


Bogotá D.C
Marzo 2024



INFORME TRIMESTRAL PQRSD

Primer Trimestre 2024

Secretaria General
Grupo Relación Estado - Ciudadano 2024



Presentación

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en la Aerocivil durante primer trimestre de 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 Primer trimestre 2024

Información general de PQRSD recibidas en el primer trimestre:

Sistema de Gestión Documental **SGDEA**

| MES | PQRSD recibidas | PQRSD gestionadas | PQRSD en tramite |
|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|
| Enero | 4.988 | 3.745 | 1.243 |
| Febrero | 6.123 | 4.057 | 2.066 |
| Marzo | 5.394 | 2.090 | 3.304 |
| Total | 16.505 | 9.892 | 6.613 |
| Porcentaje | 100% | 59.93% | 40.07% |

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

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

| MES | Trámites recibidos |
|--------------|--------------------|
| Enero | 6.204 |
| Febrero | 6.237 |
| Marzo | 4.936 |
| Total | 16.735 |

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

Total **33.240**

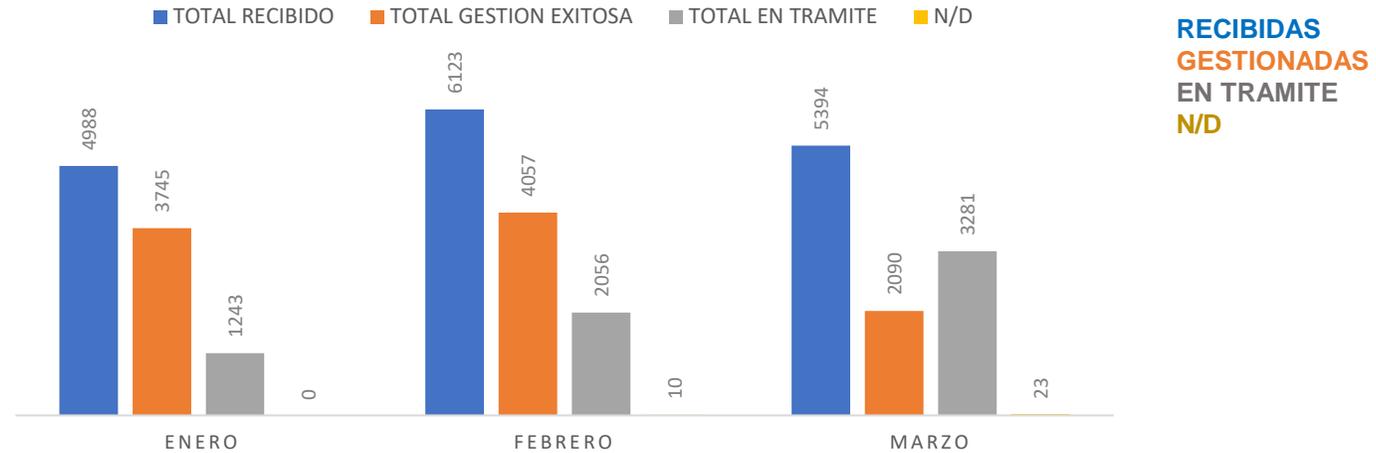
Nota: Es importante precisar que únicamente se enuncian los trámites recibidos mensualmente en el aplicativo **SIGA**, dado que, esta información es reservada y confidencial, por lo tanto, el Grupo Relación Estado Ciudadano no tiene acceso a esta información



PQRSD Primer trimestre 2024

Información general del estado de las PQRSD recibidas sistema de gestión documental:
16.505

TOTAL PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2024



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

Al cierre del trimestre, se gestionó el **59,93%**
de las PQRSD recibidas



Gestión de peticiones por Serie documental

| TIPO DE PETICION (SERIE DOCUMENTAL) | GESTION EXITOSA | SIN INICIAR TRAMITE | TOTAL |
|--|-----------------|---------------------|-------|
| ACCIONES CONSTITUCIONALES | 1 | 1 | 2 |
| ACTAS | 15 | 6 | 21 |
| ACUERDOS | 4 | 13 | 17 |
| BANCOS DE PREGUNTAS | 2 | | 2 |
| BOLETINES | 17 | 10 | 27 |
| CERTIFICADOS | 24 | 42 | 66 |
| CIRCULARES | 2 | | 2 |
| COMPROBANTES CONTABLES | 5 | 3 | 8 |
| COMPROBANTES DE ALMACEN | | 5 | 5 |
| COMUNICADOS DE PRENSA | 2 | | 2 |
| CONCEPTOS | 333 | 1228 | 1561 |
| CONCILIACIONES | 7 | 1 | 8 |
| CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES | 4 | 3 | 7 |
| CONTRATOS | 197 | 58 | 255 |
| CONVENIOS | 1 | | 1 |
| DECLARACIONES TRIBUTARIAS | 15 | 1 | 16 |
| DERECHOS DE PETICION | 3880 | 2293 | 6173 |
| ESTADOS FINANCIEROS | 2 | | 2 |
| ESTUDIOS | 13 | 5 | 18 |
| HISTORIALES | 323 | 628 | 951 |
| HISTORIAS | 514 | 160 | 674 |

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 | 1645 | 1221 | 2866 |
| INSTRUMENTOS DE CONTROL | 109 | 117 | 226 |
| INVENTARIOS | 3 | | 3 |
| LIBROS DE DIRECCIONES | 1 | | 1 |
| LICENCIAS PARA EL PERSONAL AERONAUTICO | 470 | 40 | 510 |
| MANUALES | 2 | 1 | 3 |
| NOMINAS | 20 | 71 | 91 |
| NULL | | 3 | 3 |
| ORDENES | | 18 | 18 |
| PLANES | 26 | 23 | 49 |
| PROCEDIMIENTOS | 2 | | 2 |
| PROCESOS | 1845 | 528 | 2373 |
| PROGRAMAS | 25 | 26 | 51 |
| PROYECTOS | 3 | 6 | 9 |
| QUERERLLAS CIVILES DE POLICIA | | | 0 |
| REGISTROS | 321 | 94 | 415 |
| REGLAMENTOS | 1 | | 1 |
| REPORTES | 49 | 3 | 52 |
| RESOLUCIONES | | 3 | 3 |
| SOLICITUD DE INFORMACION A ENTES DE CONTROL | 9 | 2 | 11 |
| TOTAL | | | 16505 |

