

AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES

- ANLA – RESOLUCIÓN N° 002239 (10 OCT. 2024)

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

EL DIRECTOR GENERAL DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES – ANLA

En uso de sus facultades legales, especialmente de aquellas conferidas por medio de la Ley 99 de 1993, el Decreto ley 3573 del 27 de septiembre de 2011, el Decreto 376 del 11 de marzo de 2020 y conforme a las reglas contenidas en el Decreto 1076 del 26 de marzo de 2015, la Resolución 1957 del 5 de noviembre de 2021 de la ANLA, la Resolución 1223 del 19 de septiembre de 2022 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible,

y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución 1330 del 7 de noviembre de 1995, el Ministerio de Medio Ambiente hoy Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (en adelante el Ministerio), otorgó Licencia Ambiental Ordinaria a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL - AEROCIVIL, para el proyecto *“EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE LA SEGUNDA PISTA Y/O AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ELDORADO”*, localizado en la ciudad de Bogotá, el cual limita con las localidades de Fontibón, Engativá y la zona rural del municipio de Funza, en el departamento de Cundinamarca..

Que mediante Resolución 1389 del 22 de noviembre de 1995, el Ministerio resolvió un recurso de reposición interpuesto por la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA AERONÁUTICA CIVIL - AEROCIVIL contra la Resolución 1330 del 7 de noviembre de 1995.

Que por medio de Resolución 392 del 15 de abril de 1996, el Ministerio, modificó la Resolución 1330 del 7 de noviembre de 1995, en el sentido de ampliar el plazo para presentar los diseños de una barrera acústica en el sector de Engativá, entre otras disposiciones.

Que mediante la Resolución 598 del 2 de julio de 1997, el Ministerio modificó la Resolución 1330 del 7 de noviembre de 1995, en el sentido de incluir dentro de las obras autorizadas, la construcción del paso inferior o vía de acceso a CATAM y Aviación General.

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

Que mediante Resolución 534 del 16 de junio de 1998, el Ministerio modificó parcialmente la Resolución 1330 del 7 de noviembre de 1995, en el sentido de autorizar el nuevo modelo de operación del Aeropuerto El Dorado presentado por la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA AERONÁUTICA CIVIL – AEROCIVIL.

Que mediante la Resolución 745 del 5 de agosto de 1998, el Ministerio resolvió el recurso de reposición interpuesto contra la Resolución 534 del 16 de junio de 1998 y efectuó requerimientos a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA AERONÁUTICA CIVIL – AEROCIVIL respecto del control y mitigación de ruido.

Que mediante Resolución 1001 de junio 1 de 2009, el Ministerio, autorizó la cesión parcial de la Licencia Ambiental otorgada a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL - AEROCIVIL mediante Resolución 1330 de 1995, a la sociedad CONCESIONARIA OPERADORA AEROPORTUARIA INTERNACIONAL S.A. – OPAIN S.A. como de los demás actos administrativos contentivos de derechos y obligaciones ambientales inherentes a las actividades del AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO.

Que mediante Resolución 825 del 28 de septiembre de 2012 la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, en adelante esta Autoridad Nacional, impuso a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA AERONÁUTICA CIVIL – AEROCIVIL unas medidas adicionales en desarrollo del control y seguimiento ambiental, a fin de prevenir, mitigar o corregir impactos ambientales no previstos en la Licencia Ambiental otorgada mediante la Resolución 1330 del 7 de noviembre de 1995.

Que mediante Resolución 1000 del 3 de octubre de 2013, esta Autoridad Nacional autorizó a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA AERONÁUTICA CIVIL - AEROCIVIL la ejecución de actividades de relleno y nivelación cerca de la cabecera 13R, de la Pista Sur, Sector Suroriental del Aeropuerto Internacional El Dorado, en un Área total de 61.957.28 m2, para disponer material de relleno de 198.520.64 m3.

Que por medio de la Resolución 704 del 27 de junio de 2014, esta Autoridad Nacional rechazó una solicitud de revocatoria directa presentada en contra de la Resolución 1000 del 3 de octubre de 2013.

Que mediante Resolución 1034 del 24 de agosto de 2015, esta Autoridad Nacional modificó el numeral 3.2 del artículo tercero de la Resolución 1330 del 7 de noviembre de 1995, en lo relacionado con las operaciones de decolaje y aterrizaje, la zonificación de manejo ambiental, el ajuste de algunas fichas de manejo, entre otros.

Que mediante la Resolución 1567 del 7 de diciembre de 2015, esta Autoridad Nacional resolvió los recursos de reposición interpuestos contra la Resolución 1034 del 24 de agosto de 2015, en el sentido de modificar el artículo primero, numerales 1 y 2 del artículo octavo, numeral 3 del párrafo del artículo noveno del acto administrativo recurrido.

Que por medio de la Resolución 534 del 24 de mayo de 2016, esta Autoridad Nacional negó la modificación de la Licencia Ambiental otorgada mediante la Resolución 1330 del 7 de noviembre de 1995, referente a la actualización del Plan de Manejo Ambiental en relación con las “Obras

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones” de Modernización y Expansión del Aeropuerto El Dorado solicitada por la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA AERONÁUTICA CIVIL – AEROCIVIL.

Que por medio de la Resolución 1337 del 23 de octubre de 2017, esta Autoridad Nacional resolvió una solicitud de revocatoria directa presentada en contra de la Resolución 1034 del 24 de agosto de 2015 y la Resolución 1567 del 7 de diciembre de 2015, en el sentido de negar la solicitud.

Que por medio de Resolución 1352 del 30 de octubre de 2017, esta Autoridad Nacional aclaró los artículos segundo y tercero de la Resolución 1337 del 23 de octubre de 2017.

Que mediante Resolución 2043 del 14 de noviembre de 2018, esta Autoridad Nacional en cumplimiento a una orden judicial modificó parcialmente el literal h) del artículo primero de la Resolución 1389 del 22 de noviembre de 1995 y el artículo décimo quinto de la Resolución 534 del 16 de junio de 1998, en el sentido de que cuando el beneficiario de una Licencia Ambiental deba prestar una póliza de cumplimiento o una garantía bancaria, a favor de la autoridad ambiental competente, teniendo en cuenta los riesgos inherentes del proyecto, obra, actividad y otras garantías ya constituidas, que aseguren el cumplimiento de los términos, requisitos, condiciones, exigencias u obligaciones de la licencia ambiental, serán prestadas hasta por un máximo monto del 30% del valor anual del plan de manejo.

Que por medio de Resolución 1842 del 16 de septiembre de 2019, esta Autoridad Nacional ajustó vía seguimiento el artículo primero de la Resolución 1034 del 24 de agosto de 2015, en el sentido de autorizar la ejecución temporal del Plan Piloto propuesto por la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA AERONÁUTICA CIVIL - AEROCIVIL mediante las comunicaciones con radicación 2019045919-1-000 del 10 de abril del 2019, 2019114028- 1-000 del 5 de agosto 2019, 2019123000-1-000 del 21 de agosto de 2019 y 2019124364- 1- 000 del 23 de agosto de 2019.

Que a través de Resolución 1980 del 2 de octubre de 2019, esta Autoridad Nacional resolvió recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución 1842 del 16 de septiembre de 2019, en el sentido de modificar el artículo segundo y aclarar los numerales 2, 4 y 12 del artículo tercero, el artículo quinto y artículo octavo de la Resolución recurrida, respecto de la configuración operacional, el protocolo de atención de PQRS, ente otros.

Que mediante Resolución 1728 del 4 de octubre de 2021, esta Autoridad Nacional modificó el numeral 3.2 del artículo tercero de la Resolución 1330 del 7 de noviembre de 1995, en el sentido de autorizar las medidas de manejo ambiental propuestas por la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA AERONÁUTICA CIVIL - AEROCIVIL para prevenir, mitigar y corregir los impactos derivados de las actividades objeto de la solicitud de modificación de la Licencia Ambiental otorgada para el proyecto **“EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE LA SEGUNDA PISTA Y/O AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO”**.

Que mediante Resolución 301 del 1 de febrero de 2022, esta Autoridad Nacional resolvió los recursos de reposición interpuestos contra la Resolución 1728 del 4 de octubre de 2021, en el sentido de modificar el artículo primero, el numeral 2 del artículo segundo, los numerales 14.4.,

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

15.1. y 15.18 del artículo séptimo, numeral 5 del artículo décimo segundo, del acto administrativo recurrido.

Que mediante Resolución 801 del 22 de abril de 2022, esta Autoridad Nacional impuso a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA AERONÁUTICA CIVIL - AEROCIVIL, unas medidas adicionales en desarrollo del control y seguimiento ambiental, a fin de prevenir, mitigar o corregir impactos ambientales no previstos en la Licencia Ambiental otorgada mediante Resolución 1330 del 7 de noviembre de 1995.

Que mediante la Resolución 3111 del 29 de diciembre de 2022, esta Autoridad Nacional, realizó un ajuste vía seguimiento consistente en autorizar el inicio de la Fase II definida en el numeral 2 del artículo segundo de la Resolución 1728 del 4 de octubre de 2021, modificado por el artículo tercero de la Resolución 301 del 1 de febrero de 2022, extendiendo a las actividades de prueba de motores en el recinto construido para tal fin.

Que mediante la Resolución 3094 del 27 de diciembre de 2023, esta Autoridad Nacional modificó el numeral 1 del artículo de la Resolución 1728 del 4 de octubre de 2021, en el sentido de señalar que la periodicidad para la presentación de la actualización de la modelación realizada para la curva de ruido para el indicador LDN 65 DBA, será semestral.

Que mediante Acta 550 de Reunión de Control y Seguimiento Ambiental del 5 de agosto de 2024, esta Autoridad Nacional realizó control y seguimiento ambiental al proyecto *“EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE LA SEGUNDA PISTA Y/O AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO”*, efectuándose una serie de requerimientos a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA AERONÁUTICA CIVIL – AEROCIVIL.

Que en virtud de las funciones de control y seguimiento ambiental, y con fundamento en los antecedentes señalados, esta Autoridad realizó una verificación de los aspectos referentes al proyecto *“EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE LA SEGUNDA PISTA Y/O AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO”*, y con base en los resultados se elaboró el Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024, el cual sirve de soporte y fundamento a las decisiones que se toman en el presente acto administrativo.

COMPETENCIA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES.

Que el artículo 2º de la Ley 99 de 1993, dispuso la creación del Ministerio del Medio Ambiente, como el organismo rector de la gestión del medio ambiente y de los recursos naturales renovables, encargado entre otras cosas de definir las regulaciones a las que se sujetarán la conservación, protección, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables y el medio ambiente de la Nación, a fin de asegurar el desarrollo sostenible, estableciendo en el numeral 15 del artículo 5, como una de sus funciones, evaluar los estudios ambientales y expedir, negar o suspender la Licencia Ambiental correspondiente, en los casos que se señalan en el Título VIII de la ley precitada, competencia expresamente indicada en el artículo 52 de la misma norma.

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

Que mediante Decreto-Ley 3573 de 27 de septiembre de 2011, el Gobierno Nacional, en uso de las facultades extraordinarias conferidas mediante la Ley 1444 de 2011, creó la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, como entidad encargada de que los proyectos, obras o actividades sujetos a licenciamiento, permiso o trámite ambiental cumplan con la normativa ambiental, de tal manera que contribuyan al desarrollo sostenible ambiental del País.

Que mediante la expedición del Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente, incluido lo referente al Título VIII de la Ley 99 de 1993, sobre licencias ambientales.

Que el citado Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015 estableció en su artículo 2.2.2.3.9.1, el deber de la autoridad ambiental de realizar el control y seguimiento a los proyectos, obras o actividades sujetos a Licencia Ambiental o Plan De Manejo Ambiental, durante su construcción, operación, desmantelamiento o abandono, y en el desarrollo de dicha gestión, la potestad de realizar entre otras actividades, visitas al lugar donde se desarrolla el proyecto, requerimientos, imponer obligaciones ambientales, corroborar técnicamente o a través de pruebas los resultados de los monitoreos realizados por el beneficiario del instrumento de manejo.

Que, por su parte, de acuerdo con el numeral 2 del artículo segundo del Decreto 376 del 11 de marzo de 2020, *“por medio del cual se modifica la estructura de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales”*, corresponde al director general de la Entidad, suscribir los actos administrativos que otorgan, niegan, modifican, ajustan o declaran la terminación de las licencias, permisos y trámites ambientales.

Que aunado a lo anterior, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Resolución 1957 del 5 de noviembre de 2021, *“Por la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA”*, el Director General de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, es el funcionario competente para suscribir el presente Acto Administrativo.

Que a propósito, mediante el artículo 1 de la Resolución 1223 de 19 de septiembre de 2022, la Viceministra de Políticas y Normalización Ambiental encargada de las funciones de Ministra de Ambiente y Desarrollo Sostenible, designó en el empleo de Director General de Unidad Administrativa Código 0015, de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales –ANLA, al doctor RODRIGO ELIAS NEGRETE MONTES.

CONSIDERACIONES TÉCNICAS DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES – ANLA.

Se tienen en cuenta las consideraciones técnicas contenidas en el Concepto Técnico 5694 del 05 de agosto de 2024, las cuales sirven de soporte y motivación de las decisiones que se adoptan en la presente actuación, tal como se expone a continuación:

“(…)

ALCANCE.

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

El objetivo del presente acto administrativo consiste en la verificación de los aspectos referentes al proyecto “EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE LA SEGUNDA PISTA Y/O AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO” en su fase de operación durante el periodo del 1 de septiembre de 2023 al 17 de abril de 2024, aclarando que el corte documental del seguimiento corresponde al 8 de abril de 2024.

En ese sentido, el presente seguimiento tiene como base la visita presencial efectuada al proyecto los días 15, 16 y 17 de abril de 2024, así como el análisis de la documentación que reposa en el Sistema de Información de Licencias Ambientales – SILA para el periodo del presente seguimiento, entre la que se encuentra:

- *Informe de Cumplimiento Ambiental – ICA 17 (periodo 1 de enero al 30 de junio de 2023) presentado mediante comunicaciones con radicados ANLA 20236200667952 y 20236200669622 del 28 de septiembre de 2023 y 20236200759902 del 20 de octubre de 2023, siendo este último el verificado en el presente seguimiento ambiental.*
- *Informe de Cumplimiento Ambiental - ICA 18 (período 1 de julio al 31 de diciembre de 2023) presentado mediante comunicaciones con radicado ANLA 20246200340892 y 20246200341152 del 27 de marzo de 2024.*

Los radicados mencionados anteriormente corresponden a los ICA presentados por la AEROCIVIL con los ajustes y complementos requeridos en la verificación preliminar realizada por esta Autoridad.

- *Seguimiento Documental Espacial – No 44759 del 20 de febrero de 2024 elaborado con base en el Informe de Cumplimiento Ambiental – ICA 17 (periodo 1 de enero al 30 de junio de 2023)*
- *Respuesta parcial al Acta 562 de Reunión de Control y Seguimiento Ambiental del 31 de agosto del 2022 presentada mediante comunicaciones con radicados ANLA 20236201047022 y 20236201048202 del 26 de diciembre de 2023.*
- *Respuestas parciales al Auto 9680 del 22 de noviembre de 2023 presentadas mediante comunicaciones con radicados ANLA 20246200178702 del 19 de febrero de 2024 y 20246200186322 y 20246200186712 del 21 de febrero de 2024.*
- *Respuesta parcial al Acta 888 del 6 de diciembre de 2023 presentada mediante comunicados con radicados ANLA 20246200214242 y 20246200216872 del 27 y 28 de febrero de 2024 respectivamente y 20246200270522 del 11 de marzo de 2024.*

Adicional a lo anterior, demás soportes documentales que reposan sobre el proyecto para el periodo del presente seguimiento en el expediente LAM0209, excepto los asociados a las obligaciones contenidas en la Resolución 3111 del 29 de diciembre de 2022 relacionadas con el Recinto de Prueba de Motores debido a que el cumplimiento de las mismas fueron verificadas en concepto técnico de seguimiento específico realizado a ese lugar y registrado en concepto técnico 3595 del 31 de mayo de 2024, acogido en el Auto 5532 del 18 de julio de 2024.

(...)

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.**Objeto del proyecto.**

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

El proyecto “EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE LA SEGUNDA PISTA Y/O AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO” tiene como objetivo realizar las obras de construcción de la segunda pista y/o ampliación del Aeropuerto Internacional El Dorado, incluyendo actividades de mejoramiento, así como la operación de éste.

Localización.

El proyecto “EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE LA SEGUNDA PISTA Y/O AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO” se localiza en la ciudad de Bogotá específicamente en las localidades de Fontibón y Engativá, así como en el Municipio de Funza veredas El Hato, La Isla, Florida y Cacique.

(Ver figura “Localización del proyecto “Ejecución de las obras de Construcción y Operación de la segunda pista y/o ampliación del Aeropuerto Internacional El Dorado” del Concepto técnico 5694 del 05 de agosto de 2024).

(...)

