

**ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFE
“AEROCAFE”**

***INFORME DE GESTION SEMESTRAL
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD
Primer Semestre de 2023
enero 01 a junio 30***

OFICINA DE CONTROL INTERNO



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

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ – “AEROCAFE”

Periodo: **Primer Semestre de 2023- enero 01 a junio 30**

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno de la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, presenta el informe de seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, presentados durante el **Primer semestre de la vigencia 2023**.

El seguimiento y evaluación se efectuó al trámite de las situaciones de los ciudadanos teniendo como referencia las carpetas denominadas Derechos de Petición, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 2023, que reposan en el archivo y bajo la custodia de la Dirección Jurídica de la Entidad, en la cual se encuentran archivadas todas las peticiones presentadas a la Asociación Aeropuerto del Café - AEROCAFE, tanto de la Oficina de Palestina (Caldas) como de la Oficina Principal en Manizales, durante la vigencia del primer semestre del año 2023.

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.

OBJETIVO

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

peticiones, consultas, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias y/o solicitudes elevadas a la Entidad y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido



resuelto puntualmente; como resultado de lo anterior, se generarán las recomendaciones a que haya lugar.

ALCANCE

El periodo objeto de seguimiento y revisión comprende con la solicitud de la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, presentados durante el período comprendido **entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023**

.

DESARROLLO GENERAL DEL INFORME

Con este informe se da cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*, en especial el inciso 2° del artículo 76 que señala: *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.....”*, la Ley 1712 de 2014, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, y el Decreto 0103 del 20 de enero de 2015, *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, durante el Primer semestre de 2023 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

La ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ – AEROCAFE, cuenta con 2 oficinas que cumplen con las funciones de VENTANILLA ÚNICA, encargadas de la recepción de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS – PQRSD en la Oficina Principal en la ciudad de Manizales y en la Oficina del municipio de Palestina (Caldas), la funcionaria encargada de la ventanilla única es la Auxiliar Administrativa; una vez radicadas las peticiones en el Registro de Comunicaciones Oficiales Recibidas (GA-R- 23) las entrega a la Dirección Jurídica quién es la encargada del direccionamiento y control, de establecer el tiempo de respuesta, de elaborar y estructurar el documento que se va a responder, de revisar y dar el visto bueno del mismo 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 **contacto@aerocafe.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, 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 (PQRSD), 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 HABLES	PETICION	NORMA LEGAL
15	<i>Derecho de Petición de interés general y particular</i>	<i>Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</i>
15	<i>Quejas, reclamos y sugerencias</i>	<i>Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</i>
10	<i>Peticiones de documentos y de información</i>	<i>Numeral 1. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</i>
3	<i>Entrega de copias</i>	<i>Numeral 1. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</i>



30	<i>Peticiones de consultas</i>	<i>Numeral 2. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</i>
10	<i>Requerimiento para completar una petición</i>	<i>Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015</i>
5	<i>Traslado a un funcionario competente</i>	<i>Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015</i>
10	<i>Peticiones entre autoridades (Información o Documentos)</i>	<i>Artículo 30 de la Ley 1755 de 2015</i>
5	<i>Requerimientos de Policía Judicial (Fiscalía, SIJIN y demás PJ)</i>	<i>Artículo 19-C de la Ley 793 de 2002, adicionado por el art. 85 de la Ley 1453 de 2011</i>
5	<i>Petición de Congresistas (senadores y representantes)</i>	<i>Artículo 258 de la Ley 5ta de 1992</i>

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro del período establecido, siguientes a su recepción.

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.
10. **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.
11. **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



- 12. 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.
- 13. 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.
- 14. 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.
- 15. 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.
- 16. 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

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:

INFORME DE PQRSD DE ENERO A JUNIO DE 2023



Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Atención personal	Manizales: Carrera 22 No. 18-09 Piso 2 Centro Administrativo Municipal. Palestina: Calle 9 Nro. 7-25	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 - 12:30 y de 14:00 – 18:00 el viernes de 7:30 – 15:00 hrs	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los encargados y/o profesionales de acuerdo con su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Escrito	Radicación de Correspondencia	Manizales: Carrera 22 No. 18-09 Piso 2 Centro Administrativo Municipal. Palestina: Calle 9 Nro. 7-25	. Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 - 12:30 y de 14:00 – 18:00 el viernes de 7:30 – 15:00 hrs	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la Asociación.
No presencial	Línea telefónica	Manizales: (57+6) 872 04 72	Días hábiles de lunes a jueves de 7:30 - 12:30 y de 14:00 – 18:00 el viernes de 7:30 – 15:00 hrs	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	contacto@aerocafe.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: contacto@aerocafe.com.co – Atención al Ciudadano Contáctenos PQRSD