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 que fueron radicadas en la serie Derechos de Petición:

| TIPOLOGIA DOCUMENTAL | TOTAL | PORCENTAJE DE PARTICIPACION |
|---|-------------|-----------------------------|
| ANONIMOS | 5 | 0% |
| DENUNCIAS | 141 | 2% |
| FELICITACIONES | 46 | 1% |
| INFORME DE GESTION DE LA INFORMACION Y SISTEMAS TI | 1 | 0% |
| INFORMES | 1 | 0% |
| PETICIONES DE CONGRESISTAS | 11 | 0% |
| PETICIONES DE CONSULTA | 272 | 4% |
| PETICIONES DE DOCUMENTOS | 1878 | 30% |
| PETICIONES DE INFORMACION | 432 | 7% |
| PETICIONES DE INTERES GENERAL | 1512 | 24% |
| P'ETICIONES DE INTERES PARTICULAR | 910 | 15% |
| PETICIONES ENTES DE CONTROL | 54 | 1% |
| PETICIONES ENTRE ENTIDADES | 398 | 6% |
| QUEJAS | 203 | 3% |
| RECLAMOS | 176 | 3% |
| RESPUESTAS DERECHOS DE PETICION | 4 | 0% |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 1 | 0% |
| SOLICITUD PARA INGRESO A INSTALACIONES DE LAS AREAS RESTRINGIDAS DE LOS AEROPUERTOS | 115 | 2% |
| SUGERENCIAS | 13 | 0% |
| TOTAL | 6173 | 100% |

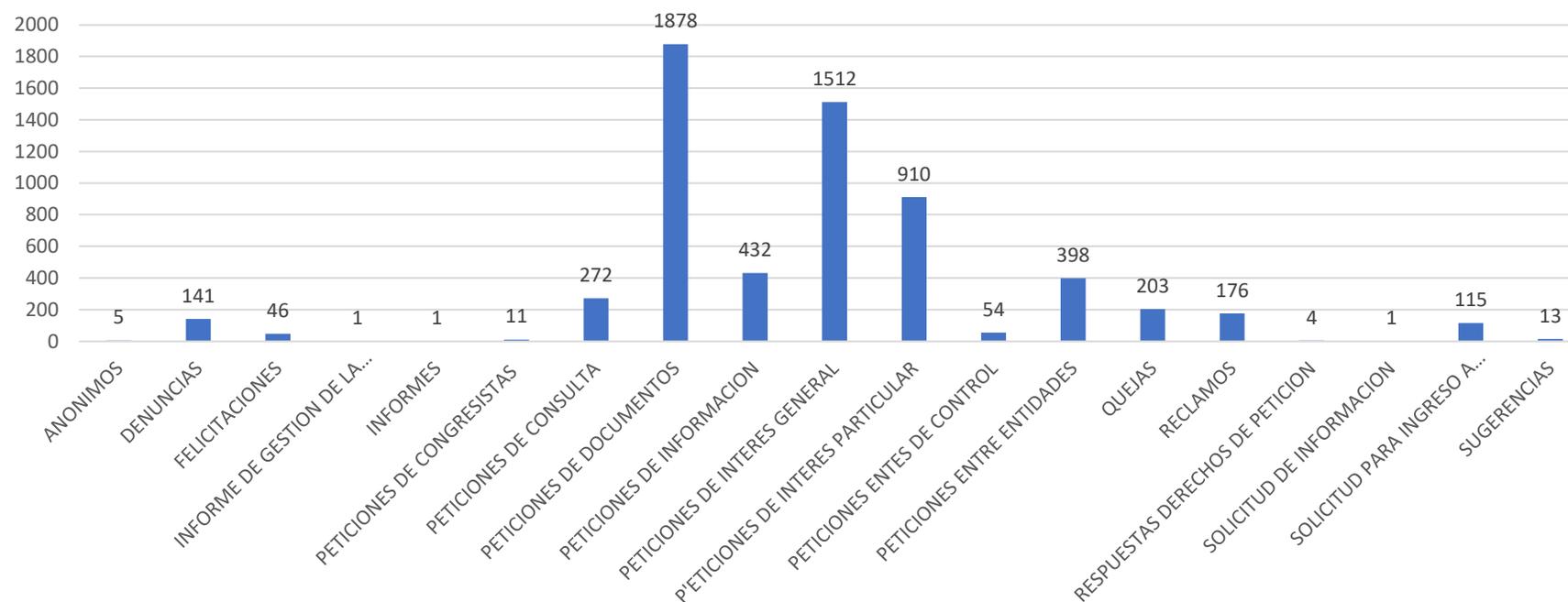
Esta información fue tomada de acuerdo con la parametrización actual del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, en el cual se clasifican los documentos recibidos con base a las **Tablas de Retención Documental**



Tipología documental de los Derechos de Petición

A continuación, se presenta la subclasificación de las peticiones radicadas como Derechos de Petición (PQRS):

Tipología documental de los Derechos de Petición

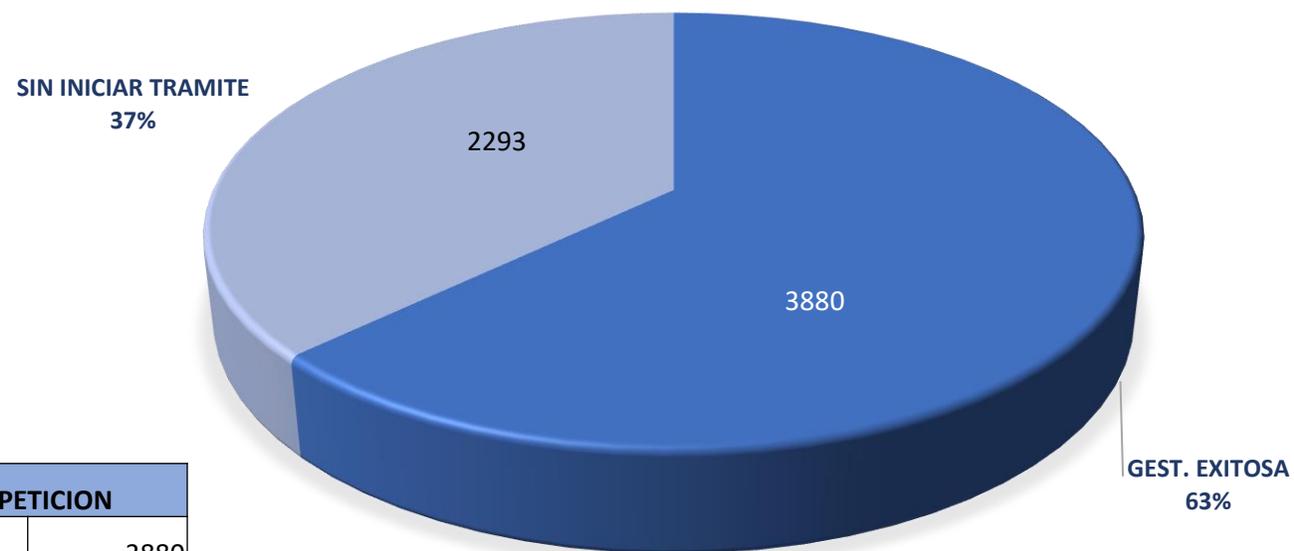


Esta información fue tomada de acuerdo con la parametrización actual del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, en el cual se clasifican los documentos recibidos con base a las **Tablas de Retención Documental**



