

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFE “AEROCAFE”

INFORME DE GESTION SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS - PQRSD Segundo Semestre de 2023 Julio 4 a Diciembre 30

OFICINA DE CONTROL INTERNO



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

ASOCIACION AEROPUERTO DEL CAFÉ – “AEROCAFÉ”

Periodo: Segundo semestre de 2023- julio 04 a diciembre 30

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 **Segundo 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 - AEROCAFÉ, tanto de la Oficina de Palestina (Caldas) como de la Oficina Principal en Manizales, durante la vigencia del segundo semestre del año 2023.

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 petionario 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 04 de julio al 30 de diciembre 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 – AEROCAFÉ, durante el Segundo semestre de 2023 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 (PQRS), que presentan los ciudadanos, la comunidad, las autoridades, los entes de control, las organizaciones y las entidades públicas y privadas.

Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención de la Asociación Aeropuerto del Café - AEROCAFE, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, de la siguiente manera:

DÍAS HABILES	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 Segundo semestre de 2023 **julio 4 a diciembre 30**, fueron radicados en total **setenta y seis (76)** requerimientos en la Asociación Aeropuerto del Café – AEROCAFE, que comprende las peticiones desde la **No. 65** hasta la **No. 140**, 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 2023 / julio 04 a diciembre 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
65	6/07/2023	INFICALDAS	SOLICITUD INFORMACIÓN PLAN MAESTRO AEROPORTUARIO	11/07/2023	SE REMITIÓ RESPUESTA A LOS CORREOS APORTADOS POR EL PETICIONARIO	2
66	28/06/2023	INFICALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PROCESOS GESTIÓN PREDIAL	13/07/2023	LA INFORMACIÓN FUE ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO A LA DIRECCIÓN APORTADA POR EL PETICIONARIO	10
67	11/07/2023	GOBERNACIÓN DE CALDAS / SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	SOLICITUD INFORME AVANCES DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 038-2021	12/07/2023	SE ENVIÓ LA INFORMACIÓN REQUERIDA AL LOS CORREOS DE LOS PETICIONARIOS	1
68	12/07/2023	JULIA NARANJO RENAUD	SOLICITUD DOCUMENTOS	04/08/2023	SE ENVIÓ POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO INFORMANDO A LA PETICIONARIA QUE SE AMPLÍAN LOS TÉRMINOS DE ENTREGA DE RESPUESTA POR 6 DÍAS MÁS DADO EL VOLUMEN DE LA INFORMACIÓN	15

69	18/07/2023	FUNDACIÓN PARCEROS	SOLICITUD APOYO	01/08/2023	SE ENVIÓ RESPUESTA AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL PETICIONARIO	9
70	18/07/2023	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN CONTRATACIÓN	02/08/2023	SE REMITIÓ A LOS CORREOS ELECTRÓNICOS APORTADOS POR EL SOLICITANTE	10
71	18/07/2023	DIPUTADO CAMILO GAVIRIA - SECRETARÍA DE HACIENDA DEÁRTAMENTAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	26/07/2023	SE REMITIÓ A LOS CORREOS AORTADOS POR LOS SOLICITANTES	5
72	19/07/2023	UGPAA - CAMILO GAVIRIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	19/07/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO	1
73	18/07/2023	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PALESTINA	INVITACIÓN DÍA DE LA INDEPENDENCIA	19/07/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONDO	1
74	21/07/2023	ANATO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	24/07/2023	SE REMITIÓ POR COMPETENCIA A INFICALDAS POR SER LA ENTIDAD COMPETENTE PAR DAR RESPUESTA DE FONDO	1

75	24/07/2023	CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES	SOLICITUD ACLARACIÓN INFORMACIÓN	24/07/2023	SE RADICÓ EN FÍSICO LA RESPUESTA	1
76	27/07/2023	RAFAEL ALBERTO ARIZA VESGA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	18/08/2023	INFORMACIÓN ENVIADA AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL PETICIONARIO	13
77	31/07/2023	GERMÁN RÍOS MARTÍNEZ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	14/08/2023	INFORMACIÓN ENVIADA AL CORREO DEL PETICIONARIO	8
78	31/07/2023	INFICALDAS	SOLICITUD INFORMACIÓN PROYECCIÓN DE DEMANDA Y ESTUDIO DE COMPETITIVIDAD	09/08/2023	SE ENVIÓ LA INFORMACIÓN AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL PETICIONARIO	5
79	31/07/2023	ALCALDÍA DE PALESTINA	VINCULACIÓN CONCURSO DE FREESTYLE	02/08/2023	SE REMITIÓ RESPUESTA AL CORREO DE LA ALCALDÍA	1
80	2/08/2023	YISEL PORTILLO	VINCULACIÓN CELEBRACIÓN SEMANA DE LA JUVENTUD	04/08/2023	SE DIO RESPUESTA DE FONFO	1

