

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 2019 Julio 01 a Diciembre 31

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero de 2020

Página 1 de 18

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

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ – “AEROCAFE”

Periodo: Segundo Semestre de 2019 - 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 2019 – comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre 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 segundo 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 - 2, 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 segundo semestre del año 2019.

Para el seguimiento en mención se toma como fuente de información la precitada carpeta de PQRS D 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 D 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 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), 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 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.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 o – Atención al Ciudadano Contáctenos PQRSD

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el segundo semestre de 2019 **Julio 01 a Diciembre 31**, fueron radicados en total **veinticuatro (24)** requerimientos en la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, que comprende las peticiones desde la **No. 1** hasta la **No. 24**, que reposan en la carpeta – 2 de PQRSD de la Dirección Jurídica, las cuales fueron tramitadas en su totalidad, evidenciándose que en el mes de junio se formularon 2 (Con respuestas en el mes de Julio), en julio 6, en agosto 3, en septiembre 7, en octubre 2, en noviembre 2 y en diciembre 2.

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRS - AÑO 2019**

Julio 01 a Diciembre 31

No.	FECHA	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
1	20/06/2019	Alejandra Salomón Z. Abogada Correo electronico de contacto@aeropuerto delcafe.com.co de 20-Jun-2019	Adjunta hoja de vida con la finalidad de que la misma pueda ser tenida en cuenta para la vacante que se encuentra actualmente disponible	17/07/2019	Respuesta dada por el correo electrónico de la Asociación el 17-Jul-19	17
2	26/06/2019	Lina Vanesa Ortiz A. Analista Legal de Mercado - Tensteel Correo electronico de contacto@aeropuerto delcafe.com.co de 26-Jun-2019	Solicitud de Información acerca de la obra del Aeropuerto del Café 1. Ya iniciaron obras de construcción? 2. Quien es el contratista o constructor que va a realizar la Obra? 3. Si no se ha iniciado la construcción, cuando se planea iniciar la obra?	03/07/2019	Respuesta dada por el correo electrónico de la Asociación el 03-Jul-19	4
3	02/07/2019	Hector Jaime Castro Castañeda Tribunal Administrativo de Caldas - Secretaría Oficios No. 2374 y 2376 de 2019 y correo electrónico del 02-Jul-2019	Solicitud Prueba Documental pedida por Seguros del Estado y por IDT Ingenieros SAS	16/07/2019	GDJ 130. 0245 16-Jul-19	10
4	09/07/2019	Fanny Alzate Osorio, escrito del 09-Jul-2019	Solicitud de realizar tramite de inclusión en nómina de pensionados	17/07/2019	GDJ 130 0246 del 17-Jul-19	6
5	10/07/2019	Eilana Hincapie Suarez, Formulario de PQRS del 10-Jul-2019	Solicitud de información acerca de las vacantes que ofertan o a que lugar se puede enviar la hoja de vida	18/07/2019	Respuesta dada por el correo electrónico de la Asociación el 18-Jul-19	6
6	12/07/2019	Jesus Antonio Gil Carvajal Enlace Juntas de Acción Comunal Palestina Caldas, escrito del 12-Jul-2019	Solicitud donación de arboles para reforestar 150 arboles	25/07/2019	Escrito sin numero suscrito por la Directora Juridica adjuntando respuesta a la solicitud del 25-Jul-2019	9
7	12/07/2019	Cesar Augusto Florez Osorio Coordinador Administrativo y Financiero Memorando No. 012 de 15-Jul-2019	Solicitud de Información de la Secretaría de Hacienda Unidad de Rentas UR-711 12-Jul-2019	17/07/2019	GDF-120. 0249 del 17-Jul-19	3

