

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFE “AEROCAFE”

INFORME DE GESTION SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD primer Semestre de 2024 enero - junio

OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME DE GESTIÓN SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS D

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ – “AEROCAFÉ”

Periodo: **Primer semestre de 2024- enero a junio**

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 PQRS D, presentados durante el **Primer 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 Primer semestre del año 2024.

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

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 enero – junio 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 Primer 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 PQRS D, 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 (PQRS D), 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:



DÍAS HÁBILES	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>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:

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 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



INFORME DE PQRSD DE ENERO A JUNIO DE 2024

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	9/01/2024	KARINA RIVERA	INFORMACIÓN AVANCES DEL PROYECTO	23/01/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\ENERO\KARINA RIVERA	9
2	10/01/2024	CAMACOL CALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PRESUPUESTO	16/01/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\ENERO\CAMACOL CALDAS	4
3	10/01/2024	LA URBE URBANA	SOLICITUD PERMISO VISITA INSTALACIONES AEROCAFÉ	16/01/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\ENERO\LA URBE COMUNICACIONES	4
4	16/01/2024	PERSONERÍA MUNICIPAL DE PALESTINA	QUEJA PROBLEMAS DE ALCANTARILLADO	26/01/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\ENERO\PERSONERÍA DE PALESTINA	8
5	17/01/2024	EMPOCALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADQUISICIÓN DE PREDIOS	31/01/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\ENERO\EMPOCALDAS	9

6	22/01/2024	JOSÉ FERNANDO QUINTERO SERNA	SOLICITUD PAGO SALARIOS	5/02/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\FEBRERO\JOSÉ FERNANDO QUINTERO SERNA	10
7	31/01/2024	LAURA MANUELA GÓMEZ IDARRAGA	SOLICITUD COPIAS DE CONTRATOS	31/01/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\FEBRERO\LAURA MANUELA GOMEZ	1
8	1/02/2024	CONCEJO MUNICIPAL DE PALESTINA	INVITACIÓN SESIONES ORDINARIAS	8/02/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\FEBRERO\CONCEJO MUNICIPAL DE PALESTINA	4
9	1/02/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	INFORMACIÓN CONTRATOS CELEBRADO BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN DIRECTA - CIRULAR EXTERNA 006	12/02/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\FEBRERO\CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS 1	6
10	1/02/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN JORNADA LABORAL - CIRULAR EXTERNA 007	12/02/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\FEBRERO\CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS 2	6

11	14/02/2024	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE CALDAS - INFICALDAS	INFORMACIÓN PROYECTO CONSTRUCCIÓN TERMINAL AEREA	16/02/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\FEBRERO\ASAMBLEA DE CALDAS - INFICALDAS	2
12	16/02/2024	ALCALDÍA DE PALESTINA	INVITACIÓN VINCULACIÓN DÍA DE LA MUJER	29/02/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\FEBRERO\ALCALDÍA DE PALESTINA 1	8
13	21/02/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	22/02/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\FEBRERO\CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS 3	1
14	26/02/2024	CORPOCALDAS	INVITACIÓN AL ENCUENTRO FORMULACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2024-2027	27/02/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\FEBRERO\CORPOCALDAS	1
15	26/02/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	27/02/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\FEBRERO\CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	1
16	27/02/2024	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN PALESTINA - CENIT	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	27/02/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\MARZO\SECRETARIA DE PLANEACION - CENIT	1

17	27/02/2024	SENADOR GUIDO ECHECERRY PIEDRAHÍTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4/03/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\MARZO\GUIDO ECHEVERRY	3
18	28/02/2024	UGPAA - ASAMBLEA DE CALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4/03/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\MARZO\UGPAA-ASAMBLEA	3
19	5/03/2024	CONCEJO DE PALESTINA	SOLICITUD DE EMPLEO	14/03/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\MARZO\CONCEJO DE PALESTINA 2	6
20	6/03/2024	JHONATAN GÓMEZ CARRILLO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN CARGOS	20/03/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\MARZO\JHONATAN GÓMEZ CARRILLO	9
21	5/03/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	SOLICITUD CERTIFICACIÓN PROCESO SANCIONATORIO FISCAL 2022-014	5/03/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\MARZO\CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS 1	1
22	5/03/2024	CAMILO GAVIRIA GUTIÉRREZ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15/03/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\MARZO\CAMILO GAVIRIA	7