81	3/08/2023	DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS	QUEJA SANITARIA POR AGUAS ESTANCADAS	16/08/2023	SE ENVIÓ RESPUESTA AL CORREO DEL PETICIONARIO	7
82	10/08/2023	LUISA CARLOS RUA - GOBERNACIÓN DE CALDAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	18/08/2023	INFORMACIÓN ENVIADA AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL PETICIONARIO, ES DE ANOTAR QUE SE LE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA A LAS SIGUIENTES ENTIDADES: UGPAA, INFIMANIZALES, INFICALDAS, GOBERNACIÓN DE CALDAS, FERERACIÓN DE CAFETEROS EN CALDAS, CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS, ALCALDÍA DE MANIZALES Y AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA.	5
83	4/08/2023	ALCALDÍA DE PALESTINA	VINCULACIÓN FESTIVAL HABILIDADES DEPORTIVAS	8/08/2023	SE ENVIÓ RESPUESTA AL CORREO DE LA ALCALDÍA	1
84	8/08/2023	REGISTRADURÍA NACIONAL	SOLICITUD INFORMACIÓN	31/08/2023	EN LA PLATAFORMA HABILITADA POR LA REGISTRADURÍA	15
85	8/08/2023	YISEL PORTILLO	VINCULACIÓN CICLOPASEO	11/08/2023	SE REMITIÓ A LA SEDE DE PALESTINA	2

86	9/08/2023	ALCALDÍA DE PALESTINA	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE MANTENIMIENTO	16/08/2023	SE ENVIÓ RESPUESTA AL CORREO DEL PETICIONARIO	4
87	14/08/2023	MARIO ALEXANDER VELASQUEZ MARTÍNEZ	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE MANTENIMIENTO	16/08/2023	SE ENVIÓ RESPUESTA AL CORREO DEL PETICIONARIO	1
88	10/08/2023	INFREROVER	ESTADO LEGAL DE INDIVIDUOS ARBOREOS	14/08/2023	INFORMACIÓN ENVIADA AL CORREO DEL PETICIONARIO	1
89	15/08/2023	YUDILMA OSA CASTRO	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE MANTENIMIENTO	16/08/2023	SE ENVIÓ RESPUESTA AL CORREO DEL PETICIONARIO	1
90	28/08/2023	DANE	SOLICITUD DEL DILIGENCIAMIENTO O APLICATIVO DIRECTORIO NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA A FASE 2-2023	29/08/2023	EN EL APLICATIVO HABILITADO POR EL DANE	1
91	5/09/2023	DIPUTADO CAMILO GAVIRIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN CONTRATOS	12/09/2023	SE ENVIÓ RESPUESTA AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL DIPUTADO	4
92	6/09/2023	TRIBUNAL ARBITRAL	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	23/10/23	DE CONFORMIDAD CON EL CORREO ELECTRÓNICO REMITIDO POR LA UGPAA - EL PLAZO MÁXIMO PARA DAR RESPUESTA ERA HASTA EL 23 DE OCTUBRE DE 2023	32

93	6/09/2023	TRIBUNAL ARBITRAL	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	23/10/23	DE CONFORMIDAD CON EL CORREO ELECTRÓNICO REMITIDO POR LA UGPAA - EL PLAZO MÁXIMO PARA DAR RESPUESTA ERA HASTA EL 23 DE OCTUBRE DE 2023	32
94	7/09/2023	DIPUTADO CAMILO GAVIRIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN CONTRATOS	15/09/2023	SE ENVIÓ LA DOCUMENTACIÓN AL CORREO APORTADO POR EL SOLICITANTE	5
95	8/09/2023	HECTOR ANIBAL GIL CORREA	SOLICITUD PERMISO DE SERVIDUMBRE	29/09/2023	SE ENVIÓ RESPUESTA AL CORREO DE LA OFICINA DE PALESTINA PARA NOTIFICAR DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO, DADO QUE NO APORTÓ NINGÚN CORREO ELECTRÓNICO	14
96	11/09/2023	ALEXANDER BEDOYA DUQUE	SOLICITUD VALOR EJECUTADO CONTRATO 012-2020	15/09/2023	SE ENVIÓ CERTIFICADO A LOS CORREOS APORTADOS POR EL PETICIONARIO	3
97	12/09/2023	DIPUTADO CAMILO GAVIRIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN - CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO	19/09/2023	SE ENVIÓ RESPUESTA AL DIPUTADO Y SE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA A LA UGPAA	4
98	13/09/2023	ALCALDÍA DE PALESTINA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15/09/2023	SE ENVIÓ POR COMPETENCIA A LOS INFIS POR SER LOS ENTES ENCARGADOS DE BRINDAR LA INFORMACIÓN	1