CUMPLIMIENTO A PLANES Y PROGRAMAS.

A continuación, se presenta el estado de cumplimiento de los planes y programas del proyecto “EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE LA SEGUNDA PISTA Y/O AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO”, establecidos mediante la Resolución 1728 del 4 de octubre de 2021.

(...)

Aplicabilidad de las fichas del PMA en el periodo de seguimiento.

(Ver tabla “Aplicabilidad fichas PMA en el periodo de seguimiento” del Concepto técnico 5694 del 05 de agosto de 2024).

(...)

Seguimiento al Plan de Manejo Ambiental.

La presente verificación se realizará sobre las medidas aplicables para la fase de construcción y operación.

Estado de cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental Resolución 1728 del 4 de octubre de 2021.

(...)

Medio socioeconómico.

Programas y proyectos: Plan de Gestión Social FICHA PMA-PGS-02 Información y Comunicación		
Impacto atendido	Medidas de Manejo	Tipo de Medida

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

		Prevención	Mitigación	Corrección	Compensación
	<p>Medida 7 Recepción y Atención de PQRS</p> <p><u>Medida presentada en el complemento del EIA dentro del proceso de solicitud de modificación de la licencia ambiental, como información adicional bajo el radicado ANLA 2021083394-1-000 del 29 de abril de 2021:</u></p> <p>Hacer seguimiento de la recepción y atención a las PQRS (semestralmente).</p> <p><u>Medida ajustada según lo requerido en los subnumerales 15.3, 15.15, 15.16, 15.17, 15.20, 15.21 (subnumerales 15.21.1 y 15.21.3) del numeral 15 del artículo séptimo de la Resolución 1728 del 4 de octubre de 2021, la cual queda de la siguiente manera:</u></p> <p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la recepción y atención de PQRS <ul style="list-style-type: none"> ✓ En las reuniones de información se presentará el procedimiento e instrumento dispuesto por AEROCIVIL para recibir y atender las PQRS por parte de individuos, líderes, colectivos sociales y autoridades. ✓ La presentación de PQRS no sólo se puede hacer de forma física en los puntos fijos y móviles de atención. Así mismo se puede hacer uso de los demás canales de comunicación destinados para tal fin: ✓ Atención telefónica: Línea gratuita nacional 018000-112373 y en Bogotá 4251000. Servicio de lunes a domingo, las 24 horas. ✓ Atención presencial: A través del Grupo de Atención al Ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios de la Aeronáutica Civil, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p.m. en la Av. El Dorado # 103 – 15, Bogotá, D. C. ✓ Ventanilla única: La ventanilla es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por la Aeronáutica Civil. Se 				
Generación de conflictos	de		X	X	
Generación de expectativas	de				

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

	<p>accede a la ventanilla desde el sitio web http://www.aerocivil.gov.co/aerocivil-responde</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correo electrónico: La Aeronáutica Civil dispone de dos correos electrónicos donde usted puede registrar o hacer cualquier consulta; atencionalciudadano@aerocivil.gov.co. Este correo se encuentra habilitado para cualquier Petición, Queja, Reclamo o Denuncia. ✓ Chat Atención al Ciudadano: El chat es un canal de comunicación escrita realizada de manera instantánea a través de Internet que permite estar de cerca al ciudadano y la Aeronáutica Civil, cuyo fin es atender consultas o brindar orientación general sobre la entidad. Disponible en http://www.aerocivil.gov.co/Style%20Library/ACChat/modalchat.html?Id ✓ Profesionales Sociales de campo: Cada AI tiene una profesional social de campo que colaborara con la gestión de las PQRS, verbales y todo el proceso de seguimiento de las mismas. ✓ La AEROCIVIL debe reportar el sistema de manejo y seguimiento especial a través del cual recepciona quejas verbales. <ul style="list-style-type: none"> • Formato de recepción de PQRS <ul style="list-style-type: none"> ✓ La AEROCIVIL empleará el formato establecido para la recepción de PQRS. ✓ Formato virtual de recepción de PQRS relacionadas con el impacto generación de ruido, el cual deberá contener un lenguaje sencillo y de fácil manejo para el peticionario y uso de herramientas visuales pedagógicas • Sistematización y análisis de PQRS <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener en cuenta las inquietudes manifestadas y consignadas en las reuniones de socialización y participación sobre afectaciones a las actividades económicas asociadas al impacto por ruido, la afectación a la infraestructura asociada a las vibraciones y la afectación a la vía de acceso ubicada en el sector de Funza, las cuales deben ser atendidas y reportadas ante esta Autoridad periódicamente. 	
--	--	--

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

			<p>✓ Los resultados de las PQRS se sistematizarán y analizarán, estableciendo categorías de las PQRS más frecuentes, de manera que se logre establecer un perfil de los aspectos que son objeto de denuncia.</p> <p>✓ La AEROCIVIL agrupará las PQRS para cada periodo del Informe de Cumplimiento Ambiental por tema y lugar de procedencia de modo que sea posible identificar impactos que puedan estar repercutiendo en lugares específicos incluidos aquellos que estén fuera del área de influencia del proyecto y para los eventos de ruido denunciados deberá realizarse un análisis que permita establecer si aplica la inclusión de unidades territoriales al área de influencia del proyecto.</p> <p>Periodicidad: Mensual</p>			
7		X	<p>Con relación al cumplimiento de esta medida, la AEROCIVIL mediante los formatos ICA 1a incluidos en los ICA 17 y 18 presenta la siguiente información, la cual se verifica de acuerdo con cada una de las acciones que la misma comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Procedimiento para la recepción y atención de PQRS</u> <p>Frente a la divulgación del procedimiento para la recepción y atención de PQRSD, en los soportes documentales verificados en cumplimiento de la medida “Reuniones Informativas de Avance” se observa que la AEROCIVIL indica a los asistentes en los diversos espacios informativos respecto a los canales dispuestos con que cuenta la entidad para la recepción de PQRSD. De la misma manera se observa que el boletín ambiental distribuido en el área de influencia del proyecto durante el segundo semestre del año 2023 y reportado en cumplimiento de la medida “Entrega Boletines Ambientales” se ilustran los canales de atención a disposición de la comunidad para instaurar PQRSD. Por otra parte, durante visita de seguimiento ambiental realizada por la ANLA durante los días 15 al 17 de abril de 2024, en los diferentes espacios programados con líderes comunitarios, instituciones y autoridades del área de influencia, manifestaron tener conocimiento de los canales para la recepción de PQRSD, así como resaltan de manera positiva el hecho de que en cada unidad territorial del área de influencia la AEROCIVIL dispone de una profesional social con dedicación a la atención de sus peticiones, así como para el suministro de información acerca del proyecto, en las tres (3) unidades territoriales mencionan conocer a la profesional social y mantener contacto telefónico, virtual o presencial.</p> <p>En ese sentido se confirma que para el presente periodo de seguimiento la AEROCIVIL ha atendido el cumplimiento de esta acción.</p> <p>Adicional a lo anterior, la AEROCIVIL reporta en los informes de gestión social para los ICA 17 y 18, los siguientes mecanismos de recepción de PQRSD:</p>			

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

(...)

Canales de comunicación para recepción de las PQRs:

- ✓ *Página web de la entidad por escrito*
- ✓ *Oficina de Aeronáutica Civil por escrito en físico*
- ✓ *Atención personalizada en el área urbana de las localidades de Fontibón, Engativá y el municipio de Funza (contacto telefónico, por correo electrónico o mensaje WhatsApp con la profesional social de campo de cada AI)*
- ✓ *Buzones ubicados en el municipio de Funza en las veredas y centro urbano*
- ✓ *A través de la página web Aeronáutica Civil: atencionalciudadano@aerocivil.gov.co*

(...)

De acuerdo con la verificación de los anexos que soportan la atención a las PQRSD, se observa que la página web de la AEROCIVIL, es el canal de recepción más utilizado por los peticionarios, seguido del correo electrónico, canal que incluso es el utilizado por la ANLA y otras entidades para hacer el traslado de PQRSD.

Así mismo, se ha identificado en los anexos correspondientes a actas de encuentros presenciales con los líderes comunitarios del área de influencia del proyecto que la AEROCIVIL reportó en el ICA 18 soportes de tres (3) peticiones y/o solicitudes de información de manera escrita, una de éstas presentada por el líder comunitario del Barrio Marandú, otra presentada por el presidente de la Junta de Acción Comunal - JAC del Barrio Boyacá ambos en la Localidad de Engativá y otra PQRSD reportada por líder Comunitario de la vereda Tienda Nueva en el municipio de Funza. Sobre las PQRSD mencionadas anteriormente, su verificación de atención y respuesta por parte de la AEROCIVIL se realiza en la acción “Sistematización y Análisis de PQRSD” para el ICA 18 de la presente medida.

En lo que corresponde a PQRSD verbales, su sistema de recepción y seguimiento se ha realizado a través de las profesionales o gestoras sociales que se encuentran en las tres unidades territoriales del área de influencia (Localidades de Engativá y Fontibón y el Municipio de Funza). Para el ICA 17 la AEROCIVIL reporta a través del informe de gestión social del primer semestre y en actas de recorrido a los buzones de PQRSD en el municipio de Funza, la recepción de dos (2) PQRSD verbales de líder comunitaria de la vereda Cacique en el municipio de Funza, y en lo que corresponde al ICA 18, la AEROCIVIL reporta la atención de una (1) queja personalizada de peticionario ubicado en la localidad de Usaquén quien manifestó inquietudes acerca de los sobrevuelos que se vienen presentando en el municipio de Guaduas, dado que es propietario de predio ubicado en ese municipio. Sobre las PQRSD mencionadas anteriormente, su verificación de atención y respuesta por parte de la AEROCIVIL se realiza en el ítem “Sistematización y Análisis de PQRSD” para el ICA 17 e ICA 18 de la presente medida.

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

Adicional a lo anterior, uno de los mecanismos para la recepción de PQRSD con que cuenta la unidad territorial correspondiente al municipio de Funza, son los buzones de PQRSD ubicados en sitios estratégicos que hacen parte del área de influencia del proyecto y en las instalaciones de la Alcaldía, es así como, frente a este mecanismo de recepción la AEROCIVIL hace el siguiente reporte en el informe semestral de gestión social incluido como anexo en el ICA 17:

“(...)

En el mes de marzo se comienza a proyectar el ciclo de visitas por mes a los buzones que se encuentran ubicados dentro de las Veredas del AI con la idea de mantener ese periodo para todas las visitas del año. Se recuerda que los buzones están ubicados en la vereda la Florida (caseta como punto central) la vereda el Cacique (sector Km2, sector Tienda Nueva, sector San Isidro), Hato Casablanca y el ubicado en las instalaciones de la Alcaldía Municipal. (...)”

“(...)

Por lo anterior, en las fechas del 28 de abril y 20 de junio, se llevó a cabo un recorrido con los funcionarios de la Secretaría de Ambiente y Protección Animal del municipio, por las veredas del Área de influencia, con el fin de verificar las PQRS depositadas en los buzones ubicados en la vereda la Florida (caseta como punto central) la vereda el Cacique (sector Km2, sector Tienda Nueva, sector San Isidro), Hato Casablanca y el ubicado en las instalaciones de la Alcaldía Municipal. **Ver Carpeta PGS 2 280423_REC_BF_FUN [Formato recorrido Buzones PQRS] y Ver Carpeta PGS 2 200623_REC_BF_FUN [Formato recorrido Buzones PQRS]**

Durante los recorridos a los Buzones, se verificaron el contenido de cada uno de los Buzones, generado así un acercamiento con las comunidades. Esto tuvo como resultado 2 PQRS verbal de la señora Marina Sandoval por ruido aéreo en la madrugada y no se registra ninguna PQRS en los Buzones, para el mes de abril. En cuanto a los buzones, no se encontraron quejas dentro de ninguno de ellos, en las fechas referenciadas.

(...)

No se puede realizar el acercamiento al buzón de la Vereda la Florida por Cierre Vial, informando que no habrá tránsito vehicular hasta noviembre. Sin embargo, se estarán realizando gestiones con la Autoridad Territorial para tramitar permisos de ingreso. Para la vista realizada en el mes de junio, durante el acercamiento telefónico con el líder de la Comunidad el señor Jairo Murcia informa que el buzón de la vereda la Florida fue hurtado en días previos a la visita,

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

por lo que desde la consultoría K2 Ingeniería se dispone a realizar toda la gestión pertinente para la reposición

(...)

Sobre la información anterior, se verifican los anexos incluidos en la ruta de anexos **Ver Carpeta PGS 2 280423_REC_BF_FUN [Formato recorrido Buzones PQRS]** y **Ver Carpeta PGS 2 200623_REC_BF_FUN [Formato recorrido Buzones PQRS]**, en donde se hallan los formatos de acta de los recorridos de verificación de buzones realizados en el municipio de Funza los días 28 de abril y 20 de junio de 2023. Respecto al recorrido realizado el 28 de abril de 2023, la AEROCIVIL reporta haber realizado verificación de buzones de PQRS y Estaciones de Monitoreo de Ruido Inteligente – EMRI, así como visita técnica al punto sugerido por parte de la Secretaría de Ambiente del municipio de Funza para la instalación del vigía ambiental (poste inteligente), en el acta de este día la AEROCIVIL también reporta que debido a cierres viales no fue posible realizar visita a las estaciones de monitoreo 17, 4 y 5 y al buzón ubicado en la vereda La Florida. Por último, se observa que el acta del recorrido reporta registro de una PQRS verbal instaurada por parte de líder comunitaria de la vereda Cacique y habitante en el sector Km 2 de la misma vereda, aspecto del cual la AEROCIVIL anexa como soporte registro fotográfico de la radicación de la PQRS, así como se observa en el acta de verificación de los buzones que en los mismos no se hallaron formatos de PQRS diligenciados.

Por otra parte, en cuanto al recorrido de buzones reportado el día 20 de junio de 2023, la AEROCIVIL menciona en el soporte documental que durante el recorrido se realizó la entrega de convocatoria al Comité Comunitario Aeroportuario – CCA sobre actividad de socialización a realizar; igualmente, en esta acta se reporta la recepción de PQRS verbal por parte de líder comunitaria de la vereda Cacique y habitante en el sector Km 2 de esta vereda, sobre lo cual el soporte cuenta con registro fotográfico de la radicación de la PQRS y dejando registro en el acta del recorrido que en la verificación de los buzones no se hallaron formatos de PQRS diligenciados.

Sobre la atención de las PQRS verbales reportadas por parte de la AEROCIVIL, su verificación se realiza en la acción “Sistematización y Análisis de PQRS” de esta medida de manejo en lo que corresponde al análisis del ICA 17.

En lo correspondiente al ICA 18, si bien no se evidencia en el informe semestral de gestión social por parte de la AEROCIVIL un reporte asociado a los recorridos de verificación realizados a los buzones de PQRS entre los meses julio y diciembre de 2023, toda vez que los registros que reportan se enfocan en la inspección de las Estaciones de Monitoreo de Ruido Inteligente - EMRI, en verificación del formato ICA 1a incluido en el ICA 18 sí se halla el reporte de la AEROCIVIL en el cual remite a los anexos que contienen la descripción de las actividades de verificación de buzones que fueron realizadas en el segundo semestre del año 2023, así:

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

“(...)

250823_VIS_BUZ_FUN [Acta de la visita a buzones y estaciones]
290923_VIS_BUZ_FUN (Acta de la visita a buzones y estaciones)
151123_VIS_BUZ_FUN (Acta de la visita a buzones y estaciones).
131223_VIS_BUZ_FUN (Acta de la visita a buzones y estaciones)

(...)”

En verificación de los anexos indicados por la AEROCIVIL se halló la siguiente información:

- Archivo “VIS_BUZ_FUN_250923_pdf” (nombre del archivo está errado en lo que refiere a la fecha, toda vez que menciona ser del 25 de septiembre, pero el soporte hace referencia a actividad ejecutada el 25 de agosto de 2023: Corresponde a registro de recorrido de verificación de los buzones de PQRSD el día 25 de agosto de 2023 y el cual la AEROCIVIL informa lo siguiente:

“(...)

El primer buzón visitado en la Jornada fue Hato Casablanca, en donde nos recibe el señor Moisés Sandoval; con veeduría de la delegada de la secretaría de ambiente y desarrollo sostenible se apertura el buzón evidenciando que se encuentra sin PQRS.

Posteriormente, se visita el Colegio San Ramón en donde se encuentra la estación de monitoreo de ruido inteligente EMRI #5, la cual se evidencia funcionando correctamente, la delegada de la entidad territorial toma evidencia y se continúa el recorrido; se procede a visitar el buzón ubicado en el sector Tienda Nueva, en donde no se encontró ninguna PQRS, así mismo se realiza entrega de 05 boletines informativos del 01 semestre 2023 a la presidenta María Stella Hernández.

De manera subsiguiente, se visita el buzón ubicado en la vereda San Isidro, en donde se toma evidencia fotográfica con veeduría de la secretaría de ambiente y protección animal y no se encuentra ninguna PQRS (...)

