



Bogotá D.C
Diciembre de 2022



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor

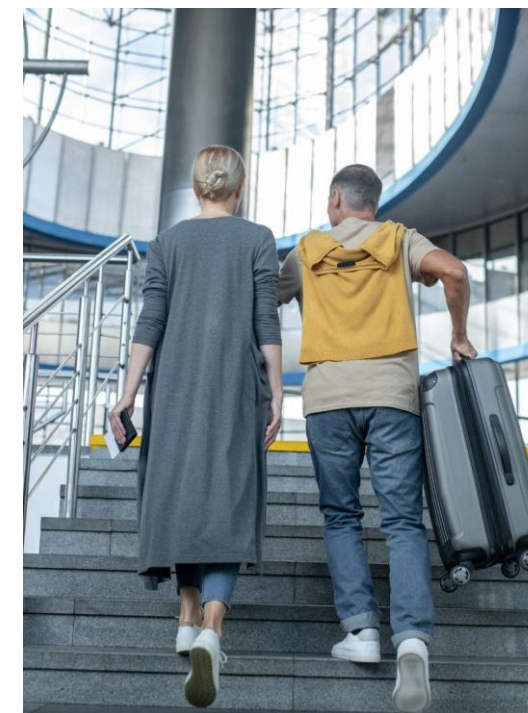
Grupo Relación Estado - Ciudadano 2022



Presentación

El Grupo Relación Estado Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, reconoce la importancia de identificar las características e intereses de nuestros ciudadanos y grupos de valor; a quienes están dirigidos los servicios. Conforme a lo anterior, permite evaluar los servicios ofrecidos, generar espacios de participación ciudadana e implementar mejoras que respondan satisfactoriamente a los requerimientos de la ciudadanía.

Este documento contempla la caracterización de ciudadanía y grupos de valor, identificando aspectos relevantes para el relacionamiento, tales como: acceso a canales de atención, pertinencia de la oferta de servicios, espacios de participación ciudadana, características como etapa vital, género, etnia, situación de discapacidad y aspectos organizacionales; asegurando la adopción del enfoque de Estado abierto, permitiendo la accesibilidad a la información y a la oferta de trámites y servicios de la entidad.





Alcance

El presente documento presenta el ejercicio de caracterización de ciudadanía y grupos de valor que hacen uso de los trámites y servicios que ofrece la Aeronáutica Civil, con el objetivo de analizar la información y agruparla para generar estrategias de relacionamiento con la ciudadanía conforme a sus intereses.

Teniendo en cuenta los objetivos, recursos disponibles y los grupos de valor, se utilizó como mecanismo de recolección de información la encuesta online, puesto que, al tratarse de varias preguntas, facilita la recolección y análisis de la información de las variables a evaluar.

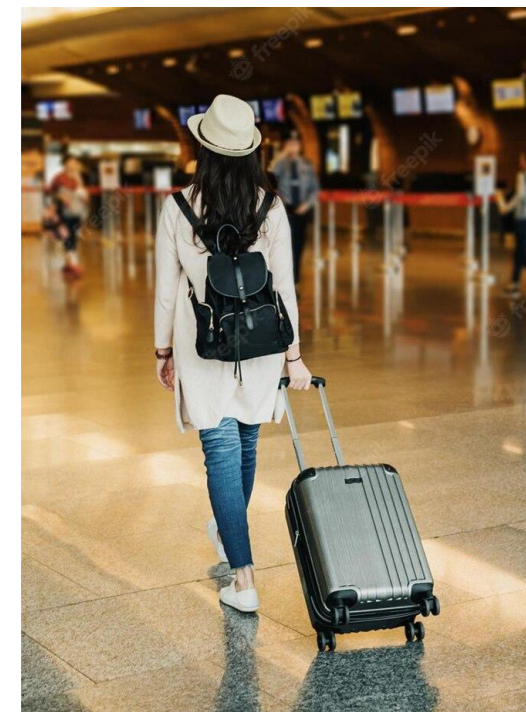




Identificación de Grupos de Valor

Para la identificación de los grupos de valor de la Aeronáutica Civil, se tuvo en cuenta la revisión documental de los procesos en el Sistema de Gestión, el contexto y entorno de la entidad, los grupos identificados a partir de los roles como autoridad aeronáutica, investigador de accidentes y proveedor de servicios de tránsito aéreo y aeroportuarios; y la caracterización de ciudadanos y grupos de valor realizada en el año 2020.

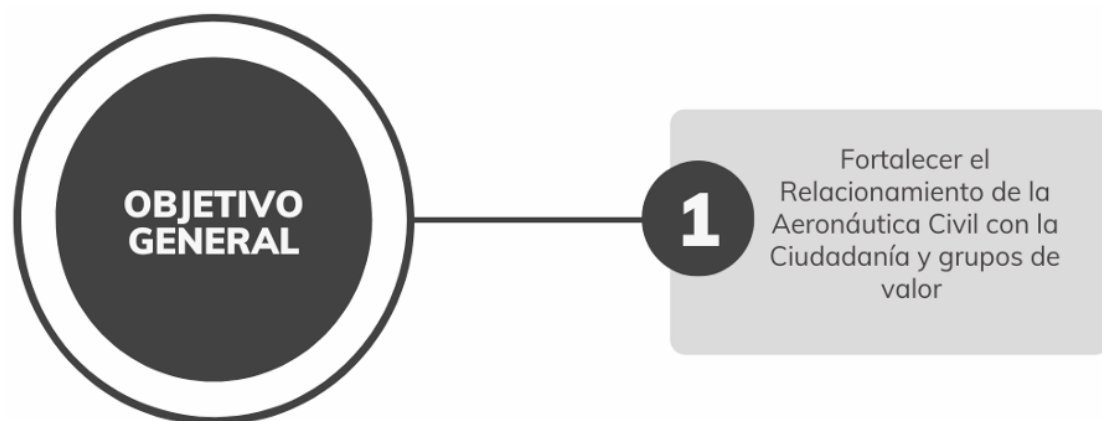
Se identificaron los siguientes grupos de valor para aplicar el instrumento de recolección de información para el ejercicio de caracterización:





Grupos de Valor

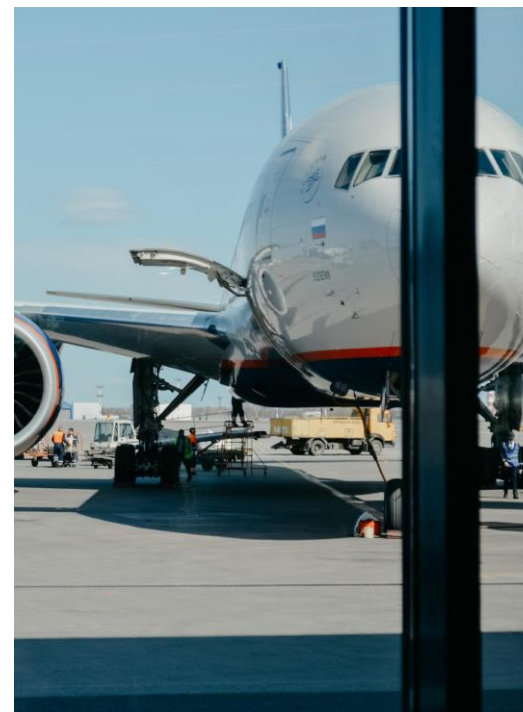




Metodología

La caracterización de ciudadanía y grupos de valor se realizó teniendo en cuenta la “Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, septiembre de 2022, elaborada por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Función Pública”, con miras a identificar y obtener información sobre las particularidades de la ciudadanía y grupos de valor, promoviendo el diseño y la implementación de políticas que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía.

Conforme a lo anterior, el resultado de la caracterización permitirá generar estrategias con miras a fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor, promover espacios de participación ciudadana y generar estrategias para las diferentes políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.





Metodología

Se capturó la información mediante la publicación de un formulario virtual, el cual fue enviado por correo electrónico a los contactos de las bases de datos de la entidad y se realizó la divulgación en la página web. Esta encuesta fue publicada del 16 de mayo al 15 de septiembre de 2022, con un registro de 411 respuestas.

Variables de identificación





Variables de identificación

Se identificaron las variables que se quieren consultar de conformidad con los objetivos propuestos en el ejercicio de caracterización. Se consideraron variables de tipo geográfico, demográfico, de comportamiento, participación ciudadana, tipología organizacional y acceso a canales:

•**Variables de identificación:** Variables para obtener información sobre el tipo de persona que ha gestionado trámites o servicios ante la Aerocivil, determinando si es persona natural, jurídica o entidad estatal. De igual forma, identificar el grupo de interés al que pertenece e identificar las ciudades principales en las cuales se encuentran ubicados.

•**Variables socioculturales:** Información sobre las personas que solicitan trámites y servicios en la entidad, tales como: nivel de educación, si pertenecen a grupos étnicos, discapacidad y edad.

•**Variables organizacionales:**

Información sobre las entidades, empresas u organizaciones que han solicitado trámites o servicios, identificando su ubicación, tamaño, actividad económica y sector al cual pertenecen.

•**Variables de Participación**

Ciudadana: información respecto a los canales de atención por los cuales se están conectando con la entidad, necesidades de información, sus intereses y expectativas.



