



Bogotá D.C 2024

INFORME TRIMESTRAL PQRS

Cuarto Trimestre 2024

Secretaría General
Grupo Relación Estado - Ciudadano 2025



Presentación

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en la Aerocivil durante cuarto trimestre de 2024, del 01 de octubre al 31 de diciembre 2024.

La fuente de información para la elaboración de este informe se encuentra en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA, en el cual se registran todas las comunicaciones oficiales recibidas en la entidad por parte de los ciudadanos y grupos de interés, a través de los diferentes canales de atención.

Así mismo, se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano, a fin de generar acciones de mejora continua en la prestación del servicio.





PQRSD cuarto trimestre 2024

Información general de PQRSD recibidas en el cuarto trimestre:

Sistema de Gestión Documental **SGDEA**

MES	PQRSD recibidas	PQRSD gestionadas	PQRSD en tramite
Octubre	8.704	6.608	2.096
Noviembre	7.407	4.524	2.883
Diciembre	15.724	8.028	7.696
Total	31.835	19.160	12.675
Porcentaje	100%	60,19 %	39,81 %

Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA

Sistema de Información de Gestión Aeronáutica - **SIGA**

MES	Trámites recibidos
Octubre	10.063
Noviembre	9.616
Diciembre	18.012
Total	37.691

Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA

Total **69.526**

Nota: Es importante precisar que únicamente se enuncian los trámites recibidos mensualmente en el aplicativo SIGA, dado que, esta información es reservada y confidencial, por lo tanto, el Grupo Relación Estado Ciudadano no tiene acceso a esta información

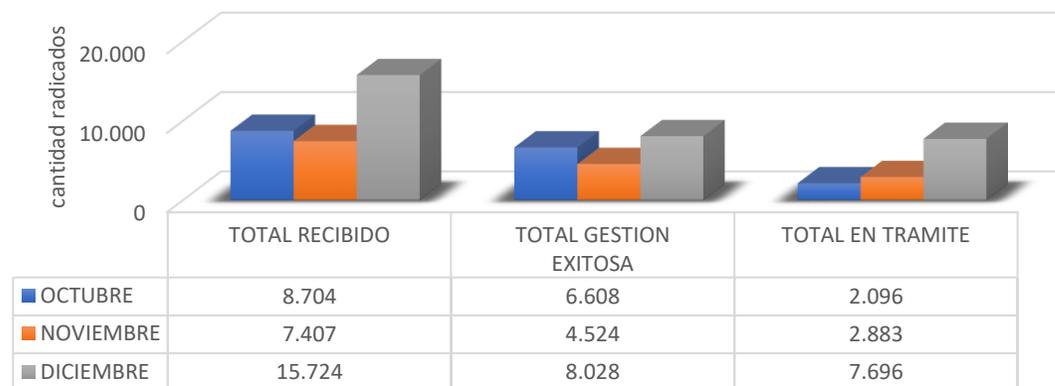


PQRSD Cuarto trimestre 2024

Información general del estado de las PQRSD recibidas sistema de gestión documental:

31.835

TOTAL PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2024



Al cierre del trimestre, se gestionó el **60.19 %** de las PQRSD recibidas

Gestión de peticiones por Serie documental

TIPO DE PETICION (SERIE DOCUMENTAL)	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	TOTAL
ACCIONES JUDICIALES	0	0	0
ACTAS	12	22	34
ACUERDOS	24	83	107
BANCOS DE PREGUNTAS	0	0	0
BOLETINES	0	9	9
CARTAS	0	0	0
CERTIFICADOS	33	110	143
CIRCULARES	1	0	1
CODIGOS DE INTEGRIDAD	0	0	0
COMPROBANTES CONTABLES	0	5	5
COMPROBANTES DE ALMACEN	0	1	1
COMUNICADOS DE PRENSA	0	0	0
CONCEPTOS	1653	1444	3097
CONCILIACIONES	2	0	2
CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES	1	8	9
CONTRATOS	837	322	1159
CONTRATOS PRECONTRACTUALES	0	0	0
CONVENIOS	0	0	0
DECLARACIONES TRIBUTARIAS	1	0	1
DERECHOS DE PETICION	6205	3757	9962
ESTUDIOS	2	5	7
HISTORIALES	3669	2279	5948
HISTORIAS	716	109	825

Esta información fue tomada de acuerdo con la parametrización actual del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, en el cual se clasifican los documentos recibidos con base a las **Tablas de Retención Documental**