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el Primer semestre de 2023 **enero 02 a junio 30**, fueron radicados en total **sesenta y cuatro (64)** requerimientos en la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, que comprende las peticiones desde la **No. 1** hasta la **No. 64**, que reposan en las carpetas de PQRSD de la Dirección Jurídica, las cuales fueron tramitadas en su totalidad, las que fueron relacionadas por la Oficina de Control Interno en el siguiente cuadro denominado OFICINA DE CONTROL INTERNO /



INFORME DE PQRSD DE ENERO A JUNIO DE 2023

SEGUIMIENTOS A PQRSD – AÑO 2023 / enero 02 a junio 30, el cual contiene la siguiente estructura: Número de orden de llegada, Fecha Radicación, Peticionario, Asunto, Fecha Respuesta, Oficio de Respuesta y Días en entregar Respuesta, el cual es publicado en la página web de la Asociación en el Link (Lupita) PQRS, el cual mostrará SEGUIMIENTO PQRSD, el presente informe igualmente es publicado en la página web en el Link (Lupita) INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

No.	FECHA RADICACION	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	Días de respuesta
1	4/01/2023	INGENIERIA Y DISEÑO DE OCCIDENTE S.A.S	SOLICITUD DOCUMENTACIÓN CONTRATO 028-2022	18/01/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO Y SE ENVIÓ EL CORREO ELECTRÓNICO A LOS CORREO SUMINISTRADOS POR EL PETICIONARIO	8
2	18/01/2023	ICA-KELLY MARCELA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN EMPLEABILIDAD ICA	20/01/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN EMPLEABILIDAD ICA	1
3	25/01/2023	FELIX OCTAVIO CORRALES Y MARIA CRISTINA CORRALES VILLEGAS	OFRECIMIENTO FORMAL DE DISPONIBILIDAD DE ZONAS PARA USO DE ZODMES	6/02/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 06 DE FEBRERO DE 2023 Y SE ENVIÓ EL CORREO ELECTRÓNICO AL CORREO SUMINISTRADO	7
4	25/01/2023	MARTHA CECILIA CORRALES VILLEGAS	OFRECIMIENTO FORMAL DE DISPONIBILIDAD DE ZONAS PARA USO DE ZODMES	6/02/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 06 DE FEBRERO DE 2023 Y SE ENVIÓ EL CORREO ELECTRÓNICO AL CORREO SUMINISTRADO	7

INFORME DE PQRSD DE ENERO A JUNIO DE 2023



5	25/01/2023	LAURA RAMÍREZ REY	SOLICITUD DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTRACTUAL	30/01/2023	SE DIO RESPUESTA EL DÍA 30 DE ENERO DE 2023, AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR LA PETICIONARIA	2
6	27/01/2023	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA SAGRADA FAMILIA	SOLICITUD PRÉSTAMO ESPACIO DEPORTIVO	01/02/2023	SE DIO RESPUESTA EL DÍA 01 DE FEBRERO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR LOS SOLICITANTES	2
7	27/01/2023	VEEDURÍA ESPECIALIZADA	SOLICITUD DE REVISIÓN DE SUELOS SOBANTES EN LA NUEVA VÍA DE LA ZONA CAUCE SUR	10/02/2023	SE DIO RESPUESTA EL DÍA 10 DE FEBRERO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR LOS SOLICITANTES	10
8	31/01/2023	CHEC S.A E.S.P	SOLICITUD DE PERMISO PARA ACCESO A INFRAESTRUCTURA DE ALTA TENSÓN	14/02/2023	SE DIO RESPUESTA EL DÍA 14 DE FEBRERO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR LOS SOLICITANTES	9
9	27/01/2023	YESSICA PAOLA MONTAÑO PEÑA	SOLICITUD DE ESPACIO PARA MONTAR EL CIRCUS PINTO	8/02/2023	SE DIO RESPUESTA EL DÍA 08 DE FEBRERO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR LA SOLICITANTE	7
10	3/02/2023	INFICALDAS	SOLICITUD DE PLANOS PREDIALES	14/02/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 14 DE FEBRERO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO	6