Mecanismo de recolección de información

Para establecer el valor de la muestra se tomó el total de las personas a quienes se les envió la encuesta de caracterización, tal y como se presenta en la siguiente tabla:

GRUPO DE INTERÉS	TOTAL
Empresas de transporte aéreo - Empresas de Trabajo Aéreos Especiales - Centros de instrucción – Talleres - Actividad conexas	396
Contratistas de Obra - Consorcios	21
Entidades Públicas	55
Organismos internacionales y Autoridades de Aviación Civil	18
Empresa de Telecomunicaciones	9
Organización Social - Agremiación	6
Concesionario	7
Entes de Control	5
Veedurías	6
Ciudadanos de comunidades aledañas	153
Servidores internos- contratistas	3.617
Estudiantes (CEA)	5.342
Docentes (CEA)	118
Sindicatos	12
Personal aeronáutico (externos): Pilotos, auxiliares de vuelo, técnicos aeronáuticos, bomberos (SIGA)	18.972
POBLACIÓN	28.737



Mecanismo de recolección de información

Teniendo en cuenta el tipo de estudio a realizar, se estableció un grado de confianza del 90% y un error estimado del 5%:

Bajo un muestreo aleatorio simple, se requiere una muestra de 270 encuestas.

$$n = \frac{N * (\sigma)^2 * Z^2}{(N-1) * e^2 + \sigma^2 * Z^2}$$

$$n = \frac{28737 * (0,5)^2}{(28737-1) * (0,05)^2} * \frac{1,65^2}{(0,5)^2 * (1,65)^2}$$

$$n = \frac{7184,25}{71,84} * \frac{2,7225}{0,680625}$$

$$n = \frac{19559}{72,520625}$$

n = 270

Interés de <i>k</i>	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2,24	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	97,50%	99%

Análisis de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, el compuesto por 6 secciones:



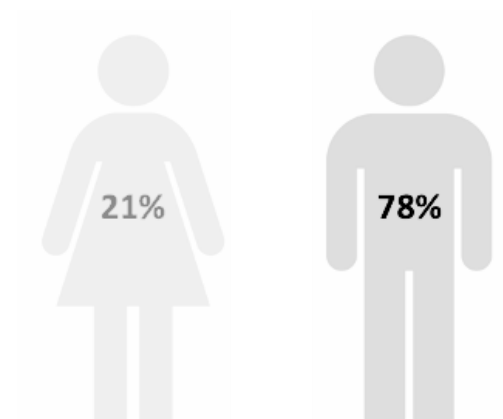


1. Variables de identificación

Tipos de persona



Género



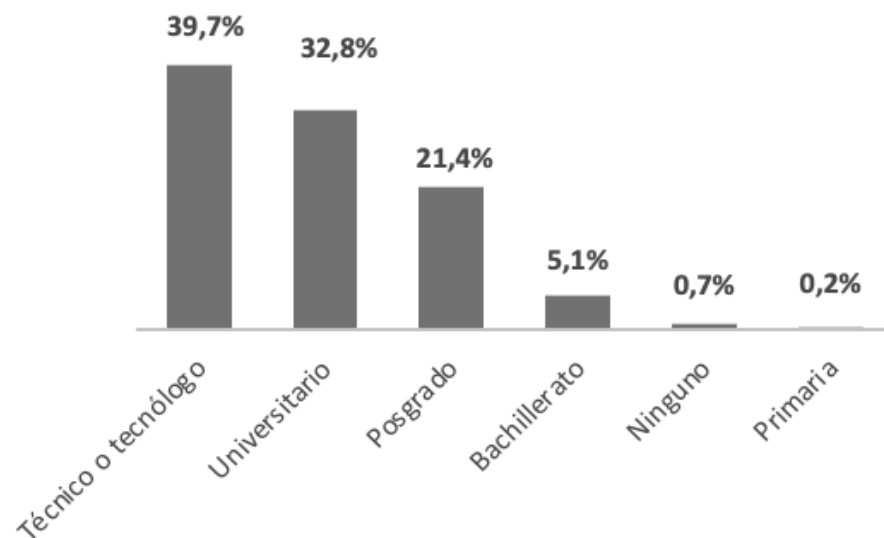
Grupos de valor



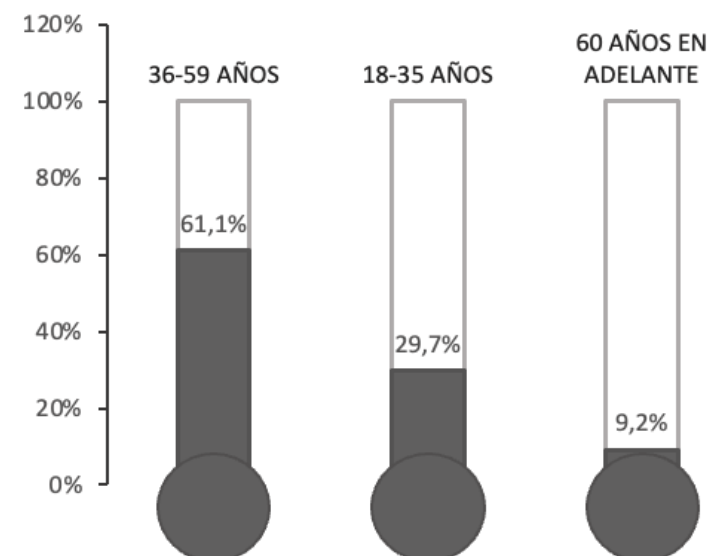


2. Variables Socioculturales

Grupo de Escolaridad



Edad



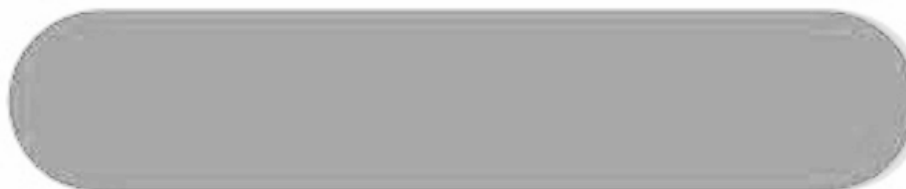


2. Variables Socioculturales

¿Usa internet para realizar sus trámites?