Gestión de peticiones por Serie documental

TIPO DE PETICION (SERIE DOCUMENTAL)	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	TOTAL
INFORMES	3249	3044	6293
INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS	0	0	0
INSTRUMENTOS DE CONTROL	130	299	429
INVENTARIOS	1	2	3
LIBROS DE CONTABILIDAD PRESUPUESTAL	0	1	1
LIBROS DE DIRECCIONES	0	0	0
LICENCIAS PARA EL PERSONAL AERONAUTICO	255	5	260
MANUALES	5	1	6
NOMINAS	25	27	52
NULL	0	0	0
ORDENES	1	5	6
PLANES	22	33	55
POLITICAS	3	3	6
PROCEDIMIENTOS	0	2	2
PROCESOS	2064	994	3058
PROGRAMAS	8	25	33
PROYECTOS	2	7	9
QUERERLLAS CIVILES DE POLICIA	0	0	0
REGISTROS	238	69	307
REGLAMENTOS	0	0	0
REPORTES	1	3	4
RESOLUCIONES	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION A ENTES DE CONTROL	0	0	0
TOTAL			31834

Esta información fue tomada de acuerdo con la parametrización actual del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, en el cual se clasifican los documentos recibidos con base a las **Tablas de Retención Documental**

Tipología documental de los Derechos de Petición

A continuación, se presenta la tipología documental y subclasificación de las peticiones que fueron radicadas en la serie Derechos de Petición:

TIPOLOGIA DOCUMENTAL DERECHOS DE PETICION	TOTAL	GESTIONADOS	PENDIENTES POR GESTION
ANONIMOS	6	2	4
DENUNCIAS	170	126	44
FELICITACIONES	43	33	10
INFORME DE GESTION DE LA INFORMACION Y SISTEMAS TI	4	2	2
INFORMES	0	0	0
PETICIONES DE CONGRESISTAS	8	4	4
PETICIONES DE CONSULTA	418	232	186
PETICIONES DE DOCUMENTOS	2830	1735	1095
PETICIONES DE INFORMACION	1232	882	350
PETICIONES DE INTERES GENERAL	1279	681	598
PETICIONES DE INTERES PARTICULAR	1821	978	843
PETICIONES ENTES DE CONTROL	210	108	102
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	535	377	158
QUEJAS	328	259	69
RECLAMOS	378	318	60
RESPUESTAS DERECHOS DE PETICION	60	39	21
SOLICITUD DERECHO DE PETICION	3	1	2
SOLICITUD DE INFORMACION	0	0	0
SOLICITUD INGRESO INSTALACIONES AREAS RESTRINGIDAS	538	423	115
SUGERENCIAS	99	5	94
TOTAL	9962	6205	3757

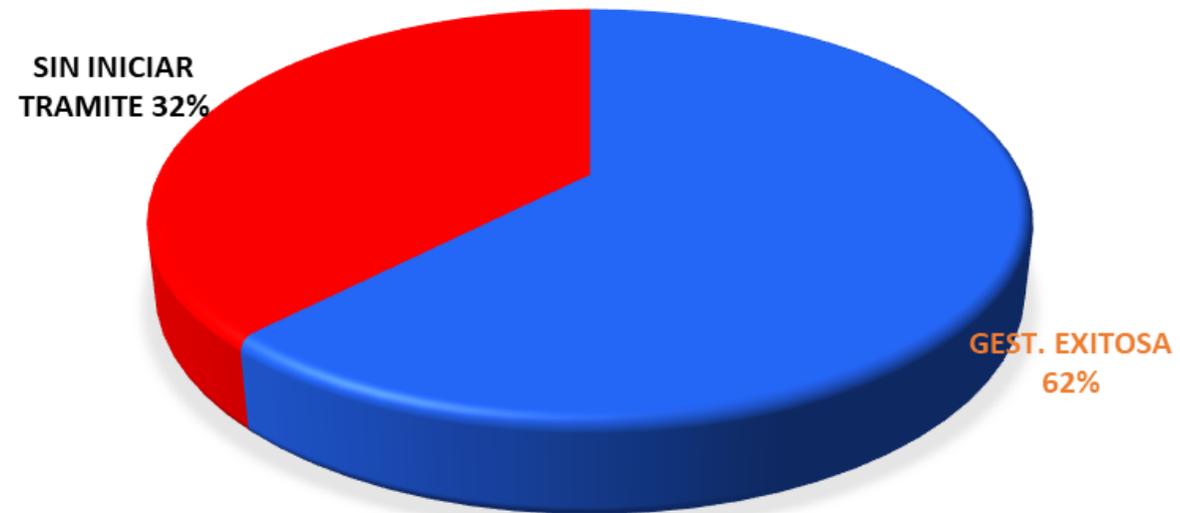
Esta información fue tomada de acuerdo con la parametrización actual del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, en el cual se clasifican los documentos recibidos con base a las **Tablas de Retención Documental**