23	6/03/2024	UGPAA - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SUPERVISIONES	7/03/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DER ECHOS DE PETICIÓN\2024\MARZO\UGPA A-CONTRALORÍA	1
24	12/03/2024	ALEXANDER VASQUEZ OSORIO	DERECHO DE PETICIÓN - PREDIO	15/03/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DER ECHOS DE PETICIÓN\2024\MARZO\ALE XANDER VASQUEZ OSORIO	2
25	5/04/2024	CONSEJO PARTICIPATIVO DE MUJERES CAFICULTORAS DEL MUNICIPIO DE PALESTINA - CALDAS	VINCULACIÓN BINGO	19/04/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DER ECHOS DE PETICIÓN\2024\ABRIL\MUJER ES CAFICULTORAS	9
26	5/04/2024	CORPORACIÓN CÍVICA DE CALDAS	SOLICITUD INFORMACIÓN GENERAL	19/04/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DER ECHOS DE PETICIÓN\2024\ABRIL\CORP ORRACIÓN CIVICA DE CALDAS	9
27	10/04/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD INFORMACIÓN CONTRATO 08 DE 2021	12/04/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DER ECHOS DE PETICIÓN\2024\ABRIL\CONTR ALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	1
28	11/04/2024	CAMILO GAVIRIA GUTIÉRREZ- UGPAA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	17/04/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DER ECHOS DE PETICIÓN\2024\ABRIL\CAMIL O GAVIRIA	3

29	11/04/2024	WILLIAM BUITRAGO CARRILLO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PERSONAS EXPUESTAS PÚBLICAMENTE	17/04/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\ABRIL\WILLIAM BUITRAGO CARRILLO	3
30	16/04/2024	INFICALDAS	SOLICITUD INFORMACIÓN PREDIO	29/04/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\ABRIL\INFICALDAS	8
31	17/04/2024	MARIA DEL CARMEN SUAREZ JIMENEZ	SOLICITUD MANTENIMIENTO	30/04/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\ABRIL\MARIA DEL CARMEN SUAREZ JIMENEZ	8
32	18/04/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	SOLICITUD INFORMACIÓN FUNCIONARIO	29/04/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\ABRIL\CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	7
33	23/04/2024	CORPOCALDAS	REPORTE DE OBLIGACIONES RECIPROCAS	29/04/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\ABRIL\CORPOCALDAS	3
34	29/04/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD INFORMACIÓN CONTRATO 045-2021	30/04/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\MAYO\CONTRALORÍA GENERAL DE LA NACIÓN	1

35	2/05/2024	CRISTIAN MARTÍNEZ SANMARTÍN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10/05/2024		5
36	8/05/2024	BLANCA OFELIA SUAREZ MUÑOZ	SOLICITUD CONCEPTO	21/05/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DER ECHOS DE PETICIÓN\2024\MAYO\BLANC A OFELIA SUAREZ MUÑOZ	7
37	10/05/2024	LAURA MANUELA GÓMEZ IDARRAGA	SOLICITUD CERTIFICADO	21/05/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DER ECHOS DE PETICIÓN\2024\MAYO\MANU ELA GÓMEZ IDARRAGA	5
38	14/05/2024	ALCALDÍA DE PALESTINA	SOLCITUD MANTENIMIENTO PREDIOS	15/05/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DER ECHOS DE PETICIÓN\2024\MAYO\ALCAL DÍA DE PALESTNA 1	1
39	14/05/2024	FELIPE RIVAS MONTOYA	SOLICITUD EXTRACCIÓN MATERIAL GRAFITOSO	28/05/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DER ECHOS DE PETICIÓN\2024\MAYO\FELIPE RIVAS MONTOYA	9
40	16/05/2024	ALCALDÍA DE PALESTINA	VINCULACIÓN EVENTO	21/05/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DER ECHOS DE PETICIÓN\2024\MAYO\ALCAL DÍA DE PALESTINA 2	2
41	23/05/2024	INFIMANIZALES	SOLICITUD INFORMACIÓN	23/05/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DER ECHOS DE PETICIÓN\2024\MAYO\INFI MANIZALES	1

42	23/05/2024	ALCALDÍA DE PALESTINA - SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	SOLICITUD INFORMACIÓN PREDIO VILLA PRAGA	7/06/2024	ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JUNIO\ALCALDÍA DE PALESTINA-SECRETARÍA DE PLANEACIÓN 1	8
43	28/05/2024	AERONÁUTICA CIVIL	TRASLADO POR COMPETENCIA-SOLICITUD DE INFORMACIÓN	12/06/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JUNIO\AERONÁUTICA CIVIL 1	8
44	29/05/2024	ALCALDÍA DE PALESTINA - SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	SOLICITUD INFORMACIÓN PUNTOS DE DISPOSICIÓN FINAL	07/06/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JUNIO\ALCALDÍA DE PALESTINA-SECRETARÍA DE PLANEACIÓN-2	5
45	30/05/2024	CONSORCIO PP.MM ARMENIA SENER UG21	ACTUALIZACIÓN PLAN MAESTRO DEL AEROPUERTO DE ARMENIA	19/06/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JUNIO\CONSORCIO PPMM ARMENIA	11
46	31/05/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO	7/06/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JUNIO\CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	3
47	4/06/2024	SECRETARÍA DE HACIENDA DEPARTAMENTAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN NOMBRAMIENTOS	7/06/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JUNIO\SECRETARÍA DE HACIENDA DEPARTAMENTAL	2