SI

99 %



99 %

NO

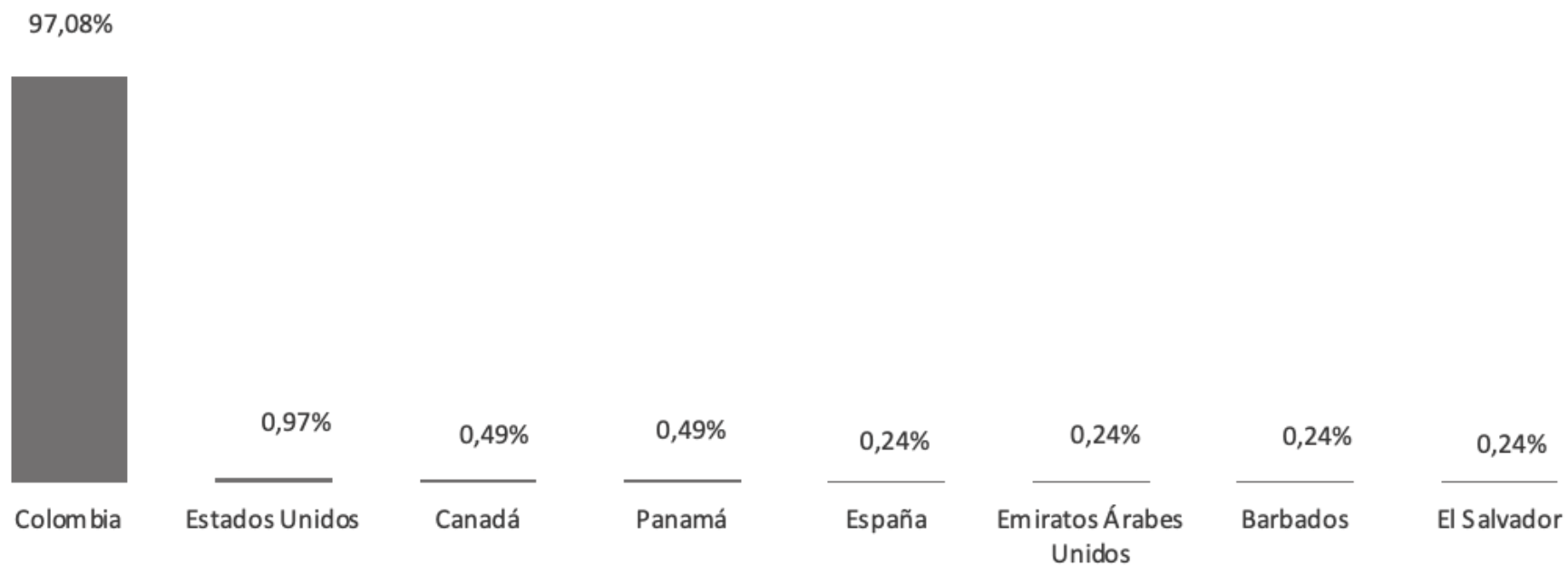


1 %



3. Ubicación geográfica

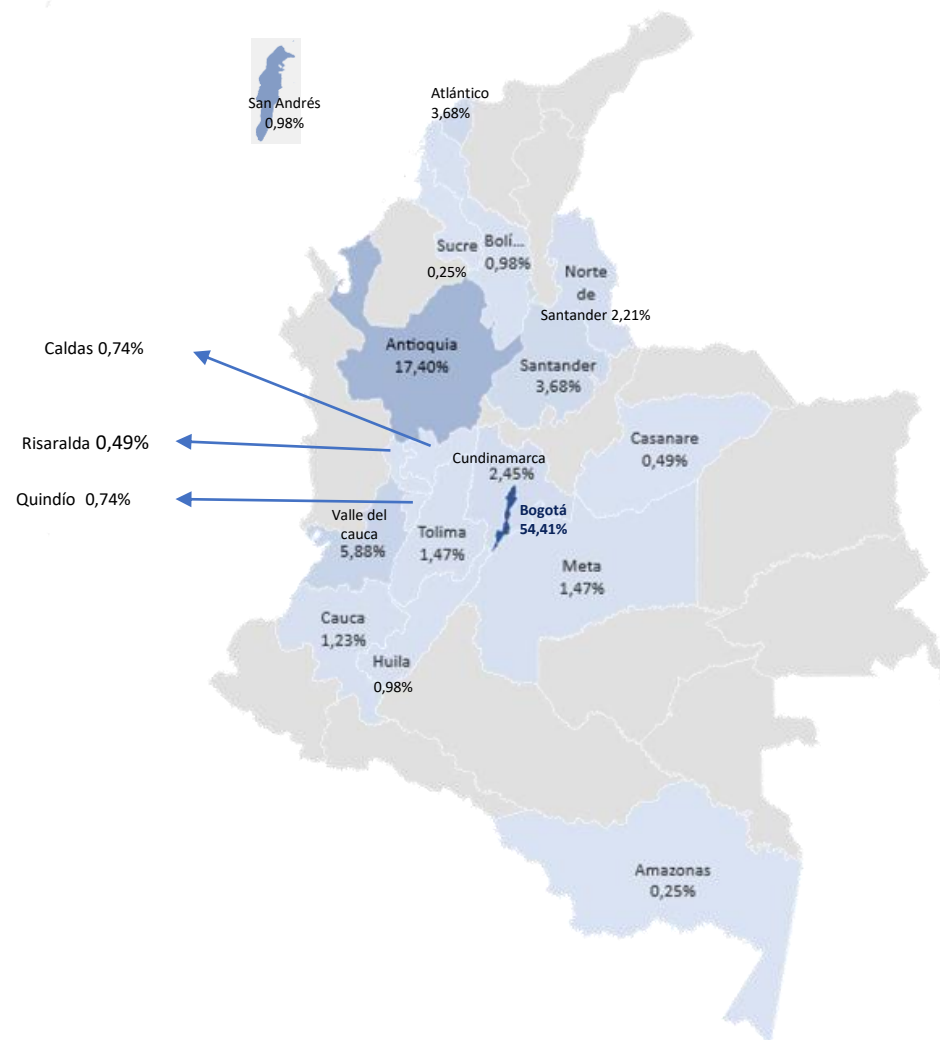
Ubicación por país





3. Ubicación geográfica

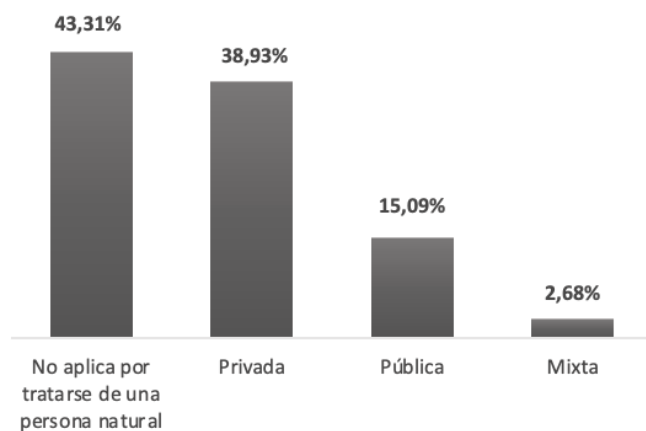
Ubicación por departamento



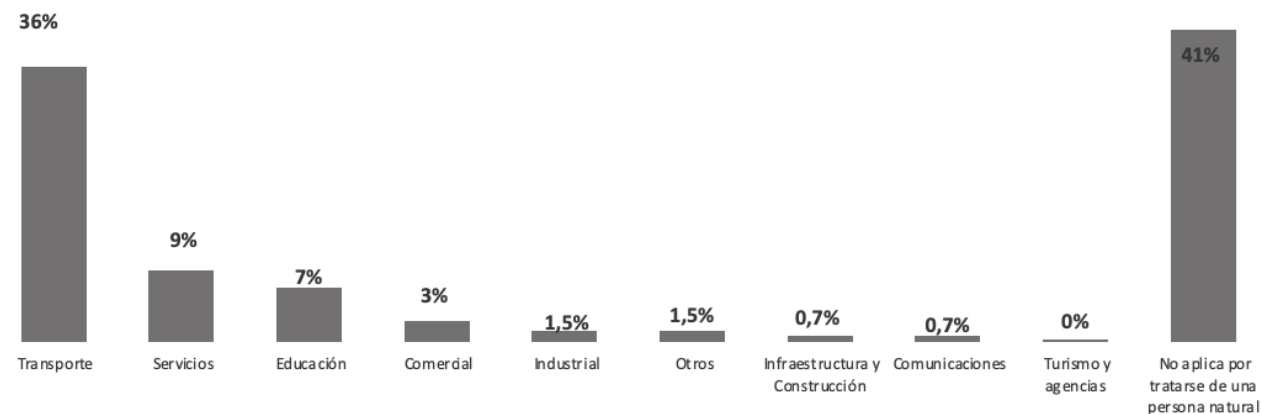


3. Características de las organizaciones

Capital de la empresa



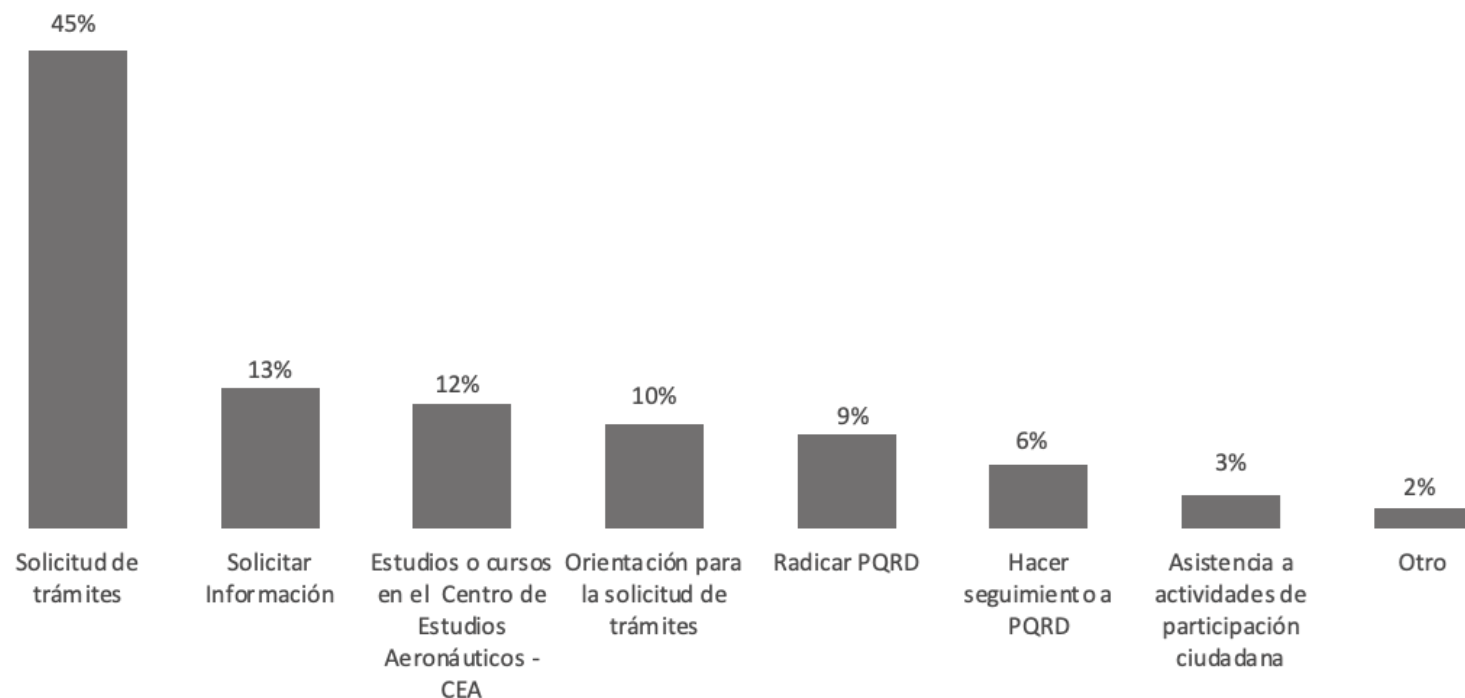