Estado De Los Derechos De Petición – Reporte SGDEA

DERECHOS DE PETICION

DERECHOS DE PETICION	
GEST. EXITOSA	6205
SIN INICIAR TRAMITE	3757
TOTAL	9962

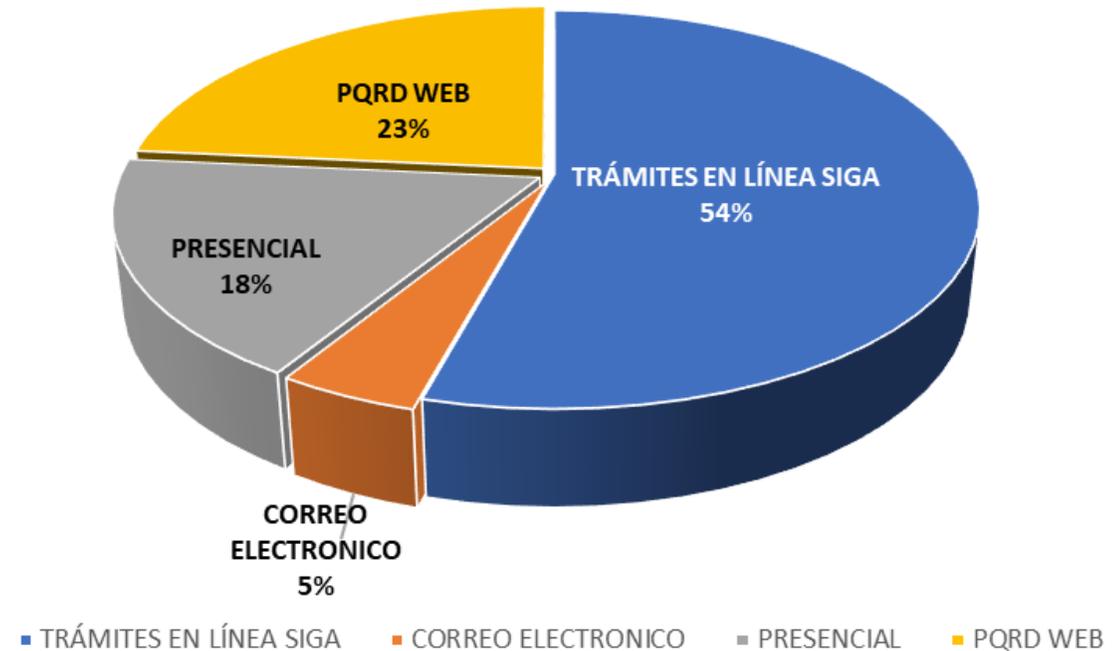




Porcentaje de Recepción Trimestral por Canal de Atención

CANAL DE ATENCION	CANTIDAD DE PQRS TRIMESTRE
TRÁMITES EN LÍNEA SIGA	37.691
CORREO ELECTRONICO	3.159
PRESENCIAL	12.345
PQRD WEB	16.331
TOTAL	69526

% DE PARTICIPACION POR CANAL



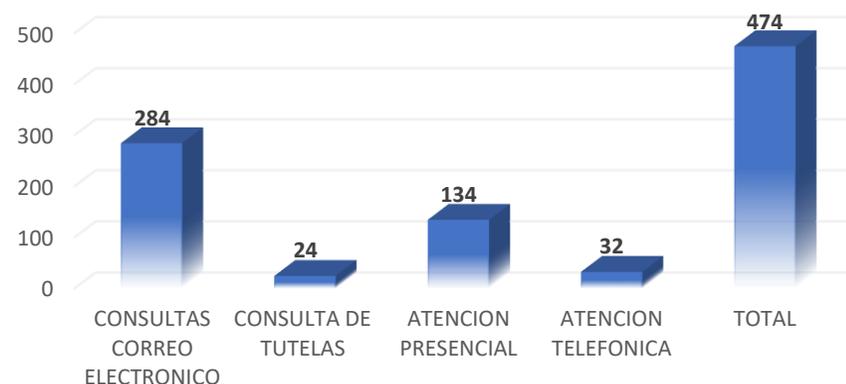


Consultas ciudadanas

El Grupo Relación Estado – Ciudadano, como parte de sus funciones realiza la atención de solicitudes de información y orientación a los ciudadanos y grupos de interés por los diferentes canales.

A continuación, se presentan las interacciones atendidas durante el cuarto trimestre del año 2024, por:

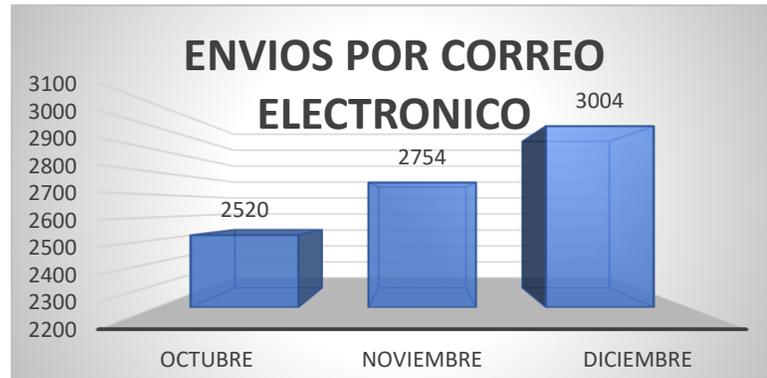
01 DE OCTUBRE A 31 DICIEMBRE 2024





Envíos de correspondencia

Durante el Cuarto trimestre del año 2024 se han realizado 8.432 envíos, con la siguiente clasificación:



Fuente aplicación Sipost – servicios postales nacionales 4/72



Envíos de correspondencia postal por dependencia

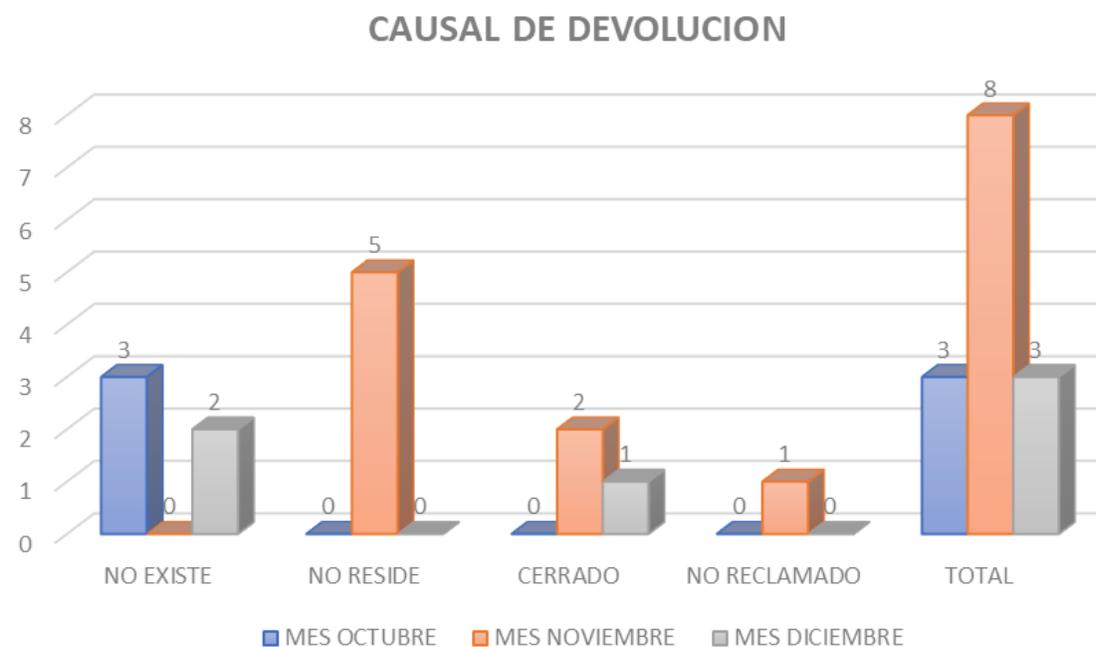
CORRESPONDENCIA ENVIADA A DIRECCION POSTAL				
DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL CORRESPONDENCIA ENVIADA POR DEPENDENCIA
ASERPACI	0	0	27	27
DIRECCION DE AUTORIDAD A LA SEGURIDAD DE AVIACION CIVIL	2	0	4	6
DIRECCION DE TRANSPORTE AEREO Y ASUNTOS AEROCOMERCIALES	1	0	0	1
DIRECCION GENERAL	0	0	48	48
GRUPO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	0	0	1	1
GRUPO DEFENSA CONSTITUCIONAL Y PROEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	1	0	1	2
GRUPO GESTION DOCUMENTAL	5	2	2	9
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	6	5	2	13
GRUPO REGISTRO AERONAUTICO	0	1	0	1
GRUPO RELACION ESTADO CIUDADANO	0	0	1	1
GRUPO SEGURIDAD DE LA INFORMACION	0	1	0	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	12	21	9	42
SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS -CEA	0	0	1	1
SUBDIRECCION GENERAL	1	0	0	1
TOTAL	28	30	96	154



Motivos devolución de correspondencia postal

Durante el cuarto trimestre del año 2024 se presentaron 14 devoluciones de correspondencia, con las siguientes causales:

MOTIVO DEVOLUCION	MES		
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NO EXISTE	3	0	2
NO RESIDE	0	5	0
CERRADO	0	2	1
NO RECLAMADO	0	1	0
TOTAL	3	8	3





Devoluciones de correspondencia por Dependencia

DEPENDENCIAS CON DEVOLUCIONES	CANTIDAD DE DEVOLUCIONES		
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	1	1
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	1	5	0
GRUPO DEFENSA CONSTITUCIONAL Y PROEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	1	0	1
GRUPO ASISTENCIA LEGAL	0	1	0
GRUPO REGISTRO AERONAUTICO	0	0	1
TOTAL	4	7	3