INFORME DE PQRSD DE ENERO A JUNIO DE 2023



					APORTADO POR EL SOLICITANTE	
11	10/02/2023	SECRETARÍA DE HACIENDA GOBERNACIÓN DE CALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN RECURSOS INVERTIDOS EN EL PROYECTO	15/02/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 15 DE FEBRERO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	2
12	14/02/2023	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN GOBERNACIÓN DE CALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN RECURSOS INVERTIDOS EN EL PROYECTO	15/02/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 15 DE FEBRERO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	1
13	9/02/2023	CONSEJO NACIONAL PROFESIONAL DE INGENIERÍA - COPNIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	17/02/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 17 DE FEBRERO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	5
14	15/02/2023	INFIMANIZALES	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	17/02/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 17 DE FEBRERO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	1
15	17/02/2023	JORGE EDUARDO ANGEL	OFRECIMIENTO FORMAL DE DISPONIBILIDAD DE ZONAS PARA USO DE ZODMES	21/02/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 21 DE FEBRERO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	1



INFORME DE PQRSD DE ENERO A JUNIO DE 2023

16	17/02/2023	ARTURO GUTIERREZ ROBLEDO	SOLICITUD DE DONACIÓN	21/02/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 21 DE FEBRERO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	1
17	17/02/2023	ANA LUCÍA MORALES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN REPARACIÓN ESCALERAS	22/02/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 22 DE FEBRERO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	2
18	20/02/2023	AERONAUTICA CIVIL	SOLICITUD DE RELACIÓN DE MANEJO DE RECURSOS DE ORDEN NACIONAL DEL PROYECTO	6/03/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 06 DE MARZO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	9
19	1/03/2023	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ZODMES Y CONTRATO CON OHL	8/03/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 08 DE MARZO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	4
20	3/03/2023	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN HALLAZGOS ARQUEOLOGICOS	7/03/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 07 DE MARZO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	1
21	6/03/2023	LEGÓN TELECOMUNICACIONES	SOLICITUD PERMISO SERVIDUMBRE	13/03/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 13 DE MARZO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	4

22	7/03/2023	INFIMANIZALES 2	INFORME ESTADO DEL PROYECTO	15/03/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 15 DE MARZO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	5
23	7/03/2023	UNIDAD DE GESTIÓN PATRIMONIO AUTONOMO	REPORTE PLATAFORMA SIRECI	10/03/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 10 DE MARZO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	2
24	9/03/2023	INFIMANIZALES 3	SOLICITUD INFORMACIÓN AUDITORÍA INTERNA AEROCAFE VIGENCIA 2023	16/03/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 16 DE MARZO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	4
25	13/03/2023	CONSORCIO PBOT PALESTINA	SOLICITUD APLAZAMIENTO AUDIENCIA	14/03/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 14 DE MARZO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	1
26	14/03/2023	ALCALDÍA DE PALESTINA 1	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO PREDIOS AEROCAFÉ	27/03/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 27 DE MARZO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	7
27	15/03/2023	UGPA Y VEEDURÍA ESPECIALIZADA	SOLICITUD ACLARACIÓN DUDAS	30/03/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 30 DE MARZO DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	9

INFORME DE PQRSD DE ENERO A JUNIO DE 2023



28	22/03/2023	ALCALDÍA DE PALESTINA 2	VINCULACIÓN DÍA DE LA NIÑEZ - STAND INFORMATIVO	12/04/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 12 DE ABRIL DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	9
29	22/03/2023	ALCALDÍA DE PALESTINA 3	VINCULACIÓN DÍA DE LA NIÑEZ - REFRIGERIOS ANCHETAS	12/04/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 12 DE ABRIL DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	9
30	23/03/2023	ALCALDÍA DE PALESTINA 4	SOLICITUD INTERVENCIÓN PRIORITARIA	10/04/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 10 DE ABRIL DE 2023 AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL SOLICITANTE	6
31	10/03/2023	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	SOLICITUD DOCUMENTACIÓN	27/03/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 27 DE MARZO DE 2023 A LOS CORREOS ELECTRÓNICOS APORTADOS POR EL SOLICITANTE	9
32	10/04/2023	AERONAUTICA CIVIL - JUAN ALEJANDRO DÁVILA RINCÓN	SOLICITUD DOCUMENTACIÓN	24/04/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 24 DE ABRIL DE 2023, A LOS CORREOS ELECTRÓNICOS APORTADOS POR EL PETICIONARIO	9
33	4/04/2023	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	SOLICITUD DOCUMENTACIÓN	10/04/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 10 DE ABRIL DE 2023, SE REMITIÓ POR COMPETENCIA A LA UGPAA	1