(...)”

- Archivo “151123_ACT_BUZ_FUN.pdf”: Hace referencia a registro efectuado a través de acta de visita fechada el día 15 de noviembre de 2023 pero al verificar el soporte documental si bien el objetivo allí descrito hace referencia a la visita de verificación de buzones de PQRSD, se logra observar un error durante el escáner del documento quedando éste incompleto sin mencionar lo relacionado con esa actividad, no obstante como respaldo de ese soporte la AEROCIVIL incluyó el archivo

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

“151123_REC_BUZ_FUN.pdf” que contiene el formato “Registro de visita a buzones” en el cual según su diligenciamiento fueron verificados los buzones ubicados en las veredas La Florida, Hato Casa Blanca y El Cacique (sectores Km 2, Tienda Nueva y San Isidro) registrando allí el buen estado de estos elementos y la no recepción de PQRSD.

- Archivo “131223_VIS_EMRI_FUN.pdf”: Contiene acta de visita a buzones de PQRSD con fecha del 13 de diciembre de 2023, reportando lo siguiente respecto a la verificación de buzones de PQRSD:

“(…)

El recorrido inicia a la 10:00 am en la secretaria de ambiente y bienestar animal del municipio de Funza Cundinamarca, en donde se recoge al funcionario Brayan Fandiño gestor ambiental de la entidad territorial; posteriormente el equipo de la consultoría k2ingenieria+applus y el funcionario de la Secretaría se dirigen al buzón de PQRS ubicado en la vereda Cacique sector San isidro, en donde se evidencia que no habían PQRS.

Seguido a la verificación del primer buzón, el recorrido continuó hacia EMRI 11 en donde se evidenció un correcto funcionamiento de la estación, lo cual fue verificado por el funcionario de la entidad territorial, de manera subsiguiente, el recorrido se dirigió al buzón del sector Tienda Nueva, en donde se toma evidencia fotográfica y se firma el formato de verificación de buzones sin ninguna PQR. (…)

“(…)

Seguido a ello, se procede a visitar el buzón de PQRS ubicado en la alcaldía municipal, en donde se evidencia que este no cuenta con ninguna PQR, del mismo modo, se visitan los buzones de Hato Casa Blanca y Km2 sin encontrar PQRS en ninguno de ellos. (…)

Respecto de esto último, durante visita de seguimiento ambiental presencial realizada al expediente LAM0209 por parte de esta Autoridad los días 15 al 17 de abril de 2024, fue realizado en este último día actividad de verificación a la existencia y funcionamiento de los buzones de PQRSD, confirmando de esta manera la disposición y funcionamiento de seis (6) buzones, aclarando que el buzón localizado en la vereda La Florida funciona de manera intermitente debido a que mientras de ejecutaron las actividades de obra por parte del municipio sobre la vía que conecta la calle 80 con la calle 13, el buzón fue desinstalado de su punto fijo y no ha sido instalado en lugar visible nuevamente debido a solicitud del propietario del lugar respecto a que el elemento cuente con un mecanismo de retiro e instalación y no dejarlo fijo al exterior del lugar en horas de la noche por motivos de seguridad, aspecto que la AEROCIVIL se encuentra gestionando. Así las cosas, los buzones fueron verificados en los siguientes lugares:

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

- ✓ Sector Km 2 de la vereda Cacique
- ✓ Sector Tienda Nueva de la vereda La isla
- ✓ Sector San Isidro de la vereda La Isla
- ✓ Vereda Hato Casa – Blanca
- ✓ Alcaldía Municipal de Funza
- ✓ Vereda La Florida (se hizo visita al lugar, pero el buzón no se encuentra instalado en lugar visible)

Durante el recorrido se observaron los buzones en adecuadas condiciones e instalados en lugares que frecuentan los habitantes del área de influencia, visibles y de fácil acceso; en la verificación realizada no se encontraron PQRSD en ninguno de los buzones a los cuales la AEROCIVIL realiza visita de verificación permanentemente.

(Ver fotografías 49 a 60 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024).

De acuerdo con lo descrito anteriormente, se considera que a AEROCIVIL para el presente periodo de seguimiento ha demostrado cumplimiento en la implementación de esta acción.

- **Formato de recepción de PQRS**

Con relación a esta medida y de acuerdo con los canales de atención a PQRS con que cuenta la AEROCIVIL, las alternativas de atención corresponden a presencial, telefónica y virtual. En ese sentido, para el medio virtual, se verifica la página web de la AEROCIVIL www.aerocivil.gov.co encontrando allí el mecanismo para recibir a través de ese medio PQRS como se observa en las imágenes de las páginas 241 y 242 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024.

De acuerdo con lo anterior, se confirma que efectivamente la AEROCIVIL cuenta con un espacio virtual en su página web para la radicación de PQRSD a través de un formato dispuesto para ello. Así mismo, cuenta con acceso en su página web que permite a los peticionarios realizar el seguimiento al estado de las PQRSD, como se observa en la imagen de la página 243 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024.

En cuanto a la recepción de PQRSD en modalidad presencial, dado a que la AEROCIVIL reporta en el ICA 17 e ICA 18 que no se recibieron PQRSD de esta manera ni a través de los buzones dispuestos para PQRSD en el municipio de Funza, no incluye en los anexos formato alguno para la radicación de PQRS de esa manera.

Frente a las PQRSD presentadas de manera verbal, se tiene que una vez el profesional de la AEROCIVIL atiende la PQRSD del peticionario, esta es diligenciada y cargada a las plataformas dispuestas por la entidad para este fin, es así que, en los informes semestrales de gestión social incluidos como anexo en los ICA 17 y 18, la AEROCIVIL presenta el soporte de radicación

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

de este tipo de solicitudes verbales, tal como se muestra en la imagen de la página 243 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024.

Así las cosas, se considera que para el presente periodo de seguimiento la AEROCIVIL ha dado cumplimiento a la implementación de esta acción.

Sistematización y análisis de PQRSD

En lo que corresponde a la verificación de esta medida es preciso tener claro que, la AEROCIVIL a partir del 29 de diciembre de 2022 y hasta el 18 de mayo de 2023 modificó los procedimientos PBN y trayectorias aéreas sin los debidos procesos previos de análisis de impactos que ello podría generar, llevando esto a un desplazamiento del sobrevuelo de las aeronaves provenientes del Aeropuerto Internacional El Dorado hacia el nororiente de la ciudad de Bogotá y por ende desplazamiento del área de influencia de la curva de ruido de 65dBA establecida para el proyecto mediante el artículo tercero de la Resolución 1728 del 4 de octubre de 2021, motivando a que se incrementaran las PQRSD desde sectores de la ciudad de Bogotá que se encuentran fuera del área de influencia. El análisis de este evento de modificación de procedimientos PBN y trayectorias aéreas y la situación frente al incremento de PQRSD producto de ello, fue analizado en el año 2023 mediante registro en concepto técnico 6332 del 28 de septiembre de 2023 el cual fue acogido a través del Auto 9680 del 22 de noviembre de 2023, por lo cual para el presente periodo de seguimiento el cual tiene como objeto la verificación de la información presentada por la AEROCIVIL mediante el ICA 17 correspondiente al periodo 1 de enero al 30 de junio de 2023 (debido a que para la elaboración del concepto técnico No 6332 del 28 de septiembre de 2023, el ICA 17 se encontraba en plazo para su presentación ante la ANLA, por lo cual su información no se incluyó en el seguimiento específico realizado al esto de PQRSD del proyecto), se analiza el reporte de PQRSD el cual obedece a la situación antes expuesta, pero el análisis, detalle y resultado de lo ocurrido se encuentra en el concepto técnico y acto administrativo antes mencionado.

Ahora bien, con relación al cumplimiento de esta medida, la AEROCIVIL reporta la siguiente información a través de los formatos ICA 1a incluidos en los ICA 17 y 18:

ICA 17 (periodo 1 de enero al 30 de junio de 2023)

“(…)

En el primer semestre del 2023 se recibieron y registraron 159 PQRS, dentro del AI y fuera de él. Todas y cada una de las PQRS fue atendida de manera técnica y con la atención primaria descrita en el protocolo de atención por parte del equipo profesional social del CMAA. De las 159 PQRS del segundo semestre 2023, 10 de ellas fueron recibidas de la localidad de Fontibón, 15 localidad de Engativá, 1 municipio de Funza y los 133 restantes, para el total, fueron entre las localidades fuera del AI como son Suba con 61,

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

Usaquén con 50, Barrios Unidos con 7, Kennedy con 5, Teusaquillo con 7 y 3 PQRS sin datos.

Ver Anexo 5. Gestión Social/ INFORME SOCIAL SEMESTRAL I / CAP 5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y/O EN CURSO/ 5.2. Avances en el área de influencia para el primer semestre 2023/ 5.2.1. PGS-1 Sensibilización y Educación/ 5.2.2.5. PGS 2 – Actividad 5: Atención a las PQRS

En el segundo semestre se recibieron y registraron 41 PQRS, dentro del AI y fuera de él. Todas y cada una de las PQRS fue atendida de manera técnica y con la atención primaria descrita en el protocolo de atención por parte del equipo profesional social del SVCA. De las 41 PQRS del segundo semestre 2022, 13 de ellas fueron recibidas de la localidad de Fontibón, 7 localidad de Engativá, 4 municipio de Funza y los 17 restantes para el total, fueron entre las localidades fuera del AI como son Suba, Kennedy y Teusaquillo.

Ver Anexo 5. Gestión Social/ INFORME SOCIAL SEMESTRAL II / CAP 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y/O EN CURSO/ 4.2. Avances en el área de influencia para el segundo semestre 2022/ 4.2.2. PGS 2 - 2 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN/ 4.2.2.5. Actividad 5: atención de PQRS.

(...)

En revisión de lo reportado por la AEROCIVIL, en la ruta de anexos “Ver Anexo 5. Gestión Social/ INFORME SOCIAL SEMESTRAL I / CAP 5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y/O EN CURSO/ 5.2. Avances en el área de influencia para el primer semestre 2023/ 5.2.1. PGS-1 Sensibilización y Educación/ 5.2.2.5. PGS 2 – Actividad 5: Atención a las PQRS” se observa un archivo en formato pdf denominado “PQRS_I_SEM_2023, en el cual la AEROCIVIL presenta una base de datos que relaciona las PQRS recepcionadas desde el 1 de enero al 30 de junio de 2023, reportando un total de 164 PQRSD, cantidad diferente a lo reportado por la entidad en el formato ICA 1a en el cual se menciona un total de 159 PQRSD.

Sobre lo anterior, en la tabla “PQRSD recepcionadas por la AEROCIVIL durante el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2023 (ICA 17)” del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024, se expone de manera clara la información incluida por la AEROCIVIL en la base de datos.

Sobre la información reportada en la tabla anterior asociada a la recepción de PQRS, la AEROCIVIL hace el siguiente análisis el cual fue registrado en el informe semestral de gestión social del 1 de enero al 30 de junio de 2023:

(...)

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

Dentro de la contextualización del reporte de las PQRS del primer semestre del año 2023, se encuentra el cambio de ruta operacional de las aerolíneas a partir del mes de diciembre de 2022; esta situación ocasionó incremento en el número de recepción de las PQRS, no solo en el Área de Influencia del Aeropuerto El Dorado, sino en otros sectores que anteriormente no habían tenido ningún tipo de conflictos con las rutas.

Como parte de las respuestas a las inquietudes generadas por el cambio de rutas, se llevó a cabo una campaña de medición de ruido aeronáutico a través de la instalación en el mes de febrero de la Estación de Medición de Ruido Inteligente (EMRI 1) en el barrio Pasadena, y se dio inicio a la convocatoria y apertura de tres (3) espacios de socialización para la entrega de resultados de la medición, estos se proyectaron para los días 15, 20 y 21 de abril de 2023. Quedando en esas fechas para un nuevo encuentro a mediados de julio, con el objetivo de comparar las condiciones de percepción del ruido hasta mayo, con las de mayo a julio teniendo en cuenta un nuevo cambio de rutas establecido para el 18 de mayo de 2023

A continuación, se evidencia el gráfico correspondiente al consolidado de PQRS durante el I Semestre de 2023:

(Ver imagen de la página 253 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024)

De acuerdo con el gráfico anterior, se evidencia que durante el mes de enero de 2023 se recibieron el mayor número de requerimientos de la vigencia señalada, con un total de 69 requerimientos, descendiendo considerablemente en el mes de febrero a 3 PQRS, ello puede estar directamente relacionado con el cambio de trayectorias realizado en el mes de diciembre de 2022. Así mismo, de acuerdo con el gráfico se evidencian que el segundo pico en la recepción de requerimientos fue en el mes mayo de 2023 con 35 PQRS, teniendo un comportamiento estable en los meses de marzo, abril y junio.

Así mismo, se resalta la atención oportuna a cada uno de los requerimientos, analizando el número de requerimientos recibidos con relación a la curva de ruido y los cambios de trayectorias, en aras de georreferenciar las afectaciones e inconformidades de los peticionarios como se evidencia a continuación:

(Ver imagen de la página 254 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024)

Con respecto a la ilustración anterior, se aclara que de las 164 PQR presentadas en el periodo de Enero a Junio, 24 no cuentan con georreferenciación debido a que en los oficios no hay información

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

espacial relacionada. Sin embargo, en el informe semestral de Plan de Gestión Social se relacionan en su totalidad.

De acuerdo la siguiente gráfica, el cual compara en porcentajes por localidad las PQRS recibidas durante la totalidad del primer semestre 2023 con el porcentaje por localidad de las 17 PQRS recibidas únicamente durante el mes de junio de 2023, se evidencia que:

Para la Localidad de Suba las PQRS del mes de junio fueron porcentualmente mayores con respecto a los valores de la totalidad del semestre, con una disminución porcentual en Usaquén y aumentos porcentuales en las localidades de Engativá y Kennedy con respecto al total del semestre, manteniéndose estables en barrios unidos y Fontibón y sin PQRS en Teusaquillo ni Funza para el mes de junio de 2023.

(Ver imagen de la página 255 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024)

Cabe resaltar que si bien localidades como Suba, Usaquén, Barrios Unidos, Kennedy y Teusaquillo no se encuentran dentro del área de influencia del Aeropuerto Internacional el Dorado se incluyen en el presente análisis ya que se han presentado PQRS para estas localidades en lo corrido de la vigencia como parte del ejercicio de la Entidad.

(...)

Del reporte anterior, esta Autoridad señala que la AEROCIVIL reporta en el formato ICA 1a la recepción de **159** PQRSD durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, no obstante, en el informe semestral de gestión social anexo al ICA 17, reporta un total de **164** PQRSD encontrando inconsistencia entre los valores presentados; no obstante al verificar la base de datos presentada por la AEROCIVIL respecto a los soportes documentales presentados como anexo, se logra confirmar que en efecto el número de PQRSD recibidas por la AEROCIVIL durante el primer semestre de 2023 corresponde a **164 PQRSD**, de las cuales, el mayor porcentaje indica ser de petitionarios que se ubican en sectores fuera de las unidades territoriales que hacen parte del área de influencia socioeconómica para el proyecto, aspecto que de acuerdo con el análisis de datos realizado en seguimiento específico al estado de PQRSD del expediente LAM0209 y realizado en el año 2023 registrado en concepto técnico 6332 del 28 de septiembre de 2023 acogido a través del Auto 9680 del 22 de noviembre de 2023, es coherente con el registro de recepción de PQRSD por parte de la ANLA con un total de **130** PQRSD recepcionadas entre el 1 de julio de 2022 y el 18 de mayo de 2023 con la precisión de que durante el periodo 1 de enero al 18 de mayo de 2023 se contó con un aumento significativo de registros de PQRSD dada la modificación de procedimientos PBN trayectorias aéreas por parte de la AEROCIVIL, tal y como se muestra en la

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

imagen de la página 256 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024.

Sobre lo anterior, es importante aclarar que si bien la cantidad de registros de PQRSD no es la misma, se debe a que el análisis de PQRSD realizado en el año 2023 se efectuó con datos propios de registros de recepción de PQRSD por parte de la ANLA, las cuales a pesar de contar con atención y respuesta por parte de esta Autoridad fueron trasladadas a la AEROCIVIL para que en calidad de titular de la licencia ambiental diera la atención y respuesta respectiva, pero dada su calidad de titular del licenciamiento ambiental del proyecto también recibió directamente PQRSD que no necesariamente fueron radicadas por los peticionarios ante la ANLA y sumado a ello que el periodo analizado por la ANLA en seguimiento específico al estado de PQRSD en el año 2023 se dio del 1 de julio de 2022 al 18 de mayo de 2023, mientras que el ICA 17 reporta datos de recepción de PQRSD entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, de ahí que las cifras totales de ingresos de PQRSD no sean los mismos entre la AEROCIVIL y la ANLA aunque la tendencia de aumento de PQRSD si es la misma para el periodo que comprende del 1 de enero al 18 de mayo de 2023.

