

# ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFE “AEROCAFE”

***INFORME DE GESTION SEMESTRAL  
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD  
segundo Semestre de 2024  
julio - diciembre***

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



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

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ – “AEROCAFÉ”

Periodo: **Segundo semestre de 2024- julio a diciembre**

### **INTRODUCCION**

La Oficina de Control Interno de la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFÉ, presenta el informe de seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, presentados durante el **Segundo semestre de la vigencia 2024**.

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 2024, 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 - AEROCAFÉ, tanto de la Oficina de Palestina (Caldas) como de la Oficina Principal en Manizales, durante la vigencia del Segundo semestre del año 2024.

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 julio – diciembre de 2024**

## **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 – AEROCAFÉ, durante el Segundo semestre de 2024 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

La ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ – AEROCAFÉ, 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, estructurar el documento que se va a responder, de revisar , dar el visto bueno del mismo , 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 lo 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:



<b>DIAS HABLES</b>	<b>PETICION</b>	<b>NORMA LEGAL</b>
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>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



- 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:



Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Atención personal	<b>Manizales:</b> Carrera 22 No.18-09 Piso 2 Centro Administrativo Municipal. <b>Palestina:</b> 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	<b>Manizales:</b> Carrera 22 No. 18-09 Piso 2 Centro Administrativo Municipal. <b>Palestina:</b> 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	<a href="mailto:contacto@aerocafe.com.co">contacto@aerocafe.com.co</a>	El aplicativo del portal Web está activo las 24 horas, sin embargo las solicitudes se tramitan y gestionan en horas y días hábiles.	<b>Ruta:</b> <a href="mailto:contacto@aerocafe.com.co">contacto@aerocafe.com.co</a> – Atención al Ciudadano Contáctenos PQRS D

**TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Durante el Primer semestre de 2024 **enero a junio**, fueron radicados en total **cincuenta y cuatro (54)** requerimientos en la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, que comprende las peticiones desde la **No. 1** hasta la **No. 54**, que reposan en las carpetas de PQRS D 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 / SEGUIMIENTOS A PQRSD – AÑO 2024 / enero a junio, 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	02/072024	SINDY JOHANNA GÓMEZ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN CONTRATO DE MANTENIMIENTO	4/07/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JULIO\SINDY JOHANA GOMEZ	2
2	02/072024	CORPOCALDAS / INFRAROVER	SOLICITUD INFORMACIÓN OBRAS	3/07/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JULIO\INFRAROVER	1
3	3/072024	LUIS EDUARDO DÍAS GAVIRIA	SOLICITUD VINCULACIÓN APOYO FESTIVAL DE TEATRO	24/07/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JULIO\LUIS EDUARDO DIAZ GARCÍA	14
4	3/072024	CORPIT GUADUA	INVITACIÓN EVENTO	16/07/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JULIO\CORPIT GUADUA	8

**INFORME DE PQRS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024**



5	7/07/2024	SERGIO ZULETA NAVARRETE	SOLICITUD VINCULACIÓN EVENTO	9/07/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JULIO\SERGIO ZULETA NAVARRETE	2
6	8/07/2024	ANDRÉS FELIPE ZULUAGA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	18/07/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JULIO\ANDRES FELIPE ZULUAGA	7
7	8/07/2024	FUNDACIÓN CULTURAL AIRES DE COLOMBIA	SOLICITUD VINCULACIÓN EVENTO	10/07/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JULIO\FUNDACIÓN CULTURAL AIRES	2
8	9/07/2024	ANTONIO MARÍA OSORIO RAMOS	SOLICITUD DOCUMENTOS CONTRACTUALES	29/07/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JULIO\ANTONIO MARÍA OSORIO RAMOS	13
9	10/07/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	SOLICITUD INFORMACIÓN CONTRATOS 025 Y 039 DE 2023	18/07/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JULIO\CONTRALORIA GENERAL DE CALDAS	5

