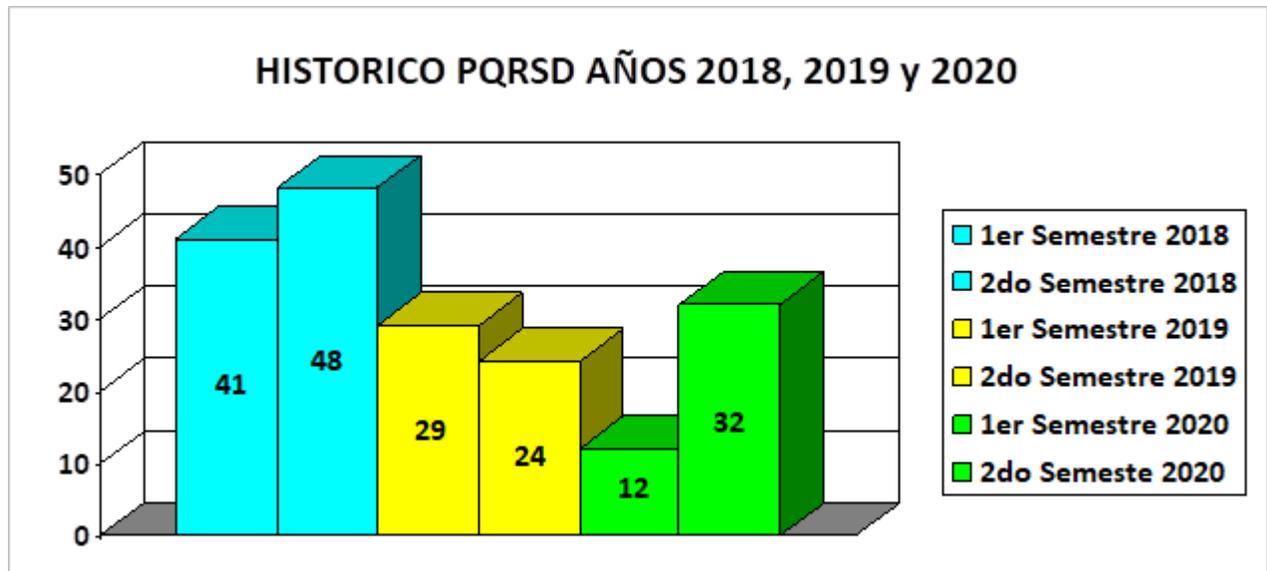
A JUNIO 30	41 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 5,3 DIAS
A DICIEMBRE 31	48 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 4,4 DIAS
TOTAL	89 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 4,8 DIAS

PQRS D AÑO 2019

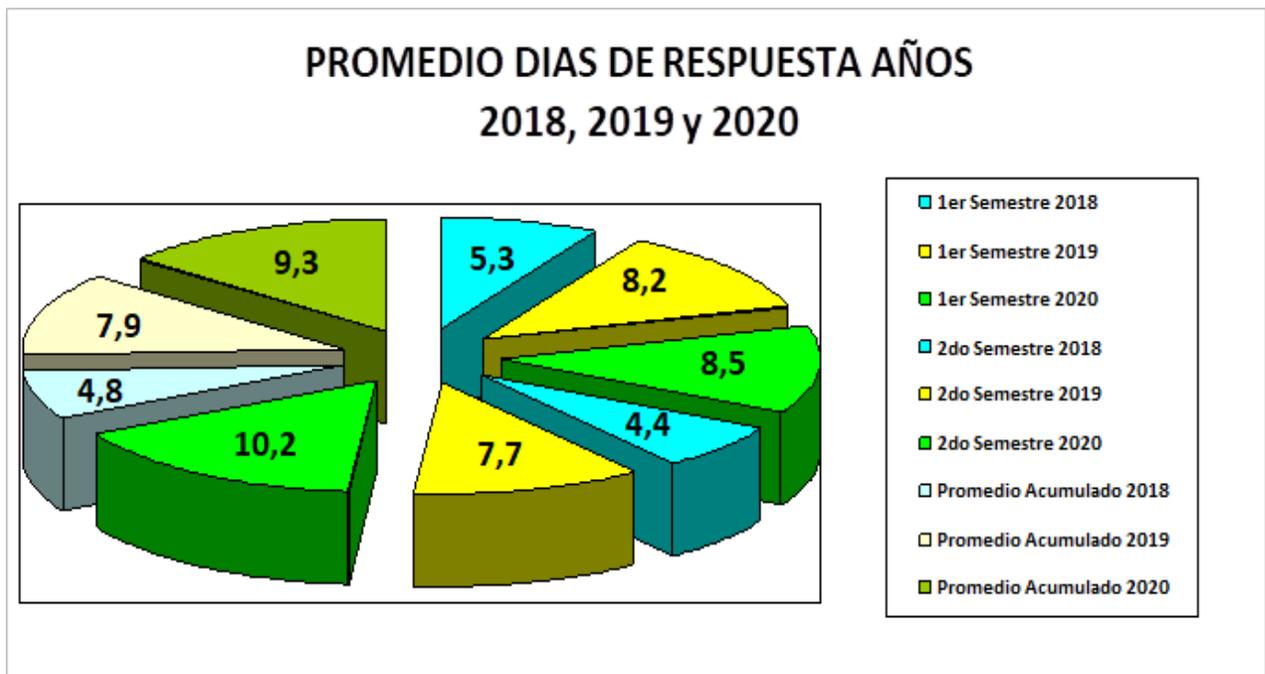
A JUNIO 30	29 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 8,2 DIAS
A DICIEMBRE 31	24 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 7,7 DIAS
TOTAL	53 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 7,9 DIAS