Lo mencionado anteriormente con el fin de confirmar que el reporte de PQRSD realizado por la AEROCIVIL en el ICA 17 que muestra un aumento importante en sus registros, en efecto obedeció a modificaciones realizadas a la operación aérea y que repercutió en presuntas afectaciones por ruido aeronáutico en sectores fuera del área de influencia establecida para el proyecto, análisis que como ya fue mencionado anteriormente se encuentra en concepto técnico de seguimiento específico al estado de PQRSD del expediente LAM0209 No 6332 del 28 de septiembre de 2023 el cual fue acogido a través del Auto 9680 del 22 de noviembre de 2023 .

Continuando con la verificación del reporte de PQRSD realizado por la AEROCIVIL a través del ICA 17, se tiene que esa entidad reportó en el informe semestral de gestión social del primer semestre del año 2023 y en las actas de recorrido a los buzones de PQRSD instalados en el municipio de Funza en el marco del licenciamiento ambiental, la recepción de dos peticiones verbales realizadas por la líder comunitaria de la Vereda El Cacique en el sector Km 2 de ese mismo municipio los días 28 de abril de 2023 y 20 de junio de 2023, no obstante, la AEROCIVIL únicamente reporta en su base de datos y soportes de atención la PQRSD verbal recepcionada el día 28 de abril de 2023, pero no se observan registros ni soportes documentales de la atención de la PQRSD recepcionada el día 20 de junio de 2023 la cual fue registrada bajo el radicado de la AEROCIVIL 2023190010047919 (según se observa en registro fotográfico a continuación), lo cual motiva la generación de requerimiento asociado a la presentación de los soportes documentales que permitan verificar su atención.

(Ver imagen en la página 257 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024).

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

De la misma manera, se debe indicar que la base de datos de PQRSD que la AEROCIVIL reporta, no contiene aspecto asociado a la temática o asunto de la PQRSD, ausencia de información que no permite a esta Autoridad reconocer las razones por las cuales los peticionarios se encuentran presentando PQRSD y los presuntos impactos que se puedan estar dando en ocasión a la operación aérea del proyecto, por lo cual se genera el respectivo requerimiento para que la AEROCIVIL presente la base de datos de PQRSD actualizada en la que se incluya la temática o el asunto de cada uno de los registros.

Ahora bien, siguiendo con la verificación de las PQRSD reportadas por la AEROCIVIL en el ICA 17 que corresponde al periodo entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, se resalta que en el ejercicio de seguimiento por parte de esta Autoridad, aquellas PQRSD que son radicadas directamente a la ANLA, además de ser atendidas y dar la respuesta pertinente, también son trasladadas al titular de la licencia ambiental con el objetivo que desde su papel como responsable del instrumento de manejo y control ambiental verifique y atienda cada una de las PQRSD que le son radicadas en el marco del proyecto, es así que, para el periodo del ICA 17 (1 de enero al 30 de junio de 2023) la ANLA recibió y trasladó a la AEROCIVIL un total de 65 PQRSD, sin embargo la AEROCIVIL en el total de 164 PQRSD reportadas sólo incluye 14 de las PQRSD trasladadas, sin reportar las 51 PQRSD restantes, de éstas últimas se aclara que en algunos casos la AEROCIVIL radicó a esta Autoridad copia de las respuestas brindadas a los peticionarios como se observa en la tabla a continuación, sin embargo, esos soportes no fueron integrados a los anexos del ICA 17, aspecto del cual esta Autoridad ya había hecho la observación pertinente en seguimiento específico al estado de PQRSD en el año 2023 registrado en concepto técnico 6332 del 28 de septiembre de 2023 acogido a través del Auto 9680 del 22 de noviembre de 2023, así como en las comunicaciones de traslado de PQRSD por parte de la ANLA a la AEROCIVIL, en las cuales se indica que de las PQRSD trasladadas además de remitir copia de la respuesta al peticionario, deben reportarse con los soportes pertinentes de su atención en el ICA que corresponda.

De acuerdo con lo anterior, se concluye que el total de PQRSD recepcionadas por la AEROCIVIL durante el periodo del ICA 17 (1 de enero al 30 de junio de 2023), no corresponde a 164 como lo reportó la AEROCIVIL en el ICA 17, sino a 216 PQRSD adicionando las 51 PQRSD trasladadas por la ANLA y 1 PQRSD verbal recepcionada en el municipio de Funza el día el 20 de junio de 2023 y que no fueron reportadas en el ICA 17. Así las cosas, en la tabla a continuación, se relacionan las 51 PQRSD que no fueron reportadas por la AEROCIVIL en el ICA 17 y que motivan la generación de requerimiento asociado a la presentación actualizada la base de datos de PQRSD correspondiente al periodo del ICA 17 incluyendo las 51 PQRSD trasladadas por la ANLA y 1 PQRSD verbal que no fueron reportadas, así como debe presentar los soportes documentales de la atención brindada a esas PQRSD. Respecto a la tabla se aclara que, dado que en algunos casos un mismo peticionario radicó más de una PQRSD, en los casos que aplica

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

se deja la debida aclaración sobre el número de PQRS de un mismo peticionario que se trasladaron a la AEROCIVIL bajo un mismo radicado.

(Ver tabla “PQRSD trasladadas por la ANLA a la AEROCIVIL NO reportadas en el ICA 17 (periodo 1 de enero al 30 de junio de 2023)” del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024).

Así la cosas, la AEROCIVIL debe presentar la base de datos de PQRSD actualizada incluyendo las **51** PQRSD relacionadas en la tabla anterior y que fueron trasladadas por la ANLA durante el periodo del ICA 17 (1 de enero al 30 de junio de 2023) pero no fueron reportadas por la AEROCIVIL en el ICA mencionado.

Por otra parte, respecto a la verificación de la atención y gestión de las **164** PQRS reportadas por la AEROCIVIL en la base de datos anexa al ICA 17, se tiene que, **113** PQRSD que no cuentan con soportes documentales que permitan verificar la petición recepcionada, la atención brindada a la misma y la respuesta remitida al peticionario. Así mismo también se identifica que, los soportes de respuesta de las **51** PQRSD restantes, no permitan a esta Autoridad verificar la atención, gestión y oportunidad de su atención toda vez que los documentos no cuentan con un respaldo que valide la entrega o envío de tal respuesta a los peticionarios, respaldo que se traduce en radicados de salida, registros fotográficos o imágenes del correo electrónico enviado al peticionario con la respuesta, copia de la comunicación con firma de recibido del peticionario, soporte de envío mediante correo certificado, entre otros. De la misma manera es preciso mencionar que, en los soportes de respuesta presentados se observa que los documentos no cuentan con información completa ni firma correspondiente, como se observa a continuación, razón por la cual es necesario que la AEROCIVIL presente de manera completa, organizada y clara los soportes documentales de las **164** PQRSD reportadas en el ICA 17 que demuestren la atención y entrega de respuesta a los peticionarios.

(Ver imágenes páginas 261 y 262 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024).

Adicionalmente la AEROCIVIL presenta archivos en formato kmz que permiten observar de manera georreferenciada la ubicación de cada una de las peticiones, aspecto que es necesario para definir si las PQRS reportadas se encuentran dentro o fuera del área de influencia.

Ahora, en lo que corresponde a las temáticas o asunto de las **164** PQRSD reportadas en la base de datos de PQRSD por la AEROCIVIL y que fueron instauradas respecto al proyecto durante el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2023, se tiene la siguiente figura, aclarando que la base de datos no contiene información frente a las temáticas y/o asunto, no obstante de las PQRSD que cuentan en sus anexos con al menos un soporte documental esta Autoridad verificó la temática o el asunto, contando de esta manera con la información que se contempla en la imagen de la página 263 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024.

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

De la gráfica anterior, se tiene que de las **164 PQRSD** reportadas en el ICA 17, **22 PQRSD** corresponden a solicitudes de información o reportes asociados a sobrevuelos de aeronaves sobre sectores de la ciudad de Bogotá no habituales (cambio de trayectorias aéreas), **10 PQRSD** respecto a presunta alta frecuencia en la operación aérea sobre la ciudad de Bogotá generando ello presuntas afectaciones por altos niveles de ruido aeronáutico, **5 PQRSD** que solicitan información y/o reportan inconformidad por los horarios de operación aérea sobre la ciudad de Bogotá, **8 PQRSD** que solicitan información acerca del proyecto, **2 PQRSD** que aluden presuntas afectaciones por altos niveles de ruido, **1 PQRSD** solicita visita técnica por presuntos altos niveles de ruido, **1 PQRSD** asociada a solicitud de medición de ruido por el cambio de trayectorias aéreas, **1 PQRSD** referente a la solicitud de suspensión de operación en horarios nocturnos debido a los altos niveles de ruido que generan las aeronaves, **1 PQRSD** asociada a solicitud de respuesta a PQRS y **113 PQRSD** de las cuales como ya se mencionó la AEROCIVIL no reporta en la base de datos la temática o asunto, así como tampoco incluye en los anexos del ICA 17 los soportes documentales correspondientes.

Así mismo, de la información incluida en la base de datos de PQRSD anexa al ICA 17 por la AEROCIVIL, respecto al lugar de procedencia de las peticiones, se tiene que **132 PQRSD** corresponden a sectores fuera de las unidades territoriales del área de influencia del proyecto, **18 PQRSD** hacen parte del área de influencia establecida para el medio socioeconómico y **15 PQRSD** no reporta su lugar de procedencia, tal como se muestra en la imagen de la página 264 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024.

De lo anterior, en verificación de las respuestas que brindó la AEROCIVIL se tiene que, las mismas se enfocan en manifestar a los peticionarios, los aspectos generales del proyecto, explicando que la licencia ambiental otorgada mediante la Resolución 1330 del 7 de noviembre de 1995 “Por la cual se otorga una licencia ambiental”, ha sido objeto de modificación en el transcurso del tiempo, por lo cual, actualmente, la operación área del Aeropuerto Internacional El Dorado se rige bajo las restricciones ambientales en el marco de la configuración operacional por fases establecidas por la ANLA a través de la Resolución 1728 del 4 de octubre de 2021 modificada por la Resolución 0301 del 1 de febrero de 2022 y actualmente dándose la operación aérea del Aeropuerto Internacional El Dorado bajo las condiciones de fase II, cuyo inicio fue autorizado por la ANLA mediante la Resolución 0801 del 22 de abril 2022 de 2022. Así las cosas, la AEROCIVIL detalla sobre los horarios de operación por pista y las excepciones operacionales con las que estas cuentan. por motivos meteorológicos, técnicos o de seguridad en vuelo.

Igualmente, dentro del argumento, la AEROCIVIL indica que entre las restricciones ambientales se encuentra la restricción por cuota de ruido (QC) para las aeronaves con $QC \geq 4$ es decir, para las aeronaves más ruidosas en horarios sensibles y de descanso para la comunidad, buscando la atenuación de los niveles de ruido.

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

Adicional, la AEROCIVIL, manifiesta a los peticionarios que a través de la licencia ambiental les han sido establecidas obligaciones para el óptimo funcionamiento y operación del Aeropuerto Internacional El Dorado, razón por la cual esa entidad cuenta con el Grupo de Gestión Ambiental y Control Fauna adscrito a la Dirección de Operaciones Aeroportuarias, que se encarga de evaluar continuamente la percepción de los niveles de ruido y de la operación de las aeronaves, a través de las siguientes acciones y medidas:

- ✓ Sistema de Vigilancia y Control Ambiental SVCA
- ✓ Implementación del manual de atenuación de ruido.
- ✓ Reconversión de flota aérea.
- ✓ Procedimientos PBN.
- ✓ Recinto de prueba de motores.
- ✓ Protocolo de medición y evaluación de cumplimiento a los niveles de ruido en la operación aérea para el Aeropuerto Internacional El Dorado.

Sobre las medidas de mitigación antes mencionadas, el titular de la licencia ambiental amplía la información expresando que, mediante las Resoluciones 3103 y 3104 de 30 de diciembre de 2021 expedidas por la AEROCIVIL, se aprobó el plan de reducción de los niveles de ruido de Líneas Aéreas Suramericanas S.A.S, y AEROSUCRE S.A., que busca la sustitución en la flota área de aeronaves de carga a unas aeronaves con mayor tecnología y menos ruidosas, con lo que se pretende generar avances progresivos en la reducción de los niveles de ruido en la fuente y por ende, la disminución de la percepción en la ciudadanía. Sobre este asunto la AEROCIVIL informa que a la fecha la aerolínea AEROSUCRE S.A.S ha incorporado a su flota aérea una aeronave Boeing 737- 300, la cual genera menores niveles de ruido en comparación a los Boeing 727-200 y 737-200 de su flota. También La aerolínea Líneas Aéreas Suramericanas incorporó recientemente a su flota un Boeing 737- 400, esta aeronave genera menores niveles de ruido en comparación a los Boeing 727-200 de su flota.

Lo anterior, en cuanto a aspectos generales que la AEROCIVIL informó en las respuestas a los peticionarios sobre las condiciones operacionales del Aeropuerto Internacional El Dorado y medidas de mitigación para los impactos asociados al ruido.

Ahora bien, detallando sobre las respuestas brindadas por parte de la AEROCIVIL a las diferentes temáticas, se tiene que, en cuanto a las PQRSD que aluden **presuntos altos niveles de ruido por la operación aérea**, si bien la entidad manifiesta que se cuenta con unas medidas a través de las cuales se están llevando a cabo acciones para la mitigación de los impactos por ruido, así como explicar que se cuenta con una red de monitoreo compuesto por Estaciones de Medición de Ruido Inteligente - EMRI, a través de la cual se realiza seguimiento a los niveles de ruido límites establecidos por la norma ambiental determinada mediante la Resolución 0627 del 7 de abril de 2006, no se observa que las respuestas tengan como base un

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

análisis técnico detallado que involucre datos de monitoreo de ruido en los periodos específicos que reportan los peticionarios, sólo se evidencia 1 respuesta en donde sí se desarrolló dicho análisis.

Bajo este entendido y teniendo en cuenta que la AEROCIVIL es la propietaria de la red de monitoreo de ruido, que cuenta con los insumos técnicos de registros y datos, esta Autoridad considera relevante la realización de análisis de ruido para cada caso, según lo que manifieste cada peticionario frente a horarios, fechas y lugares de ocurrencia del evento reportado, en donde se involucre según sea el caso análisis sobre la implementación de medidas de mitigación de impacto por ruido como es el caso de Cuota de Ruido (QC) esto con el fin de reconocer los impactos que se estén presentando en ocasión al proyecto sobre las comunidades. Este aspecto ha sido reiterado por esta Autoridad a la AEROCIVIL a través de las comunicaciones de traslado de PQRSD por competencia al ser el titular del instrumento de manejo y control ambiental.

*En lo que refiere a la PQRSD en la cual la AEROCIVIL si presentó un análisis sobre los resultados de monitoreo de ruido aeronáutico a partir de los registros arrojados por el Centro de Monitoreo Aéreo Ambiental, se debe a la solicitud realizada por la peticionaria frente a la **solicitud explícita de las mediciones de ruido.***

*Respecto a las PQRSD que reportan **cambio de procedimientos aéreos y la solicitud de cambio o modificación de estos**, la AEROCIVIL manifiesta en las respuestas que, la misma tiene como objetivo garantizar el desarrollo de la aviación civil y de la administración del espacio aéreo en condiciones de seguridad tanto en aire como en tierra basados en las políticas del país en materia económico-social y de relaciones internacionales para el crecimiento del transporte aéreo de Colombia, así las cosas, manifiesta a su vez que el desarrollo y modificación de las rutas áreas dispuestas en el espacio aéreo colombiano se encuentra a cargo de la Dirección de Operaciones de Navegación Aérea.*

De la misma manera han informado a los peticionarios que, las rutas aéreas que tienen salida el Aeropuerto Internacional El Dorado son diseñadas bajo los estándares internacionales de la Organización de Aviación Civil Internacional – OACI29 y las normativas nacionales expuestas en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia - RAC. Estas rutas son diseñadas bajo los Documentos 982930, 816831, 993132, 999333,999234, 988835, 1003136 de la OACI y los RAC37 1438, 20439 y 21140. Y se encuentran sujetas y deben dar cumplimiento a lo establecido en las cartas de navegación aérea tal como lo instituye y administra la Dirección de Operaciones de Navegación Aérea

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que la AEROCIVIL ha remitido las PQRSD que refieren esta temática de cambio de procedimientos y trayectorias aéreas a la Dirección de Operaciones de Navegación Aérea de la AEROCIVIL, la cual en su respuesta confirma lo antes descrito, manifestando que dado que su objetivo se basa en administrar el espacio

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

aéreo de manera segura tanto en aire como en tierra y cumplir con los planes y programas gubernamentales para el crecimiento del transporte aéreo del país, la AEROCIVIL para afrontar los retos de competitividad de la aviación moderna, y la alta demanda de conectividad y servicios de transporte aéreo, tanto de pasajeros como de carga, fijó un Plan Estratégico Aeronáutico denominado "Plan 2030", como instrumento de planificación, que proyecta metas para el crecimiento del sector aéreo para el año 2030; razón por la cual, la Dirección de Operaciones de Navegación Aérea de la AEROCIVIL manifiesta la ejecución en cambios a los procedimientos aéreos - descolaje y aterrizaje de aeronaves- del aeropuerto El Dorado, aclarando a su vez que esto no se debe a una actividad nueva toda vez que esta ha sido planeada y soportada en estudios técnicos, topográficos, medioambientales propios de la aviación, buscando la armonía con la comunidad, y la menor afectación ambiental.