Sector





4. Información sobre trámites

Gestión realizada por la ciudadanía y Grupos de valor en la Aeronáutica Civil



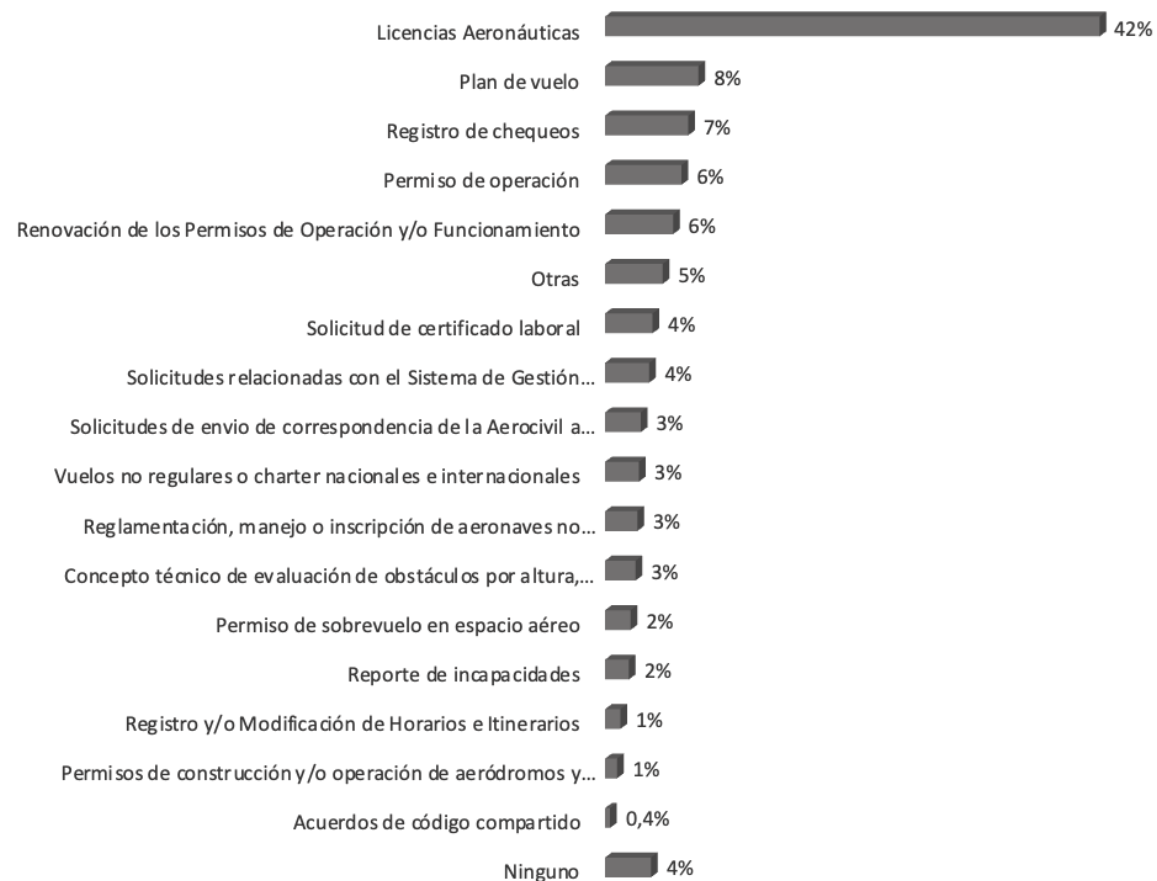


4. Información sobre trámites

Trámites solicitados



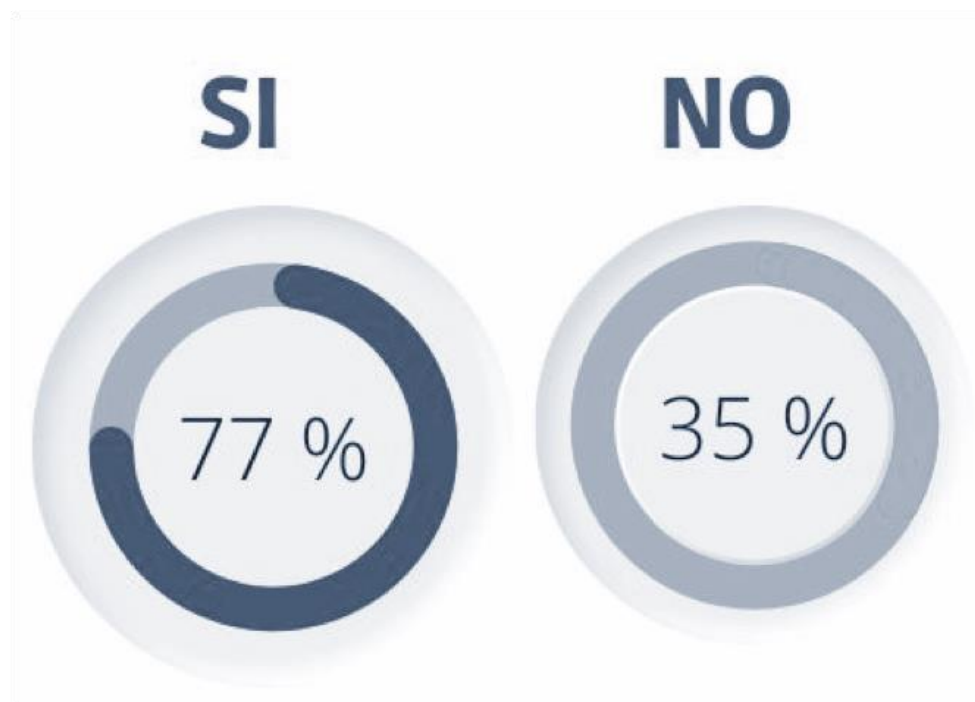
68%



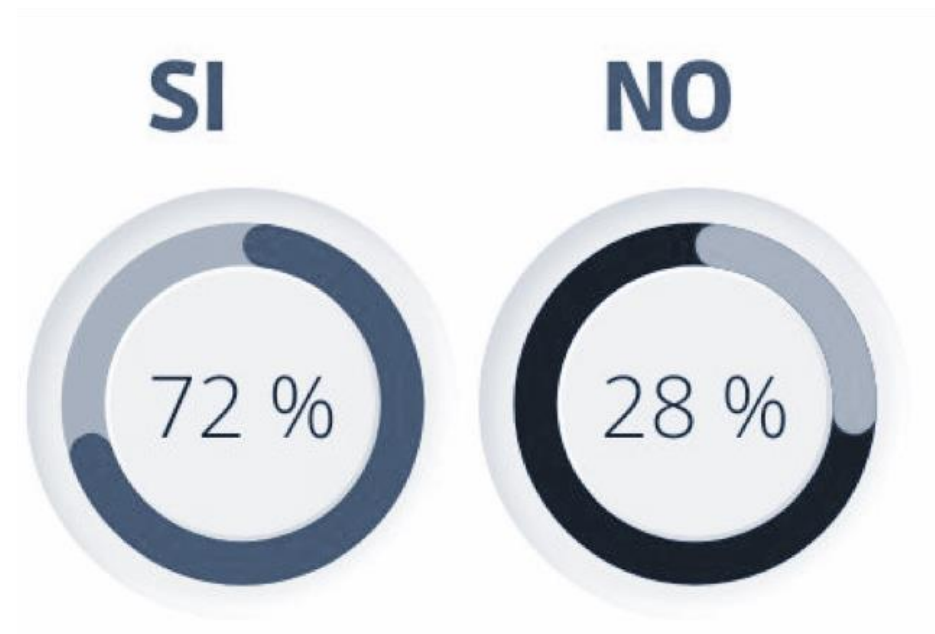


4. Información sobre trámites

¿La información obtenida fue clara?