99	15/09/2023	JOSÉ GILBERTO VALENCIA OSORIO	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	19/09/2023	SE REMITIÓ RESPUESTA AL CORREO APORTADO POR EL SOLICITANTE	1
100	15/09/2023	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	20/09/2023	SE REMITIÓ LA INFORMACIÓN AL CORREO APORTADO POR LA CGR	2
101	15/09/2023	TRIBUNAL ARBITRAL - AERONAUTICA CIVIL	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	23/10/2023	DE CONFORMIDAD CON EL CORREO ELECTRÓNICO REMITIDO POR LA UGPAA - EL PLAZO MÁXIMO PARA DAR RESPUESTA ES HASTA EL 23 DE OCTUBRE DE 2023	24
102	15/09/2023	UNIDAD DE RENTAS GOBERNACIÓN DE CALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	19/09/2023	SE REMITIÓ INFORMACIÓN A LOS CORREOS DE LOS PETICIONARIOS	1
103	19/09/2023	SERVINFORMACIÓN	SOLICITUD FIRMA CERTIFICADO	19/09/2023	SE REMITIÓ LA DOCUMENTACIÓN AL CORREO ELECTRÓNICO DEL PETICIONARIO	1
104	25/08/2023	RICHARD GÓMEZ VARGAS	SOLICITUD COPIAS DOCUMENTOS	21/09/2023	SE REMITIÓ RESPUESTA AL CORREO DEL PETICIONARIO Y AL JUZGADO, DONDE SE RADICÓ LA TUTELA POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA	18

105	21/09/2023	PERSONERÍA MUNICIPAL DE PALESTINA	QUEJA - LOTE ENMONTADO	27/09/2023	SE REMITIÓ RESPUESTA AL CORREO ELECTRÓNICO DE LA PERSONERÍA	3
106	27/09/2023	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA SAGRADA FAMILIA	SOLICITUD VINCULACIÓN	3/10/2023	SE REMITIÓ RESPUESTA AL CORREO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	3
107	28/09/2023	GUSTAVO ROBLEDO - VEEDURÍA ESPECIALIZADA	SOLICITUD INFORMACIÓN	11/10/2023	INFORMACIÓN ENVIADA AL CORREO DEL SOLICITANTE	8
108	28/09/2023	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD INFORMACIÓN	12/10/2023	SE ENVIÓ RESPUESTA JUNTO CON ANEXOS AL CORREO ENVIADO POR LA CONTRALORÍA	9
109	2/10/2023	SUSANA HENAO GIRALDO	SOLICITUD MEDIDAS CORRECTIVAS	11/10/2023	SE DIÓ RESPECTIVA RESPUESTA	5
110	4/10/2023	ALCALDÍA DE PALESTINA	SOLICITUD VINCULACIÓN	11/10/2023	INFORMACIÓN ENVIADA AL CORREO DE LA ALCALDÍA	4
111	11/10/2023	INFRAROVER	SOLICITUD PERMISO ZONA PROVISIONAL	26/10/2023	INFORMACIÓN ENVIADA AL CORREO DEL PETICIONARIO	9

