



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Resultados Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Vigencia 2020



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

OBJETIVO

Identificar las características, necesidades, intereses y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que interactúan con la Entidad, con el objetivo de generar estrategias de: participación ciudadana, servicio al ciudadano, rendición de cuentas y racionalización de trámites y servicios. De igual forma, diseñar estrategias de comunicación, de acceso a la información y canales de atención.



¿Qué se ha realizado?

01

Elaboración del documento
"Metodología de
Caracterización"

02

Elaboración cronograma
para la Caracterización de
ciudadanos, usuarios y
grupos de interés

03

Identificación de los
ciudadanos, usuarios y
grupos de interés que
interactúan con la Entidad

04

Formulación del
instrumento de Recolección
de información

05

Publicación formulario y
envío del mecanismo de
recolección de información

06

Análisis parcial de la
información obtenida

Siguiendo los lineamientos establecidos en la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés”, elaborada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Variables

- Identificación
- Características socioculturales de las personas que gestionan el trámite o servicio ante la entidad
- Características de las organizaciones que requieren trámites o servicios en la entidad
- Información sobre trámite(s) realizado(s) en la entidad
- Diseño e implementación de las estrategias de rendición de cuentas y participación ciudadana
- Canales y Redes



Variables de Identificación

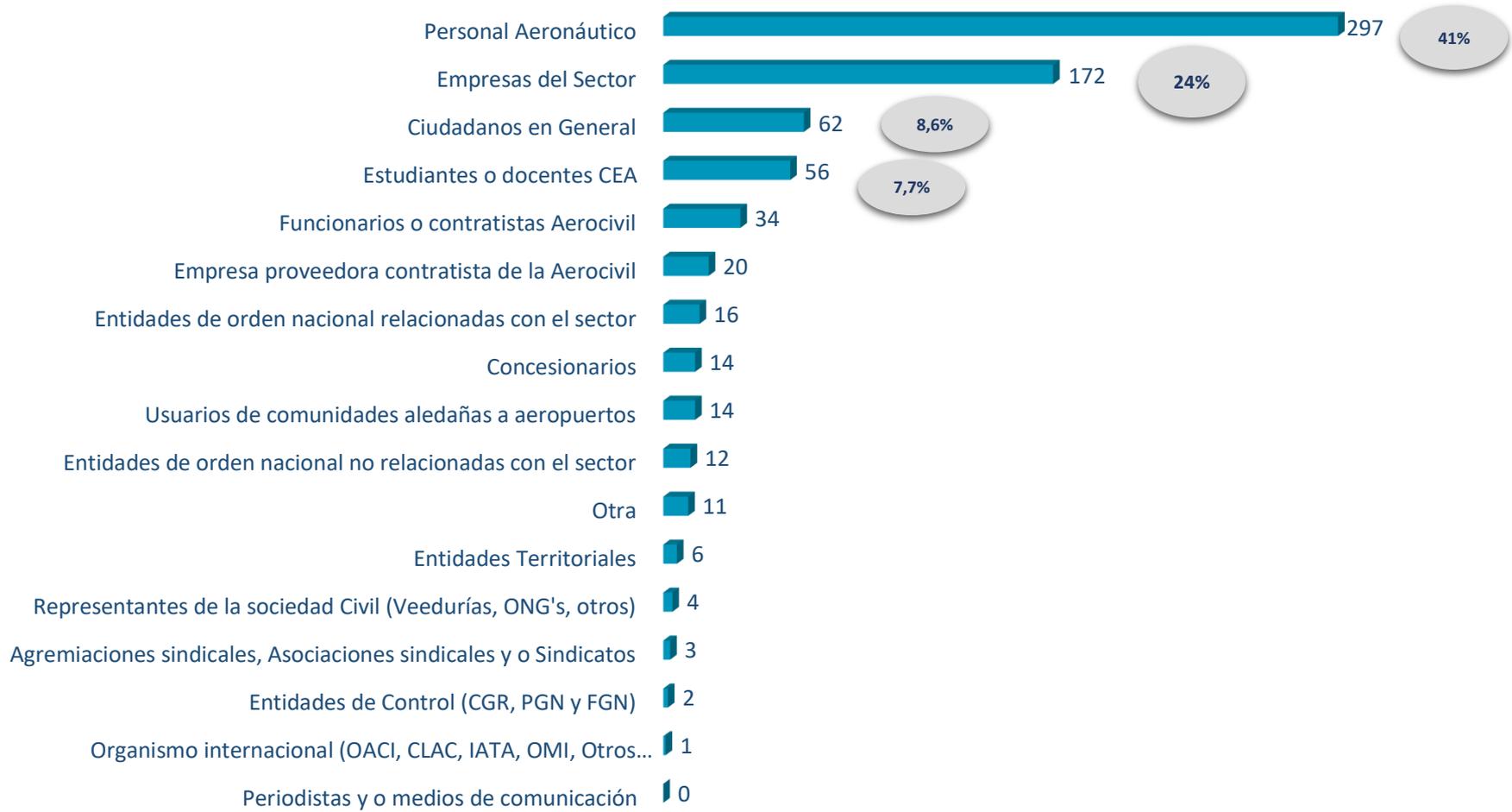


Variables de Identificación



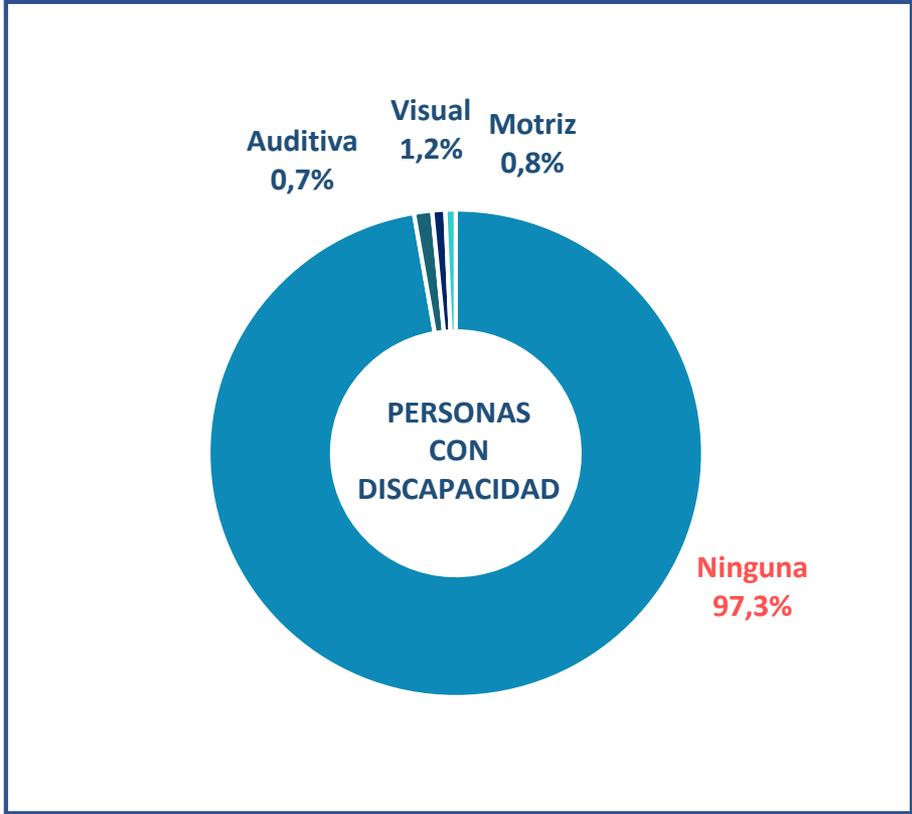
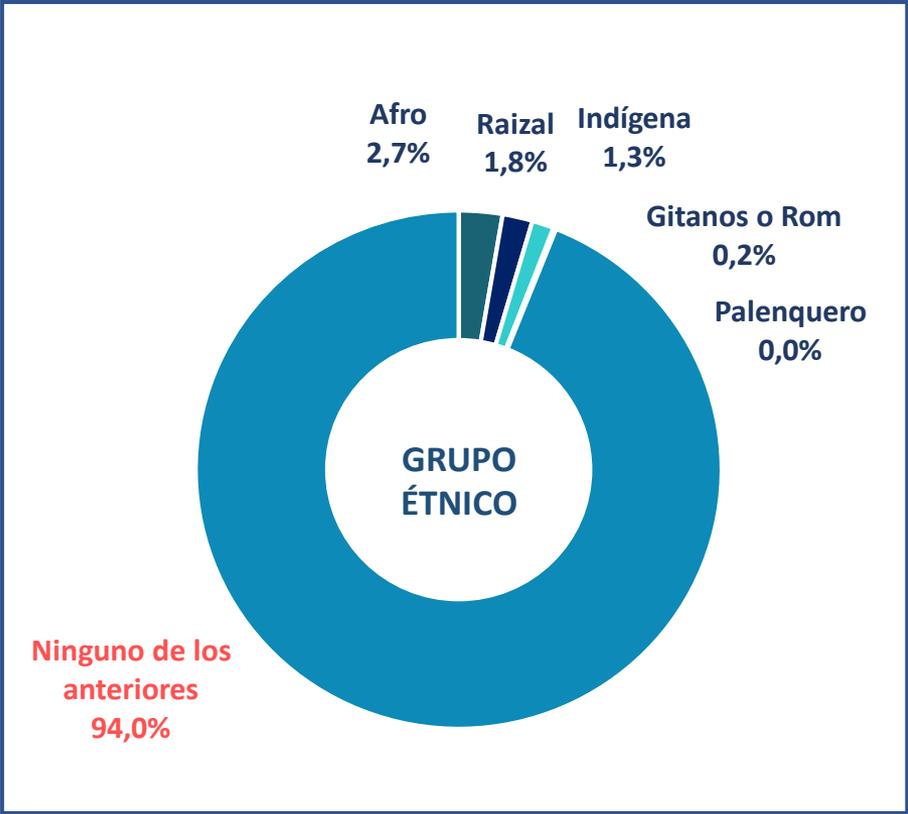
AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Grupos de interés