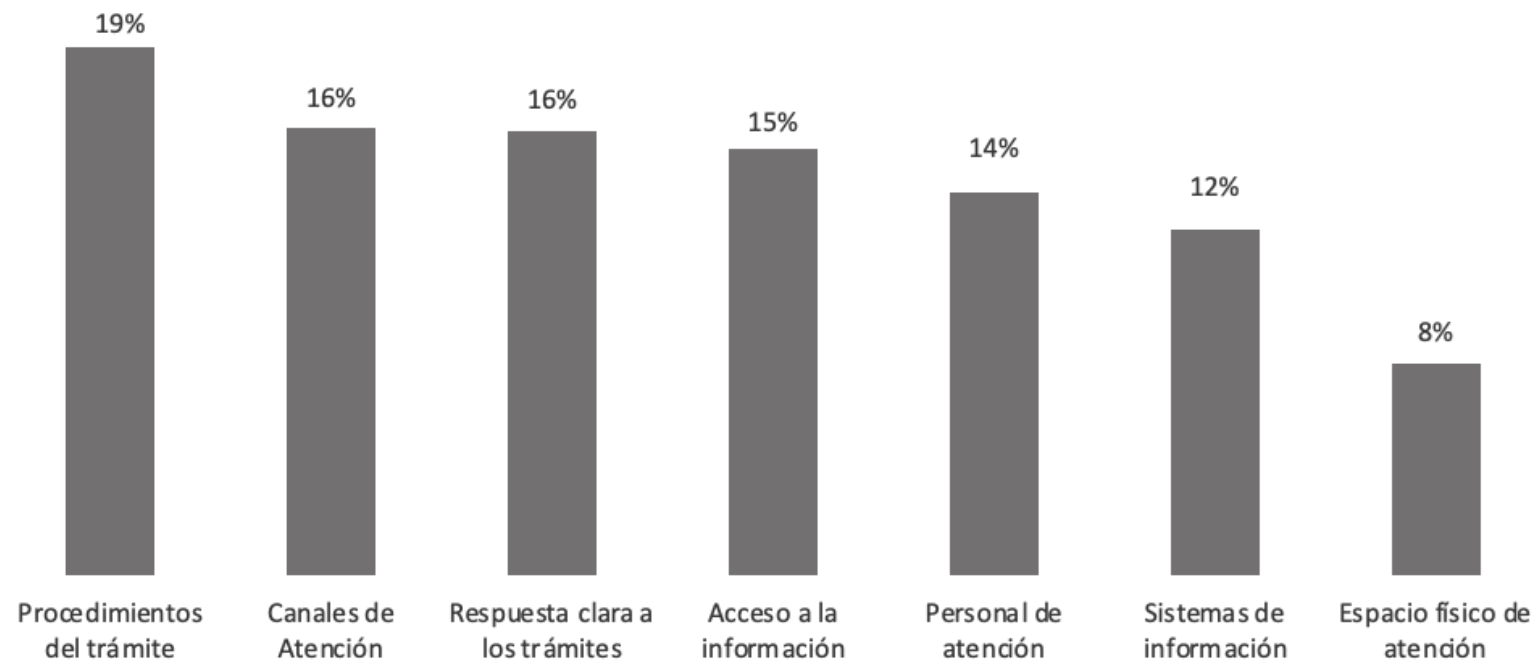
¿Se siente satisfecho con el proceso realizado ante la AEROCIVIL para acceder al trámite?





4. Información sobre trámites

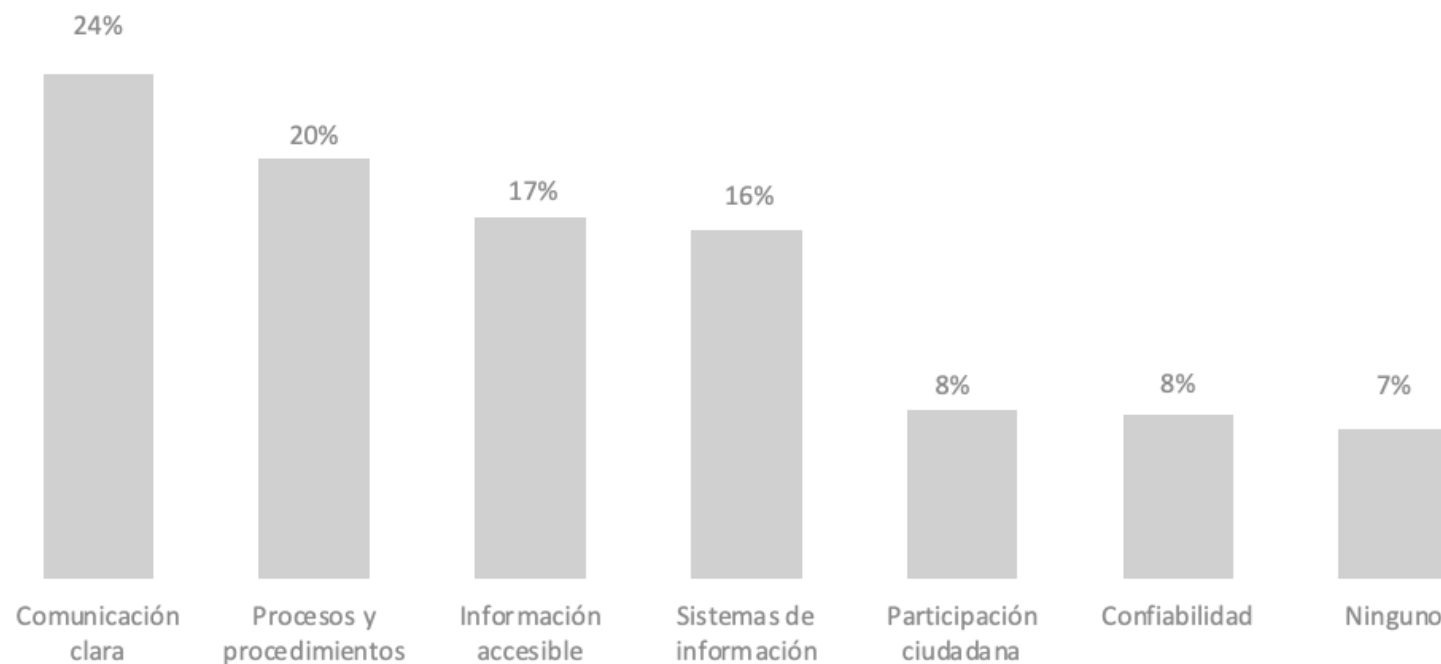
¿Qué le gustaría que la AEROCIVIL mejorará en la atención de los trámites?





4. Información sobre trámites

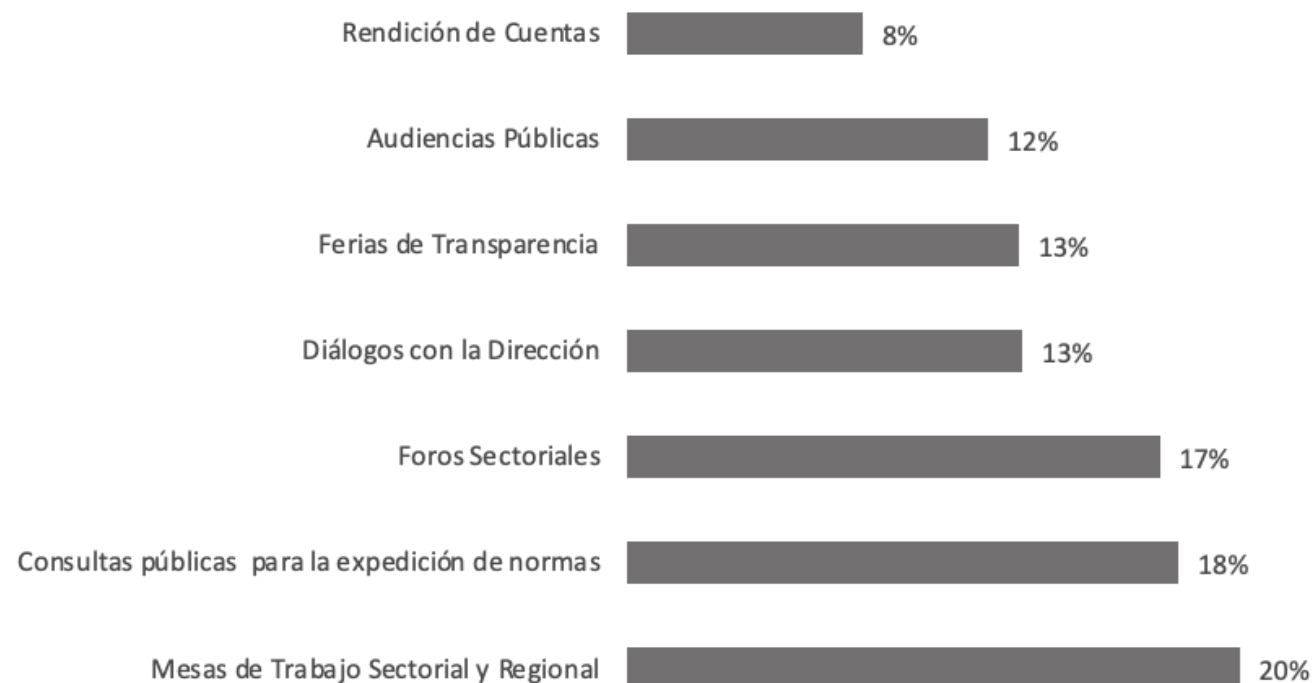
¿Qué aspectos considera que se pueden mejorar en la prestación de los servicios de la AEROCIVIL a los que accedió?





