

**INFORME DE GESTION SEMESTRAL DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS - PQRS
ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ
“AEROCAFE”**

Segundo Semestre de 2018

Julio 01 a Diciembre 31



AEROPUERTO DEL CAFÉ
Creamos oportunidades

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero de 2019

Página 1 de 5

INFORME DE GESTIÓN SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ – “AEROCAFE”

Periodo: Segundo Semestre de 2018

Julio 01 a Diciembre 31

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, presentados durante el **2do semestre de la vigencia 2018 – comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2018.**

Para la elaboración del presente informe se tomaron como referencia las cuatro (4) carpetas denominadas Derechos de Petición, Quejas y Reclamos 2018, 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, tanto de la Oficina de Palestina (Caldas) como de la Oficina Principal en Manizales, durante la vigencia del año 2018.

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

Para el efecto, se tomó la información desde la 2da carpeta a partir de la petición No. 42, que para el periodo objeto de análisis **Julio 01 a Diciembre 31 de 2018**, será la No. 1 correspondiente al 3 de julio de 2018, la cual consiste en un Registro PQRS del señor Luis Alberto Holguín con solicitud de revisar los paz y salvos de un contrato que se realizó en el mes de mayo con maquinaria pesada y volquetas, sobre unos pagos que le adeuda el contratista, cuya respuesta fue dada el 05 de julio de 2018 a través del Oficio GDJ- 130 0181 de esa fecha.

Las peticiones del 1er semestre de 2018, **Enero 01 a Junio 30 de 2018**, se encuentran entre la 1ra y parte de la 2da carpeta y comprende las peticiones desde la No. 1 hasta la No. 41, información ésta que se encuentra publicada en la página web de la Asociación, en el link TRANSPARENCIA – Seguimiento / Resultados – carpeta INFORMES PQR – AÑO 2018.

Página 2 de 5

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 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.

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 Y RECLAMOS 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 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 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 4 accesos directos a PQR, 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 establecido en los artículos 13, 14 y siguientes de la Ley 1437 del 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –

CPACA sobre el Derecho de Petición y a lo determinado en la Ley 1755 de 2015 por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, como normativas vigentes para las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), que presentan los ciudadanos, la comunidad, las autoridades, los entes de control, las organizaciones y las entidades públicas y privadas.

Términos establecidos por la Ley para dar respuesta a las peticiones y solicitudes:

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

ESTADISTICA

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

Las solicitudes más frecuentes que se presentan a la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE por parte de la comunidad se dan 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.

Todas las solicitudes presentadas fueron contestadas por la Entidad dentro de los términos establecidos por la Ley, como puede evidenciarse en el promedio de días de respuesta a las peticiones, el cual ha sido 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, para las mismas fechas del año 2018 los resultados fueron de 5,3 días y 4,4 días y con promedios acumulados por cada año del **6,0 días** para el 2017 y **4,8 días** para el 2018.

El cuadro de seguimiento a PQRS para el periodo **01 de Julio al 31 de diciembre de 2018**, con la fecha de recibido, peticionario, asunto, fecha de respuesta, oficio de respuesta y días en que se entrega la respuesta y el consolidado de todo el año 2018 (01 de Enero a 31 de Diciembre), se publicarán junto con el presente informe en la página web de la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, en el link **TRANSPARENCIA – Seguimiento / Resultados – carpeta INFORMES PQR – AÑO 2018**.

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

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