Página 1

Página 7 de 18

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ

OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2019

Julio 01 a Diciembre 31

No.	FECHA	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
8	26/07/2019	Jose Marquez Venegas, Director de Obra S&M Ingenieros SAS escrito CS&MC-2018-0284-OB del 25-Jul-2019	Solicitud de donación de material vegetal	02/08/2019	Respuesta dada por el correo electrónico de la Asociación el 02-ago-19 con anexo del escrito de la misma fecha	5
9	12/08/2019	Correo electrónico dirigido a Directora Jurídica Aerocafé del Tribunal Administrativo de Caldas, Magistrado Augusto Morales Valencia	Informa Providencia aplaza audiencia y fija nueva fecha y solicitud de información Proceso Judicial 17001-23-33-000-2013-00225-00	15/08/2019	G-100. 0279 del 15-ago-19	3
10	14/08/2019	Gabriel Estrada escrito del 15-ago-2019	Solicitud de venta de 15 árboles de guayacán o de nogal para ser sembrados en el predio Medio Mundo, ante exigencia realizada por Corpocaldas	13/09/2019	GDJ-130. 0297 del 13-sept-19	21
11	28/08/2019	Jhonny Leandro Hurtado Gómez Presidente CIDEAM Alcaldía de Palestina, escrito de 29-ago-2019	Solicitud de plantas para fortalecer servicio social del estudiantado	13/09/2019	GDJ-130 0298 del 13-sept-19	12
12	03/09/2019	Maria Gladys Marin López Coordinadora Institución Educativa la Sagrada Familia Sede Antonio Nariño Palestina Caldas	Solicitud de permiso para realizar actividad en terreno de Aerocafé para amenizar el festival de cometas el día 6 de septiembre de 2019.	05/09/2019	GDJ-130 0289 del 05-sept-19	2
13	05/09/2019	Yudlima Ossa Castro Representante Club Deportivo STUNT escrito del 05-sept-2019	Solicitud de permiso para realizar actividad en terreno de Aerocafé para esparcimiento deportivo para jóvenes y adultos de STUND, los días domingo de 2 a 6 p.m.	13/09/2019	GDJ-130 0296 del 13-sept-19	6
14	10/09/2019	Dra. Natalia Agudelo Rivera, Profesional Universitaria Cód. 219-01 Grupo de Auditorías Contraloría General de Caldas Oficios 112-3111 y 112-3112 de 09-sept-2019	Solicitud de información con ocasión de auditoría especial y Comunicación Auditoria	11/09/2019	G-100. 0294 del 11-sept-19	1

Página 2

Página 8 de 18

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ

OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2019

Julio 01 a Diciembre 31

No.	FECHA	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
15	19/09/2019	Abogado Fernando Duque García, correo electrónico como apoderado de la Dra. Luz Stella Cardona Mesa	Derecho de Petición con solicitud de información para aportaría dentro del proceso de responsabilidad fiscal a la Contraloría General de la República	24/09/2019	GDT-130. 0304 del 24-sept-19	3
16	19/09/2019	Gabriel Estrada Alvares escrito del 19-sept-2019	Solicitud de donación material vegetal	03/10/2019	GDJ-130. 0312 del 03-oct-19	10
17	23/09/2019	Jonathan Calle Ortiz Docente Prae Institucional Palestina, Caldas, escrito 23-sept-2019	Solicitud de donación material vegetal	03/10/2019	GDJ-130. 0311 del 03-oct-19	8
18	26/09/2019	Jorge Ivan Loalza Líder del Programa UMATA del municipio de Aguadas, Caldas, Oficio UM 2020-147 26-sept-2019	Solicitud donación material vegetal consistente en 500 arboles de especies nativos para reforestación en microcuencas	09/10/2019	GDT-140. 0325 del 09-oct-19	9
19	04/10/2019	Diana María García Giraldo Secretaria de Gestión Social Municipio de Palestina Oficio S.G.S. 236 30-sept-2019	Solicitud plantas para reforestación y embellecimiento en el barrio los Nogales	09/10/2019	GDT- 140 0326 del 09-oct-19	3
20	09/10/019	Hulmer Andrés González Aristizabal, correo electrónico Asociación Aeropuerto del Café	Solicitud de información sobre la historia la vereda la Inquisición, municipio de Palestina, - Caldas.	16/10/2019	Respuesta dada por el correo electrónico de la Asociación el 16-oct-19	4
21	12/11/2019	Jhon Wilmar Zuluaga Castaño Administrador Finca La Esperanza y el Paraiso, escrito 12-nov-2019	Solicitud de mantenimiento a las vías	29/11/2019	GDJ-130 0355 del 29-nov-2019	13
22	27/11/2019	Oswaldo Arcila Gutierrez, correo electrónico del 28-nov-2019	Solicitud de Donación mani forrajero para sostenimiento de terreno	26/12/2019	GDJ-130. 0381 del 26-dic-19	18