5. Estrategias de participación

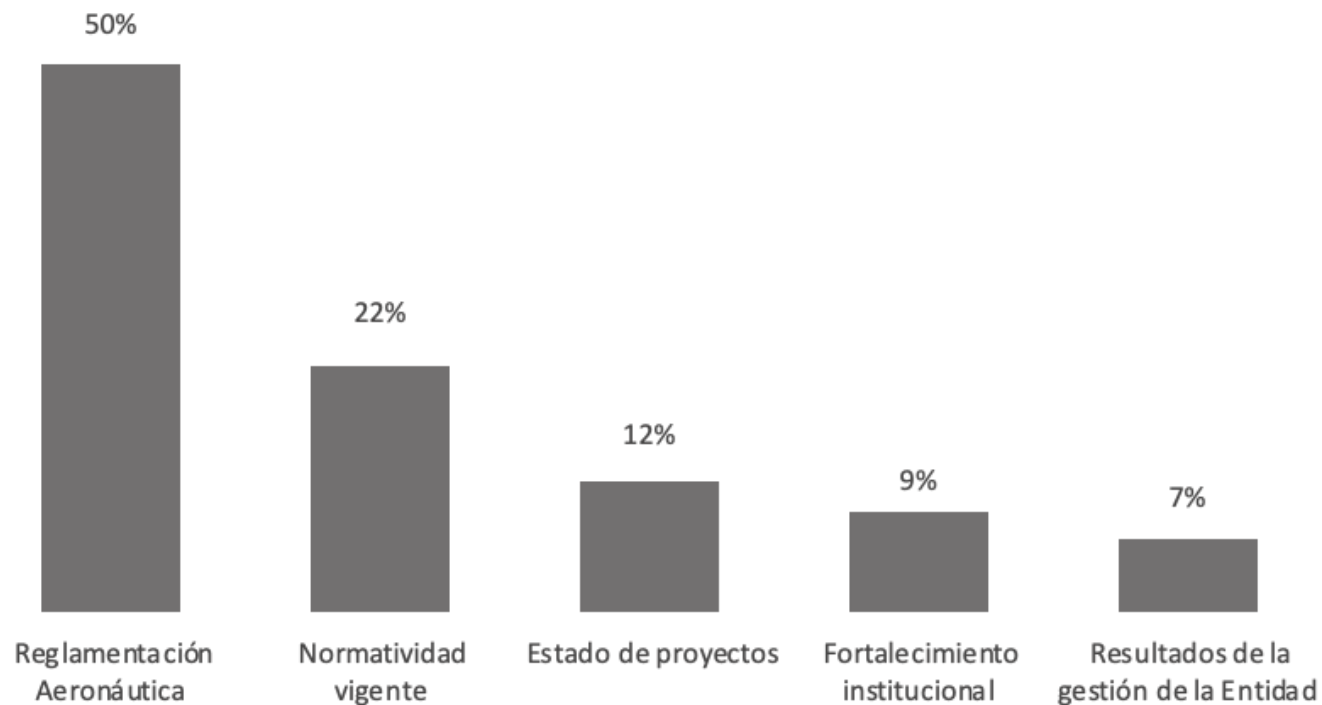
¿En cual(es) de los espacios de participación ciudadana que programe la entidad le gustaría participar?





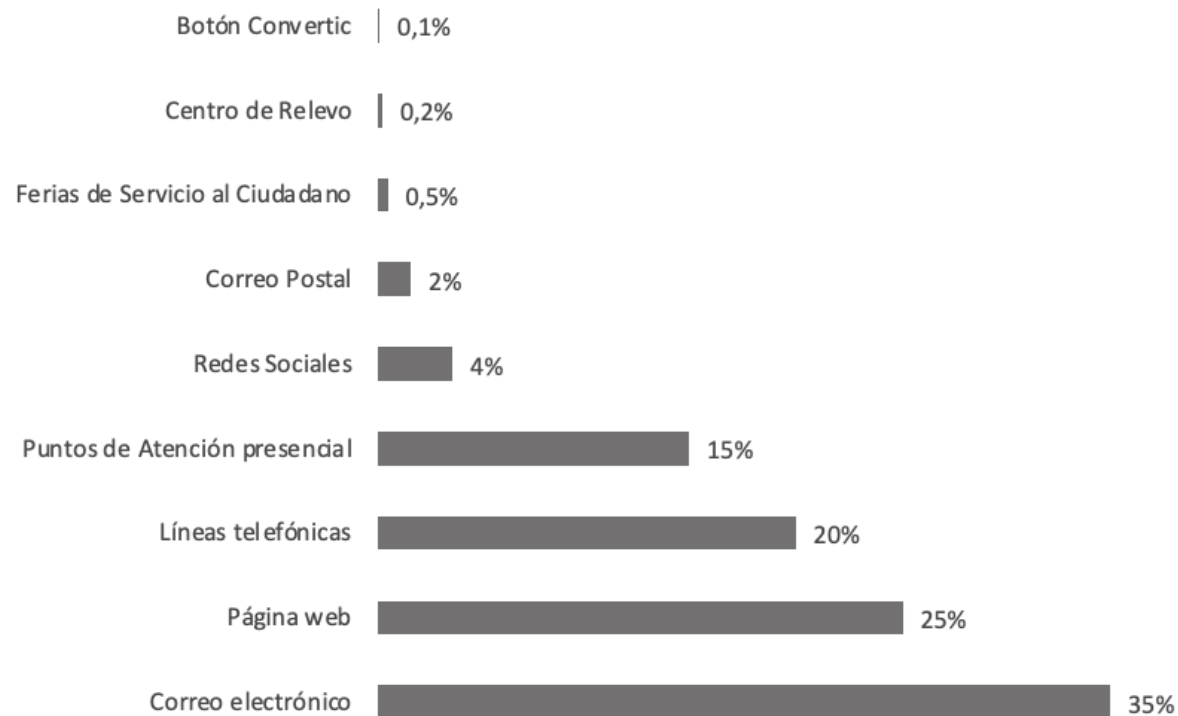
5. Estrategias de participación

¿Qué temas le gustaría que tratará la AEROCIVIL en los espacios de participación ciudadana?



6. Canales de comunicación

¿Qué canales o medios usa para comunicarse con la AEROCIVIL?