**INFORME DE PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024**



10	10/07/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD INFORMACIÓN BALANCE ECONOMICO CONTRATOS 004 DE 2023 Y 045 DE 2021	16/07/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JULIO\CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	3
11	15/07/2024	RUBÉN DARÍO SANTA GARCÍA	SOLICITUD RECONOCIMIENTO ACRENCIAS LABORALES	05/08/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\AGOSTO\RUBEN DARÍO SANTA	15
12	16/07/2024	ALCALDÍA DE PAESTINA / SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	SOLICITUD MESA TÉCNICA AERONÁUTICA	19/07/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JULIO\SOLICITUD AEROCIVIL	3
13	17/07/2024	ALCALDÍA DE PALESTINA / SECRETARÍA DE GESTIÓN SOCIAL	SOLICITUD APOYO REFRIGERIOS	18/07/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JULIO\ALCALDÍA DE PALESTINA	1
14	17/07/2024	INFIMANIZALES	SOLICITUD INFORMACIÓN	18/07/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JULIO\INFIMANIZALES	1
15	19/07/2024	NORBAY GIL CASTRO	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE DINEROS	01/08/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\AGOSTO\NORBAY CASTRO	12

**INFORME DE PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024**



16	22/07/2024	AUTOPISTAS DEL CAFÉ S.A	TRÁMITE RESOLUCIÓN 716 DE 205	8/08/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JULIO\AUTOPISTAS DEL CAFÉ	10
17	25/07/2024	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	NOTIFICACIÓN PROCESO COBRO PREJURÍDICO	8/08/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\AGOSTO\SECRETARÍA DE MOVILIDAD	7
18	31/07/2024	DEMETRIO ANTONIO ARANGO	DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	5/08/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\AGOSTO\DEMETRIO ANTONIO	2
19	31/07/2024	INFICALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PREDIOS	23/08/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\AGOSTO\INFICALDAS	13
20	1/08/2024	SERGIO ZULETA NAVARRETE	SOLICITUD TRANSPORTE	5/08/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\AGOSTO\SERGIO ZULETA NAVARRETE	2
21	3/08/2024	CORPIT GUADUA	SOLICITUD RECURSOS EVENTO	5/08/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\AGOSTO\CORPIT GUADUA	1

**INFORME DE PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024**



22	5/08/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD INFORMACIÓN PRESUPUESTAL CONTRATO 045 DE 2021	8/08/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\AGOSTO\CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	2
23	5/08/2024	SERGIO ZULETA NAVARRETE	SOLICITUD DE REFRIGERIOS	6/08/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\AGOSTO\SERGIO ZULETA NAVARRETE 2	1
24	6/08/2024	BRAYAN MEJÍA USUGA	SOLICITUD REFRIGERIOS	14/08/2024	Y:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\AGOSTO\BRAYAN MEJÍA USUGA	5
25	12/08/2024	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA SAGRADA FAMILIA	SOLICITUD DE PERMISO	22/08/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\AGOSTO\LA SAGRADA FAMILIA	7
26	16/08/2024	RAP EJE CAFETERO	SOLICITUD INFORMACIÓN DE DATOS	2/09/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\SEPTIEMBRE\RAP EJE CAFETERO	9
27	16/08/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	SOLICITUD REQUERIMIENTO CIRCULAR 023	21/08/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\AGOSTO\CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	1

**INFORME DE PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024**



28	16/08/2024	AERONÁUTICA CIVIL	SOLICITUD INFORMACIÓN PREGUNTAS SENADO	22/08/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\AGOSTO\AERONÁUTICA CIVIL	2
29	27/08/2024	CORPORACIÓN CÍVICA DE CALDAS	SOLICITUD INFORMACIÓN LAUDO ARBITRAL	27/08/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\SEPTIEMBRE\CORPORACIÓN CIVICA DE CALDAS	1
30	28/08/2028	ROBERTO GIL - INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA SAGRADA FAMILIA	SOLICITUD PRÉSTAMOS ESPACIO PARA ACTIVIDAD	28/08/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\SEPTIEMBRE\INSTITUCION EDUCATIVA LA SAGRADA FAMILIA	1
31	28/08/2028	DEMETRIO ANTONIO ARANGO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	17/09/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\SEPTIEMBRE\DEMETRIO ANTONIO	13
32	2/09/2024	ALCALDÍA DE PALESTINA - SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	SOLICITUD MESA TÉCNICA AERONÁUTICA	2/09/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\SEPTIEMBRE\ALCALDÍA DE PALESTINA	1
33	2/09/2024	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA SAGRADA FAMILIA	SOLICITUD AYUDA IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	17/09/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\SEPTIEMBRE\INSTITUCION EDUCATIVA LA SAGRADA FAMILIA 2	11