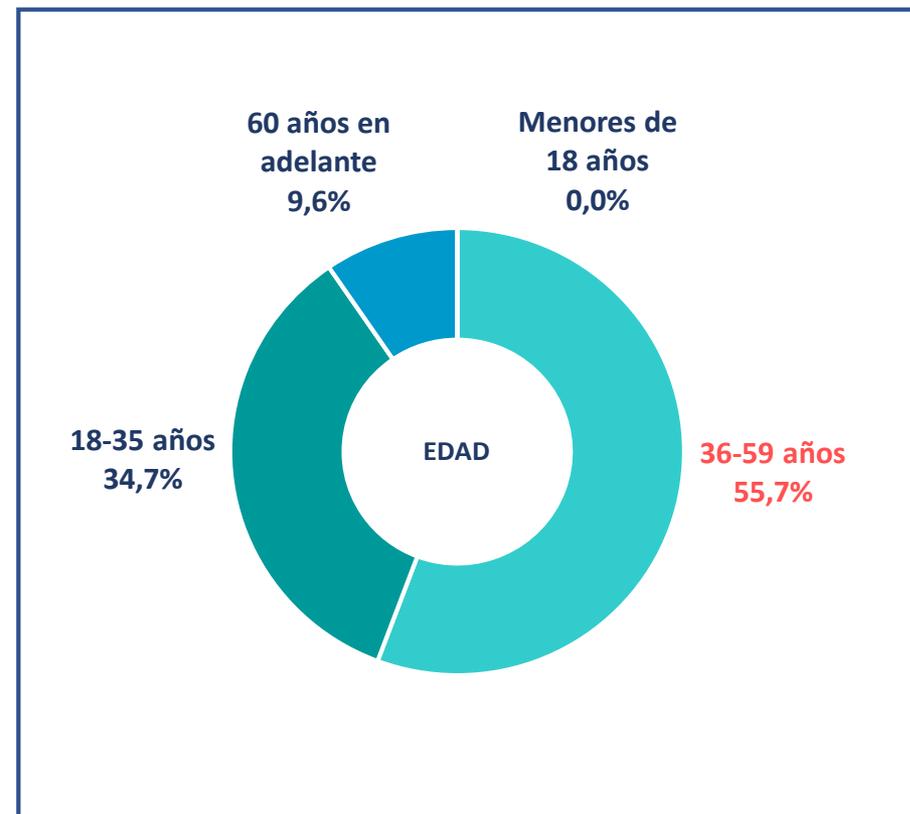
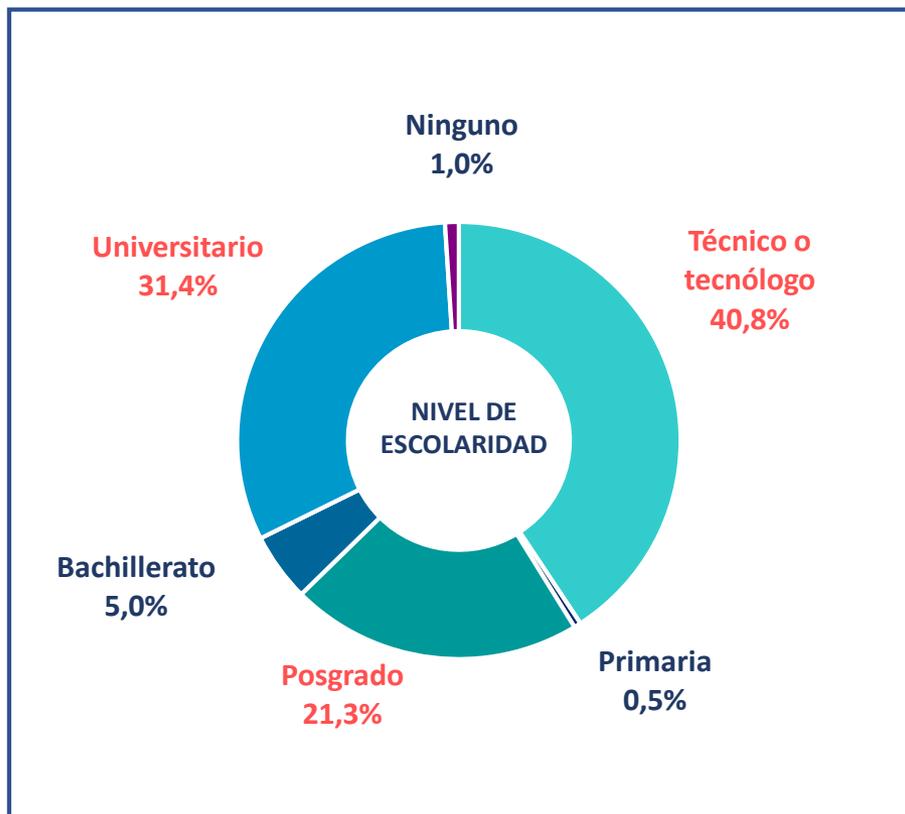


