

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF  
PRIMER SEMESTRE 2021**

**ROSA D. RAMIREZ DUQUE  
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**SILVIA ELENA MONTOYA ARBELÁEZ  
CONTRATISTA DE APOYO A CONTROL INTERNO**

**MEDELLÍN, JULIO DE 2021**

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe final unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por el Establecimiento Público Aeropuerto Olaya Herrera, correspondiente al primer semestre de 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas al ciudadano y a la comunidad en general.

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual dispone que: *“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”*, Así mismo, en la Ley 1755 de junio 30 de 2015, el cual reglamenta el Derecho Fundamental de Petición.

Este seguimiento se realiza de acuerdo a la Reglamentación de Atención al Ciudadano y al Proceso de Desarrollo Administrativo, Manual de Operación Procedimiento Código DA-PR-04, Versión 01, tiene documentado la Recepción, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones-PQRSDF y los términos de respuesta con que cuenta el funcionario responsable de dar trámite oportuno a las mismas, Resolución GG-35 del 22 de marzo de 2019, por medio de la cual se reglamenta el trámite de presentación, tratamiento y radicación de derechos de petición, peticiones verbales, y la atención de quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias en el Aeropuerto Olaya Herrera.

Para la recepción de las PQRSDFS, la Entidad cuenta con un LINK en la página Web, correo institucional [info@aeropuertoolayaherrera.gov.co](mailto:info@aeropuertoolayaherrera.gov.co), y un Centro de Información Documental de ventanilla única, donde ingresan la información de las PQRSDF., así como también las solicitudes verbales y por atención telefónica a través de la línea 403 67 81.

## OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

- Verificar que la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del Aeropuerto Olaya Herrera, se realicen dentro de los términos legales.
- Realizar seguimiento al avance de las recomendaciones de Control Interno.
- Identificar las debilidades en el procedimiento para realizar Acciones de Mejora.
- Identificar la efectividad de los controles y realizar seguimiento a los riesgos

## RESPONSABLES

Gerencia General y Profesional Especializado (Jurídico)

## ALCANCE

Evaluar las PQRSDF registradas en la entidad en el período del 1 de enero a 30 de junio de 2021

## CRITERIOS GENERALES DE AUDITORÍA:

- Constitución Política de 1991, Artículo 23: *“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”.*
- **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. Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”.*
- **Ley 1755 de 2015 de 2015:** *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*

- **Decreto 124 de 2016** *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 el Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*
- **Decreto 1166 de 2016** *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.*
- **Resolución de Gerencia GG-35-2019 (marzo 22)** *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite de presentación, tratamiento y radicación de derechos de petición, peticiones verbales y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y, denuncias en el Aeropuerto Olaya Herrera”.*
- **Decreto 491 de 2020 (marzo 28)**, *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011”.*
- **Resolución N ° GG-41-2020 (03 de abril)**, del Aeropuerto Olaya Herrera *“Por medio de la cual se adoptan las medidas establecidas en el Decreto 491 de 2020, en el marco del estado de emergencia económica social y Ecológica. donde en la parte resolutive en su Artículo 1º, dispone: AMPLIAR conforme a lo descrito en el Artículo 5º del Decreto 491 de 2020, el término para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia del estado de emergencia sanitaria, así: salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los (treinta) 30 días siguientes a su recepción”.*

## ANÁLISIS DEL PROCESO

Una vez analizado el Proceso de Desarrollo Administrativo, se evidenció que fue creado el Procedimiento para la atención a las PQRSDSF (DA-PR-04), la resolución de Gerencia GG-35 de 22 de marzo de 2019 y Resolución N° GG-41 del 03 de abril de 2020.

Los términos para dar trámite a las peticiones, incluidos en resolución de Gerencia GG-35 de 22 de marzo de 2019, son los regulados en la normativa vigente:

- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información
  
- Quince (15) días hábiles para contestar peticiones de Interés particular o general
- Quince (15) días para contestar quejas
- Quince (15) días para contestar reclamos
- Quince (15) días hábiles para contestar sugerencias
- Treinta (30) días para contestar consultas de asesoría.