Finalmente, dentro de la respuesta brindada, la Dirección de Operaciones de Navegación Aérea de la AEROCIVIL, indica que, dadas las diferentes PQRSD que les habían sido allegadas, se encontraban realizando los ajustes técnicos y administrativos necesarios para los procedimientos aéreos, con el propósito de disminuir el ruido en los diferentes sectores de la ciudad.

Aunado a lo anterior, la AEROCIVIL en el informe de gestión social para el ICA 17, frente a la cantidad de PQRSD que fueron allegadas por peticionarios ubicados al norte de la ciudad de Bogotá, quienes referían impactos por la modificación de las trayectorias aéreas, indicaron que, durante el mes de abril de 2023, se realizaron tres (3) reuniones de socialización los días 15, 20 y 21 de abril, de las cuales, dos (2) se llevaron a cabo de manera presencial en el barrio Pasadena y una de manera virtual a través del aplicativo Microsoft Teams como ya fue descrito en la medida de manejo "Reuniones Informativas de Avance". Estas reuniones tuvieron por objeto presentar por parte de la AEROCIVIL los resultados del monitoreo de los niveles de ruido obtenidos de la estación EMRI dispuesta en dicho sector para tal fin. Sobre este aspecto se debe señalar, que la AEROCIVIL debe realizar los encuentros con las comunidades y con esta Autoridad previo a la actualización o modificación de las trayectorias aéreas, consideración que fue tratada y analizada en el seguimiento específico realizado al estado de PQRSD del expediente LAM0209 registrado en concepto técnico No. 6332 del 28 de septiembre de 2023 el cual actuó como insumo técnico para la expedición del Auto 9680 del 22 de noviembre de 2023.

Por otra parte, con relación a las PQRSD que manifiestan **alta frecuencia de operación** la AEROCIVIL ha manifestado a los peticionarios que, el aumento de esta se debe a un constante crecimiento de las operaciones aéreas dada la alta demanda en movilidad de pasajeros y carga. Lo que ha llevado al aeropuerto a configurar la operación de sus pistas.

Lo anterior, demuestra que se ofrece por parte de AEROCIVIL a los peticionarios información general sobre el seguimiento que se realiza a los

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

impactos ambientales por la alta frecuencia de operación, toda vez que no se evidencia un análisis específico y técnico sobre la frecuencia entre cada operación.

*Sobre las PQRSD que reportan molestias por **horarios de operación**, tampoco se evidencia un análisis detallado sobre este aspecto, análisis que se pueden realizar a través de los registros y datos de las operaciones que se presentaron durante las diferentes franjas horarias.*

Al respecto es preciso que la AEROCIVIL tenga en cuenta la necesidad de que la atención y respuestas que se brinden a los peticionarios frente a los reportes y solicitudes de información asociadas a aspectos particulares de la operación aérea, debe corresponder a información con el soporte y rigor técnico necesario y no limitarse al suministro de información general respecto al proyecto, más aún cuando el titular de la licencia ambiental ha documentado a través del tiempo a esta Autoridad a través de comunicaciones e Informes de Cumplimiento Ambiental – ICA respecto a la existencia del Sistema de Vigilancia y Control Ambiental – SVCA en el marco de las exigencias de esta Autoridad, hoy denominado Centro de Monitoreo Aéreo Ambiental CMAA el cual incluso ha sido visitado por esta Autoridad en el marco de las visitas de seguimiento ambiental realizadas al proyecto, el cual cuenta con alta tecnología para el procesamiento de información y arrojó de resultados frente a inquietudes, reportes, peticiones, quejas y demás que las comunidades del área de influencia y fuera de ésta presenten respecto a la operación aérea del Aeropuerto Internacional El Dorado, lo cual permite a la AEROCIVIL soportar técnicamente la información que sea suministrada.

Teniendo en cuenta lo anterior, y dada la importancia de que la AEROCIVIL brinde respuestas con argumentos técnicos a aquellas PQRSD que contengan los elementos suficientes para que así se realice, esta Autoridad encuentra la necesidad de que se adicione a la medida “Sistematización y análisis de PQRS” incluida en la ficha de manejo PMA-PGS 02 Información y Comunicación, la siguiente acción:

“La AEROCIVIL atenderá la totalidad de PQRS que relacionen aspectos sobre ruido, frecuencias y altura de vuelo, vibraciones, horarios de operación, procedimientos PBN y trayectorias aéreas con argumentos y soporte técnico necesarios según lo requiera cada caso, producto del análisis de información que arroje el sistema de recolección y procesamiento de datos asociados a parámetros ambientales y operaciones aeroportuarias con que cuenta el Aeropuerto Internacional El Dorado denominado “Centro de Monitoreo Aéreo Ambiental”, así como de las plataformas “Aerovision” y “AmbiensQ” las cuales permiten obtener información integral de las operaciones aéreas con indicadores acústicos asociados a ruido aeronáutico, utilizando siempre un lenguaje claro y de fácil entendimiento para los peticionarios. Condición que se tendrá en cuenta en aquellas PQRSD que cuenten con la información y

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

elementos suficientes que permitan hacer el análisis técnico de la situación reportada por el peticionario.

Sumado a esto, la acción mencionada deberá contener el siguiente indicador de gestión y cumplimiento con medición semestral:

Número de PQRS recepcionadas asociadas a ruido, frecuencias y altura de vuelo, vibraciones, horarios de operación, procedimientos PBN y trayectorias aéreas

*Número de PQRS atendidas con análisis técnico *100*

Por último, en cuanto a la PQRSD recepcionadas por solicitudes de información, se encuentra una particular respecto a solicitud de Información relacionada con Estudio de Impacto Ambiental - EIA, para la cual se observa como respuesta por parte de la AEROCIVIL un recuento de lo fue el trámite de la modificación de licencia a partir del mes de diciembre de 2020, la presentación del Estudio de Impacto Ambiental - EIA, los procesos de participación y socialización de la modificación con las comunidades que pertenecen al área de influencia del proyecto y la actuación de la Audiencia Pública los días 31 de agosto al 2 de septiembre de 2021 y finalmente, el análisis de información y la autorización por parte de la ANLA de la modificación de la Licencia Ambiental a través de la expedición de la Resolución 1728 del 4 de octubre de 2021, con recuso de reposición mediante la Resolución 301 del 1 de febrero 2022; así mismo, la AEROCIVIL informa que sobre la autorización de la fase II de operación aérea mediante la Resolución 0801 del 22 de abril de 2022, se llevó a cabo la socialización los días del 4 al 10 de junio de 2022.

Por otra parte, se cuenta con PQRS en la que se solicita información asociada al concepto técnico que trata las acciones de mitigación para los impactos por ruido, frente a la cual, la AEROCIVIL brinda respuesta en términos de los cronogramas del Plan de Acción (Inventario de viviendas y cumplimiento a la norma de ruido) y Diseño y construcción de barreras autorizados mediante la Resolución 0801 del 22 de abril de 2022, el Plan de conversión de Flota aérea y demás instrumentos que cumplen la función de mitigar los impactos por ruido (Sistema de Vigilancia y Control Ambiental SVCA, implementación del manual de atenuación de ruido, Reconversión de flota aérea, procedimientos PBN, Recinto de prueba de motores y Protocolo de medición y evaluación de cumplimiento a los niveles de ruido en la operación aérea para el Aeropuerto Internacional El Dorado).

Igualmente, frente a la temática de solicitud de información, en una de las PQRS se solicita información relacionada con vientos encontrados, de lo cual, la AEROCIVIL, explica al peticionario que la configuración operacional bajo las condiciones de fase II, establecida mediante la Resolución 0801 del 22 de abril de 2022 que permite la operación aérea sobre la ciudad de Bogotá entre las 05:00 horas hasta las 23:59 en donde las operaciones de despegue se realizan en dirección oriente y sobrevolando la ciudad de Bogotá D.C y operaciones de aterrizaje en dirección oriente y sobrevolando el municipio de Funza, cuando el límite de

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

viento de cola de las aeronaves excede los 5 nudos, es decir el viento proveniente del Norte-Oeste supera la velocidad de 5 nudos, el aeropuerto cambia su configuración de operación donde las operaciones de despegue se realizan en dirección occidente y sobrevolando el municipio de Funza y las operaciones de aterrizaje en dirección occidente y sobrevolando la Ciudad de Bogotá. Esto debido a que no se puede operar con un viento de cola mayor a 5 nudos por el riesgo a la seguridad operacional. La AEROCIVIL manifiesta a su vez que el control de las operaciones aéreas sobre la ciudad de Bogotá se encuentra a cargo de la Dirección de Servicios a la Navegación Aérea de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

Así las cosas, producto de la verificación a la atención de PQRSD por parte de la AEROCIVIL según reporte realizado en ICA 17 periodo 1 de enero al 30 de junio de 2023, se tienen las siguientes conclusiones:

- De **164** PQRSD reportadas por la AEROCIVIL, **113** PQRSD no cuentan con soportes documentales que den cuenta de la petición recepcionada, ni de la atención, gestión y respuesta brindada al peticionario, esto se dio para los meses de enero, febrero, marzo y junio de 2023; **51** PQRSD cuentan con algunos soportes como la petición recepcionada a través de alguno de los canales dispuestos por la AEROCIVIL para la atención de PQRSD, así como respuesta a la petición, no obstante, en verificación del soporte correspondiente a la respuesta se observa que para las 48 PQRSD estos documentos figuran ser proyecciones de respuesta debido a que el espacio del radicado de salida se encuentra sin diligenciar, el asunto de la comunicación presenta información incompleta y en el espacio del remitente no se incluye la firma del funcionario responsable de la AEROCIVIL a cargo de la remisión de la respuesta, lo cual no permite a esta Autoridad confirmar el envío o entrega de la respectiva respuesta a los peticionarios, condición que motiva la generación de requerimiento, toda vez que es necesario que la AEROCIVIL presente ante la ANLA soportes de las 51 PQRSD que permitan verificar tanto las peticiones (formulario web, correo electrónico, formato físico, comunicación u oficio, registro si es petición verbal), como la atención y respuestas brindadas a la mismas, éstas últimas con evidencia clara de su envío a los peticionarios (radicado de salida, correo electrónico, correo certificado, entrega física, entre otros métodos).
- La AEROCIVIL en la base de datos de PQRSD reportada en el ICA 17 no incluye la temática o asunto de las PQRSD, hecho que no permite a esta Autoridad conocer las razones por las cuales éstas son presentadas y los posibles impactos que las comunidades están percibiendo frente a la operación del proyecto.
- De las 2 PQRSD verbales que la AEROCIVIL recepciono por parte de líder comunitaria de la vereda El Cacique sector Km 2, durante recorridos de verificación realizados a los buzones de PQRSD en el municipio de Funza, sólo se halló el soporte de la petición, atención y

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

respuesta de la PQRSD instaurada en el mes de abril de 2023, mientras que de la PQRSD presentada en el mes de junio de 2023 no se incluyeron los soportes que dieran cuenta de la petición, atención y respuesta a la misma.

- La AEROCIVIL en el reporte de PQRSD realizado en el ICA 17 incluye en su base de datos un total de 164 PQRSD recepcionadas, sin embargo, se identifica que no fueron incluidas 51 PQRSD trasladadas por parte de la ANLA durante el primer semestre del año 2023, de un total de 65 PQRSD que fueron trasladadas en ese periodo de tiempo, así mismo no incluyó en el reporte realizado una (1) PQRSD recepcionada de manera verbal del municipio de Funza tal como ya fue mencionado en la conclusión anterior. Así las cosas, es importante tener en cuenta que la AEROCIVIL debió reportar para el ICA 17 la recepción de 216 PQRSD y no de 164 como indica su registro.
- Teniendo en cuenta que posterior a la modificación de procedimientos PBN y trayectorias aéreas efectuados por la AEROCIVIL sobre la ciudad de Bogotá entre el 29 de diciembre de 2022 y el 18 de mayo de 2023, a partir de esta última fecha la AEROCIVIL modificó nuevamente esos procedimientos y trayectorias regresándolas a las históricamente utilizadas, notando de esta manera un descenso en la radicación de PQRSD a partir del 18 de mayo de 2023 toda vez que durante ese periodo se cuenta con un registro de 32 PQRSD a comparación de las recepcionadas en el mes de enero de 2023, (69 PQRSD) siendo este el mes en el que los peticionarios empezaron a generar la alerta sobre las molestias percibidas por ruido aeronáutico en sectores del norte de la ciudad de Bogotá generadas por el cambio de trayectorias aéreas. Adicionalmente, se debe señalar que la tendencia en la radicación de PQRSD a partir del 18 de mayo hasta el 30 de junio por peticionarios ubicados fuera del área de influencia se mantuvo, no obstante, debido a la falta de información reportada por la AEROCIVIL en cuanto al registro de la temática para cada una de las PQRSD y los soportes a algunas PQRSD, obstaculiza a esta Autoridad su ejercicio de seguimiento y control.
- Para el periodo del ICA 17 en verificación de los soportes de respuestas a PQRSD presentados por la AEROCIVIL, se logra identificar que las mismas se fundamentan en aspectos generales del proyecto asociados al licenciamiento ambiental, así como operativos propios del funcionamiento del Aeropuerto Internacional El Dorado, lo cual es necesario presentar al peticionario con el objetivo de hacer un contexto del proyecto, no obstante, respecto a asuntos específicos que aluden las peticiones recepcionadas sobre **Niveles de Ruido, Altura, Frecuencia de Operación, Configuración Operacional y Trayectorias Aéreas**, no se incluye por parte de la AEROCIVIL para los casos específicos reportados, información técnica resultante de los datos arrojados por sistemas de recolección y procesamiento de datos con que cuenta la AEROCIVIL como es el caso del Centro de Monitoreo Aéreo Ambiental – CMAA y plataformas como AEROVISION y

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

AMBIENSQ, conllevando esto a que las respuestas brindadas no se emitan bajo argumentos soportados y demostrables, razón por la cual se adiciona a la medida “Sistematización y análisis de PQRSD” una acción que exija a la AEROCIVIL fundamentar las respuestas a PQRSD en argumentos técnicos con lenguaje claro y de fácil entendimiento para los peticionarios.

ICA 18 (periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2023)

Respecto al cumplimiento de esta medida, la AEROCIVIL reporta en el formato ICA 1a incluido en el ICA 18, lo siguiente:

“(…)

En el segundo semestre del 2023 se registraron 78 PQRS, dentro del AI y fuera de él. Todas y cada una de las PQRS fue atendida de manera técnica y con la atención primaria descrita en el protocolo de atención por parte del equipo profesional social del CMAA.

Ver Anexo 5. Gestión Social\FICHAS PMA\PGS 2

Consolidado PQRS II semestre

100823_EVI_PQR_CAR_CAR_GUA_CUN [Evidencia PQRS Sr. Carlos Carvajal, Guaduas Cundinamarca].

290823_ACT_SOC_VEE_MOT [Acta de socialización con Veeduría de Motociclistas].

121223_ACT_VIS_TEC_ALV_CRU_FAR_USA [Acta visita técnica Álvaro Cruz Farfud, Usaquén].

150723_ACT_SOC_MED_RUI_PAS_SUB [Socialización medición ruido aeronáutico barrio Pasadena, localidad de Suba]

010823_ACT_ENC_JAC [Acta Junta de acción Comunal Barrio Los Laureles].

211023_ACT_SOC_RES_MED_RUI_NIZ_SUB [Acta Socialización Resultados medición de ruido barrio Niza localidad Suba].

251023_ACT_SOC_RES_MED_RUI_CAM_GOL_BAR_UNI [Acta Socialización Resultados medición de ruido Campo de Golf localidad barrios Unidos].

250823_VIS_BUZ_FUN [Acta de la visita a buzones y estaciones]

290923_VIS_BUZ_FUN (Acta de la visita a buzones y estaciones)

151123_VIS_BUZ_FUN (Acta de la visita a buzones y estaciones).

131223_VIS_BUZ_FUN (Acta de la visita a buzones y estaciones)

(…)”

En revisión de los anexos indicados en el reporte a través de la ruta “Anexo 5. Gestión Social\FICHAS PMA\PGS 2 - **Consolidado PQRS II semestre**”, la AEROCIVIL presenta un archivo en formato Excel denominado “PQRS_II_SEM_2023 – Copia”, el cual contiene base de datos que relaciona las PQRS recepcionadas durante el periodo julio a diciembre de 2023, con un total de **75** PQRS y no de **78** como lo reporta el titular de la licencia ambiental en el formato ICA 1a, tal como se observa en la tabla “PQRSD recepcionadas por la AEROCIVIL durante el periodo 1 de julio al 31 de

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

diciembre de 2023 (ICA 18)” del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024.