Características socioculturales de las personas que gestionan el trámite o servicio ante la entidad





Características socioculturales de las personas que gestionan el trámite o servicio ante la entidad

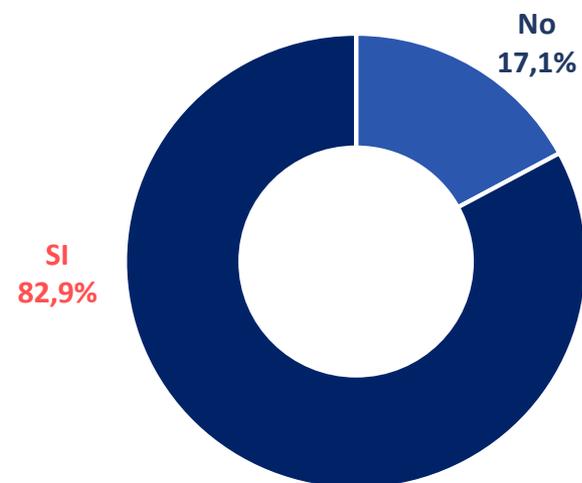
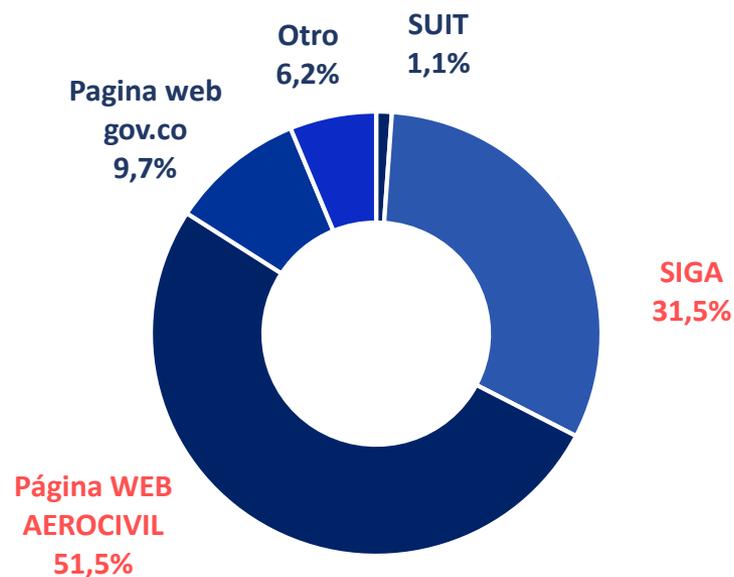




Información sobre tramite(s) realizado(s) en la entidad

¿Qué canal empleo para consultar los requisitos e información del trámite?

¿La información obtenida fue clara?