Estado De Los Derechos De Petición – Reporte SGDEA

DERECHOS DE PETICION

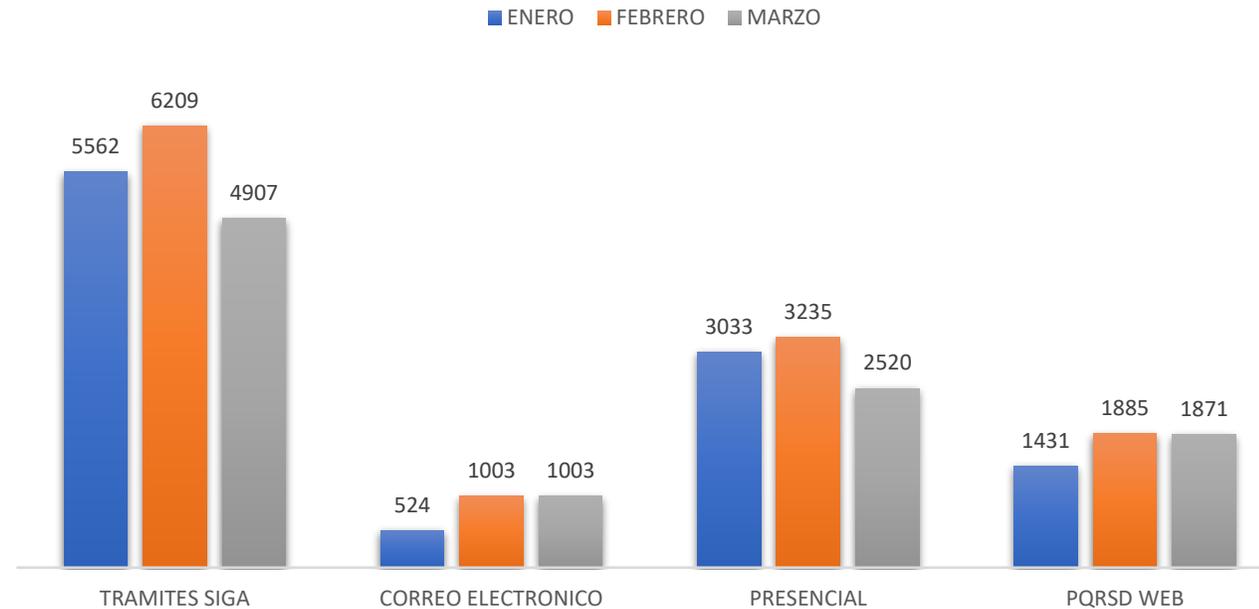


| DERECHOS DE PETICION | |
|----------------------|------|
| GEST. EXITOSA | 3880 |
| SIN INICIAR TRAMITE | 2293 |



Detalle mensual por Canales de Atención

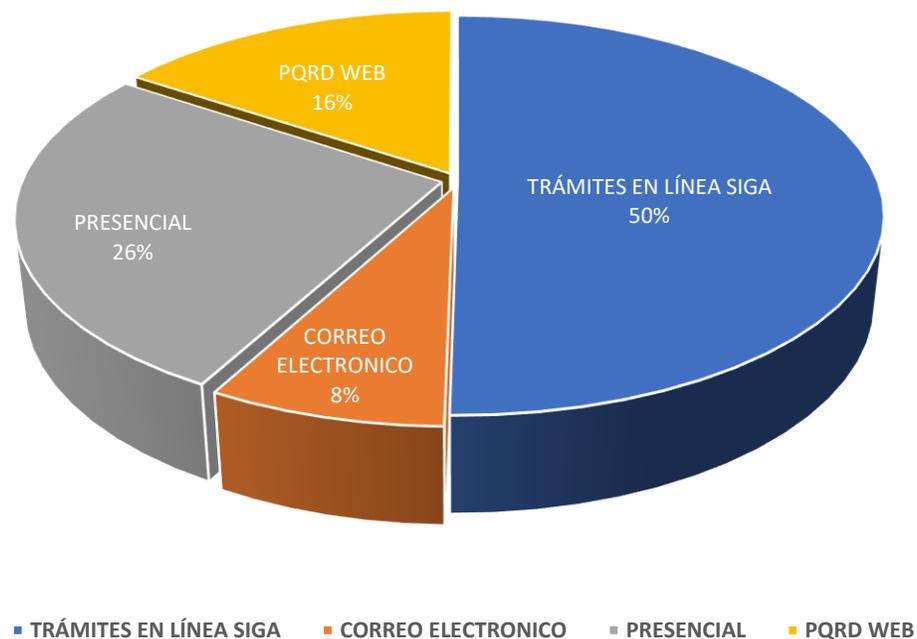
DETALLE MENSUAL POR CANALES DE ATENCIÓN





Porcentaje de Recepción por Canales de Atención

% DE PARTICIPACION



| CANAL DE ATENCION | CANTIDAD DE PQRSD TRIMESTRE |
|------------------------|-----------------------------|
| TRÁMITES EN LÍNEA SIGA | 16.735 |
| CORREO ELECTRONICO | 2.530 |
| PRESENCIAL | 8.785 |
| PQRD WEB | 5.190 |
| TOTAL | 33.240 |