Respecto a la tabla “PQRSD recepcionadas por la AEROCIVIL durante el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2023 (ICA 18)”, es necesario hacer precisión en que la AEROCIVIL incluyó el reporte de 7 PQRSD (numerales 1 al 7 de la tabla) que corresponden al primer semestre del año 2023, es decir al ICA 17, sin embargo en ese ICA no fueron reportadas, es así que dada su inclusión en el ICA 18 será en la verificación de información que se realiza de ese documento que se tendrá en cuenta la revisión a la atención de esas PQRSD y de esta manera el análisis global de PQRSD del segundo semestre de 2023 se hará sobre un total de 75 PQRSD tal como fue reportado por la AEROCIVIL. No obstante, si se hace observación al AEROCIVIL en el sentido de que los reportes de información y documentales que se incluyen en los ICA deben obedecer al periodo que se esté reportando, de esta manera se tiene mayor precisión en los análisis de contexto y dinámicas que se hayan presentado durante el periodo de tiempo al cual corresponda el ICA.

Dada la claridad anterior, sobre la anterior información, la AEROCIVIL en el informe semestral de gestión social correspondiente al periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2023 anexo al ICA 18, indica lo siguiente:

“(…)

Durante el segundo semestre 2023, comprendido entre los meses junio a diciembre, se recibieron y respondieron un total de 75 requerimientos, los cuales se relacionan por mes de acuerdo con el radicado de entrada de Aerocivil como se evidencia en el gráfico posterior.

(Ver imagen de la página 278 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024)

De acuerdo con el gráfico 1, se evidencia que los mayores picos de radicados de PQRS fueron durante los meses de junio y noviembre, con bajas significativas en los números de requerimientos en los meses de agosto, septiembre y diciembre; para el ítem otros, se aclara que fueron requerimientos con número de radicado de meses anteriores, sin embargo, fueron tramitados durante el segundo semestre 2023. De los 75 requerimientos recibidos durante la vigencia señalada (Julio-diciembre) un gran porcentaje (29%) no contiene datos de ubicación espacial. Sin embargo, de los requerimientos con datos geoespaciales asociados, la mayoría se encuentran en la localidad de Suba, seguido de la localidad de Fontibón, en la ciudad de Bogotá, como se evidencia en el diagrama y tabla subsiguientes.

(Ver imagen de la página 279 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024).

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

Continuando con el análisis de PQRS, se evidencia que la mayoría de los requerimientos radicados ante la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil fueron concernientes a Ruido por sobrevuelos y operaciones aéreas tal como se evidencia a continuación:

(Ver imagen de la página 279 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024).

(...)”

En tal sentido, a continuación, se presenta de manera gráfica la recepción de PQRSD por parte de la AEROCIVIL durante la línea de tiempo enero – diciembre de 2023, dándose el mayor porcentaje de radicación en los meses de julio y noviembre de 2023:

(Ver imagen de la página 280 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024).

Sumado a lo anterior, es de indicar que dentro de los espacios de actividades de educación realizadas con los líderes comunitarios por parte de la AEROCIVIL en el marco del cumplimiento a la medida “Actividades de Educación” incluida en la ficha de manejo PMA - PGS-01 “Sensibilización y Educación”, se halló dentro de los soportes documentales acta fechada el día 18 de julio de 2023 en la cual se incluye registro asociado a petición que fue realizada por líder comunitario del barrio Marandú de la Localidad de Engativá. De la misma manera en verificación de los soportes documentales asociados al cumplimiento de la medida “Reuniones Informativas de Avance” que hace parte de la ficha de amano PMA-PGS 02 Información y Comunicación, se observa acta que registra actividad de socialización del Centro de Monitoreo Aéreo Ambiental – CMAA en el municipio de Funza el día 25 de noviembre de 2023, en la cual líder del “Comité Municipal para el Estudios de los Impactos generados por el funcionamiento del Aeropuerto Internacional El Dorado del Municipio de Funza” hace una serie de solicitudes, así:

- Acta fechada el día 18 de julio de 2023 en archivo anexo bajo la denominación “180723_ACE_JAC_MAR_ENG” incluido en el ICA 18 bajo la ruta de anexos ICA 2023 II SEM ELDORADO/3Anexos Cap 7/Anexo 5. Gestión Social/FICHAS PMA/PGS 1/180723_ACE_JAC_MAR_ENG, el señor Roberto Quintero líder comunitario del barrio Marandú en la Localidad de Engativá con quien se llevó a cabo la actividad de gestión manifestó inconformidad sobre aspectos asociados a presuntas afectaciones por altos niveles de ruido aeronáuticos en horas de la madrugada, además de considerar presuntas afectaciones a la avifauna del sector por el mismo aspecto.*

(Ver imagen de la página 281 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024)

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

Acta fechada el día 25 de noviembre de 2023 en archivo anexo bajo la denominación “251123_SOC_CMAA_FUN” incluido en el ICA 18 bajo la ruta de anexos ICA 2023 II SEM ELDORADO/3Anexos Cap 7/Anexo 5. Gestión Social/FICHAS PMA/PGS 2/251123_SOC_CMAA_FUN, el señor Jairo Espinisa líder del “Comité Municipal para el estudio de los impactos generados por el funcionamiento del Aeropuerto Internacional El Dorado en el municipio de Funza Cundinamarca” realiza una serie de solicitudes asociadas a la instalación de vigía ambiental, visualización de datos sobre la operación aérea y aspectos ambientales en tiempo real, solicitud de soportes documentales sobre socializaciones realizadas, uso de suelo y niveles de ruido.

(Ver imagen de la página 282 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024).

Respecto a lo anterior, en la verificación de los soportes presentados por la AEROCIVIL en el marco del cumplimiento de las medidas mencionadas y en las cuales fueron realizados los reportes de las actividades antes citadas, no se hallaron registros que dieran cuenta del cumplimiento de las solicitudes hechas por los líderes comunitarios de la Localidad de Engativá y del Municipio de Funza, así como las actas verificadas e ilustradas anteriormente no registran como compromiso la entrega de la información requerida a los peticionarios, por lo cual en el marco de la presente medida es necesario generar requerimiento a la AEROCIVIL para que se presenten los soportes documentales que permitan confirmar que en efecto las peticiones realizadas por los líderes comunitarios fueron atendidas.

Así mismo, la AEROCIVIL reporta en el informe semestral de gestión social para el segundo semestre del año 2023, la recepción de PQRSD instaurada por el señor Carlos Carvajal residente de la localidad de Usaquén y propietario de un predio en el municipio de Guaduas – Cundinamarca, quien a través de profesional social de la AEROCIVIL manifestó inquietud acerca de los sobrevuelos que se dan en el municipio de Guaduas, sin embargo la PQRSD no se encuentra incluida en la base de datos de PQRSD reportada en el ICA 18 y tampoco cuenta con soportes de atención y gestión a la misma, lo cual motiva el respectivo requerimiento.

(Ver imagen de la página 283 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024).

Por otra parte, durante el segundo semestre del año 2023 la ANLA efectuó el traslado a la AEROCIVIL de 84 PQRSD que fueron recepcionadas en la entidad acerca del proyecto, sin embargo, en verificación de los reportes y soportes documentales incluidos por la AEROCIVIL en el ICA 18, de las 84 PQRSD trasladadas se halla el reporte de 48 PQRSD sin incluir las 36 PQRSD restantes y que se relacionan en la tabla a continuación, siendo esto objeto de requerimiento en el sentido de actualizar la base de datos reportada en el ICA 18, así como presentar los soportes documentales de la atención brindada a las 36 PQRSD que no fueron incluidas. Respecto a la

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

tabla se aclara que, dado que en algunos casos un mismo peticionario radicó más de una PQRSD, en los casos que aplica se deja la debida aclaración sobre el número de PQRS de un mismo peticionario que se trasladaron a la AEROCIVIL bajo un mismo radicado.

(Ver tabla “PQRSD NO reportadas por la AEROCIVIL en el ICA 18 (periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2023) que fueron objeto de traslado por la ANLA” del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024

De las anteriores PQRSD, se considera necesario que la AEROCIVIL realice la actualización de su base de datos reportada en el ICA 18 y remita a esta Autoridad los soportes documentales de la atención a las PQRSD (Soporte de recepción de la PQRSD, bien sea carta o electrónico enviado por el peticionario, oficio de respuesta por parte de la AEROCIVIL (con sello de radicado y firma de la entidad) y soporte de envío mediante correo certificado, entre otros), por lo cual se genera el respectivo requerimiento.

Por otra parte, en verificación de los soportes documentales presentados por la AEROCIVIL en el ICA 18 respecto a la atención brindada a las 75 PQRSD reportadas en el ICA 18, se logra confirmar que 72 PQRSD fueron atendidas contando con soporte de respuesta que incluye evidencia sobre su envío o entrega a los peticionarios concluyendo así que efectivamente la AEROCIVIL emitió respuestas oportunamente; no obstante, las 3 PQRSD que se observan en la tabla a continuación no permiten observar en la respuesta proyectada a los peticionarios, la entrega o envío de la misma, pues no se halla evidencia del medio a través del cual fue remitida la respuesta como correo electrónico, correo certificado, radicado de salida por parte de la AEROCIVIL o entrega física, aspecto que si fue incluido en las 72 PQRSD restantes, por esta razón se genera el respectivo requerimiento:

(Ver tabla “PQRSD que no cuentan con soporte de entrega o envío de respuesta a peticionarios – ICA 18” del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024)

Ahora bien, con el propósito de reconocer las temáticas por las cuales fueron presentadas las PQRSD durante el periodo correspondiente del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, esta Autoridad analizó tal información, tal como se muestra a continuación:

(Ver grafica de la página 285 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024).

De la gráfica anterior, se tiene que de las 75 PQRSD reportadas en el ICA 18, 23 PQRSD fueron remitidas por altos niveles de ruido, siendo esta la temática con mayor reporte durante el periodo (1 de julio al 31 de diciembre de 2023), 15 PQRSD por baja altura de operación, 11 por cambio de procedimientos y trayectorias aéreas, 13 por solicitud de información, 5 por solicitud de insonorización, 4 relacionadas con configuración operacional (horarios de operación), 3 por vibraciones, 1 asociada a calidad de aire.

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

Así mismo, respecto a la verificación del lugar de procedencia de las PQRSD reportadas en el ICA 18, se tiene que de las 75 PQRSD reportadas 47 corresponden a unidades territoriales fuera del área de influencia del proyecto, 20 corresponden a PQRSD dentro del área de influencia del proyecto y 8 no reportan su ubicación, como se observa en la gráfica de la página 286 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024.

En tal sentido, esta Autoridad en verificación de las respuestas brindadas por parte de la AEROCIVIL a las PQRSD reportadas en el ICA 18, confirma el suministro de información sobre aspectos generales del proyecto, como:

- ✓ *Licenciamiento ambiental del proyecto, modificación del instrumento de manejo y control ambiental a través de la expedición de la Resolución 1728 del 4 de octubre de 2021 y su modificación a través de la Resolución 301 del 1 de febrero 2022 con el fin de generar una operación ambientalmente sostenible para el aeropuerto más importante del país, la articulación sostenible entre la seguridad operacional tanto en aire, como en tierra y el crecimiento económico del país.*
- ✓ *Lo que dictamina la Corte Constitucional en la Sentencia C-479 de 2022 “Acuerdo para el Establecimiento del Instituto Global para el Crecimiento Verde” la Constitución Política de 1991 especialmente en los artículos 2, 8, 79, 80 y 333, la Ley 99 de 1993 y el Decreto 1076 de 2015 acerca del sector Ambiente y las normas propias del sector aeronáutico*
- ✓ *Configuración operacional actual bajo las condiciones de Fase II, autorizada mediante la Resolución 0801 del 22 de abril de 2022.*
- ✓ *Explicación sobre el Concepto de Cuota de Ruido (QC) y su aplicabilidad en la operación aérea del Aeropuerto Internacional El Dorado.*
- ✓ *Medidas e instrumentos de mitigación establecidos en el marco del licenciamiento ambiental para la atención de impactos asociados a ruido aeronáutico (Centro de Monitoreo Aéreo Ambiental – CMAA, manual de atenuación de ruido, reconversión de flota aérea, procedimientos PBN, recinto prueba de motores, protocolo de medición y evaluación de cumplimiento a los niveles de ruido en la operación aérea para el Aeropuerto Internacional El Dorado)*
- ✓ *Información sobre el avance del plan de reconversión de flota aérea, en la cual se ha incorporado a las aerolíneas, nuevas aeronaves como los Boeing 737- 300 y 737-400.*

Lo anterior, como aspectos generales que se evidencia la AEROCIVIL ha brindado en respuesta a las PQRSD.

Ahora bien, en cuanto a los peticionarios que refieren **Altos Niveles de Ruido**, tal como se indicó en las consideraciones del ICA 17, se evidencia que si bien la AEROCIVIL brinda respuesta en términos de exponer las medidas y los avances en las acciones para la mitigación de los impactos

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

por ruido y seguimiento que realiza a los niveles de ruido a través de los datos registrados por el Centro de Monitoreo Aéreo Ambiental, no se observa, la inclusión de análisis técnico respecto al comportamiento de los niveles de ruido para cada uno de casos específicos, aspecto que ya fue mencionado en la verificación de la información presentada por la AEROCIVIL en el ICA 17 dada la importancia que tiene el control sobre los posibles impactos que genera el proyecto a las comunidades.

Respecto a las PQRSD que refieren solicitud de información acerca de **Cambio de Procedimientos y Trayectorias Aéreas**, se evidencia en las respuestas brindadas, que éstas se enfocan en comunicar que la AEROCIVIL tiene el objetivo de garantizar el desarrollo de la aviación civil en el país y la administración del espacio aéreo en materia socioeconómica para el crecimiento del transporte aéreo bajo condiciones de seguridad operacional tanto en aire como en tierra, por lo cual, han informado a los peticionarios que el 18 de mayo de 2023, a través del grupo de los Servicios de Información Aeronáutica de la Dirección de los Servicios a la Navegación Aérea, actualizó las cartas de navegación aérea de las rutas aéreas sobre la ciudad de Bogotá D.C, para las operaciones aéreas desde y hacia el Aeropuerto Internacional El Dorado, sobre esta actualización, la AEROCIVIL manifiesta que fue hecha siguiendo los lineamientos de seguridad operacional dados por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), con el fin de cerrar ventanas de riesgo operacional existentes en las rutas aéreas que sobrevuelan todo Colombia y que conectan a los aeropuertos. Sobre este aspecto, se debe señalar que si bien la AEROCIVIL presenta a algunos peticionarios información gráfica sobre la comparación entre las trayectorias que se presentaban previas a la modificación del 29 de diciembre de 2022 y las implementadas a partir de esa fecha hasta el 18 de mayo de 2023, no se evidencia un análisis técnico sobre este aspecto para cada uno de los casos, mostrando de manera particular las trazas de radar que se puedan estar dando sobre los sectores específicos que mencionaron cada uno de los peticionarios que remitieron PQRSD durante ese periodo.

Aunado a lo anterior, la AEROCIVIL expresa que la actualización de los procedimientos aéreos desde el 18 de mayo de 2023 fue socializada previo a su implementación el día 4 de mayo de 2023 en la cual se contó con la asistencia de habitantes de las localidades de Suba y Usaquén.

En cuanto a las PQRSD que refieren aspectos asociados a la **Altura de Vuelo**, se observa que la AEROCIVIL indica en las respuestas, que las altitudes mínimas de vuelo que o puede realizar cada una de las aeronaves que realiza despegues y aterrizajes en el Aeropuerto Internacional El Dorado, se encuentran establecidas por parte de la AEROCIVIL a través de la publicación de información aeronáutica para el Aeropuerto Internacional El Dorado (AIP AD 2 SKBO). En el caso de la ciudad de Bogotá, la AEROCIVIL expresa que es a través de radio ayudas en tierra, satelitales o NNAV en las cuales se establece unas rutas de salida que indican las direcciones, tasa de ascenso de la aeronave y altitudes mínimas para cada operación. Sobre esta información, la AEROCIVIL detalla sobre los mínimos de altura de ascenso y los procedimientos aéreos que debe cumplir cada

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

operación; no obstante, señala que, si bien estos procedimientos son los mínimos establecidos, algunas aeronaves de acuerdo con sus características propias de potencia del motor, tecnología, tamaño y modelo podrán sobrevolar a mayor altura de la establecida.