Página 3

Página 9 de 18



ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A PQRSD - AÑO 2019**

Julio 01 a Diciembre 31

No.	FECHA	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días en entregar Respuesta
23	05/12/2019	Karem Andrea Arias Amador. Representante Legal Corpoalanz, escrito 04-dic-2019	Solicitud documentación de los contratos, certificados de cumplimiento y acta de liquidación de los contratos que Corpoalanz a realizado con la Asociación	11/12/2019	GDJ- 130. 0373 del 11/12/19	4
24	16/12/2019	Jesus Antonio Gil Carvajal Solicitud Donación Arboles Nativos del 12-dic-2019	Solicitud de Donación arboles nativos	28/12/2019	GDJ-130 0385 del 28-dic-19	7
PROMEDIO DE DIAS DE RESPUESTAS						7,7

24 TOTAL: ENTRE DERECHOS DE PETICION y PQRSD

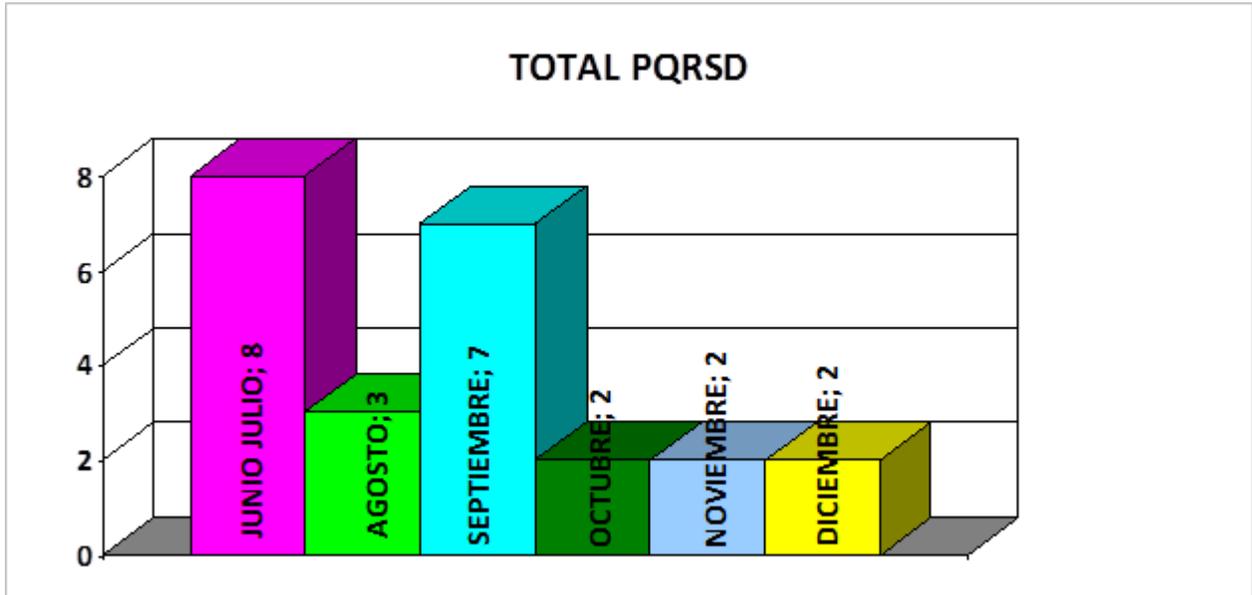
Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 del CPACA