34	11/04/2023	ALCALDIA DE PALESTINA	VINCULACIÓN DÍA DE LAS VICTIMAS	20/04/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 20 DE ABRIL DE 2023, A LOS CORREOS ELECTRÓNICOS APORTADOS POR EL PETICIONARIO	6
35	14/04/2023	ASOCIACIÓN DE VIVIENDA LA COLINA	SOLICITUD DACIÓN EN COMODATO DE PREDIO	5/05/2023	EN TRÁMITE / SE AMPLIARON TERMINOS DE RESPUESTA / SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 05 DE MAYO DE 2023, AL CORREO APORTADO POR EL PETICIONARIO	13
36	14/04/2023	ALCALDIA DE PALESTINA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PREDIO	18/04/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 18 DE ABRIL DE 2023, SE REMITIÓ POR COMPETENCIA A LA UGPAA Y A ISA COLOMBIA	1
37	26/04/2023	OHL	SOLICITUD INFORMACIÓN CONTRATO DE OBRA 09 DE 2021	3/05/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 03 DE MAYO DE 2023, SE REMITIÓ POR COMPETENCIA A LA UGPAA.	3
38	26/04/2023	GOBERNACIÓN DE CALDAS / DIPUTADO MAURICIO LONDOÑO	SOLICITUD INFORMACIÓN	3/05/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 03 DE MAYO DE 2023, A LOS CORREOS APORTADOS POR EL PETICIONARIO	3
39	2/05/2023	AERONAUTICA CIVIL	SOLICITUD INFORMACIÓN CONTRATO DE OBRA 09 DE 2021	4/05/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 04 DE MAYO DE 2023, A LOS CORREOS APORTADOS POR EL PETICIONARIO / SE REMITIÓ POR COMPETENCIA A LA UGPAA	1

40	28/04/2023	OHL / AERONAUTICA CIVIL / SCI	SOLICITUD INFORMACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 20000589 h3 2020	4/05/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 04 DE MAYO DE 2023, A LOS CORREOS APORTADOS POR EL PETICIONARIO	2
41	3/05/2023	PROCURADURÍA PROVINCIAL DE MANIZALES - INFIMANIZALES	SOLICITUD INFORMACIÓN ACCIÓN PREVENTIVA	12/05/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 12 DE MAYO DE 2023, A LOS CORREOS APORTADOS	6
42	8/05/2023	COPNIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN CONTRATO OHL	8/05/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 08 DE MAYO DE 2023 / SE REMITE POR TERCERA VEZ POR COMPETENCIA A LA UGPAA	1
43	9/05/2023	ITO SOFTWARE S.A.S	SOLICITUD CEERTIFICADO ORDEN DE COMPRA	9/05/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 09 DE MAYO DE 2023, AL CORREO APORTADO POR EL SOLICITANTE	1
44	9/05/2023	VEEDURÍA CIUDADANA	SOLICITUD INFORMACIÓN PROYECTO AEROPUERTO DEL CAFÉ	31/05/2023	SE ENVIÓ RESPUESTA SOLICITANDO ACLARAR LA CALIDAD EN LA CUAL ESTÁ ENVIANDO LA SOLICITUD, DADO QUE LA MENCIONADA VEEDURÍA EN LA ACTUALIDAD NO TIENE RECONOCIMIENTO	14
45	12/05/2023	UGPAA	TRASLADO POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICIÓN - JHON JAIRO MARTÍNEZ ARBOLEDA	15/05/2023	SE DIO RESPUESTA EL DÍA 15 DE MAYO DE 2023, SE ENVÍA POR COMPETENCIA A ISA INTERCOLOMBIA POR SER LA ENTIDAD COMPETENTE PARA PRONUNCIARSE DE FONDO SOBRE LAS TORRES QUE SON DE SU PROPIEDAD	1