Los términos para dar trámite a las peticiones, incluidos en resolución de Gerencia GG-41 del 03 de abril de 2020, son los siguientes:

*"...toda petición deberá resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción*

*las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro los veinte (20) días siguientes a su recepción*

*las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la entidad en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco días (35) días siguientes a su recepción..."*

## RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL MAPA INSTITUCIONAL

El proceso Gestión Jurídica tiene identificado cuatro (4) riesgos, de los cuales dos (2) hacen referencia a las PQRSDF, los cuales se relacionan a continuación:

**R36** "Acciones que provoquen de Daño Antijurídico"

**R37** "Dejar vencer los términos establecidos en la ley en cualquier proceso jurídico"

## FUENTES DE LA INFORMACIÓN

La información para el presente seguimiento, fue recopilada por las auxiliares administrativas a través de la Ventanilla Única documental y la página web, correo institucional [info@aerpuertoolayaherrera.gov.co](mailto:info@aerpuertoolayaherrera.gov.co).

Conclusiones y recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno.

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el período del 01 de enero al 30 de junio de 2021, fueron recibidos en el Aeropuerto, un total de 142 derechos de petición clasificados así: treinta y tres (33) PQRSDf por la Ventanilla Única y ciento treinta y nueve (109) por la página web y el correo institucional:

### RECIBIDAS POR VENTANILLA ÚNICA

PQRSFD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
QUEJAS		1				
SOLICITUDES (CERTIFICADOS LABORALES)	2	1	3	3	3	4
SOLICITUDES (CETIL)	1	2		1		
PETICIONES	2	4		2	2	2
FELICITACIONES						
<b>TOTAL</b>	5	8	3	6	5	6

Ingresaron por la Ventanilla Única, treinta y tres (33) derechos de petición, equivalentes a un porcentaje del 23.23% del total de recibidos.

Revisadas las peticiones que ingresaron por la Ventanilla Única, se encontró lo siguiente:

- Diez (10) solicitudes fueron recibidas de la Alcaldía de Medellín y fueron respondidas dentro de los términos legales, las cuales se relacionan a continuación:

RADICADO INGRESO	FECHA DE RADICADO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
202101200127RE	11/01/2021	202101400013EE	19/02/2021
202101360129RE	11/01/2021	202101400014EE	19/02/2021
202101360136RE	15/02/2021	202101400015EE	19/02/2021
202101200148RE	16/02/2021	202101400030EE	4/03/2021
202101400157RE	19/02/2021	202101400024EE	23/02/2021
202101360190RE	5/03/2021	202101400034EE	8/03/2021
202101360192RE	5/03/2021	E-MAIL- 202101400014EE	5/03/2021
202101360344RE	13/04/2021	202101400067EE	29/04/2021
202101360349RE	15/04/2021	20210170055EE	15/04/2021
202101200450RE	13/05/2021	202101400071EE	13/05/2021

Los radicados recibidos con los números 202101400157, 202101360190RE y 202101360451RE, recibidos de la Alcaldía de Medellín, estaban relacionados con el perfil de los cargos directivos de la Entidad.

Así mismo, se recibieron derechos de petición solicitando soportes documentales de pensionados, información para proceso de actualización de depuración y saneamiento del pasivo pensional –PASIVOCOL-, solicitudes de certificados de ejecución de contratos, certificados del CETIL y certificados laborales y solicitudes de información de historias laborales.

#### **PENDIENTE DE RESPUESTA SIN VENCIMIENTO DE TÉRMINOS**

Se encuentra pendiente de respuesta el Radicado 202101360432RE de PROTECCIÓN, referente a solicitud de pago y registro de reconocimiento del bono pensional, cuota parte de la señora Gloria Emilse Morales Restrepo, esta se vence en el mes de agosto, como se manifiesta en la solicitud de protección del 10 de mayo de 2021. La Entidad cuenta con un plazo de tres (3) meses para proceder con la emisión del bono pensional solicitado, a efectos de no vulnerar el derecho de la afiliada.

