



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

ESTRATEGIA PARA LA GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO- 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 1 de 5

ESTRATEGIA PARA LA GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO- 2014						
OBJETIVO	Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Aerocivil y fomentar espacios para satisfacer las necesidades de la ciudadanía					
N°	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	METAS	INDICADOR	RESPONSABLE
1	Mapa Interactivo WEB	Rediseño del Mapa de Colombia con la información de los horarios de atención y diferentes puntos de atención al ciudadano que tiene la Aerocivil a nivel nacional	Coordinar una reunión con informática y atención al ciudadano	1	Mapa publicado/ mapa propuesto	Oficina Asesora de Planeación, Informática y Atención al ciudadano
			Seleccionar la información			
			Publicación del mapa con la correspondiente información			
2	Link para consultar el estado de la solicitud del ciudadano	Crear un link en el cual los ciudadanos que realizan trámites dentro de la Aerocivil puedan conocer el estado en el que se encuentra el trámite	Coordinar una reunión con informática	1	Link de Seguimiento de trámites	Control Interno, Atención al ciudadano, Atención al Usuario Informática y Oficina Asesora de Planeación
			Coordinar una reunión con Control Interno, Atención al ciudadano y Atención al Usuario			
			Alimentar el aplicativo por parte del área encargada			
			Publicar el aplicativo por parte de informática			
			Capacitar el personal que va a alimentar el aplicativo			
Realizar una campaña de promoción del Link de Seguimiento de trámites						
3	Encuesta de satisfacción del cliente	Crear una encuesta de satisfacción al ciudadano que permita clasificar el servicio frente a los trámites que se realizan en la Entidad	Seleccionar la población objetivo	1	Encuesta de satisfacción	Oficina Asesora de Planeación, Informática y Atención al ciudadano
			Seleccionar las preguntas de la encuesta según el tipo de población			
			Realizar una tabulación de la encuesta			
			Publicar los resultados de la encuesta semestralmente			



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

ESTRATEGIA PARA LA GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO- 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 2 de 5

N°	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	METAS	INDICADOR	RESPONSABLE
4	Glosario Web Aerocivil (implementado)	Actualizar el glosario que se encuentra en la página WEB como herramienta indispensable para tener un lenguaje claro y sencillo en la página.	Depurar el glosario conforme a las palabras que se usen en la página web	1	Glosario Web	
			Realizar una segunda etapa de depuración de información que contiene el glosario con las áreas			
			Publicar el Glosario Web actualizado conforme a las necesidades			
5	Protocolo PQRSD	Actualización del Protocolo de PQRSD conforme a la normatividad vigente	Revisión del Protocolo de PQRSD por parte de Atención al ciudadano	1	Protocolo PQRSD	Oficina Asesora de Planeación, Informática y Atención al ciudadano
			Aprobación de la versión final de Protocolo			
			Implementación y publicación del Protocolo			
6	Capacitaciones de Servidores públicos	Capacitar a los servidores públicos para un mejor servicio hacia los ciudadanos	Realizar el Cronograma de capacitaciones	5	50% de servidores públicos capacitados/servidores públicos capacitados	Oficina Asesora de Planeación, CEA y Atención al ciudadano
			Seleccionar las regiones y el capacitador			
			Divulgación de las capacitaciones en las regionales			
			Realizar la capacitación			
			Reportar el número de asistencia a las capacitaciones			
7	Información PQRSD	Realizar una campaña de divulgación de los canales a los cuales la ciudadanía puede acceder, para realizar una PQRSD	Realizar un diagnóstico de cuáles son los canales para realizar una PQRSD	1	50% de las empresas aéreas conocen los canales para poner una PQRSD/empresas aéreas	Oficina Asesora de Planeación, Divulgación y Prensa y Atención al ciudadano
			Trabajar con el APP de la aerocivil, para que sean enviados a los correos de la base de datos de la aplicación, información sobre los canales de PQRSD			



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

ESTRATEGIA PARA LA GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO- 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 3 de 5

			<p>Poner en físico folletos ilustrando sobre los canales que tiene la Aerocivil para realizar una PQRSD, en todos los aeropuertos y en los puntos de Atención al Ciudadano</p> <p>Realizar una encuesta a las empresas sobre el conocimiento sobre los diferentes canales para interponer una PQRSD</p>			
8	Sistema Integrado de Derechos de Petición	Realizar un Sistema Integrado de Derechos de Petición, que permita mostrar los derechos de petición resueltos por la entidad y cuales están en trámite, así como los que no fueron resueltos, con el fin de aplicar las acciones preventivas y correctivas pertinentes.	<p>Coordinar una reunión con Control Interno y Atención al Ciudadano sobre la gestión del sistema integrado de derechos de petición</p> <p>Realizar el registro de los derechos de petición</p> <p>Direccionar el derecho de petición a las áreas competentes</p> <p>Realizar el seguimiento de los derechos de petición contestados</p>	1	Sistema Integrado de Derechos de Petición	Control Interno, Atención al ciudadano, Informática y Oficina Asesora de Planeación
9	Pagos en línea (implementado)	Hacer más eficiente el sistema de pagos en línea permitiendo que mayores trámites sean realizados a través de pagos en línea. Lo anterior permitirá agilidad de los trámites y reducción en los costos de transacción (desplazamiento, papeleo)	Realizar un diagnóstico de los trámites a los cuales se les efectúa el pago a través de ventanillas	1	Número de trámites pagados en línea/número de trámites pagados en ventanilla	Oficina Asesora de Planeación, Informática, entre otras
10	Sistema de suscripción a servicios de información a correo electrónico	Crear una aplicación donde se puedan suscribir los ciudadanos, que deseen recibir información correspondiente a: noticias y temas de interés que realiza la Aerocivil	<p>Coordinar con informática la creación del aplicativo</p> <p>Realizar la divulgación del aplicativo</p> <p>Coordinar con prensa para que remita la información de interés de la ciudadanía con respecto al que hacer de la Aerocivil</p>	1	Número de personas suscritas a servicios de información a correo electrónico	Oficina Asesora de Planeación, Informática y Divulgación y Prensa



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

ESTRATEGIA PARA LA GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO- 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 4 de 5



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

PLAN

ESTRATEGIA PARA LA GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO- 2014

Clave: GDIR-1.0-11-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2014

Pág.: 5 de 5