Tiempos de Respuesta

15	días hábiles	Derechos de Petición de interés general y particular	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
15	días hábiles	Quejas, reclamos y sugerencias	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
10	días hábiles	Peticiones de documentos y de información	Numeral 1. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
3	días hábiles	Entrega de copias	Numeral 1. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
30	días hábiles	Peticiones de consultas	Numeral 2. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
10	días hábiles	Requerimiento para completar una petición	Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015
5	días hábiles	Traslado a un funcionario competente	Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
10	días hábiles	Peticiones entre autoridades (Información o Documentos)	Artículo 30 de la Ley 1755 de 2015
5	días hábiles	Peticiones de Policía Judicial (Fiscalía, SUIN y demás P.J)	Artículo 19-C de la Ley 793 de 2002; adicionado por el art. 85 de la Ley 1453 de 2011
5	días hábiles	Petición de Congresistas (senadores y representantes)	Artículo 258 de la Ley 5ta de 1992

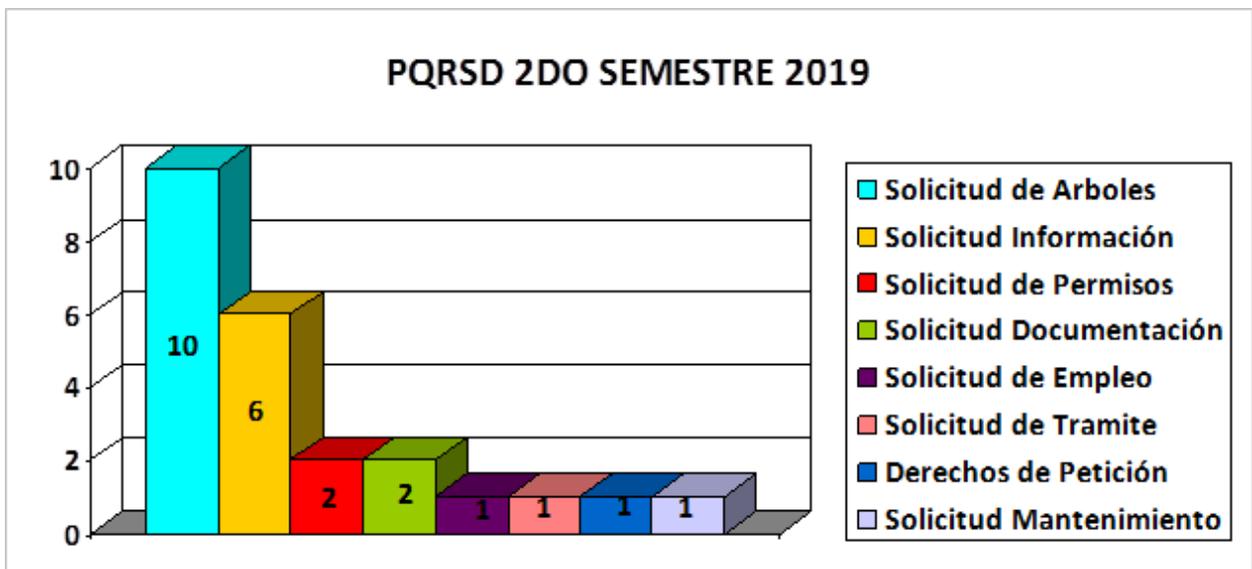
Proyectó y Digitó: **Rubén Darío Santa García, Jefe de Control Interno.**