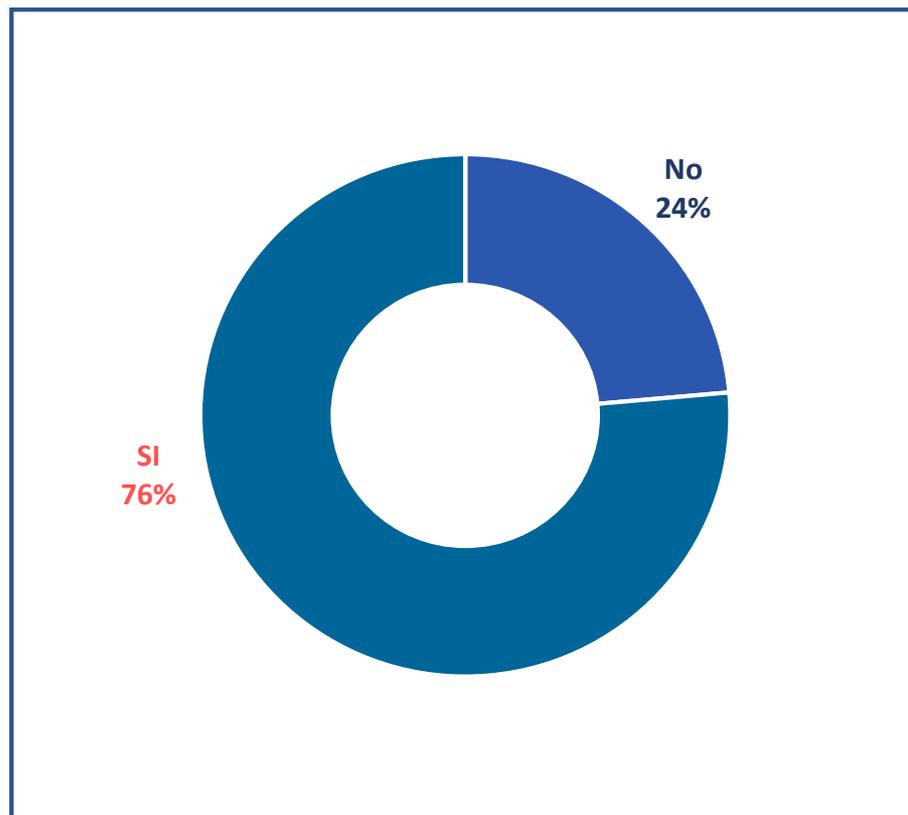




AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Información sobre tramite(s) realizado(s) en la entidad

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



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





Información sobre trámite(s) realizado(s) en la entidad

¿Qué trámite(s) le gustaría que fuera racionalizado, automatizado o simplificado?



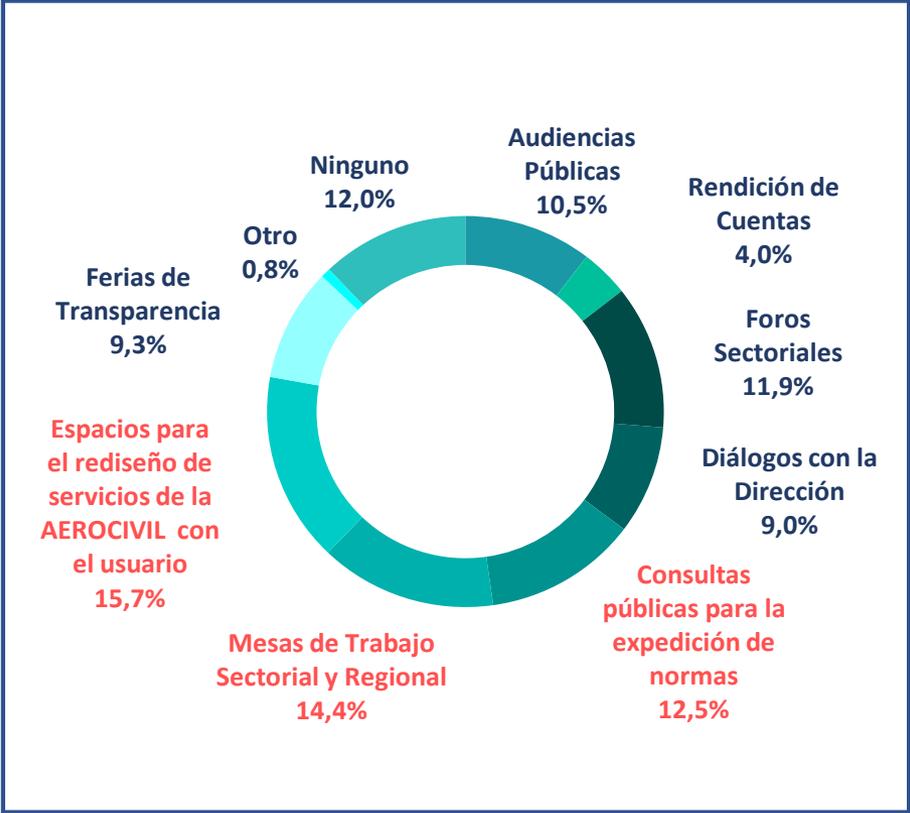
Top 10



AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Diseño e implementación de las estrategias de rendición de cuentas y participación ciudadana

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



¿Cuál de los siguientes temas le gustaría que tratará la AEROCIVIL en los espacios de participación ciudadana y/o rendición de cuentas?





AERONÁUTICA CIVIL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Canales y Redes

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

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