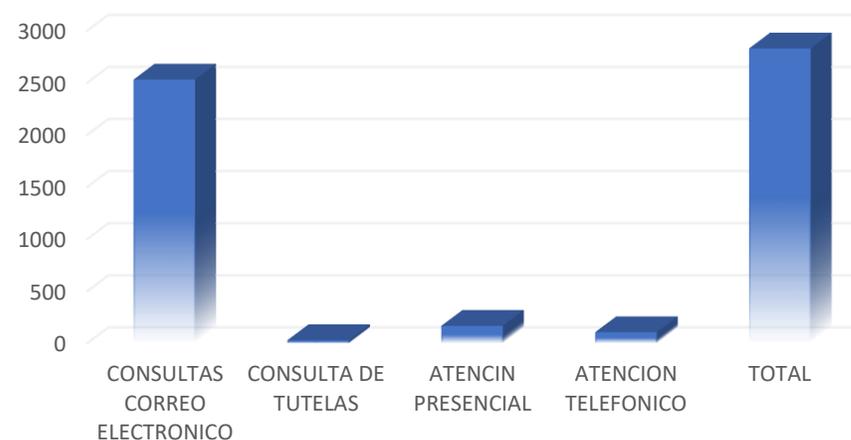
Atención a consultas de la ciudadanía

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 primer trimestre del año 2024, por los diferentes canales.

| CANAL DE ATENCION | TOTAL |
|------------------------------|-------------|
| CONSULTAS CORREO ELECTRONICO | 2530 |
| CONSULTA DE TUTELAS | 28 |
| ATENCIN PRESENCIAL | 166 |
| ATENCION TELEFONICO | 105 |
| TOTAL | 2829 |

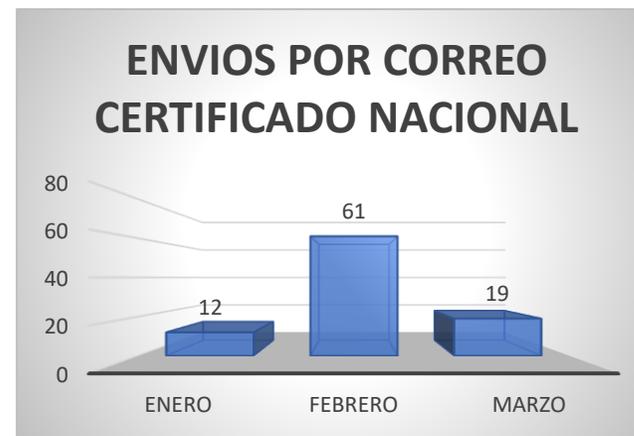
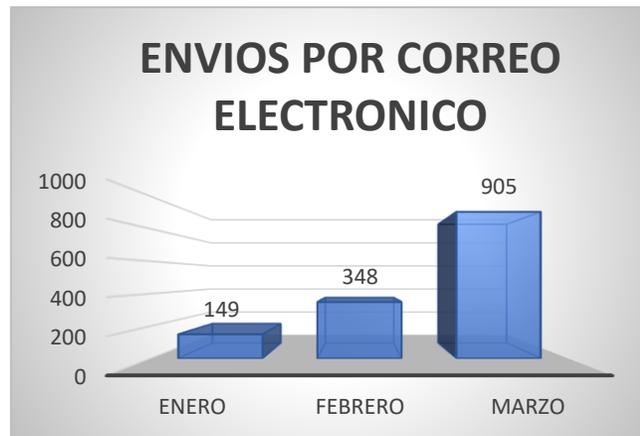
01 DE ENERO AL 31 MARZO 2024





Envíos de correspondencia

Durante el primer trimestre del año 2024 se han realizados 1.495 envíos, con la siguiente clasificación:



Fuente aplicación Sipost – servicios postales nacionales 4/72



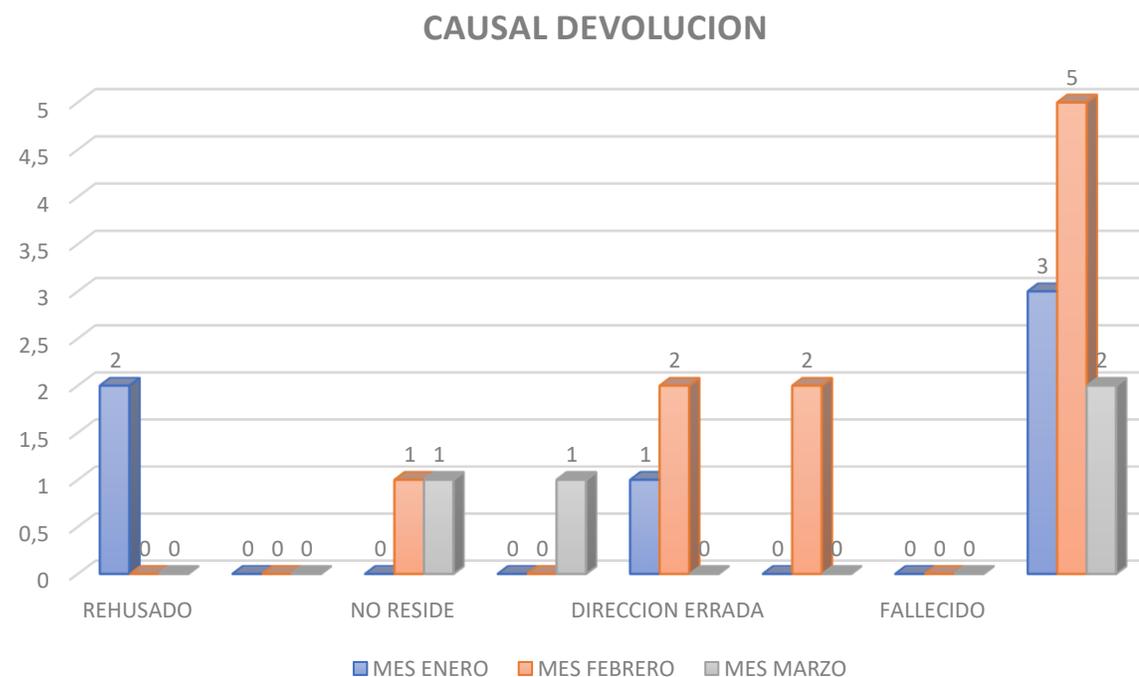
Envíos de correspondencia postal por dependencia