### RECIBIDAS POR LA PÁGINA WEB Y EL CORREO INSTITUCIONAL

CORREO INSTITUCIONAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
SOLICITUDES	6	1		2	8	2
QUEJAS				1		
FELICITACIONES						
DENUNCIA						
TEMAS VARIOS		23	17	14	17	17
Anulado					1	
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>26</b>	<b>19</b>

Ingresaron a través de la página Web y por la cuenta del correo institucional [info@aeropuertoolayaherrera.gov.co](mailto:info@aeropuertoolayaherrera.gov.co), Ciento nueve (109) solicitudes los cuales se respondieron en los términos fijados por la ley, equivalente a un porcentaje del 100%, términos que se evidenciaron con los correos recibidos y su respuesta.

La mayoría de los derechos de derechos de petición que ingresan por este medio son solicitudes de información de los servicios del Aeropuerto: operadores aeroportuarios, oferta laboral, prácticas, ofrecimiento de portafolios de servicios de la empresa relacionadas con productos y servicios para la mitigación del Covid19 (productos de limpieza y desinfección), consultas sobre tiquetes aéreos, horarios de vuelos, valores de arrendamientos, parqueaderos, objetos perdidos.

Las respuestas que se dan generalmente el mismo día o al día siguiente, obedecen a temas de gestión de servicios aeroportuarios con el operador AIRPLAN, información de vuelos, prácticas, traslados de mascotas, la cuales no requieren respuesta de fondo por parte de nuestra entidad, simplemente son trasladadas y se les da la siguiente respuesta:

*"De manera respetuosa, la invitamos a comunicarse directamente con el operador y administrador de los Aeropuertos Airplan S.A a los teléfonos: Gerencia en Medellín (574) 3656100, 3656101 y gerencia en Rionegro (574) 4442818, quienes son los operadores y administradores de los aeropuertos concesionados, incluyendo el aeropuerto Olaya Herrera. Ellos le suministrarán la información requerida acorde a su consulta; si desea también puede comunicarse con el personal de supervisión a los teléfonos celulares 320-6888597 y 3206325251.*

*Adicionalmente puede visitar las siguientes páginas del Operador:  
<http://www.airplan.aero/> y <http://www.airplan.aero/web/page/95/Directorio>".*



## RIESGOS MATERIALIZADOS

En este primer semestre no se materializó ningún riesgo, lo que significa que los controles asociados a cada uno de ellos, están siendo efectivos.

Lo anterior, obedece entre otros controles, al acompañamiento preventivo que se realiza semanalmente desde la Oficina Asesora de Control Interno, por una de las contratistas de apoyo.

## FORTALEZAS

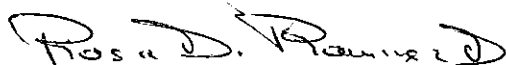
- Cumplimiento de la Resolución N° GG-041 del 3 de abril de 2020, del Aeropuerto Olaya Herrera "Por medio de la cual se adoptaron las medidas establecidas en el Decreto 491 de 2020, en el marco del estado de emergencia económica social", donde el plazo se amplió hasta 30 días".

## DEBILIDADES

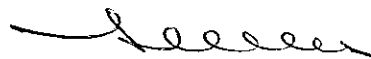
- Desde el mes de marzo se viene trabajando desde Gestión Jurídica en varias modificaciones a la Resolución GG-035 de 2019, en el sentido de incluir en el acto administrativo, entre otras, el responsable de atender y hacer seguimiento a la atención de las PQRSDF.

## RECOMENDACIONES

- Culminar las modificaciones de la Resolución GG-035 de 2019.
- Aprobar el procedimiento de acciones que tienen que realizarse, donde se muestre el paso a paso con los tiempos establecidos para cada una de las actividades de las PQRSDF, el cual se encuentra en borrador.



**ROSA D. RAMIREZ DUQUE**  
Jefe Oficina Asesora Control Interno



**SILVIA ELENA MONTOYA A.**  
Contratista Apoyo Control Interno

(

(

.....