Envíos de correo electrónico certificado por dependencia

CORRESPONDENCIA ENVIADA A CORREO ELECTRONICO				
DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL CORRESPONDENCIA ENVIADA POR DEPENDENCIA
AEROPUERTO AGUAS CLARAS OCAÑA	0	1	0	1
AEROPUERTO FLAMINIO SUAREZ CAMACHO GUAYMARAL – CUNDINAMARCA	0	0	7	7
AEROPUERTO GUSTAVO ARTUNDUAGA PAREDES.FLORENCIA - CAQUETA	2	0	0	2
AEROPUERTO INTERNACIONAL ERNESTO CORTISSOZ	0	2	0	2
AEROPUERTO INTERNACIONAL ERNESTO CORTISSOZ. BARRANQUILLA ATLANTICO	3	20	16	39
AEROPUERTO INTERNACIONAL LOS GARZONES MONTERIACORDOBA	0	1	4	5
DIRECCION ACADEMICA	0	0	1	1
DIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0	0	1
DIRECCION DE AUTORIDAD A LA SEGURIDAD DE AVIACION CIVIL	3	11	12	26
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEREOS	11	13	2	26
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS	4	46	34	84
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS DE NAVEGACION AEREA	2	0	1	3
DIRECCION DE CONCESIONES AEROPORTUARIAS	15	15	7	37
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y AYUDAS AEROPORTUARIAS	55	14	16	85
DIRECCION DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS	6	8	6	20
DIRECCION DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA	136	61	18	215
DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACION AEREA	0	3	7	10
DIRECCION DE TRANSPORTE AEREO Y ASUNTOS AEROCOMERCIALES	6	3	9	18
DIRECCION GENERAL	41	43	4	88
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CENTRO SUR	0	4	1	5
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NOROCCIDENTE	0	0	2	2
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NORORIENTE	3	0	0	3
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NORTE	2	0	1	3
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA OCCIDENTE	0	0	1	1
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA ORIENTE	0	3	0	3
DIRECCION TECNICA DE INVESTIGACION DE ACCIDENTES	0	6	4	10
GRUPO ADMINISTRACION DE INMUEBLES	15	12	9	36
GRUPO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	11	9	8	28
GRUPO ADMISION, REGISTRO Y ASUNTOS JURIDICOS	4	0	0	4
GRUPO AEROPUERTOS PARA SERVICIOS	0	4	0	4
GRUPO ASUNTOS AEROCOMERCIALES	20	13	12	45
GRUPO BIENESTAR Y DESARROLLO HUMANO	1	0	0	1
GRUPO CALIBRACION AEREA	0	2	0	2
GRUPO CERTIFICACION DE PRODUCTOS AERONAUTICOS	5	4	0	9
GRUPO CERTIFICACION DE PROVEEDORES DE SERVICIOS A LA AVIACION	2	39	3	44
GRUPO CONSTRUCCION E IMPLANTACION DE SOLUCIONES AEROPORTUARIAS	25	19	9	53
GRUPO DE INSPECCION DE OPERACIONES	54	115	20	189
GRUPO DEFENSA CONSTITUCIONAL Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	43	24	31	98
GRUPO DISEÑO PROCEDIMIENTOS DE VUELO	2	0	4	6
GRUPO DRONES Y MOVILIDAD URBANA AEREA	1485	1550	2388	5423
GRUPO ESTRUCTURA NORMATIVA Y ESTANDARES AERONAUTICOS	6	8	7	21
GRUPO FACTURACION	10	2	1	13
GRUPO FRANJAS HORARIAS	2	3	0	5
GRUPO GESTION DOCUMENTAL	1	0	4	5
GRUPO INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA	9	33	16	58
GRUPO INSPECCION DE AERONAVEGABILIDAD	17	37	19	73
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL NOROCCIDENTE	15	28	24	67