| CORRESPONDENCIA ENVIADA A DIRECCION POSTAL | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|--|
| DEPENDENCIA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL, CORRESPONDENCIA ENVIADA POR DEPENDENCIA |
| ADMINISTRACION DE INMUEBLES | 1 | 0 | 0 | 1 |
| CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 1 | 2 | 4 | 7 |
| EDUCACION SUPERIOR Y MOVILIDAD ACADEMICA | 2 | 1 | 0 | 3 |
| FACTURACION | 1 | 0 | | 1 |
| GESTION DOCUMENTAL | 2 | 2 | 2 | 6 |
| HISTORIAS LABORALES | 1 | 0 | 0 | 1 |
| INVESTIGACION DE ACCIDENTES | 1 | 0 | 0 | 1 |
| JURISDICCION COACTIVA | 2 | 7 | 5 | 14 |
| REGISTRO AERONAUTICO | 1 | 1 | 0 | 2 |
| COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL | 0 | 43 | 0 | 43 |
| CUENTAS POR PAGAR | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DIRECCION DE AUTORIDAD A LA SEGURIDAD DE AVIACION CIVIL | 0 | 1 | 0 | 1 |
| INSPECCION DE AERONAVEGABILIDAD | 0 | 1 | 0 | 1 |
| REPRESENTACION JURIDICA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS -CEA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| AEROPUERTO INTERNACIONAL JOSE MARIA CORDOVA. RIONEGRO – ANTIOQUIA | 0 | 0 | 1 | 1 |
| DIRECCION GENERAL | 0 | 0 | 5 | 5 |
| HISTORIAS LABORALES | 0 | 0 | 2 | 2 |
| SEGURIDAD DE LA AVIACION CIVIL | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 12 | 61 | 20 | 93 |

Causales devolución de correspondencia postal

Durante el cuarto trimestre del año 2024 se presentaron 10 devoluciones de correspondencia, por los siguientes motivos:

| MOTIVO | DEVOLUCION | MES | | |
|------------------|------------|----------|----------|----------|
| | | ENERO | FEBRERO | MARZO |
| REHUSADO | 2 | 0 | 0 | 0 |
| NO EXISTE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NO RESIDE | 0 | 1 | 1 | 1 |
| DESCONOCIDO | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DIRECCION ERRADA | 1 | 2 | 2 | 0 |
| CERRADO | 0 | 2 | 2 | 0 |
| FALLECIDO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 5 | 5 | 2 |



Correspondencia via correo electrónico certificado

| CORRESPONDENCIA ENVIADA A CORREO ELECTRONICO | | | | |
|--|-------|---------|-------|--|
| DEPENDENCIA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL, CORRESPONDENCIA ENVIADA POR DEPENDENCIA |
| ADMINISTRACION DE INMUEBLES | 6 | 17 | 29 | 52 |
| AEROPUERTOS PARA SERVICIOS AÉREOS ESENCIALES - ASAEs | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ASESORA JURIDICA | 2 | 2 | 3 | 7 |
| ASUNTOS AEROCOMERCIALES | 2 | 0 | 0 | 2 |
| CONCESIONES AEROPORTUARIAS | 21 | 4 | 3 | 28 |
| DIRECCION DE AUTORIDAD A LA SEGURIDAD DE AVIACION CIVIL | 1 | 0 | 10 | 11 |
| DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS | 2 | 3 | 7 | 12 |
| DIRECCION DE GESTION HUMANA | 2 | 4 | 8 | 14 |
| DIRECCION GENERAL | 23 | 78 | 29 | 130 |
| DRONES Y MOVILIDAD URBANA AEREA | 23 | 36 | 114 | 173 |
| FRANJAS HORARIAS | 3 | 1 | 24 | 28 |
| GESTION AMBIENTAL Y CONTROL DE FAUNA | 6 | 6 | 23 | 35 |
| INSPECCION DE AERONAVEGABILIDAD | 9 | 4 | 90 | 103 |
| INTERMEDIACION EN AEROPUERTOS | 1 | 5 | 5 | 11 |
| INVESTIGACIONES Y SANCIONES A LAS INFRACCIONES | 19 | 4 | 4 | 27 |
| JURISDICCION COACTIVA | 6 | 43 | 65 | 114 |
| LICENCIAS AERONAUTICAS | 1 | 2 | 41 | 44 |
| DIRECCION DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA | 3 | 11 | 15 | 29 |
| PROCESOS CONTRACTUALES | 1 | 2 | 12 | 15 |
| REGISTRO AERONAUTICO | 8 | 25 | 73 | 106 |
| REPRESENTACION JURIDICA | 3 | 3 | 1 | 7 |
| SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS - CEA | 1 | 0 | 13 | 14 |
| SISTEMA DE GESTION SMS/SEMS NAVEGACION AEREA | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TRANSPORTE AEREO Y ASUNTOS AEROCOMERCIALES | 4 | 11 | 29 | 44 |
| AEROPUERTO PERALES IBAGUE - TOLIMA | 0 | 2 | 0 | 2 |
| CONSTRUCCION E IMPLANTACION DE SOLUCIONES AEROPORTUARIAS | 0 | 7 | 4 | 11 |
| DIRECCION ACADEMICA CEA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DIRECCION DE CONCESIONES AEROPORTUARIAS | 0 | 27 | 24 | 51 |
| DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y AYUDAS AEROPORTUARIAS | 0 | 4 | 4 | 8 |
| DIRECCION REGIONAL NOROCCIDENTE | 0 | 1 | 0 | 1 |
| ESTUDIOS Y DISEÑO DE INGENIERIA AEROPORTUARIA | 0 | 1 | 14 | 15 |
| FACTURACION | 0 | 3 | 6 | 9 |
| GESTION DOCUMENTAL | 0 | 6 | 2 | 8 |
| INSPECCION DE OPERACIONES | 0 | 25 | 108 | 133 |
| INVESTIGACION DE ACCIDENTES | 0 | 2 | 3 | 5 |
| MEDICINA AERONAUTICA | 0 | 3 | 8 | 11 |
| PROVISION DE EMPLEOS | 0 | 2 | 0 | 2 |
| SECRETARIA DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS | 0 | 2 | 3 | 5 |
| AEROPUERTO PALONEGRO. BUCARAMANGA - SANTANDER | 0 | 0 | 2 | 2 |
| AEROPUERTO ANTONIO NARIÑO. CHACHAGÜI - NARIÑO | 0 | 0 | 1 | 1 |