PQRS D AÑO 2020

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



Todas las solicitudes presentadas fueron contestadas por la Entidad, dentro de los términos establecidos por la Ley, pudo evidenciarse el promedio de días de respuesta a las peticiones, como muy significativo, toda vez que para el corte al 30 de junio y para el corte al 31 de diciembre de 2018, los resultados fueron de 5,3 días y 4,4 días respectivamente, para las mismas fechas del año 2019 los resultados fueron de 8,2 días y 7,7 días y para la vigencia 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 **4,8 días** para el año 2018, **7,9 días** para el año 2019 y de **9,3 días** para el año 2020.



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

Con respecto a el cuadro de seguimiento a PQRS D para el período objeto del análisis **01 de Julio al 31 de Diciembre de 2020**, donde se radicaron **treinta y dos (32) solicitudes**, se pudo evidenciar que el promedio de respuesta frente a los periodos analizados tampoco fue muy bueno, ya que para este periodo el resultado fue de **10,2 días**.

Si bien los promedios para las respuestas del año 2020 fueron altos, estas fueron contestadas oportunamente, esta situación se justifica por la continuidad de la emergencia sanitaria, como consecuencia de la pandemia Coronavirus Covid-19, que obligó al Gobierno Nacional, Departamental y Municipal, a tomar medidas como el aislamiento preventivo, jornadas de trabajo en casa y restricciones a la movilidad, entre otras, lo que conllevó a que se expidiera entre otros, el Decreto No. 491 del 28 de marzo de 2020, el cual establece lo pertinente para atender las peticiones:

“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 julio a 31 de diciembre de 2020**, se concluye que el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se atendieron y respondieron oportunamente en su totalidad.

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

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”***. (Cursiva y negrilla fuera de texto)

La ley 1755 del 30 de junio 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 lo Contencioso Administrativo, estableció en el Artículo 1º. ***“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”*** (Cursiva y negrilla fuera de texto) (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA), allí se 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: ***“Falta disciplinaria. 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”***. (Cursiva y negrilla fuera de texto)

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 para el segundo semestre 01 de julio de 2020 a 31 de diciembre de 2020 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 PQRS D, 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 PQRS D para el periodo del **Segundo Semestre del año 2020 - 01 de julio al 31 de diciembre**, así como el cuadro con el consolidado del seguimiento a PQRS D del año 2020, **1er semestre y 2do semestre de 2020 (01 de enero de 2020 a 31 de diciembre de 2020)** con la fecha de radicación, peticionario, asunto, fecha de respuesta, oficio de respuesta y días en que se entrega la respuesta, se publicarán junto con el presente informe en la página web de la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, para ser consultados en la página principal, cuyo acceso de ingreso se realizará de la siguiente manera:

1. Ingreso página principal Aeropuerto del Café
<https://aerpuertodelcafe.com.co/>

2. Lupa de Búsqueda



3. Escribir seguimiento pqrs
<https://aerpuertodelcafe.com.co/?s=seguimiento+pqrs>

4. Escribir Informe de Peticiones
<https://aerpuertodelcafe.com.co/?s=INFORME+DE+PETICIONES>

Igualmente se puede ingresar

1. Ingreso página principal Aeropuerto del Café
<https://aerpuertodelcafe.com.co/>

2. link TRANSPARENCIA

3. Transparencia y Acceso a Información Pública

4. 10. INSTRUMENTOS DE GESTION DE INFORMACION PUBLICA SEGUIMIENTO Y RESULTADOS.

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

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