Envios de correo electrónico certificado por dependencia

CORRESPONDENCIA ENVIADA A CORREO ELECTRONICO				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL CORRESPONDENCIA ENVIADA POR DEPENDENCIA
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL NORORIENTE	0	1	0	1
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL NORTE	0	0	2	2
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL OCCIDENTE	0	2	2	4
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL ORIENTE	6	22	12	40
GRUPO INTERMEDIACION EN AEROPUERTOS	0	1	0	1
GRUPO INVESTIGACIONES Y SANCIONES A LAS INFRACCIONES	181	210	93	484
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	91	41	26	158
GRUPO LICENCIAS AERONAUTICAS	65	93	41	199
GRUPO LIQUIDACION DE PRESTACIONES Y NOMINA	0	2	2	4
GRUPO MANTENIMIENTO Y OPERACION A LA INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA	0	7	9	16
GRUPO MEDICINA AERONAUTICA	4	6	3	13
GRUPO PLANIFICACION AEROPORTUARIA	1	0	0	1
GRUPO PLANIFICACION Y ORGANIZACION DEL ESPACIO AEREO	0	1	0	1
GRUPO PROCESOS CONTRACTUALES	11	14	3	28
GRUPO PROVISION EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	0	5	3	8
GRUPO PROYECTOS CONCESIONES AEROPORTUARIAS	19	34	18	71
GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO CENTRO SUR	5	5	4	14
GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO ORIENTE	0	1	0	1
GRUPO REGIONAL MANTENIMIENTO SISTEMAS NAVEGACION AEREA CENTRO SUR	2	0	0	2
GRUPO REGIONAL SERVICIOS EXTINCION DE INCENDIOS CENTRO SUR	1	1	4	6
GRUPO REGISTRO AERONAUTICO	50	85	48	183
GRUPO RELACION ESTADO CIUDADANO	0	3	0	3
GRUPO SALVAMENTO Y EXTINCION DE INCENDIOS	0	3	0	3
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	4	1	6
GRUPO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	1	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	9	8	23
OFICINA DE ANALITICA	4	3	0	7
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	8	1	10
OFICINA GESTION DE PROYECTOS	2	1	0	3
SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS -CEA	8	12	5	25
SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA	5	2	0	7
SECRETARIA DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA	2	1	1	4
SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS	7	3	9	19
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	1
SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS	0	1	0	1
SUBDIRECCION GENERAL	30	15	0	45
TOTAL	2520	5754	3004	8278


Bogotá D.C 2024

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Cuarto Trimestre 2024



Resultados encuesta de satisfacción

Para el Cuarto trimestre del año 2024 se recibieron un total de 196 encuestas de satisfacción del servicio de atención al ciudadano.

La encuesta se encuentra publicada en el siguiente enlace:

<https://www.aerocivil.gov.co/atencion/participacion/encuesta>



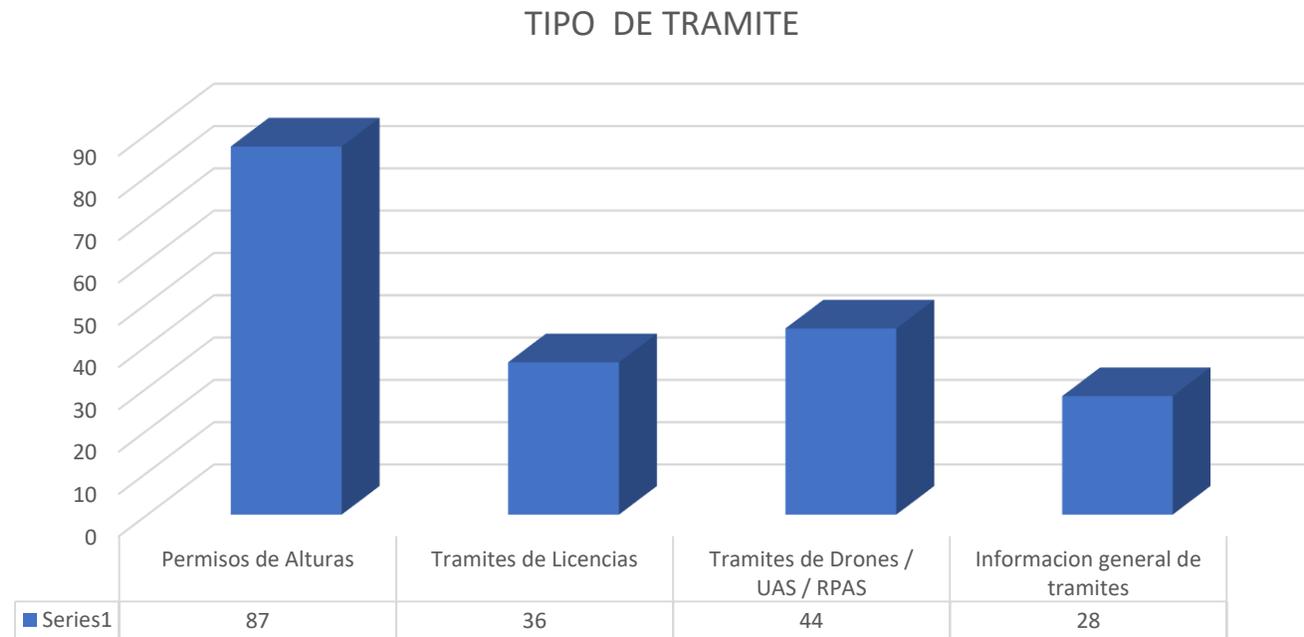


Resultados encuesta de satisfacción

TIPO DE TRAMITE	CANTIDAD	¿La información para realizar el trámite o para solicitar el servicio fue en lenguaje claro y comprensible?	Según su percepción ¿el tiempo de duración del trámite y la respuesta fue el adecuado?	PRESENTO DIFICULTADES EN EL DESARROLLO DEL TRAMITE O SERVICIO	Si la respuesta anterior fue "Sí", por favor indicar que dificultad presentó en el desarrollo del trámite o servicio	Sugerencias
Permisos de Alturas	87	Excelente 54 Bueno 33	Buena 5 Regular 20 Deficiente 62	SI	1. Demoras para dar respuesta	REDUCIR DEMORAS
Tramites de Licencias	36	Bueno 8 Regular 28	Regular 24 Deficiente 12	NO	1. No responden en el area, Muchas demoras	OPTIMIZACION DE LA PAGUINA PARA TRAMITES
Tramites de Drones / UAS / RPAS	44	Excelente 3 Bueno 15 Regular 26	Buenos 6 Regular 22 Deficiente 16	NO	Problemas con la descarga de las certificaciones por la plataforma	PRIORIDAD EN LAS RESPUESTAS
Informacion general de tramites	28	Excelente 26 Buena 2	Regular 28	SI	Demora en todo el tramite	RESPECTAR TIEMPOS



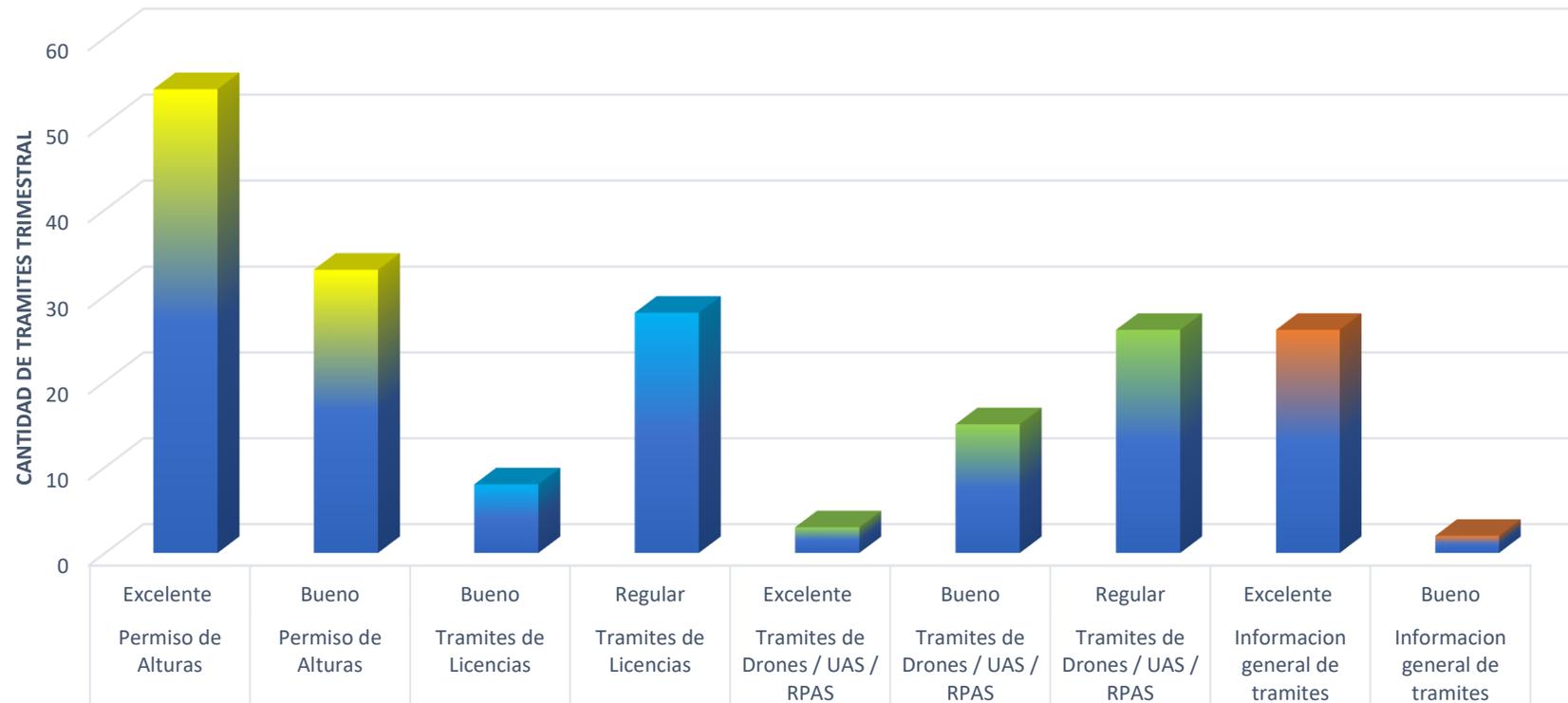
1. ¿Qué trámite o servicio solicitó ante la Aeronáutica Civil?