ConVerTIC

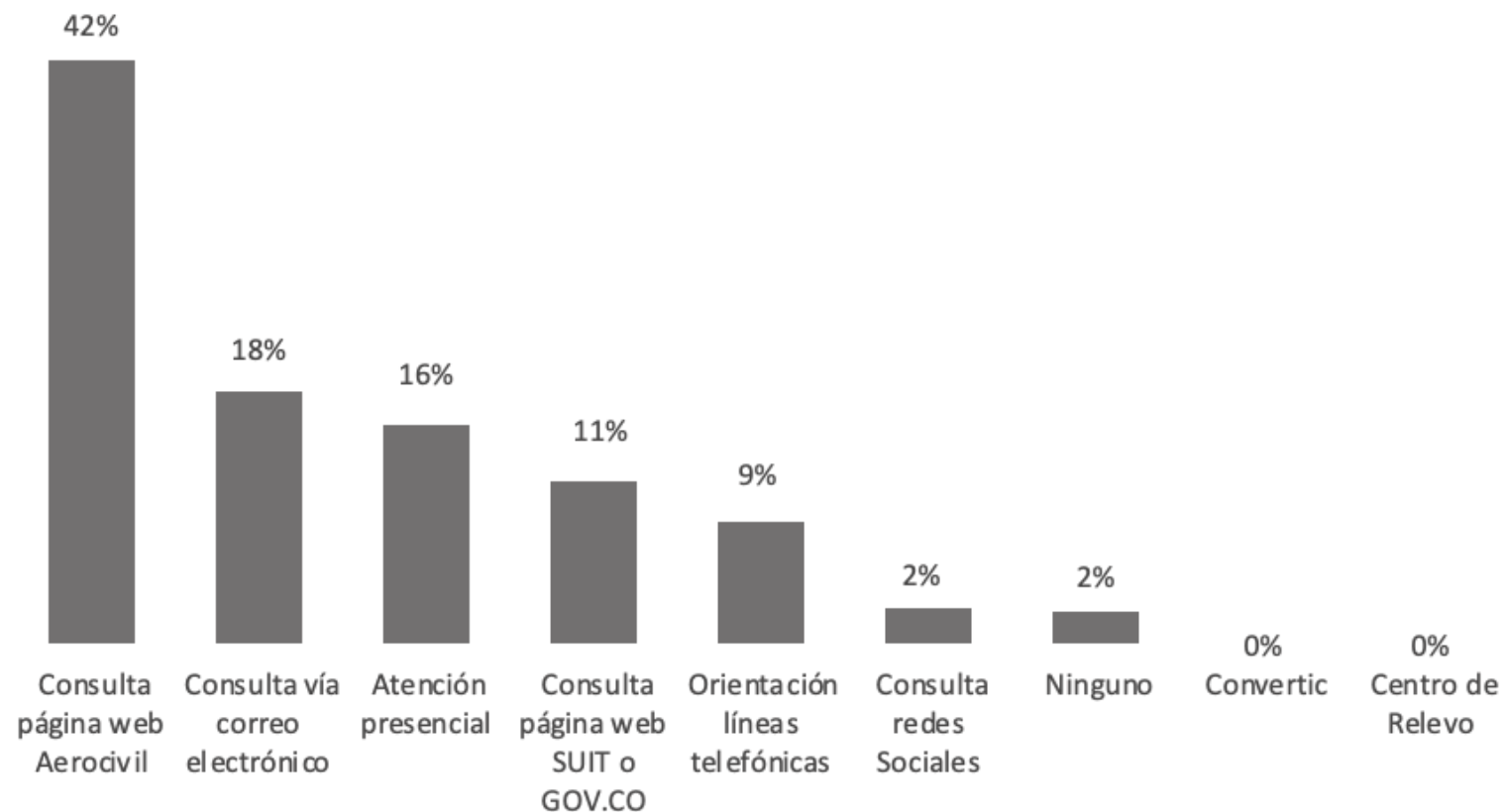


**CENTRO DE
RELEVÓ**
COLOMBIA



6. Canales de comunicación

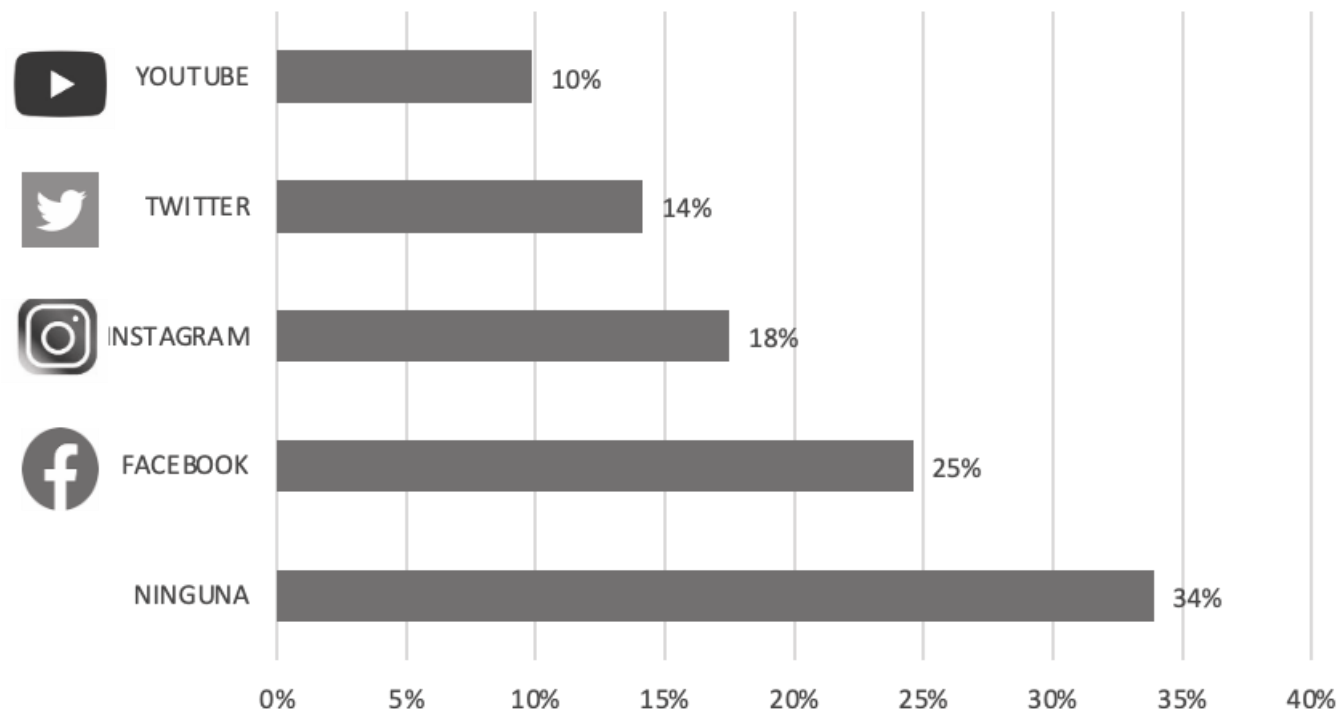
¿Qué canal empleó para consultar los requisitos e información del trámite con la AEROCIVIL?





6. Canales de comunicación

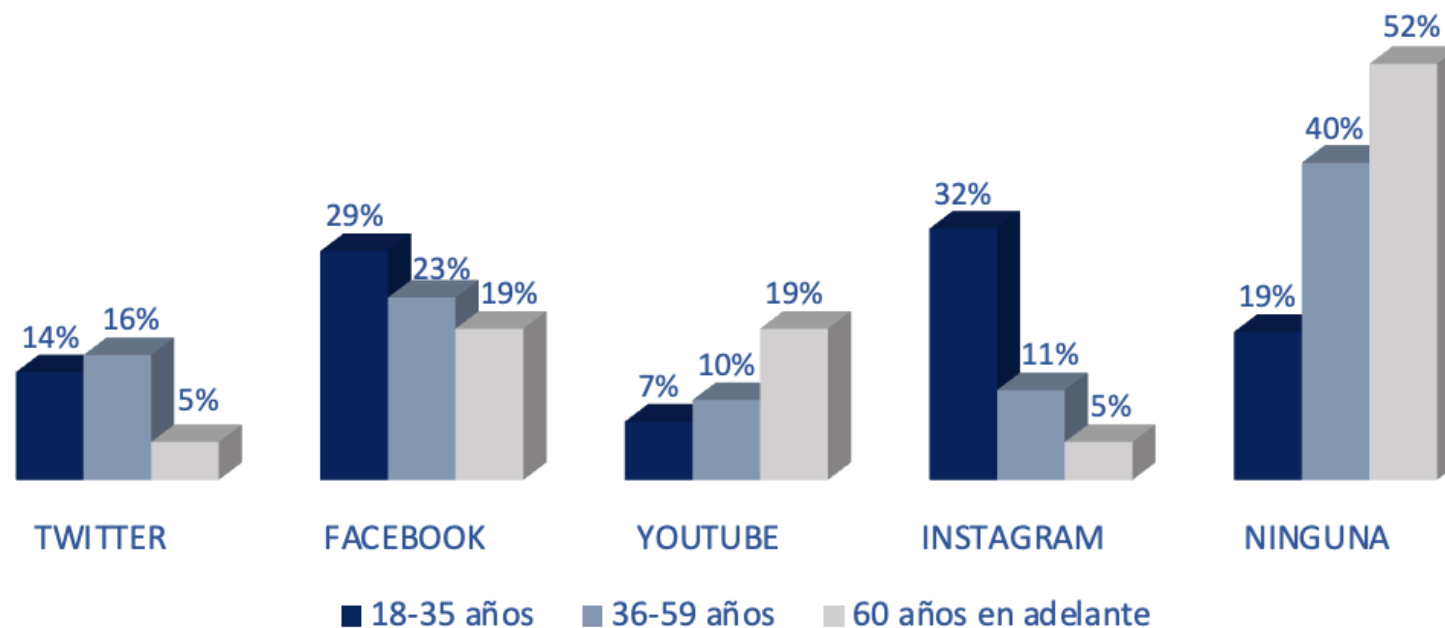
¿Sigue a la AEROCIVIL por alguna de las redes sociales?
Indique cuál