48	4/06/2024	CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	SOLICITUD ACTUALIZACIÓN DE DATOS	12/06/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JUNIO\CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	4
49	5/06/2024	SUSANA HENAO GIRALDO	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO - TRASLADO POR COMPETENCIA	25/06/2024	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO - TRASLADO POR COMPETENCIA	12
50	11/06/2024	AERONÁUTICA	SOLICITUD INFORMACIÓN PROYECTO	13/06/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JUNIO\AERONÁUTICA CIVIL 2	1
51	18/06/2024	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SOLICITUD INFORMACIÓN ESTUDIOS PREVIOS	19/06/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JUNIO\FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	1
52	18/06/2024	LUIS FULLBERTO VINASCO RAMÍREZ	SOLICITUD INFORMACIÓN	19/06/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JUNIO\LUIS FULLBERTO VINASCO RAMÍREZ	1
53	18/06/2024	LAURA LÓPEZ VARGAS-DANNA CRISTINA LÓPEZ UPEGUI-PABLO ANDRÉS VARGAS SOLANO	SOLICITUD VINCULACIÓN EVENTO	21/06/2024	Z:\ASISTENTE.JURIDICO\DERECHOS DE PETICIÓN\2024\JUNIO\LAURA LÓPEZ VARGAS Y OTROS	2

INFORME DE PQRSD DE ENERO A JUNIO DE 2024



54	21/06/2024	SECRETARÍA DE HACIENDA DEPARTAMENTAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PROYECTO DE PRESUPUESTO 2025 Y MARCO FISCAL DE MEDIANO PLAZO 2025-2034	EN TRÁMITE		
----	------------	--------------------------------------	---	------------	--	--

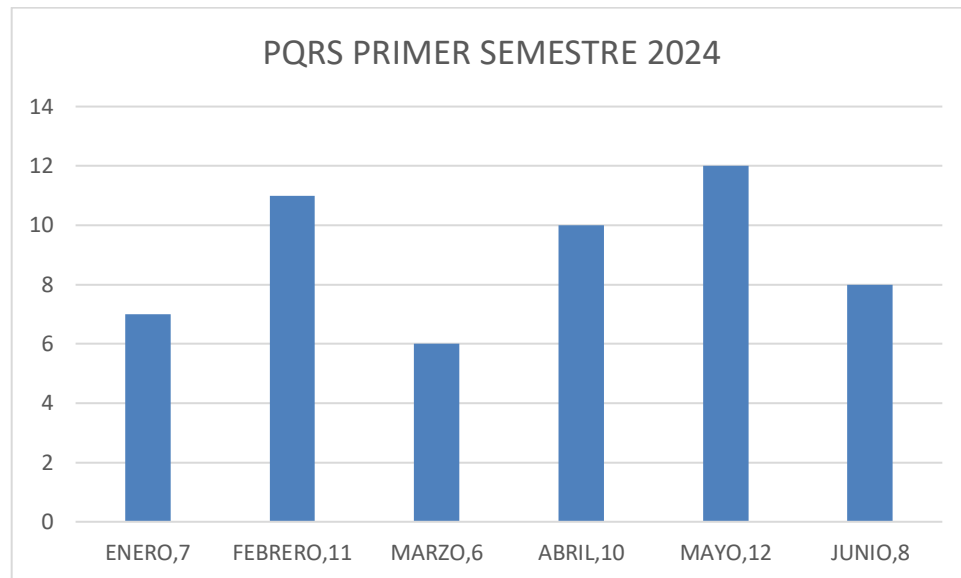
TOTAL: ENTRE DERECHOS DE PETICION y PQRSD 54

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 54, PQRSD presentadas, se tramitaron en el mes de enero 7, en febrero 11, en marzo 6, en abril 10, en mayo 12 y en junio 8 quedando una pendiente para julio de 2024, recibida el 21/06/2024 de parte de la Secretaría de Hacienda Departamental.



PETICIONES Y MODALIDADES

Frente a el cuadro de seguimiento a PQRS para el periodo **enero a junio de 2024**, donde se radicaron **cincuenta y cuatro (54) 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 **enero a junio 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 primer 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 PQRS D para el periodo del **primer Semestre del año 2024 – enero a junio**, 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