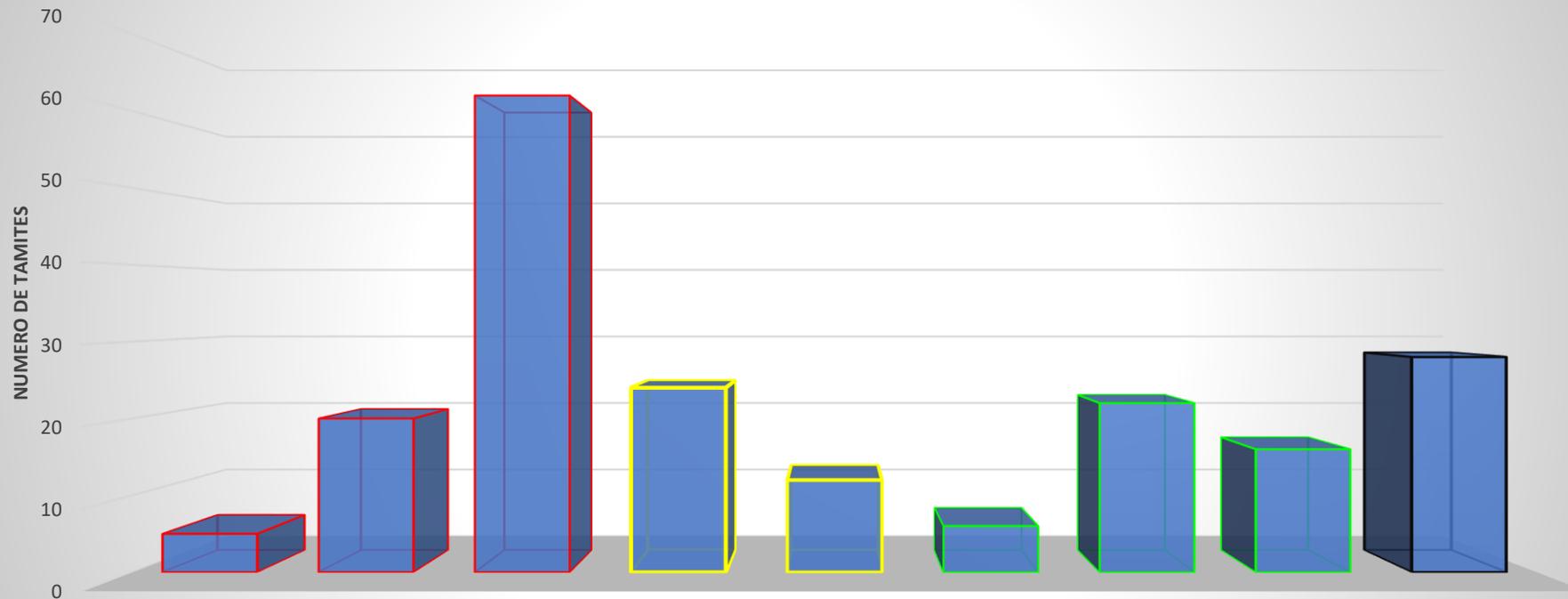
2. ¿La Información para realizar el trámite o para solicitar el servicio fue en lenguaje claro y comprensible?

INFORMACION PARA SOLICITUD DE INFORMACION DE TRAMITE





Según su percepción, el tiempo de duración del trámite y la respuesta fue el adecuado?



	Permiso de Alturas	Permiso de Alturas	Permiso de Alturas	Tramites de Licencias	Tramites de Licencias	Tramites de Drones / UAS / RPAS	Tramites de Drones / UAS / RPAS	Tramites de Drones / UAS / RPAS	Informacion general de tramites regular
	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Buena	Regular	Deficiente	
■ CANTIDAD	5	20	62	24	12	6	22	16	28



4. ¿Se le presentó alguna dificultad en el desarrollo del trámite o servicio?

5. Si la respuesta anterior fue "Sí", por favor indicar que dificultad presentó en el desarrollo del trámite o servicio

TIPO DE TRAMITE	RESPUESTA	Si la respuesta anterior fue "Sí", por favor indicar que dificultad presentó en el desarrollo del trámite o servicio
Permiso de Alturas	SI	Demoras para dar respuesta
Tramites de Licencias	SI	No responden extensiones en el área
Tramites de Drones / UAS / RPAS	SI	Problemas con la página y la descarga de las certificaciones por la plataforma
Informacion general de tramites	NO	Demora en todo el tramite



6. ¿Tiene alguna sugerencia?

TIPO DE TRAMITE	Sugerencias
Permisos de Alturas	REDUCIR DEMORAS
Tramites de Licencias	OPTIMIZACION DE LA PAGUINA PARA TRAMITES
Tramites de Drones / UAS / RPAS	PRIORIDAD EN LAS RESPUESTAS
Informacion general de tramites	RESPETAR TIEMPOS



Gracias