**INFORME DE PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024**



34	4/09/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	SOLICITUD INFORMACIÓN PÓLIZAS	13/09/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\SEPTIEMBRE\CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	6
35	5/09/2024	INFIMANIZALES	TRASLADO POR COMPETENCIA-SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5/09/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\SEPTIEMBRE\INFIMANIZALES	1
36	9/09/2024	INFRAROVER	DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN DOCUMENTAL	17/09/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\SEPTIEMBRE\INFRAROVER	6
37	9/09/2024	CONCEJO MUNICIPAL DE PALESTINA	CUESTIONARIO PREGUNTAS	9/09/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\SEPTIEMBRE\CONCEJO DE PALESTINA	1
38	12/09/2024	CARLOS ANDRES ISAZA HINESTROZA	SOLICITUD APERTURA DE TRÁNSITO VEHÍCULAR SECTOR CAUCE SUR	26/09/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\CARLOS ANDRES ISAZA HINESTROZA	9
39	12/09/2024	UGPAA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\UGPAA 2	14

**INFORME DE PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024**



40	16/09/2024	FABIO NELSON OSORIO	SOLICITUD DE DONACIÓN	1/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\FABIO NELSON OSORIO	11
41	16/09/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD INFORMACIÓN CONTRATO 007-2023	16/09/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\SEPTIEMBRE\CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	1
42	17/09/2024	ALCALDÍA DE PALESTINA - CIDEAM	SOLICITUD VINCULACIÓN JORNADA AMBIENTAL	8/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\ALCALDÍA DE PALESTINA 2	14
43	20/09/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACCIÓN PREVENTIVA IUS E-2024-602949	1/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	6
44	23/09/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD DE DOCUMENTOS AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO	30/09/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\UGPAA	4
45	26/09/2024	ALCALDÍA DE PALESTINA	SOLICITUD VINCULACIÓN CARNAVALES DEL RÍO CAUCA	9/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\ALCALDÍA DE PALESTINA 1	8
46	27/09/2024	GERMAN VÉLEZ GÓMEZ	SOLICITUD DE APOYO MEJORA SALÓN COMUNAL	8/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\GERMAN VELEZ GOMEZ	6

**INFORME DE PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024**



47	2/10/2024	UGPAA - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD INFORMACIÓN SUPERVISIÓN	7/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\U GPAA 3	2
48	2/10/2024	CRISTINA OTALVARO IDARRAGA	SOLICITUD VINCULACIÓN COMERCIAL COLONIA DE NEIRANOS	9/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\C RISTINA OTALVARO IDARRAGA	4
49	3/10/2024	CRISTOBAL SÁEZ RIQUELME	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\C RISTOBAL SAEZ RIQUELME	1
50	8/10/2024	HOSPITAL SANTA SOFÍA	SOLICITUD VINCULACIÓN BRIGADA DE SALUD	9/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\H OSPITAL SANTA SOFÍA	1
51	10/10/2024	ALCALDÍA DE PALESTINA	VINCULACIÓN CELEBRACIÓN HALLOWEEN	18/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\A LCALDÍA DE PALESTINA 3	4
52	11/10/2024	FUNDACIÓN TODOS POR LOS DERECHOS HUMANOS	DONACIÓN PINTURAS	31/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\F UNDACION POR LOS DERECHOS HUMANOS	13
53	16/10/2024	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA SAGRADA FAMILIA	SOLICITUD VINCULACIÓN ACTIVIDADES	17/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\L A SAGRADA FAMILIA	1