Enero de 2020



PETICIONES Y MODALIDADES

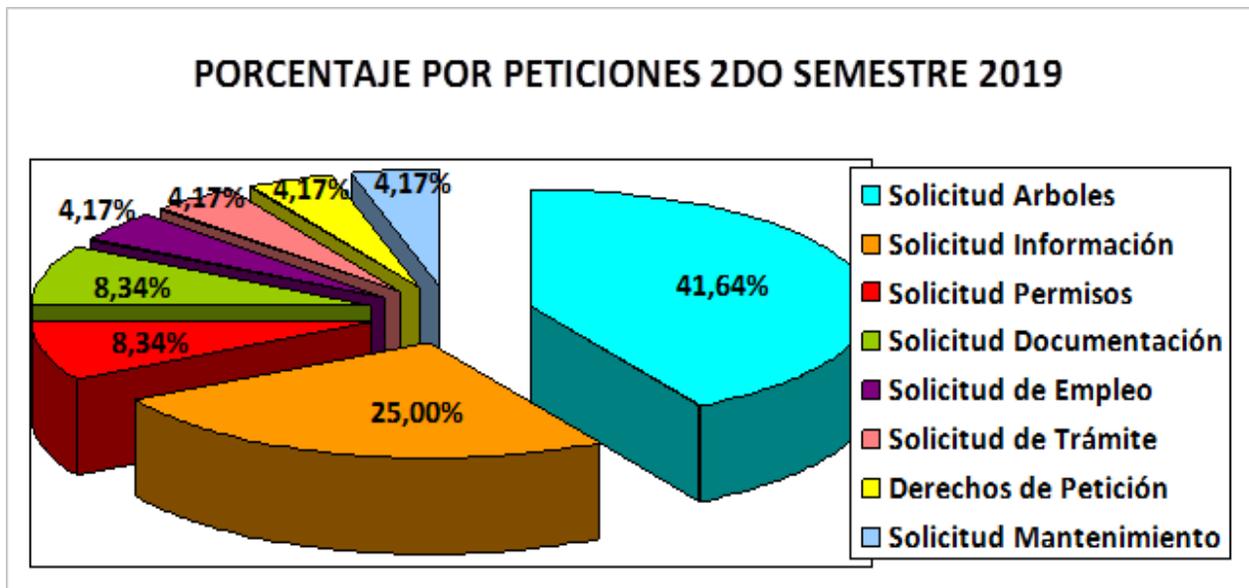
En el semestre informado se radicaron 10 solicitudes de especies arbóreas, 6 solicitudes de información, 2 solicitudes de permisos, 2 solicitudes de documentación, 1 Solicitud de empleo, 1 Solicitud de trámites, 1 derecho de petición y 1 Solicitud de mantenimiento.



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 2019**, fue la siguiente:

1. Solicitud de plantas/árboles fueron radicados un 41,64% del total de peticiones
2. Solicitud de Información con un 25,00%
3. Solicitud de Permisos fueron radicados un 8,34%
4. Solicitud de Documentación con un 8,34%
5. Solicitud de Empleo con un 4,17%
6. Solicitud de Trámite con un 4,17%
7. Derechos de Petición con un 4,17%
8. Solicitud de Mantenimiento con un 4,17%



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 el **primer semestre** de la vigencia 2019, toda vez, que las solicitudes revisadas por parte del Jefe de Control Interno, se

evidenció que un alto porcentaje estaban 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 donación de especies arbóreas para reforestación, quejas y solicitud de empleo con el restante **20,70%**.

Situación que nuevamente vario sustancialmente para el **segundo semestre** de la vigencia 2019, donde se evidencio que el porcentaje más alto se dio con las solicitudes de donación de especies arbóreas y de información con un **66,64%**, solicitud de permisos y de documentación con un **16,68%** y las solicitudes de empleo, trámite, derechos de petición y mantenimiento con el restante **16,68%**