46	15/05/2023	JHONATAN YUNDA ALZATE	DERECHO DE PETICIÓN, SOLICITUD INFORMACIÓN EN EL ESTIMADO DE COSTOS, ALCANCE, AVANCE Y DEBER DE PLANEACIÓN DEL PROYECTO	7/06/2023	SE ENVÍO RESPUESTA AL CORREO DEL SOLICITANTE Y SE LE ENVÍO COPIA DE IGUAL FORMA A LAS ENTIDADES QUE TENÍAN CONOCIMIENTO DE LA SOLICITUD	
47	16/05/2023	UGPAA	REMISIÓN DE DOCUMENTOS - SUPERVISIÓN DE CONTRATO SCOTIABANK COLPATRIA	23/05/2023	SE DIO RESPUESTA EL DÍA 23 DE MAYO AL CORREO DEL PETICIONARIO - ADICIONALMENTE SE CARGÓ EN LINK DE LA INFORMACIÓN EN EL ENLACE APORTADO	3
48	12/05/2023	UGPAA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN CONTRATO DE CONSULTORÍA PAUG-CMA-01-2022	16/05/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 16 DE MAYO DE 2023 A LOS CORREOS APORTADOS POR LOS PETICIONARIOS	1
49	18/05/2023	FIDUCIARIA SCOTIABANK COLPATRIA	SOLICITUD INFORMACIÓN - COPIA DE CONTRATOS	2/06/2023	SE DIO RESPUESTA EL DÍA 02 DE JUNIO DE 2023 AL CORREO APORTADO POR EL PETICIONARIO	9
50	24/05/2023	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA SAGRADA FAMILIA	SOLICITUD CONSTRUCCIÓN CAPOTA PLAZOLETA	7/06/2023	SE ENVIÓ LA RESPUESTA AL CORREO ELECTRÓNICO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	9

51	24/05/2023	ANTONIO MARIA OSORIO	SOLICITUD MANTENIMIENTO PREDIO SECTOR CEMENTERIO	1/06/2023	SE ENVIÓ LA RESPUESTA A LA OFICINA DE PALESTINA CON EL FIN DE NOTIFICAR DE LA MISMA AL PETICIONADRIO	5
52	25/05/2023	ERNESTO MUNARRIZ GALLO / SIMON MUNARRIZ GALLO	CONSTANCIA ESCRITA DE OBRA SOBRE PREDIO	1/06/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO Y LA SOLICITUD FUE ENVIADA AL CORREO DEL PETICIONARIO	4
53	11/05/2023	JOSÉ GILDARDO MEJÍA ALZATE	SOLICITUD ACLARACIÓN DE LINDEROS	4/06/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 29 DE MAYO DE 2023 AL CORREO DEL PETICIONARIO	10
54	29/05/2023	SECRETARÍA DE HACIENDA GOBERNACIÓN DE CALDAS	SOLICITUD INFORMACIÓN PROYECTO DE PRESUPUESTO 2024 Y MARCO FISCAL DE MEDIANO PLAZO 2024-2033		SE PIDIÓ AMPLIACIÓN PARA LA RESPUESTA, POR LO TANTO SE ENCUENTRA EN TRÁMITE.	
55	30/05/2023	DORIS GONZALEZ CASTAÑEDA	SOLICITUD MANTENIMIENTO PREDIO	1/06/2023	SE ENVIÓ LA RESPUESTA A LA OFICINA DE PALESTINA CON EL FIN DE NOTIFICAR DE LA MISMA AL PETICIONADRIO	1
56	30/05/2023	472	CUMPLIMIENTO AREA DE RESERVA LEY 1369 DE 2009	14/06/20230	SE DIO RESPUESTA AL CORREO APORTADO POR EL SOLICITANTE	9
57	1/06/2023	SERGIO ZULETA N	SOLICITUD APOYO GUPO DE DANZAS	16/06/2023	SE DIO RESPUESTA, SE ENVIÓ RESPUESTA AL CORREO DEL PETICIONARIO	9

58	2/06/2023	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA SAGRADA FAMILIA	VINCULACIÓN DÍA INTERNACIONAL DEL MEDIO AMBIENTE	6/06/2023	RESPUESTA REMITIDA AL CORREO ELECTRÓNICO DE LA NSTITUCIÓN	1
59	5/06/2023	FUNDACIÓN DILO COLOMBIA	SOLICITUD PROTECCIÓN DERECHOS COLECTIVOS	22/06/2023	SE REMITIÓ POR COMPETENCIA A LA UGPAA Y A LA AERONAUTICA CIVIL, POR SER LOS COMPETENTES PARA DAR RESPUESTA DE FONDO	10
60	6/06/2023	YENIFER HENAO VILLA Y OTROS	SOLICITUD MANTENIMIENTO DE ROCERÍA	14/06/2023	LA RESPUESTA SE ENVIÓ AL CORREO APORTADO POR EL PETICIONARIO	4
61	9/06/2023	UGPAA - CONTRALORÍA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9/06/2023	SE DIO RESPUESTA POR CORREO ELECTRÓNICO EL DÍA 09 DE JUNIO DE 2023	1
62	22/06/2023	UGPAA-COPNIA	SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTACIÓN		LA RESPUESTA SE ENCUENTRA EN TRÁMITE	
63	23/06/2023	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	28/06/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO EL DÍA 28 DE JUNIO DE 2023, SE REMITIÓ RESPUESTA AL CORREO APORTADO POR EL SOLICITANTE	2
64	30/06/2023	AQUAVIVA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN		EN TRÁMITE	