**INFORME DE PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024**



54	16/10/2024	POLICÍA NACIONAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	18/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\POLICIA NACIONAL	1
55	16/10/2024	ANTONIO LONDOÑO CARVAJAL	SOLICITUD CESIÓN DE CONTRATO	18/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\ANTONIO LONDOÑO CARVAJAL	1
56	17/10/2024	CORPORACIÓN PANORAMA	SOLICITUD VINCULACIÓN	31/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\CORPORACIÓN PANORAMA	9
57	21/10/2024	CORPORACIÓN CÍVICA DE CALDAS	REPORTE DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES, BIENES Y RENTAS	12/11/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\NOVIEMBRE\CORPORACIÓN CÍVICA DE CALDAS	13
58	22/10/2024	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA SAGRADA FAMILIA	INVITACIÓN VELADA DE CORONACIÓN	31/10/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\OCTUBRE\LA SAGRADA FAMILIA 2	6
59	28/10/2024	ALCALDÍA DE PALESTINA CALDAS	SOLICITUD INFORMACIÓN CIERRE TOTAL DE VÍA	18/11/2024	\\Asistjurid- pc\asistente.juridico\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\NOVIEMBRE\ALCALDÍA DE PALESTINA	13
60	29/10/2024	JOSÉ JACINTO CHIGUACHI GONZALEZ	SOLICITUD MANTENIMIENTO VIAL	21/11/2024	\\Asistjurid- pc\asistente.juridico\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\NOVIEMBRE\JOSE JACINTO CHIGUACHI	14
61	6/11/2024	SERGIO ZULETA NAVARRETE	SOLICITUD REFRIGERIOS	6/11/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\NOVIEMBRE\SERGIO ZULETA NAVARRETE	1

**INFORME DE PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024**



62	6/11/2024	CARLOS ALBERTO TOVAR VÉLEZ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7/11/2024	X:\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\NOVIEMBRE\CARLOS ALBERTO TOVAR	1
63	13/11/2024	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA SAGRADA FAMILIA	SOLICITUD VINCULACIÓN REFRIGERIOS	19/11/2024	\\Asistjurid-pc\asistente.juridico\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\NOVIEMBRE\LA SAGRADA FAMILIA	3
64	14/11/2024	ANTONIO MARÍA OSORIO RAMOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN LICENCIA AMBIENTAL	28/11/2024	\\Asistjurid-pc\asistente.juridico\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\NOVIEMBRE\ANTONIO MARIA RAMOS OSORIO	9
65	15/11/2024	HECTOR FABIO GARCÍA CARDONA	SOLICITUD VINCULACIÓN EVENTO DEPORTIVO	6/12/2024	\\Asistjurid-pc\asistente.juridico\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\HECTOR FABIO GARCIA	14
66	18/11/2024	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA CARBONELL	SOLICITUD APOYO DOCENTE DE DANZA	2/12/2024	\\Asistjurid-pc\asistente.juridico\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\I.E JOSE MARIA CARBONELL	9
67	18/11/2024	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DEPARTAMENTAL / DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	SOLICITUD PLAN DE INVERSIÓN LADO TIERRA	9/12/2024	\\Asistjurid-pc\asistente.juridico\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	14
68	21/11/2024	IBPLAN CAFÉ	SOLICITUD PLAN DE REASENTAMIENTO POBLACIONAL	4/12/2024	\\Asistjurid-pc\asistente.juridico\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\IBPLAN CAFÉ	11

**INFORME DE PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024**



69	22/11/2024	CORPORACIÓN CÍVICA DE CALDAS	SOLICITUD GENERALIDADES DE LA EMPRESA	7/12/2024	\\Asistjurid- pc\asistente.juridico\DEREC HOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\ CORPORACIÓN CÍVICA DE CALDAS	10
70	26/11/2024	LILIANA VILLEGAS BUITRAGO	SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	10/12/2024	\\Asistjurid- pc\asistente.juridico\DEREC HOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\ LILIANA VILLEGAS BUITRAGO	9
71	27/11/2024	PERSONERÍA MUNICIPAL DE PALESTINA	SOLICITUD QUEJA CIUDADANA	10/12/2024	\\Asistjurid- pc\asistente.juridico\DEREC HOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\ PERSONERIA DE PALESTINA	10
72	27/11/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	SOLICITUD INFORMACIÓN DATOS	7/12/2024	\\Asistjurid- pc\asistente.juridico\DEREC HOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\ CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	7
73	27/11/2024	PARROQUIA SANTA BÁRBARA	SOLICITUD VINCULACIÓN NOVENA	12/12/2024	\\Asistjurid- pc\asistente.juridico\DEREC HOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\ PARROQUIA SANTA BÁRBARA	10
74	28/11/2024	OSCAR RESTREPO PÉREZ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	18/12/2024	\\Asistjurid- pc\asistente.juridico\DEREC HOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\ OSCAR RESTREPO PEREZ	14