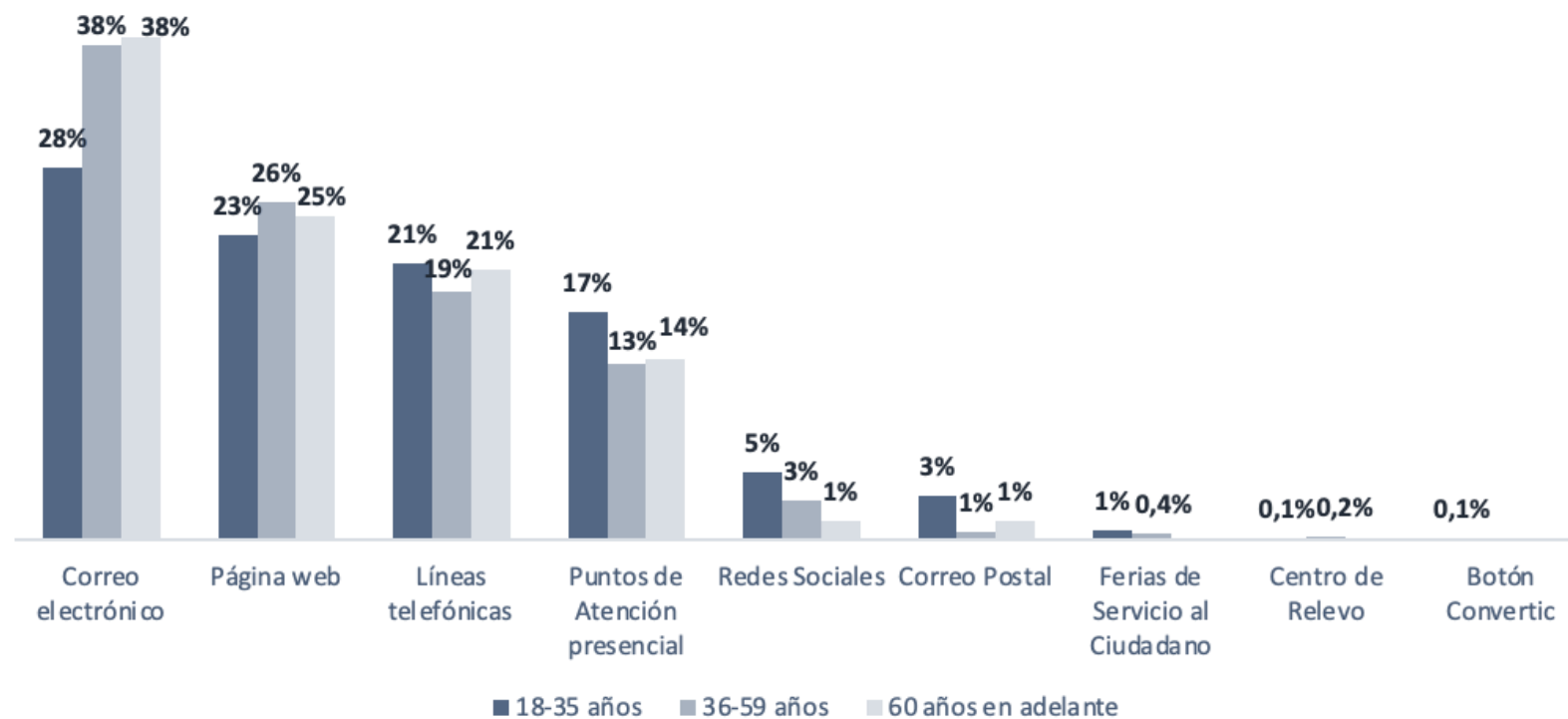
7. Análisis cruzados

Uso de redes sociales por rango de edad



7. Análisis cruzados

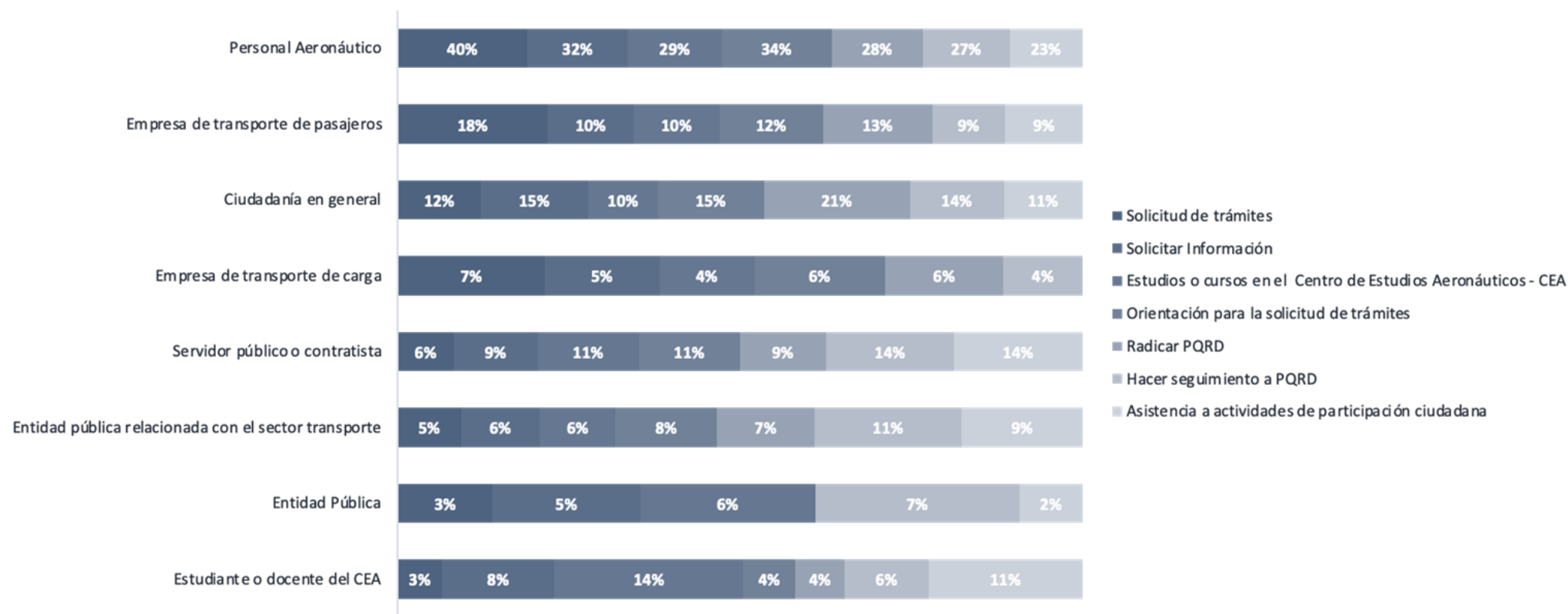
Uso canales por rango de edad





7. Análisis cruzados

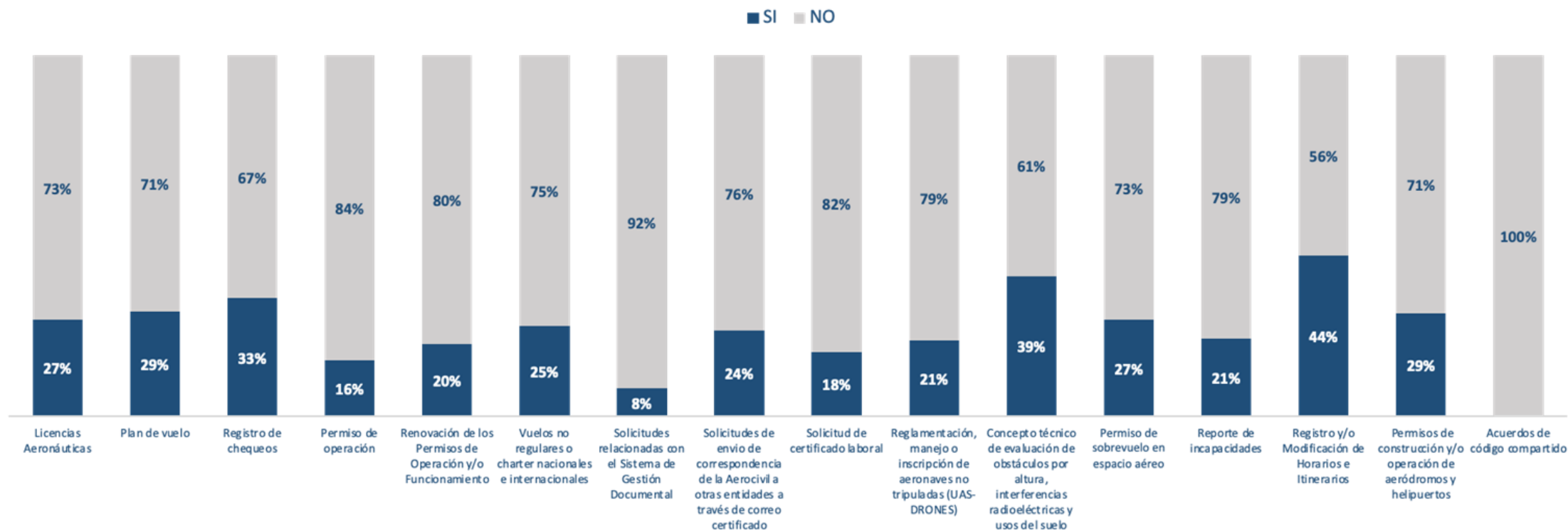
Gestión que realizan los ciudadanos y grupos de valor en la Entidad





7. Análisis cruzados

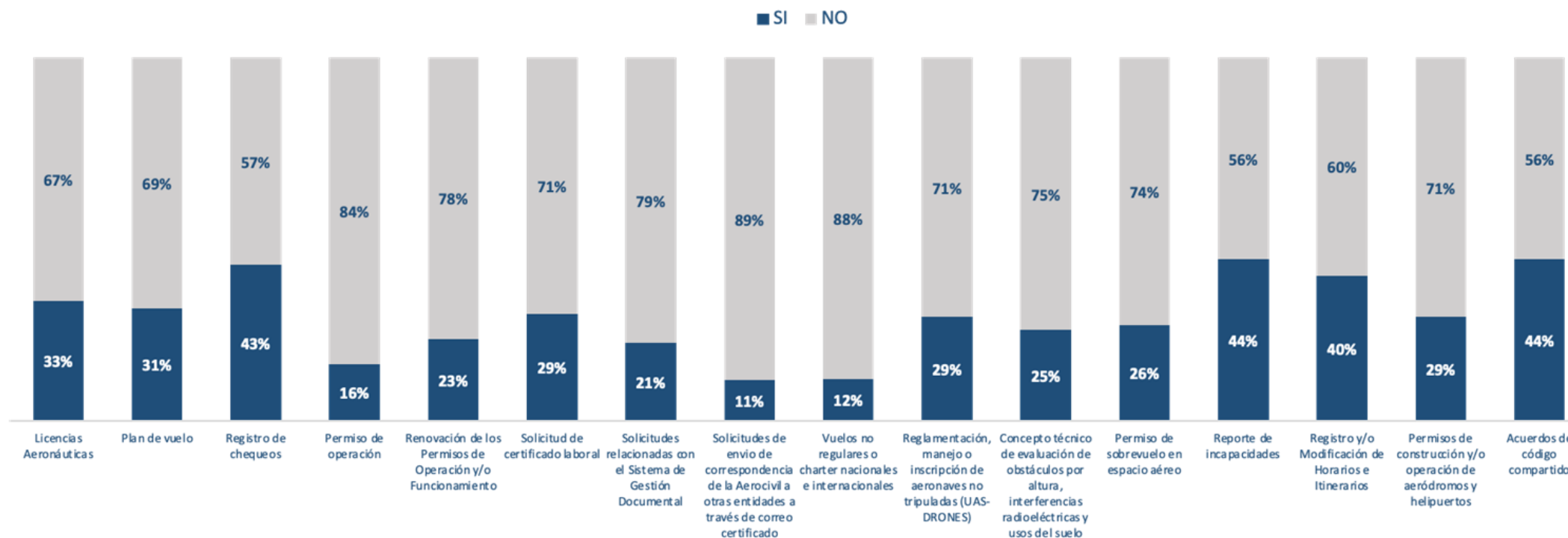
¿La información obtenida del trámite fue clara?





7. Análisis cruzados

¿Se siente satisfecho con el proceso realizado ante la AEROCIVIL para acceder al trámite?





Gracias