INFORME DE PQRSD DE ENERO A JUNIO DE 2023

TOTAL: ENTRE DERECHOS DE PETICION y PQRSD 64

Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 del CPACA

Tiempos de Respuesta

TOTAL: ENTRE DERECHOS DE PETICION y PQRSD 57

Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 del CPACA

Tiempos de Respuesta

15	días	<i>Derechos de Petición de interés general y particular</i>	<i>Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</i>
15	días	<i>Quejas, reclamos y sugerencias</i>	<i>Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</i>
10	días	<i>Solicitudes de información y solicitudes de documentos</i>	<i>Numeral 1. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</i>
30	días	<i>Peticiones de consultas</i>	<i>Numeral 2. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</i>
10	días	<i>Peticiones entre autoridades</i>	<i>Artículo 30 de la Ley 1755 de 2015</i>
5	días	<i>Peticiones de policía Judicial (Fiscalía, SJJIN y demás PJ)</i>	<i>Artículo 19-C de la Ley 793 de 2002, adicionado por el art. 85 de la Ley 1453 de 2011</i>

Con la relación de la información anterior se puede evidenciar que de acuerdo con las 64, PQRSD presentadas, se tramitaron en el mes de enero 9, en febrero 9, en marzo 13, en abril 8, en mayo 17 y en junio 8.



PETICIONES Y MODALIDADES

Frente a el cuadro de seguimiento a PQRSD para el periodo **01 de enero al 30 de junio de 2023**, donde se radicaron **sesenta y cuatro (64) solicitudes**, se pudo evidenciar que el promedio de días de respuesta fue oportuno y dentro de los términos establecidos por la Ley,

CONCLUSIONES

En el semestre informado, período **01 de enero a 30 de junio de 2023** se concluye que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se atendieron y respondieron en un 100%.

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia dice textualmente: *“Toda persona tiene Derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los Derechos fundamentales”*.

La ley 1755 del 30 de junio de 2015, que sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte



Primera de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA), precisa que toda petición deberá ser resuelta máximo dentro de los siguientes 15 días hábiles, con algunas excepciones como solicitud de documentos que deberán ser resueltos durante los 10 días hábiles siguientes a la recepción. Las peticiones relacionadas con asuntos de los cargos cuentan con 30 días hábiles para su respuesta.

Igualmente la precitada Ley sustitutiva en lo pertinente al CPACA, en su artículo 31 estipula: *“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los Derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria”.*

Una vez evaluadas las quejas, los reclamos, las sugerencias y denuncias por actos de corrupción, no se evidenciaron manifestaciones sobre conductas irregulares de empleados o contratistas de la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, para el presente semestre de 2023 objeto de este informe.

Tampoco se presentaron peticiones anónimas.

ACCIONES DE MEJORA

Establecer medidas que permitan que todas las peticiones que se radiquen o presenten a la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, se respondan correctamente y dentro de los términos establecidos por las normas, de tal manera que se eviten extemporaneidades en sus respuestas y en su presentación al peticionario.

Realizar capacitaciones sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a todo el equipo de trabajo, sobre el tratamiento que se le debe dar a cada una de las solicitudes, las modalidades, los plazos y términos con que se cuentan para dar respuesta a cada una de ellas.

Concientizar al equipo de trabajo sobre las consecuencias que pueden surgir en materia disciplinaria el no tramitar con oportunidad las peticiones, no responder lo que el peticionario esta solicitado de manera efectiva, puntual, precisa y pertinente, evadir, dilatar o acomodar las respuestas a la información solicitada, negarse a entregar información que no esté cataloga como reservada, no resolver de fondo las peticiones, entre otra

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.

Se estableció el buzón de sugerencias en la Oficina de la Asociación, sede principal en Manizales y en la sede 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 2023 - 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.

JOSÉ DUVÁN AGUIRRE AGUIRRE
Jefe de Control Interno