Por otra parte, respecto a las PQRSD que se identificaron tratan la temática de **vibraciones ocasionadas por altos niveles de ruido aeronáutico**, la AEROCIVIL manifiesta que, sobre dicho aspecto, en el año 2020 llevó a cabo un estudio especializado sobre vibraciones, el cual buscaba evaluar las posibles afectaciones en una superficie de recepción (vivienda), seleccionando lugares estratégicos, teniendo en cuenta las operaciones aéreas durante los días que se realizó el estudio (27 de agosto al 4 de septiembre de 2020) para verificar los impactos de estos sobre la vivienda. La AEROCIVIL expresa que durante el estudio se registraron un total de 46 eventos vibratorios, de los cuales únicamente 7 correspondían a operación aérea, deduciendo con esto, que el 99% de los eventos desarrollados sobre la pista norte del aeródromo no presentaron ningún tipo de incidencia relacionada con los eventos vibratorios detectados en el periodo de tiempo del estudio.

Ahora, en relación con las PQRSD que indicaban **Alta Frecuencia de Operación**, la AEROCIVIL informó, que la misma se debe al crecimiento constante de las operaciones aéreas tanto de pasajeros como de carga, así mismo, manifiestan que actualmente, el aeropuerto realiza aproximadamente el 81% de las operaciones aéreas que llevaba a cabo antes de la declaratoria de la emergencia sanitaria por COVID 19.

Igualmente, con relación a las PQRSD que refieren impactos por los **Horarios de Operación**, la AEROCIVIL informa a los peticionarios, que el Aeropuerto se encuentra autorizado para operar las 24 horas del día, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1034 del 24 de agosto de 2015, así como las condiciones actuales bajo las cuales opera el Aeropuerto Internacional el Dorado bajo las condiciones de Fase II autorizada mediante la Resolución 0801 del 22 de abril 2022; no obstante, no se observa un análisis técnicos para aquellos casos que reportan de manera particular presuntas afectaciones en horarios específicos asociadas a la operación aérea de la terminal, resaltando que estos reportes en su mayoría se dan frente a los horarios que tienen restricción por cuota de ruido y restricción de sobrevuelo en la ciudad de Bogotá.

Sobre las PQRSD que refieren aspectos de **Insonorización** la AEROCIVIL ha comunicado en las respuestas que, esta medida fue implementada bajo lo estipulado en el Decreto 765 del 1999 (hoy derogado por el Decreto 555 de 2021 del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C.) en su artículo 8, sin embargo, se dio fin a esta medida luego de evaluar la poca eficiencia de la medida, toda vez que, con el paso del tiempo, los elementos de disipación instalados fueron retirados por los mismos propietarios de las viviendas, impidiendo dar cumplimiento al objetivo de la medida. Adicionalmente, la AEROCIVIL menciona que, en la mayoría de los casos, se requiere aumentar el área de construcción, disminuyendo el área privada

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

del predio, dados los materiales y elementos usados para el aislamiento. Por lo cual, la AEROCIVIL le aclara a los peticionarios, que no es la entidad competente para evaluar y avalar los materiales o emitir permisos o licencias para la construcción de viviendas.

Sobre esto, la AEROCIVIL señala que la entidad cumplió con el programa de insonorización para el mejoramiento acústico de las comunidades que se encuentran dentro de la curva de 65 dB(A) LDN; sin embargo, en la actualidad la AEROCIVIL ha buscado medidas de mitigación en la fuente, las cuales demuestran mayor resultado que las que se realizan en el receptor. Así las cosas, mediante la modificación de la licencia ambiental expedida por la Resolución 1728 del 4 de octubre de 2021, Resolución 0301 del 2 de febrero de 2022 y la Resolución 0801 del 22 de abril de 2022, en las que se establece y autoriza la implementación de un Plan de acción a ejecutar a través del cronograma de inventario de viviendas y cumplimiento a la norma de ruido, el cual, luego de su total ejecución, y resultados objetivos, establece como última medida la insonorización, está en caso de que no sea posible garantizar externamente los niveles de emisión de ruido de las aeronaves en el estándar de máximos permisibles para la unidades territoriales que se encuentran dentro del área de influencia.

Por último, frente a las PQRSD aluden reportes por presuntas afectaciones por **altos niveles de ruido**, son atendidas en los términos de informar las generalidades del proyecto, licencia ambiental, configuración operacional actual, concepto de cuota de ruido y medidas de mitigación para los impactos por ruido, así como el monitoreo de los niveles de ruido a través de la red de monitoreo (actualmente Centro de Monitoreo Aero Ambiental); sin embargo, no se le ofrece a los peticionarios respuestas con base en análisis de información técnica obtenida a partir del sistema de recolección y procesamiento de datos con que cuenta la entidad y que corresponde al Centro de Monitoreo Aéreo Ambiental – CMAA.

En lo que corresponde a las PQRSD que solicitan información sobre aspectos generales del proyecto, se observa que la AEROCIVIL ilustra a los peticionarios frente a lo solicitado en el marco del licenciamiento ambiental y las condiciones de operación del Aeropuerto Internacional El Dorado.

Finalmente tal como se mencionó en las consideraciones de verificación y análisis de la información presentada por la AEROCIVIL en el ICA 17, no se observa que las respuestas a peticiones asociadas a aspectos por ruido, vibraciones, altura de vuelo, frecuencias de operación, configuración operacional (horarios), procedimientos PBN y trayectorias aéreas cuenten con soporte de información técnica obtenida del sistema de recolección y procesamiento de datos de la AEROCIVIL llamado Centro de Monitoreo Aéreo Ambiental y la plataformas AEROVISION y AmbiensQ.

Teniendo en cuenta lo reportado por la AEROCIVIL frente a las PQRSD del ICA 18 para el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, se tienen las siguientes conclusiones:

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

- De las 75 PQRSD reportadas por la AEROCIVIL para el segundo semestre del año 2023, 72 PQRSD cuentan con soportes de atención y evidencias sobre el envío de las mismas a los peticionarios, mientras que las 3 PQRSD restantes no contienen soportes que demuestren su atención y respuesta a sus peticionarios.
- Para el segundo semestre del año 2023 es de anotar el descenso en la radicación de PQRSD en aproximadamente un 50% respecto al primer semestre del mismo año.
- Si bien se mantuvo aunque en menor cantidad para el segundo semestre de año 2023 la radicación de PQRSD por aspectos asociados a presuntas afectaciones por altos niveles de ruido aeronáutico, estos reportes se dieron en mayor cantidad fuera del área de influencia del proyecto específicamente en la localidad de Suba, pues aunque las trayectorias aéreas fueron modificadas nuevamente a las históricamente utilizadas a partir del 18 de mayo de 2023, estos corredores se trazan sobre sectores de esa localidad, pues si bien la aeronavegabilidad sobre la ciudad de Bogotá se da sobre sectores con menos densidad poblacional, no es posible que 100% de las rutas aéreas se den de esa manera, pues existen condiciones meteorológicas, así como propias de las aeronaves que obliga a un porcentaje menos de aeronaves hacer uso de espacios aéreos sobre la ciudad de Bogotá que no son los habituales pero que no representan el comportamiento típico de la operación aérea proveniente del Aeropuerto Internacional El Dorado.

Ahora bien, de la verificación reportada por la AEROCIVIL en cumplimiento a la presente medida para los ICA 17 y 18, se tiene las siguientes conclusiones generales:

- Con relación al reporte de PQRSD presentado por la AEROCIVIL en los ICA 17 y 18, es notorio su descenso respecto a la radicación de PQRSD entre el primer y segundo semestre del año 2023, obteniendo un total de 216 PQRSD recepcionadas durante el periodo enero a junio de 2023 y un total de 114 PQRSD para el periodo julio – diciembre de 2023, notando el cambio en el comportamiento a partir de la reversión realizada por parte de la AEROCIVIL desde el 18 de mayo de 2023 las trayectorias aéreas históricas que han sido implementadas sobre la ciudad de Bogotá.
- De acuerdo con la verificación realizada por parte de esta Autoridad a las respuestas brindadas por parte de la AEROCIVIL, se concluye que, si bien la AEROCIVIL brinda respuesta a los peticionarios sobre los aspectos generales del proyecto y aspectos operaciones en el marco de sus competencias y titular de la licencia ambiental, para los aspectos, como Niveles de Ruido, Frecuencia Y Altura de Operación, rutas y trayectorias Aéreas, se considera necesario la AEROCIVIL brinde análisis técnicos en base con los registros y datos del Centro de Monitoreo Aero ambiental de acuerdo con lo manifestado por los peticionarios y para cada caso.

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

- De las PQRSD reportadas por la AEROCIVIL para los ICA 17 y 18, se evidencia un vacío de información, toda vez que la AEROCIVIL no reporta en sus bases de datos y demás anexos, algunas de las PQRSD que fueron objeto de traslado por parte de la ANLA durante el periodo de seguimiento y algunas de las peticiones que fueron presentadas por los líderes comunitarios en espacios de acercamiento con los mismo y recorrido a buzones de PQRSD, así como PQRSD de peticionarios de la comunidad.

A continuación, se realizan consideraciones frente al cumplimiento de las acciones incluidas en esta medida de acuerdo con la información reportada por la AEROCIVIL en los ICA 17 y 18:

Tener en cuenta las inquietudes manifestadas y consignadas en las reuniones de socialización y participación sobre afectaciones a las actividades económicas asociadas al impacto por ruido, la afectación a la infraestructura asociada a las vibraciones y la afectación a la vía de acceso ubicada en el sector de Funza, las cuales deben ser atendidas y reportadas ante esta Autoridad periódicamente.

Con relación a esta acción, se confirma a partir de la información incluida por la AEROCIVIL en los ICA 17 y 18, que las dos peticiones que surgieron a partir de espacios de socialización con comunidades y autoridades los días 18 de julio de 2023 en la Localidad de Engativá y 25 de noviembre de 2023 en el municipio de Funza no hace referencia a afectaciones a actividades económicas como consecuencia de impactos por ruido, ni a afectaciones a infraestructura por vibraciones asociadas a ruido, así como tampoco refieren afectaciones a la vía de acceso ubicada en el sector de Funza.

Los resultados de las PQRS se sistematizarán y analizarán, estableciendo categorías de las PQRS más frecuentes, de manera que se logre establecer un perfil de los aspectos que son objeto de denuncia.

De acuerdo con lo que detalla este aspecto, se debe señalar que, si bien los informes de semestrales de gestión social incluidos como anexo a los ICA 17 y 18 presentan análisis respecto a las características de las PQRSD, en el caso del ICA 17 la base de datos que presenta las PQRSD recepcionadas durante el primer semestre del año 2023 no contiene información respecto a la temática de las peticiones, lo cual no permite establecer un perfil sobre los aspectos objeto de queja. No obstante, dado que la ANLA recepciona PQRSD que son trasladadas a su vez a la AEROCIVIL con el objetivo de que esa entidad en calidad de titular de la licencia ambiental proceda con su atención, permite con esa información establecer los aspectos que son objeto de reporte por parte de las comunidades, autoridades, organizaciones y demás tanto del área de influencia como de fuera de esta, aspecto que fue analizado en seguimiento específico realizado al estado de PQRSD del expediente LAM0209 en el año 2023 registrado en concepto técnico No 6332 del 28 de septiembre de 2023 el cual actuó como insumo técnico para la expedición del Auto 9680 del 22 de noviembre de 2023.

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

En lo que corresponde al ICA 18 la base de datos si cuenta con la inclusión de la temática de cada PQRSD permitiendo de esta manera conocer la razón o la situación expuesta en cada petición, de esta forma se logra establecer como se muestra en la figura 6 incluida en la presente medida de manejo que para el segundo semestre del año 2023 el mayor número de PQRSD se dio por presuntas afectaciones por ruido aeronáutico.

La AEROCIVIL agrupará las PQRS para cada periodo del Informe de Cumplimiento Ambiental por tema y lugar de procedencia de modo que sea posible identificar impactos que puedan estar repercutiendo en lugares específicos incluidos aquellos que estén fuera del área de influencia del proyecto y para los eventos de ruido denunciados deberá realizarse un análisis que permita establecer si aplica la inclusión de unidades territoriales al área de influencia del proyecto.

Tal como se mencionó en la acción anterior, la AEROCIVIL para el ICA 17 si bien detalla sobre el lugar de procedencia de las PQRSD, no se evidencia información relacionada con la temática de éstas, hecho que no permite a la ANLA reconocer cuales son los impactos percibidos por las comunidades, razón por la cual, fue a través de los soportes de atención presentados por la AEROCIVIL como anexos que, esta Autoridad pudo reconocer las temáticas, no obstante es deber de la AEROCIVIL presentar la información de manera completa, clara y organizada. Respecto al ICA 18, se evidencia una mejora en la presentación de la información, toda vez que dentro de la base de datos reportada se especifica la temática de la PQRSD, así como el lugar de procedencia de las mismas, coincidiendo para los ICA 17 y 18 la Localidad de Suba en la cual se da le mayor número de reportes de PQRSD asociadas a ruido aeronáutico y trayectorias aéreas, reconociendo en el caso del ICA 17 que ello se dio por la modificación de procedimientos PBN y trayectorias aéreas realizadas por la AEROCIVIL a partir del 29 de diciembre de 2022 y hasta el 18 de mayo de 2023, fecha a partir de la cual modificó nuevamente las trayectorias aéreas regresando las utilizadas habitualmente, no obstante estas se encuentran cerca de la localidad de Suba, no obstante no es posible asegurar que el 100% de la navegación aérea sobre la ciudad de Bogotá pueda utilizar los corredores habituales.

Adicionalmente, como ya se ha mencionado respecto a los análisis incluidos en las respuestas a las PQRSD recepcionadas en los ICA 17 y 18 que reportan presuntas afectaciones por los niveles de ruido esta Autoridad, no evidencia análisis técnicos para cada caso de las PQRSD y los hechos reportados por los peticionarios, esto bajo el entendido que la AEROCIVIL como Autoridad Aeronáutica y propietaria de la red de monitoreo cuenta con los datos y registros de niveles de ruido que les permiten el seguimiento y verificación de los mismos, en el marco de lo establecido en la normativa (Resolución 0627 del 7 de abril de 2006), razón por la cual a partir de este seguimiento ambiental se generó la adición de una acción para esta medida enfocada a requerir a la AEROCIVIL que el 100% de las PQRSD que requieran información o reporten eventos asociados a ruido, vibraciones, frecuencia de operación, configuración operacional (horarios),

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

procedimientos PBN y trayectorias aéreas, sus respuestas deben contener como base soporte técnico a partir de los datos que arroje el sistema de recolección y procesamiento de datos de la entidad denominado “Centro de Monitoreo Aéreo Ambiental” y datos arrojados por las plataformas AEROVISION y AmbiensQ.

Indicadores ICA 17 y 18

El indicador de cumplimiento y efectividad que corresponde a esta medida es el siguiente:

$$A = \frac{\text{Número de PQRS de las comunidades atendidas semestral}}{\text{Número de PQRS de la comunidad recepcionadas semestral}} * 100$$

ICA 17

Mediante el formato ICA 1a, la AEROCIVIL reporta el diligenciamiento del indicador de cumplimiento con un resultado de 100%, valor que no es coherente, en principio porque el total de PQRSD recepcionadas por la AEROCIVIL durante el periodo del ICA 17 (1 de enero al 30 de junio de 2023), no corresponde a **164** como lo reportó la AEROCIVIL en el ICA 17, sino a **216** PQRSD adicionando las **51** PQRSD trasladadas por la ANLA y **1** PQRSD verbal recepcionada en el municipio de Funza el día el 20 de junio de 2023 y que no fueron reportadas en el ICA 17, por lo tanto no se puede considerar el resultado del indicador presentado por la AEROCIVIL en 100% pues no se reportó el total de PQRSD.

(Ver imagen de la página 292 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024)

ICA 18

Para el caso del segundo semestre del año 2023, la AEROCIVIL también presenta un indicador de cumplimiento del 100%; sin embargo, en las consideraciones de cumplimiento a la presente medida, se identificó la falta de reporte de **36** PQRSD que fueron trasladadas por la ANLA a la AEROCIVIL, así como la falta de soportes de atención y gestión de **3** PQRSD de las **75** PQRSD reportadas durante el segundo semestre del año 2023.

(Ver imagen de la página 293 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024)

Así las cosas, se concluye que los indicadores de cumplimiento presentados por la AEROCIVIL no presentan la información acorde a las PQRSD recepcionadas durante el periodo de los ICA 17 y 18, por lo cual es necesario que este método de medición sea reportado ajustando los valores presentados a la información correspondiente para cada periodo.

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

				<p><i>Como conclusión de lo anteriormente descrito se considera el incumplimiento de esta medida para el presente periodo de seguimiento, teniendo en cuenta que no es suficiente la información documental aportada por el titular de la licencia ambiental para evidenciar el proceso de recepción, gestión y atención de las PQRSD que ingresaron durante el periodo de seguimiento para los ICA 17(1 de enero al 30 de junio de 2023) e ICA 18 (1 de julio al 31 de diciembre de 2023)</i></p> <p>(...)</p>
--	--	--	--	---

(...)”

FUNDAMENTOS LEGALES Y CONSIDERACIONES JURÍDICAS DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES – ANLA. A. GENERALIDADES.