HISTORICO PQRS D 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

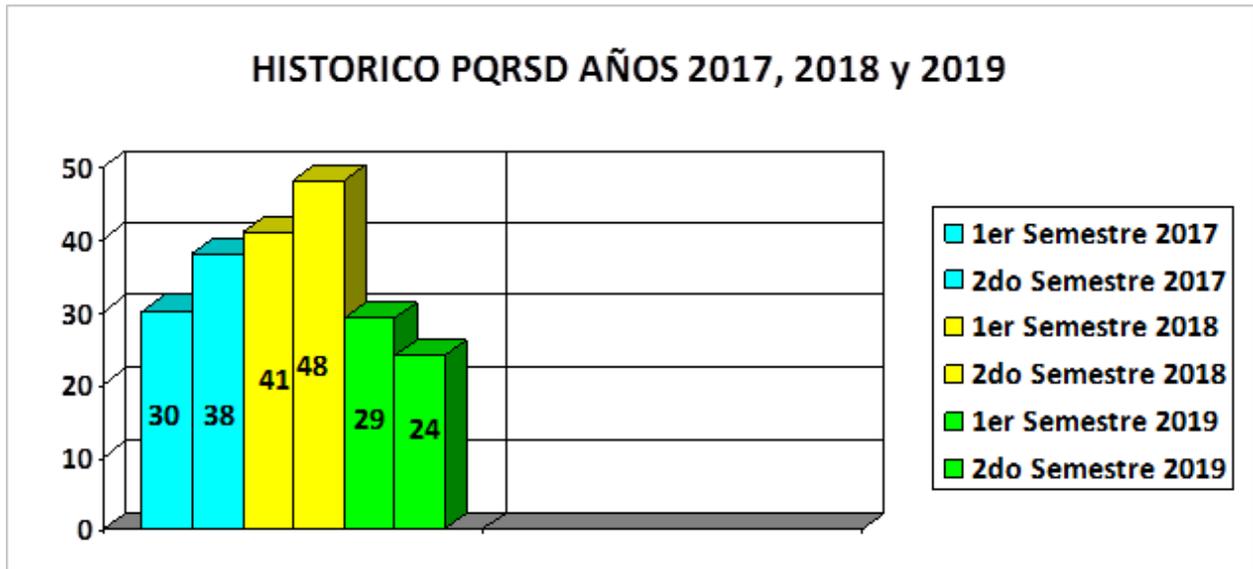
A JUNIO 30	30 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 6,5 DIAS
A DICIEMBRE 31	<u>38 SOLICITUDES</u>	<u>PROMEDIO RESPUESTA 5,6 DIAS</u>
TOTAL	68 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 6,0 DIAS

PQRS AÑO 2018

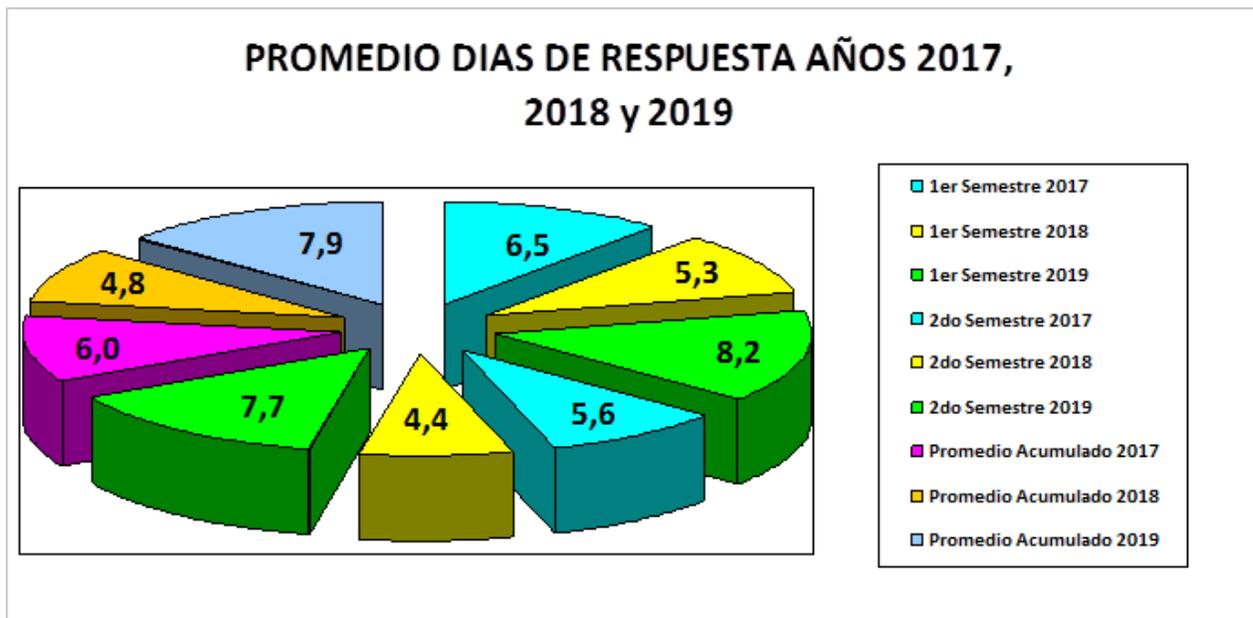
A JUNIO 30	41 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 5,3 DIAS
A DICIEMBRE 31	<u>48 SOLICITUDES</u>	<u>PROMEDIO RESPUESTA 4,4 DIAS</u>
TOTAL	89 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 4,8 DIAS