**INFORME DE PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024**



75	10/12/2024	PAUL SEBASTIÁN MUÑETONES PINZÓN	SOLICITUD INFORMACIÓN	14/12/2024	\\Asistjurid- pc\asistente.juridico\DEREC HOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\ PAUL SEBASTIAN MUÑETONES	3
76	10/12/2024	COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	REQUERIMIENTO CONFORMACIÓN COMISIÓN DE PERSONAL	14/12/2024	\\Asistjurid- pc\asistente.juridico\DEREC HOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\ COMISION NACIONAL	3
77	12/12/2024	ASESORÍAS Y TRANSPORTES S.A.S	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	18/12/2024	\\Asistjurid- pc\asistente.juridico\DEREC HOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\ ASESORIAS Y TRANSPORTES S.A.S	3
78	12/12/2024	CORPOCALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	27/12/2024	\\Asistjurid- pc\asistente.juridico\DEREC HOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\ CORPOCALDAS	9
79	17/12/2024	INFICALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	20/12/2024	\\Asistjurid- pc\asistente.juridico\DEREC HOS DE PETICIÓN\2024\DICIEMBRE\ INFICALDAS 1	8
80	17/12/2024	INFICALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PENDIENTE		

**TOTAL: ENTRE DERECHOS DE PETICION y PQRSD 80**

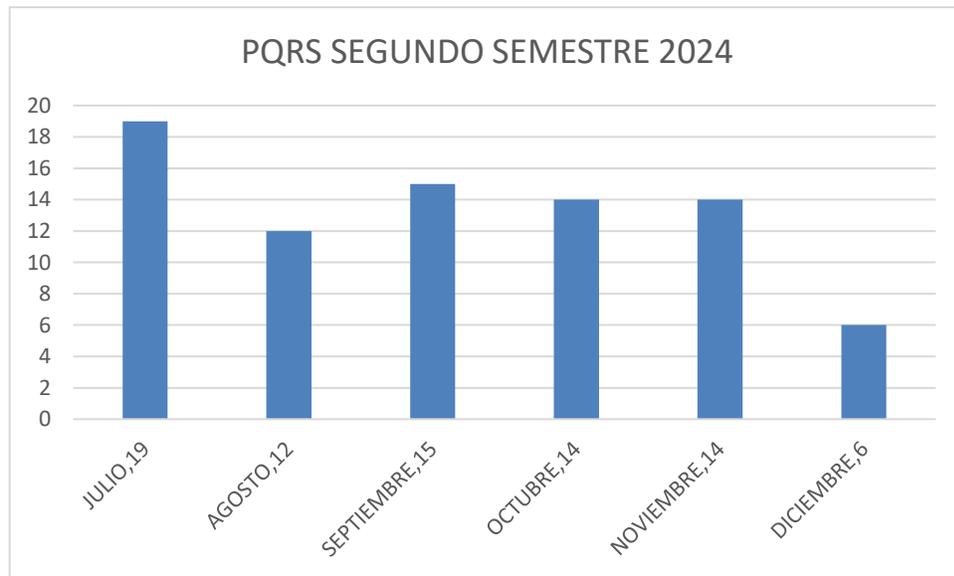
*Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 del CPACA*



**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, 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>

Con la relación de la información anterior se puede evidenciar que de acuerdo con las 80, PQRSD presentadas, se tramitaron en el mes de julio 19, agosto 12, septiembre 15, octubre 14, noviembre 14 y diciembre 6; a todas se les dio oportunamente respuesta, quedando una pendiente para enero de 2025, recibida el 17/12/2024 de parte de INFICALDAS



**PETICIONES Y MODALIDADES**

Frente a el cuadro de seguimiento a PQRSD para el periodo **julio a diciembre de 2024**, donde se radicaron **ochenta (80) 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 **de julio a diciembre de 2024** 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 segundo semestre de 2024 objeto de este informe.

Tampoco se presentaron peticiones anónimas.

## ACCIONES DE MEJORA

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.

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.

Sigue 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 **segundo Semestre del año 2024 – julio a diciembre**, con la fecha de radicación, peticionario, asunto, fecha de respuesta, oficio de respuesta y días en que se entrega la respuesta, se publicará en el presente informe en la página web de la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE.

**JOSÉ DUVÁN AGUIRRE AGUIRRE**  
Jefe de Control Interno