A. Generalidades.

La Constitución Política, en relación con la protección del medio ambiente, contiene entre otras disposiciones, que es obligación del Estado y de las personas, de proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación (artículo 8º); igualmente, corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad (artículo 49); además establece que la propiedad privada tiene una función ecológica (artículo 58); y el deber de la persona y del ciudadano de proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano (artículo 95).

El artículo 79 de la Constitución Política establece, que todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano, y que es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

De otra parte, el artículo 80 de la misma Carta Política señala que corresponde al Estado planificar el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución, previniendo y controlando los factores de deterioro ambiental, imponiendo sanciones legales y exigiendo la reparación de los daños causados, así mismo, cooperando con otras naciones en la protección de los ecosistemas situados en las zonas fronterizas.

En relación con la responsabilidad en la conservación y defensa del ambiente y el desarrollo de la actividad económica, el artículo 333 de la Constitución Política, prescribe que la actividad económica y la iniciativa privada son libres pero *“dentro de los límites del bien común”*, situación respecto de la cual, la Corte Constitucional se ha pronunciado en el sentido de indicar que, si bien las normas ambientales, contenidas en los diferentes estatutos, respetan la libertad de la actividad económica desarrollada por los particulares, no obstante les impone una serie de limitaciones y condiciones a su ejercicio, cuya finalidad es hacer compatibles el desarrollo económico sostenido en la necesidad de preservar y mantener un ambiente sano.

En este sentido, el interés privado se encuentra subordinado al interés público o social que exige la preservación del ambiente, de tal suerte que el particular debe realizar su actividad económica

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

en el marco establecido en la ley ambiental, los reglamentos y las autorizaciones que debe obtener de la entidad responsable del manejo del recurso o de su conservación, siendo el Estado a quien corresponde el deber de prevención, control del deterioro ambiental, establecimiento de medidas de mitigación de impactos, corrección y restauración de los elementos ambientales, lo cual hace a través de diferentes mecanismos entre estos la exigencia de licencias ambientales.

El artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad.

Ahora bien, esta Autoridad en sus actuaciones administrativas debe cumplir con los principios orientadores toda vez que dichas actuaciones son la manifestación de la voluntad de la administración, sus efectos se traducen en crear, modificar o extinguir derechos u obligaciones de carácter particular, personal y concreto, con el fin de establecer una situaciones jurídicas tendiente a crear situaciones específicas, teniendo como presupuesto la sujeción al orden público y el respeto por las garantías y derechos de los administrados.

Adicionalmente, y en el mismo sentido, dentro de la organización de nuestro Estado Social de Derecho, el principio de protección del medio ambiente, como fin y deber social a cargo del Estado, se establece como uno de los valores primordiales de nuestro ordenamiento jurídico, y por tal razón, el Estado cuenta con las facultades necesarias para preservar las riquezas naturales de la Nación y garantizar el derecho colectivo a un ambiente sano; lo anterior, sin perjuicio de que, en uso de tales facultades, el Estado pueda promover el desarrollo económico sostenible y compatible con las políticas orientadas a la salvaguardia del derecho colectivo a gozar de un medio ambiente sano.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 99 de 1993, el actual Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, es el organismo rector de la gestión del medio ambiente y de los recursos naturales renovables, encargado de impulsar una relación de respeto y armonía del hombre con la naturaleza y de definir, en los términos de la citada ley, las políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables y el medio ambiente, a fin de asegurar el desarrollo sostenible.

B. Del carácter dinámico de la Licencia Ambiental.

Que consideración a lo anteriormente expuesto y conforme a lo evaluado por esta Autoridad, es necesario imponer unas medidas adicionales, teniendo en cuenta las condiciones y/o necesidades actuales del proyecto; pues los instrumentos de manejo y control ambiental no constituyen actos administrativos estáticos, si no que por el contrario deben ser dinámicos para adaptarse a los cambios normativos y responder a las necesidades medioambientales en aras de su protección.

Que la normatividad ambiental vigente, regula y permite imponer medidas ambientales adicionales a dichos instrumentos, con el fin de garantizar que las medidas de manejo que se implementen sean suficientes y adecuadas a la realidad de los bienes jurídicos objeto de protección.

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

Que los instrumentos de manejo y control ambiental no son autorizaciones intangibles, sino dinámicas, por cuanto se debe adaptar a los cambios que se generan en los ecosistemas por el simple paso del tiempo o a la nueva normativa que propende por una mejor protección a los recursos naturales o un mejor goce y ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales.

Que la anterior afirmación tiene arraigo en el principio de progresividad en materia de protección al medio ambiente, el cual fue definido por la Corte Constitucional, en sentencia C – 443 de 2009, de la cual se extrae lo siguiente:

(...)

El mandato de progresividad tiene dos contenidos complementarios, por un lado, el reconocimiento de que la satisfacción plena de los derechos establecidos en el pacto supone una cierta gradualidad; y por otra, también implica un sentido de progreso, consistente en la obligación estatal de mejorar las condiciones de goce y ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales. Así, una vez alcanzado un determinado nivel de protección “la amplia libertad de configuración del legislador en materia de derechos sociales se ve restringida, al menos en un aspecto: todo retroceso frente al nivel de protección alcanzado es constitucionalmente problemático puesto que precisamente contradice el mandato de progresividad”, lo cual no sólo es aplicable respecto a la actividad del Legislador sino también respecto a la actuación de la Administración en el diseño y ejecución de políticas públicas en materia de derechos económicos sociales y culturales al igual que cualquier rama de los poderes públicos con competencias en la materia.

(...)”

C. Del ajuste vía seguimiento de los instrumentos de manejo.

Mediante la expedición del Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente, incluido lo referente al Título VIII de la Ley 99 de 1993, sobre licencias ambientales.

El citado Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015 estableció en su artículo 2.2.2.3.9.1, el deber de la autoridad ambiental de realizar el control y seguimiento a los proyectos, obras o actividades sujetos a licencia ambiental o plan de manejo ambiental, durante su construcción, operación, desmantelamiento o abandono, y en el desarrollo de dicha gestión, la potestad de realizar entre otras actividades, visitas al lugar donde se desarrolla el proyecto, requerimientos, imponer obligaciones ambientales, corroborar técnicamente o a través de pruebas los resultados de los monitoreos realizados por el beneficiario de la Licencia Ambiental o Plan de Manejo Ambiental.

Por su parte, es pertinente señalar que la gestión de seguimiento y control permite a la Autoridad Ambiental conocer el estado de cumplimiento de las obligaciones a cargo del titular de la licencia ambiental, así como del respectivo Plan de Manejo Ambiental y demás actos administrativos expedidos, lo que conlleva a efectuar los requerimientos a que haya lugar.

Es del caso precisar que los actos administrativos emitidos por esta Autoridad Nacional en virtud de las actividades de seguimiento y control a las obligaciones establecidas en los instrumentos

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

de manejo, son mecanismos para exigir el cumplimiento de las obligaciones constitucionales, legales y administrativas, las cuales tienen como objetivo ejecutar la actividad ordenada por la Autoridad Ambiental Competente.

La presente actuación, encuentra pleno sustento jurídico si se tiene en cuenta lo dispuesto en el párrafo primero del artículo 2.2.2.3.11.1 del Decreto 1076 de 2015, en el cual se consagra la facultad de las autoridades ambientales de realizar ajustes periódicos a los instrumentos de manejo y control ambiental cuando a ello hubiere lugar.

“(…) continuarán realizando las actividades de control y seguimiento necesarias, con el objeto de determinar el cumplimiento de las normas ambientales. De igual forma, podrán realizar ajustes periódicos cuando a ello haya lugar, establecer mediante acto administrativo motivado las medidas de manejo ambiental que se consideren necesarias y/o suprimir las innecesarias.” (Subrayado fuera de texto).

Así las cosas, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales tiene competencia para tomar las medidas de ajuste vía seguimiento de los instrumentos de manejo y control establecidos previamente en el marco de sus competencias normativas. Así mismo, la función de control y seguimiento ambiental permite a la autoridad adecuar las medidas de manejo ambiental del proyecto, a la realidad actual de los impactos ambientales que el mismo genera, de tal manera que dichas medidas no pierdan pertinencia y eficacia respecto del impacto previsto.

En adición a lo indicado, y en la misma línea argumentativa expuesta, no puede perderse de vista que las actuaciones de la ANLA, como ente administrativo, deben buscar un equilibrio entre la discrecionalidad y las motivaciones legales para modificar los efectos jurídicos generados en las anteriores decisiones adoptadas en torno a la función de seguimiento y control ambiental que le asiste.

Es así como la realidad del proyecto objeto de pronunciamiento y el deber encomendado en el acto jurídico de creación de la Entidad, plantea la necesidad de modificar el instrumento de manejo, considerando que la decisión que hoy se adopta, fundamentada técnica y jurídicamente, en las competencias discrecionales con que cuenta, permitirán cumplir su función de control ambiental, en concordancia con los fines del servicio público, la protección de los bienes colectivos y los principios de la función administrativa, de una manera adecuada y eficiente.

D. Del caso en concreto.

En primera medida y previo adoptar las decisiones que en derecho corresponden, es deber de esta Autoridad Nacional aclarar que por error involuntario en las páginas 350 y 351 del Concepto Técnico 5694 del 5 de agosto de 2024, se mencionó en apartes de la “*Ficha PMA-06 Manejo de impactos sobre actividades agropecuarias en la zona rural del municipio de Funza*”, argumentos que obedecen al ajuste vía seguimiento de la “*Ficha PMA-PGS 02- Información y Comunicación*”, sin embargo, las consideraciones que concluyeron en la declaratoria de la modificación objeto de pronunciamiento fueron expuestas y desarrolladas en la “*Ficha PMA-PGS 02- Información y Comunicación*”, tal y como se evidencia en la parte considerativa de esta providencia.

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

Aclarado lo anterior, se encuentra que la situación actual del proyecto “EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE LA SEGUNDA PISTA Y/O AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO”, en lo que respecta a la atención de las peticiones ciudadanas elevadas a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL – AEROCIVIL, requieren no solo que sean atendidas en los términos establecidos en la Ley, sino que a su vez se torna necesario que el contenido de los pronunciamientos cuenten con un rigor técnico el cual resuelva de forma clara y de fondo los planteamientos, es decir, no basta únicamente con mencionar aspectos generales del proyecto y más aún cuando se cuenta con las herramientas y equipos suficientes para el procesamiento de información, que puede sustentar las peticiones.

Aunado a ello es importante precisar que la actual decisión, se fundamenta en los principios orientadores consagrados en el artículo 209 de la Carta Política, en concordancia con lo establecido en el artículo tercero de la Ley 489 de 1998 y en el artículo tercero del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que establece los principios orientadores de las actuaciones administrativas, especialmente, en los principios de debido proceso, proporcionalidad, y legalidad, así como en la aplicación rigurosa de los principios de política ambiental consagrados en instrumentos internacionales y adoptados por la legislación colombiana en diversas leyes, entre ellas, con una preponderancia evidente, la Ley 99 de 1993, en su artículo primero, dentro de los cuales vale la pena destacar el principio de desarrollo sostenible, el principio de prevención y los criterios de manejo integral del medio ambiente y su interrelación con los procesos de planificación económica, social y física, entre otros.

Finalmente, contra el presente acto administrativo procede el recurso de reposición de conformidad con lo establecido en el artículo 74 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Adicionar a la medida 7 Recepción y atención de PQRS, incluida en la ficha de manejo PMA-PGS-02 Información y Comunicación, la siguiente acción e indicador de gestión y cumplimiento:

“(…)

- **Sistematización y análisis de PQRS**
- ✓ La UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL – AEROCIVIL atenderá la totalidad de PQRS que relacionen aspectos sobre ruido, frecuencias y altura de vuelo, vibraciones, horarios de operación, procedimientos PBN y trayectorias aéreas con argumentos y soporte técnico necesarios según lo requiera cada caso, producto del análisis de información que arroje el sistema de recolección y procesamiento de datos asociados a parámetros ambientales y operaciones aeroportuarias con que cuenta el Aeropuerto Internacional El Dorado denominado “Centro de Monitoreo Aéreo Ambiental”, así como de la plataforma “y “AmbiensQ” la cual permite obtener información integral de las operaciones aéreas con indicadores acústicos asociados a ruido aeronáutico, utilizando siempre un lenguaje claro y de fácil entendimiento para los peticionarios.

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

Condición que se tendrá en cuenta en aquellas PQRSD que cuenten con la información y elementos suficientes que permitan hacer el análisis técnico de la situación reportada por el peticionario.

Número de PQRS recepcionadas asociadas a ruido, frecuencias y altura de vuelo,
vibraciones, horarios de operación, procedimientos PBN y trayectorias aéreas
Número de PQRS atendidas con análisis técnico *100”

ARTÍCULO SEGUNDO. Por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, notificar el contenido del presente acto administrativo al representante legal de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL – AEROCIVIL o a su apoderado debidamente constituido o a la persona debidamente autorizada, de conformidad con lo previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO. En el evento en que el (los) titular (es) del instrumento de manejo sea (n) admitido (s) en proceso de disolución o régimen de insolvencia empresarial o liquidación regulados por las normas vigentes, informará (n) inmediatamente de esta situación a esta Autoridad, con fundamento, entre otros, en los artículos 8,58,79,80,81 y 95 numeral 8 de la Constitución Política de Colombia de 1991, en la Ley 43 de 1990, en la Ley 222 de 1995, en la Ley 1333 de 2009 y demás normas vigentes y jurisprudencia aplicable. Adicional a la obligación de informar a esta Autoridad Nacional de tal situación, aprovisionará (n) contablemente, las obligaciones contingentes que se deriven de la existencia de un procedimiento ambiental sancionatorio, conforme con el artículo 40 de la Ley 1333 de 2009 o la norma que la adicione, modifique o derogue.

ARTÍCULO TERCERO. Por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, comunicar el presente acto administrativo a la Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales, Minero energéticos y Agrarios, a la Corporación Autónoma Regional Cundinamarca – CAR y a la Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá.

ARTÍCULO CUARTO. Por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, comunicar el contenido del presente acto administrativo a las siguientes personas, Mesa de Trabajo Aeropuerto Localidad 9 Fontibón, Juan Carlos Lopez Gonzalez, José Cipriano León Castañeda, José Eduardo Castillo Luna, Inés Bravo, Gloria Cecilia Molina Villamarin, Jorge Enrique Machuca Lopez, Alcaldía De Funza - Cundinamarca, Lilia Avella Bojacá, Jhon Alexander G., Luis Eduardo Ortiz Bueno, Luz Yineth Zarta Osuna, Fabian Parra, Carlos Antonio Correal Ramos, Asociación del Transporte Aéreo en Colombia, Absa Aerolinas Brasileiras S.A. Sucursal Colombia, Línea Aérea Carguera de Colombia S.A, Latam Airlines Perú S.A. Sucursal Colombia, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - Easyfly, Fast Colombia S.A.S., Aerovías de Integración Regional S A, Tam Linhas Aereas S A Sucursal Colombia, Latam Airlines Group S A Sucursal Colombia, Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca, Lan Cargo S A Sucursal Colombia, en calidad de terceros intervinientes reconocidos dentro del expediente que nos ocupa, por medios electrónicos de conformidad con lo dispuesto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

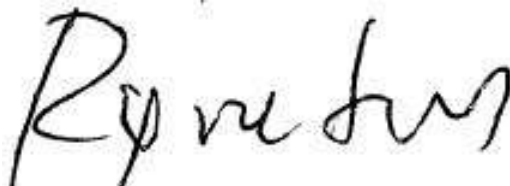
ARTÍCULO QUINTO. Por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, ordenar la publicación del presente acto administrativo en la Gaceta Ambiental de la Entidad.

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

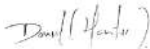
ARTÍCULO SEXTO. En contra del presente acto administrativo procede el recurso de reposición, el cual se podrá interponer por el representante o apoderado debidamente constituido de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL – AEROCIVIL-, por escrito ante el Director General de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso, de conformidad con lo establecido en los artículos 76 y 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

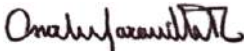
Dado en Bogotá D.C., a los 10 OCT. 2024



RODRIGO ELIAS NEGRETE MONTES
DIRECTOR GENERAL



DANIEL SANTIAGO MONTES JIMENEZ
CONTRATISTA



OSCAR MAURICIO JARAMILLO RODRIGUEZ
ASESOR



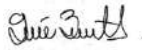
SANDRA PATRICIA BEJARANO RINCON
CONTRATISTA



ARIS FABIAN CASTRO RODRIGUEZ
CONTRATISTA



MARIA CAROLINA MORANTES FORERO
CONTRATISTA



GERMAN BARRETO ARCINIEGAS
SUBDIRECTOR DE SEGUIMIENTO DE LICENCIAS AMBIENTALES

Expediente No. LAM0209
Concepto Técnico N°5694 del 5 de agosto de 2024

Proceso No.: 20241000022394

“Por la cual se efectúa un ajuste vía seguimiento y se adoptan otras determinaciones”

Nota: Este es un documento electrónico generado desde los Sistemas de Información de la ANLA. El original reposa en los archivos digitales de la Entidad