Correspondencia via correo electrónico certificado

| CORRESPONDENCIA ENVIADA A CORREO ELECTRONICO | | | | |
|--|------------|------------|-------------|---|
| DEPENDENCIA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL CORRESPONDENCIA ENVIADA POR DEPENDENCIA |
| AEROPUERTO FLAMINIO SUAREZ CAMACHO GUAYMARAL – CUNDINAMARCA | 0 | 0 | 1 | 1 |
| AEROPUERTO GOLFO DE MORROSQUILLO. SANTIAGO DE TOLU - SUCRE | 0 | 0 | 1 | 1 |
| AEROPUERTO GUILLERMO LEON VALENCIA POPAYAN - CAUCA | 0 | 0 | 2 | 2 |
| AEROPUERTO GUSTAVO ROJAS PINILLA. SAN ANDRES - SAN ANDRES Y PROVIDENCIA | 0 | 0 | 2 | 2 |
| AEROPUERTO INTERNACIONAL ALFONSO BONILLA ARAGON. PALMIRA – VALLE DEL CAUCA | 0 | 0 | 2 | 2 |
| AEROPUERTO INTERNACIONAL ERNESTO CORTISOZ. BARRANQUILLA- ATLANTICO | 0 | 0 | 4 | 4 |
| AEROPUERTO INTERNACIONAL JOSE MARIA CORDOVA. RIONEGRO – ANTIOQUIA | 0 | 0 | 6 | 6 |
| AEROPUERTO VANGUARDIA. VILLAVICENCIO - META | 0 | 0 | 2 | 2 |
| ANALITICA | 0 | 0 | 3 | 3 |
| BIENESTAR Y DESARROLLO HUMANO | 0 | 0 | 1 | 1 |
| CERTIFICACION DE PRODUCTOS AERONAUTICOS | 0 | 0 | 6 | 6 |
| CERTIFICACION DE PROVEEDORES DE SERVICIOS A LA AVIACION | 0 | 0 | 11 | 11 |
| COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL | 0 | 0 | 2 | 2 |
| CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 0 | 0 | 3 | 3 |
| DEFENSA CONSTITUCIONAL Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS | 0 | 0 | 1 | 1 |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA | 0 | 0 | 3 | 3 |
| DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEREOS | 0 | 0 | 1 | 1 |
| DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TI | 0 | 0 | 2 | 2 |
| DIRECCION DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS | 0 | 0 | 5 | 5 |
| DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACION AEREA | 0 | 0 | 6 | 6 |
| DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CENTRO SUR | 0 | 0 | 4 | 4 |
| DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NOROCCIDENTE | 0 | 0 | 5 | 5 |
| DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NORTE | 0 | 0 | 8 | 8 |
| DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA OCCIDENTE | 0 | 0 | 3 | 3 |
| DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA ORIENTE | 0 | 0 | 2 | 2 |
| ESTRUCTURA NORMATIVA Y ESTANDARES AERONAUTICOS | 0 | 0 | 7 | 7 |
| GESTION DE PROYECTOS | 0 | 0 | 5 | 5 |
| INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL ORIENTE | 0 | 0 | 9 | 9 |
| INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL NOROCCIDENTE | 0 | 0 | 3 | 3 |
| LIQUIDACION DE PRESTACIONES Y NOMINA | 0 | 0 | 1 | 1 |
| PLANIFICACION AEROPORTUARIA | 0 | 0 | 2 | 2 |
| REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO-ORIENTE | 0 | 0 | 1 | 1 |
| SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA | 0 | 0 | 3 | 3 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 0 | 0 | 1 | 1 |
| SECRETARIA GENERAL | 0 | 0 | 2 | 2 |
| SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 0 | 0 | 2 | 2 |
| SUBDIRECCION GENERAL | 0 | 0 | 4 | 4 |
| TOTAL | 149 | 348 | 1143 | 1640 |

Fuente aplicación Sipost – servicios postales nacionales 4/72


Bogotá D.C
Abril 2024



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

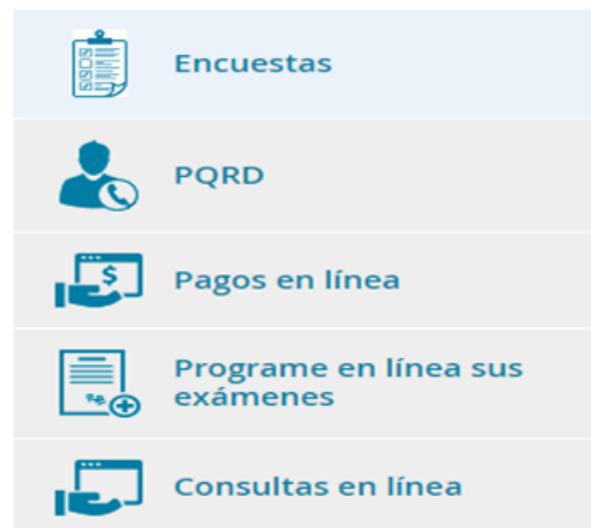
Primer Trimestre 2024



Encuesta de satisfacción

La encuesta de satisfacción del Ciudadano se encuentra publicada en la página web:

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



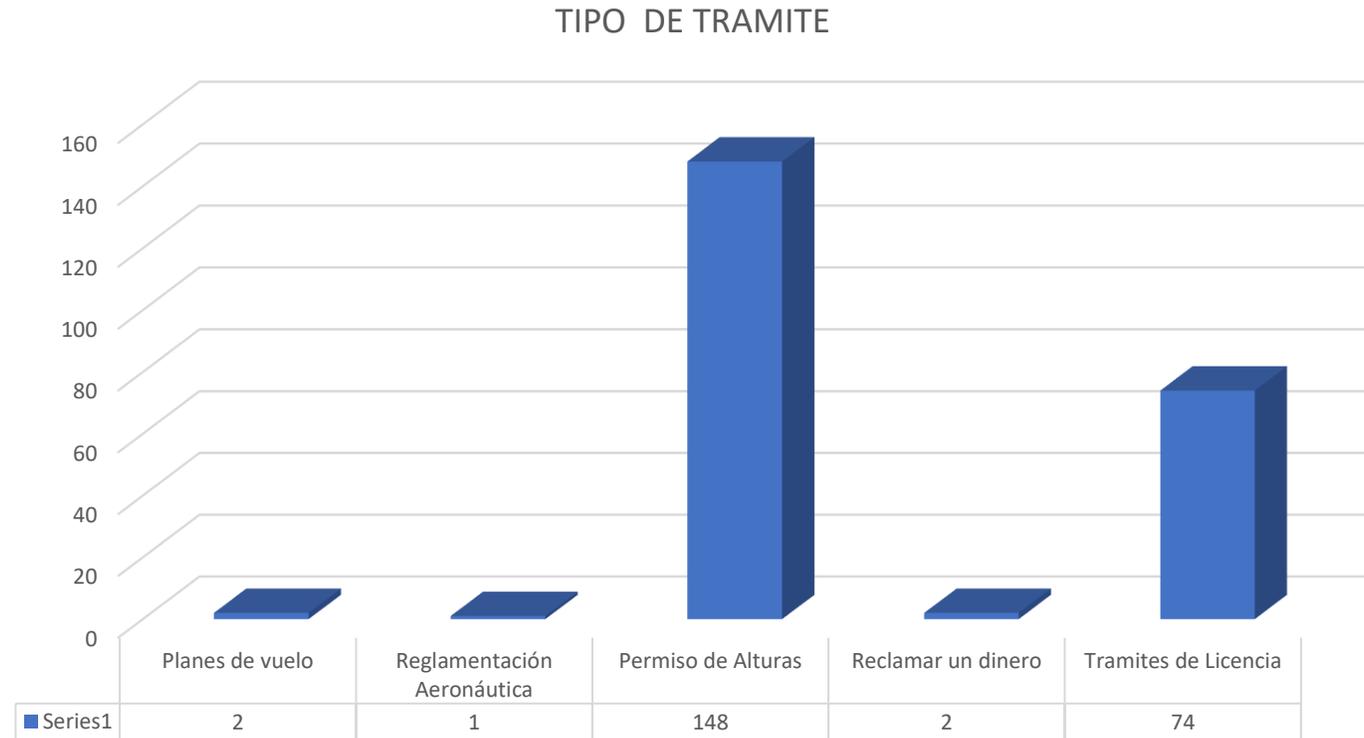
Resultados encuesta de satisfacción

Para el primer trimestre del año 2024 se recibieron un total de 227 encuestas.

| 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 |
|----------------------------|----------|---|--|---|--|---|
| Planes de vuelo | 2 | Excelente 2 | Excelente 1 Aceptable 1 | SI | 1. Demoras para dar respuesta | 1. Mejorar os tiempos de respuestas |
| Reglamentación Aeronáutica | 1 | Buena 1 | Deficiente 1 | SI | 1. Se solicito licencia de Radio para una aeronave, no ha sido entregado. 2. incumplen con los tiempos establecidos por la norma. | Notificar al usuario la fecha para la respuesta, de acuerdo con la disponibilidad de los funcionarios de la Aerocivil. |
| Permiso de Alturas | 148 | Excelente 84 Buena 55 Aceptable 9 | Aceptable 36 Deficiente 112 | SI | No cumplen con el tiempo que tienen de respuesta, esto causa el desistimiento del trámite de licencia ante la curaduría | 1. Cumplir con los tiempos establecidos en la página de la aeronáutica. 2. Agilizar el proceso de respuesta del permiso. |
| Reclamar un dinero | 2 | Excelente 1 Aceptable 1 | Aceptable 2 | NO | Mucha demora con el tramite | 1. Resolver |
| Tramites de Licencia | 74 | Excelente 43 Buena 17 Aceptable 14 | Aceptable 2 | SI | Mucha demora con el tramite | 1. Si por favor estar más pendiente del usuario y resolver los problemas más rápido |

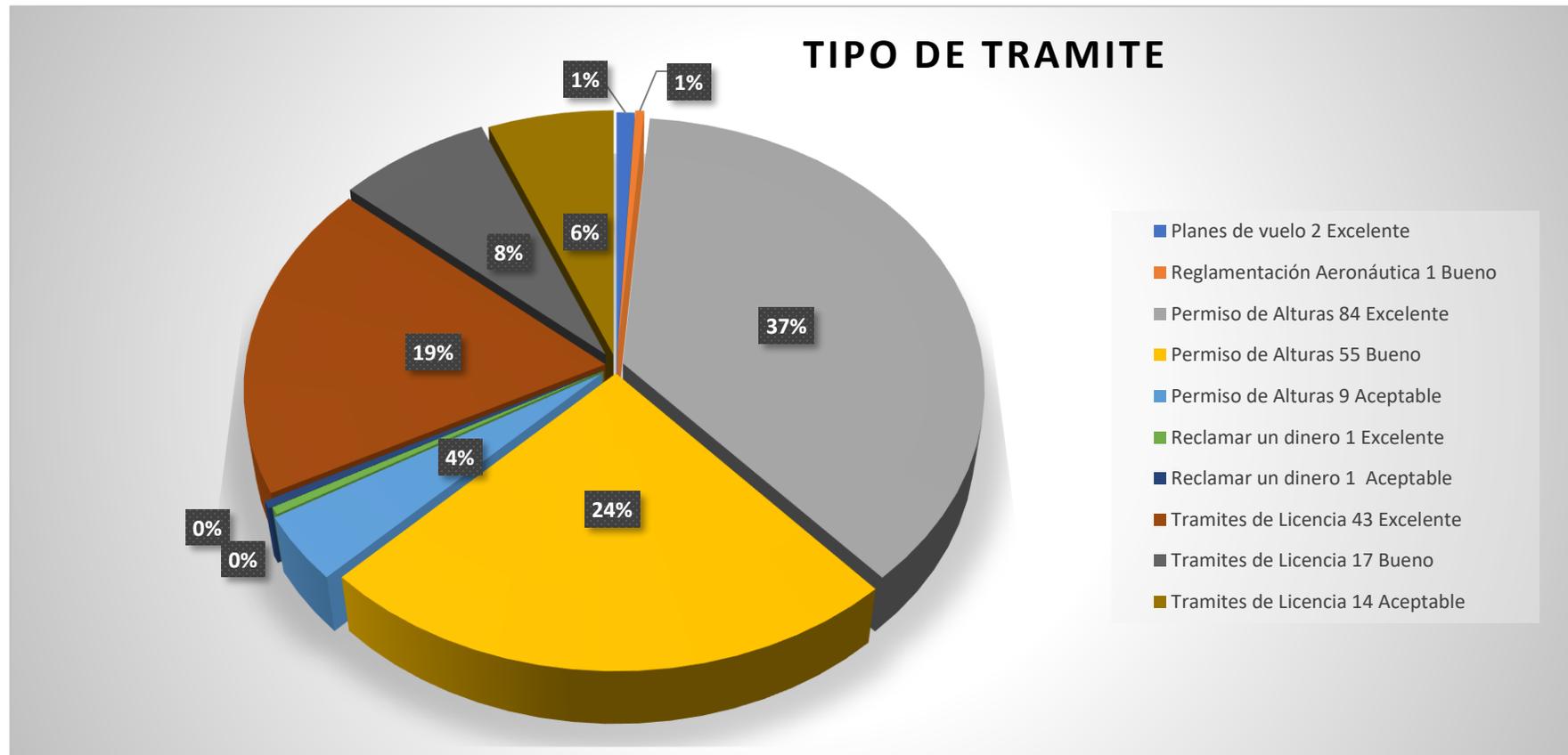


1. ¿Qué trámite o servicio solicitó ante la Aeronáutica Civil?