112	11/10/2023	EMAS	SOLICITUD VINCULACIÓN	20/10/2023	SE DIO RESPUESTA EFECTIVA	5
113	9/10/2023	GODOY HOYOS ABOGADOS - OHL GOBERNACIÓN DE CALDAS - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD DOCUMENTOS	24/10/2023	SE REMITIÓ RESPUESTA AL CORREO ELECTRÓNICO	9
114	18/10/2023		SOLICITUD DE INFORMACIÓN	20/10/2023	SE REMITIÓ LA INFORMACIÓN AL CORREO APORTADO POR EL SOLICITANTE	1
115	20/10/2023	JOHN MARIO LEÓN CÁRDENAS	SOLICITUD INFORMACIÓN PAGOS CONTRATO 041-2021		NO SE RESPONDE DERECHO DE PETICIÓN DADO QUE EL PETICIONARIO MEDIANTE ESCRITO FECHADO EL DÍA 27 DE OCTUBRE DE 2023 DESISTÍÓ.	
116	20/10/2023	SECRETARÍA DE GESTIÓN SOCIAL - ALCALDÍA DE PALESTINA	CITACIÓN PARTICIPACIÓN - CIDEAM	25/10/2023	INFORMACIÓN ENVIADA AL CORREO DEL PETICIONARIO	2
117	24/10/2023	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD INFORME DE PRESUPUESTO	26/10/2023	SE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA A LA UGPAA POR SER LA ENTIDAD A LA QUE VA DIRIGIDA LA PETICIÓN	1
118	24/10/2023	CONCEJO DE PALESTINA	INVITACIÓN CABILDO ABIERTO PBOT	25/10/2023	SE ENVIÓ LA INFORMACIÓN AL CORREO DEL COCEJO DE PALESTINA	1
119	31/10/2023	TRIBUNAL DE ARBITRAMENTO	SOLICITUD INFORMACIÓN DOCUMENTOS	02/11/2023	SE ENVIÓ TODA LA INFORMACIÓN SOLICITADA POR MEDIO DE ARCHIVO ONEDRIVE	1

120	1/11/2023	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN GOBERNACIÓN DE CALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	02/11/2023	AL CORREO REMITIDO POR EL PETICIONARIO	1
121	2/11/2023	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	INFORMACIÓN FUNCIONARIOS - JURADOS DE VOTACIÓN	07/11/2023	SE DIO RESPUESTA A LA ENTIDAD	1
122	7/11/2023	AERONÁUTICA CIVIL - TRIBUNAL DE ARBITRAMENTO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE DOCUMENTOS	10/11/2023	INFORMACIÓN COMPARTIDA A LOS CORREOS RELACIONADOS POR EL PETICIONARIO	2
123	10/11/2023	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE MANIZALES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15/11/2023	INFORMACIÓN REMITIDA AL CORREO DE LA CONTRALORÍA	1
124	10/11/2023	FERNANDO MUÑOZ GIL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	27/11/2023	INFORMACIÓN ENVIADA AL CORREO APORTADO POR EL PETICIONARIO	9
125	14/11/2023	CONCEJO DE PALESTINA	INVITACIÓN DÍA DEL CONDUCTOR	20/11/2023	SE DIO RESPUESTA A LA CORPORACIÓN	3
126	14/11/2023	YISEL PORTILLO QUEBRADA	INVITACIÓN CAMINATA FAMILIAR	20/11/2023	SE DIO RESPUESTA A LA PETICIONARIA	3
127	20/11/2023	GODOY HOYOS ABOGADOS - OHLA	SOLICITUD DOCUMENTACIÓN	22/11/2023	INFORMACIÓN REMITIDA AL CORREO APORTADO POR EL PETICIONARIO	2

128	23/11/2023	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE MANIZALES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	27/11/2023	INFORMACIÓN REMITIDA AL CORREO ELECTRÓNICO APORTADO POR EL PETICIONARIO	1
129	27/11/2023	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	29/11/2023	INFORMACIÓN ENVIADA A LOS CORREOS APORTADOS POR LA CONTRALORÍA	1
130	28/11/2023	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA GOBERNACIÓN DE CALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	04/12/2023	RESPUESTA ENVIADA AL CORREO DE CORPOCALDAS	3
131	28/11/2023	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA GOBERNACIÓN DE CALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	04/12/2023	RESPUESTA ENVIADA AL CORREO DE CORPOCALDAS	3
132	29/11/2023	JHON WILMAR ZULUAGA	SOLICITUD - QUEJA	30/11/2023	RESPUESTA ENVIADA AL PETICIONARIO	1
133	04/12/2023	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE MANIZALES	SOLICITUD INFORMACIÓN	06/12/2023	SE COMPARTIÓ LA INFORMACIÓN AL CORREO APORTADO POR LA CONTRALORÍA	1
134	5/12/2023	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA GOBERNACIÓN DE CALDAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	12/12/2023	SE REMITIÓ RESPUESTA AL CORREO DE CORPOCALDAS	3
135	5/12/2023	CORREGIDURÍA MUNICIPAL DE POLICÍA DE ARAUCA	INVITACIÓN PARTICIPACIÓN	14/12/2023	RESPUESTA REMITIDA AL CORREO APORTADO POR EL SOLICITANTE	5