PQRS D AÑO 2019

A JUNIO 30	<u>29 SOLICITUDES</u>	<u>PROMEDIO RESPUESTA 8,2 DIAS</u>
A DICIEMBRE 31	<u>24 SOLICITUDES</u>	<u>PROMEDIO RESPUESTA 7,7 DIAS</u>
TOTAL	53 SOLICITUDES	PROMEDIO RESPUESTA 7,9 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**, donde se encontraron algunas situaciones y observaciones que impactaron fuertemente para obtener este resultado, las cuales se describieron en el informe correspondiente a ese periodo.

Con respecto a el cuadro de seguimiento a PQRSD para el período objeto del análisis **01 de Julio al 31 de Diciembre de 2019**, donde se radicaron **veinticuatro (24) solicitudes**, se pudo evidenciar que el promedio de respuesta frente a los periodos analizados tampoco fue bueno, pero comparado con el 1er semestre de 2019 si se mejoró, ya que para este periodo el resultado fue de **7,7 días**, que se da como consecuencia por las situaciones y observaciones que se describen a continuación:

- ❖ Peticionario Gabriel Estrada con escrito radicado el 14 de agosto de 2019, con solicitud de venta de 15 árboles de guayacán o de nogal para ser sembrados en el predio Medio Mundo, ante exigencia realizada por Corpocaldas, respuesta dada mediante el oficio GDJ-130. 0297 del 13 de septiembre de 2019.

Días de respuesta: 21

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

Peticionaria Abogada Alejandra Salomón Z. con escrito radicado el 20 de junio de 2019, donde adjunta hoja de vida con la finalidad de que la misma pueda ser tenida en cuenta para la vacante que se encuentra actualmente disponible, respuesta dada por correo electrónico institucional el día 17 de julio de 2019.

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

Peticionario Oswaldo Arcila Gutiérrez escrito radicado el 27 de noviembre de 2019, con solicitud de donación maní forrajero para sostenimiento de un terreno, área solicitada

de 510 metros, respuesta dada mediante el oficio GDJ-130. 0381 del 26 de diciembre de 2019.

Días de respuesta: 18

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: 3

CONCLUSIONES

En el semestre informado, período **01 de julio a 31 de diciembre 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 D), 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”***. (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 2019 a 31 de diciembre de 2019 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 PQRSJ, 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 2019 - 01 de julio al 31 de diciembre**, así como el cuadro con el consolidado del seguimiento a PQRS D del año 2019, **1er semestre y 2do semestre de 2019 (01 de enero de 2019 a 31 de diciembre de 2019)** 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 por la LUPA DE BUSQUEDA – SEGUIMIENTO A PQRS o en el link *TRANSPARENCIA – 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