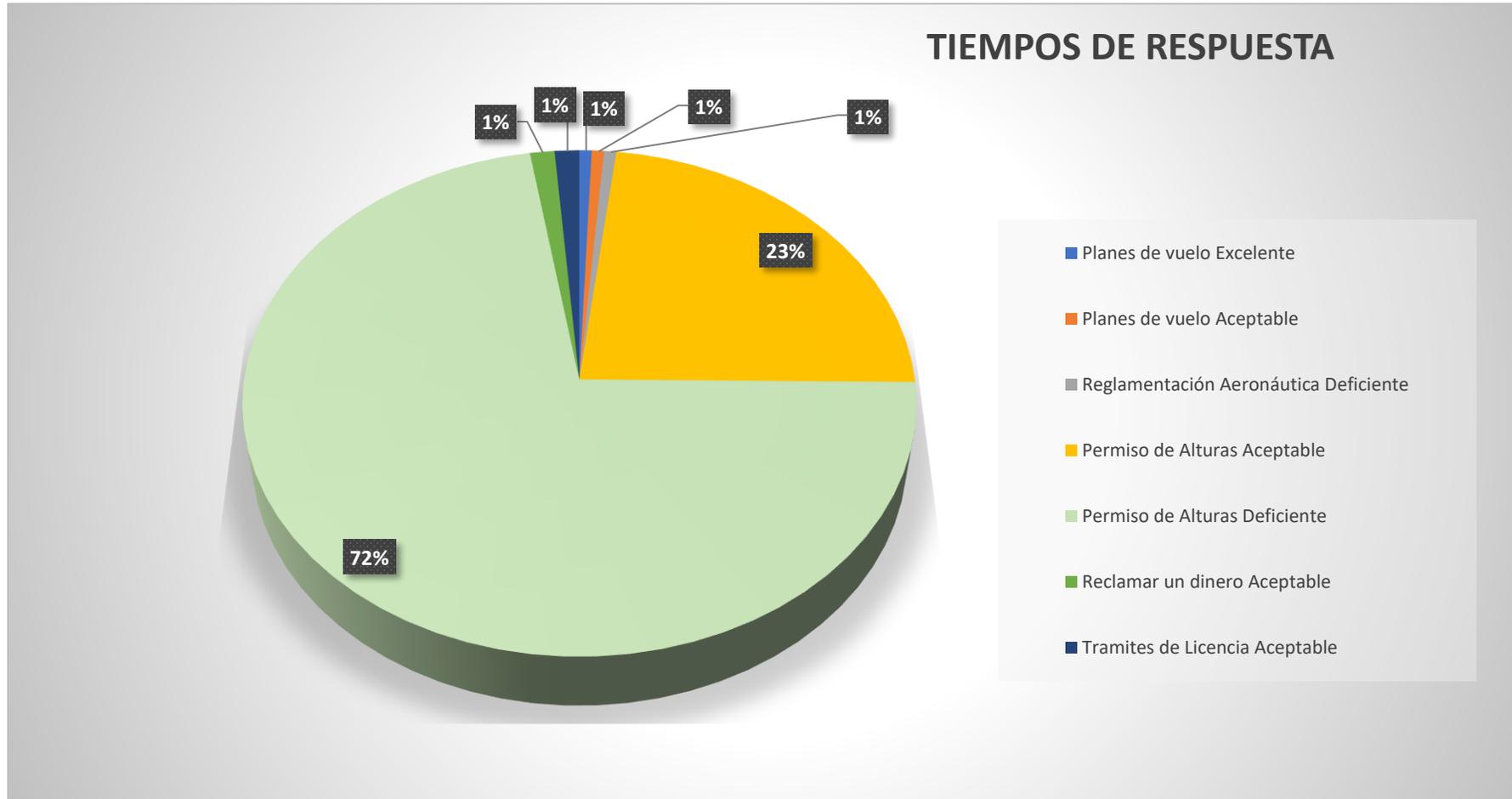


2. ¿La Información para realizar el trámite o para solicitar el servicio fue en lenguaje claro y comprensible?





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





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

| TIPO DE TRAMITE | PRESENTO DIFICULTADES EN EL DESARROLLO DEL TRAMITE O SERVICIO |
|----------------------------|---|
| Planes de vuelo | SI |
| Reglamentación Aeronáutica | SI |
| Permiso de Alturas | SI |
| Reclamar un dinero | NO |
| Tramites de Licencia | SI |





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

| TIPO DE TRAMITE | Si la respuesta anterior fue "Sí", por favor indicar que dificultad presentó en el desarrollo del trámite o servicio |
|----------------------------|---|
| Planes de vuelo | 1. Demoras para dar respuesta |
| Reglamentación Aeronáutica | 1. Se solicito licencia de Radio para una aeronave, no ha sido entregado. 2. incumplen con los tiempos establecidos por la norma. |
| Permiso de Alturas | No cumplen con el tiempo que tienen de respuesta, esto causa el desistimiento del trámite de licencia ante la curaduria |
| Reclamar un dinero | Mucha demora con el tramite |
| Tramites de Licencia | Mucha demora con el tramite |



6. ¿Tiene alguna sugerencia?

| TIPO DE TRAMITE | Sugerencias |
|----------------------------|---|
| Planes de vuelo | 1. Mejorar los tiempos de respuestas |
| Reglamentación Aeronáutica | Notificar al usuario la fecha para la respuesta, de acuerdo con la disponibilidad de los funcionarios de la Aerocivil. |
| Permiso de Alturas | 1. Cumplir con los tiempos establecidos en la página de la aeronáutica. 2. Agilizar el proceso de respuesta del permiso. |
| Reclamar un dinero | 1. Resolver |
| Tramites de Licencia | 1. Si por favor estar más pendiente del usuario y resolver los problemas más rápido |



Gracias