136	6/12/2023	INFICALDAS	SOLICITUD COPIAS ACTAS	07/12/2023	SE REMITIÓ INFORMACIÓN A LOS CORREOS APORTADOS POR INFICALDAS	1
137	7/12/2023	ALCALDÍA DE PALESTINA - SECRETARÍA DE GESTIÓN SOCIAL	VERIFICACIÓN DEL PREDIO Y MANTENIMIENTO DE ORDEN Y ASEO	21/12/2023	INFORMACIÓN REMITIDA AL CORREO APORTADO POR EL PETICIONARIO	8
138	19/12/2023	PERSONERÍA MUNICIPAL DE PALESTINA	QUEJA - LOTE ENMONTADO		LA RESPUESTA QUEDÓ PENDIENTE	
139	20/12/2023	PROCURADURIA PROVINCIAL DE CALDAS	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN	21/12/2023	INFORMACION REMITIDA A LOS CORREOS APORTADOS POR EL SOLICITANTE	1
140	21/12/2023	CONTRALORÍA GENERAL DE CALDAS	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	21/12/2023	SE REMITIÓ INFORMACIÓN A LOS CORREOS APORTADOS POR EL PETICIONARIO	1

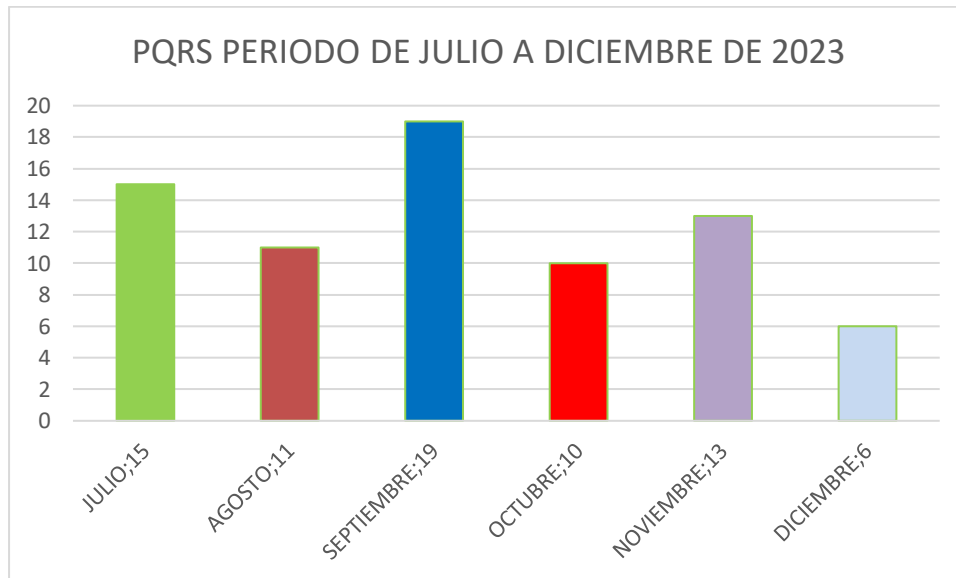
TOTAL: ENTRE DERECHOS DE PETICION y PQRSD 76

Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 del CPACA

Tiempos de Respuesta

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

Con la relación de la información anterior se puede evidenciar que de acuerdo con las 76, PQRS presentadas, se tramitaron en el mes de julio 15, en agosto 11, en septiembre 19, en octubre 10 puesto que un peticionario desistió, en noviembre 13 y en diciembre 6, quedando una pendiente para enero de 2024, recibida el 19/12/2023 por la Personería municipal de Palestina.



PETICIONES Y MODALIDADES

Frente a el cuadro de seguimiento a PQRS para el periodo **04 de julio al 30 de diciembre de 2023**, donde se radicaron **setenta y seis (76) 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 **04 de julio a 30 de diciembre 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

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 petionario 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 2023 - 04 de julio al 30 de diciembre**, 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