


Bogotá D.C 2024

INFORME TRIMESTRAL PQRSD

Tercer Trimestre 2024

Secretaría 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 tercer trimestre de 2024, del 01 de julio al 30 de septiembre 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 Tercer trimestre 2024

Información general de PQRSD recibidas en el tercer trimestre:

Sistema de Gestión Documental **SGDEA**

MES	PQRSD recibidas	PQRSD gestionadas	PQRSD en tramite
Julio	8.038	6.441	1.597
Agosto	7.033	5.078	1.955
Septiembre	7.640	2.855	4.785
Total	22.711	14.374	8.337
Porcentaje	100%	63.29%	36.71%

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

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

MES	Trámites recibidos
Julio	9.804
Agosto	9.362
Septiembre	9.728
Total	28.894

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

Total **51.605**

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

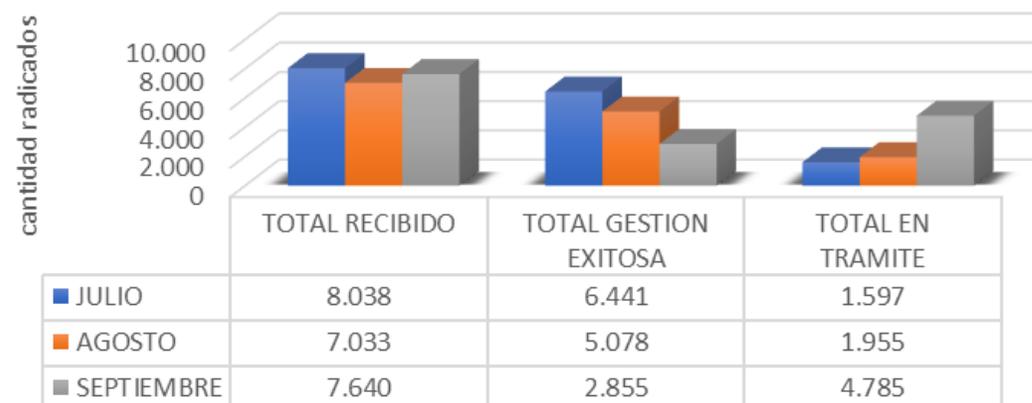


PQRSD Tercer trimestre 2024

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

22.711

TOTAL PQRSD TERCER TRIMESTRE 2024



Al cierre del trimestre, se gestionó el **63.29%** de las PQRSD recibidas



Gestión de peticiones por Serie documental

TIPO DE PETICION (SERIE DOCUMENTAL)	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	TOTAL
ACCIONES JUDICIALES	1	3	4
ACTAS	19	8	27
ACUERDOS	9	47	56
BANCOS DE PREGUNTAS	2		2
BOLETINES	10	18	28
CARTAS		1	1
CERTIFICADOS	20	82	102
CIRCULARES			0
CODIGOS DE INTEGRIDAD	1		1
COMPROBANTES CONTABLES	5	10	15
COMPROBANTES DE ALMACEN			0
COMUNICADOS DE PRENSA	1		1
CONCEPTOS	1679	1145	2824
CONCILIACIONES	1	2	3
CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES	2	1	3
CONTRATOS	64	79	143
CONTRATOS PRECONTRACTUALES	1		1
CONVENIOS	2		2
DECLARACIONES TRIBUTARIAS	7	2	9
DERECHOS DE PETICION	5383	2530	7913
ESTUDIOS	9	3	12
HISTORIALES	2794	1211	4005
HISTORIAS	187	54	241

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	2017	2167	4184
INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS		1	1
INSTRUMENTOS DE CONTROL	66	151	217
INVENTARIOS	1	1	2
LIBROS DE CONTABILIDAD PRESUPUESTAL	1	1	2
LIBROS DE DIRECCIONES	1		1
LICENCIAS PARA EL PERSONAL AERONAUTICO	240	22	262
MANUALES	3	2	5
NOMINAS	28	16	44
NULL		1	1
ORDENES	1	3	4
PLANES	25	20	45
POLITICAS	7	5	12
PROCEDIMIENTOS			0
PROCESOS	1519	682	2201
PROGRAMAS	8	12	20
PROYECTOS	2	1	3
QUERERLLAS CIVILES DE POLICIA			0
REGISTROS	194	42	236
REGLAMENTOS			0
REPORTES	63	11	74
RESOLUCIONES		1	1
SOLICITUD DE INFORMACION A ENTES DE CONTROL	1	3	4
TOTAL			22711

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	5	3	2
DENUNCIAS	124	101	23
FELICITACIONES	37	19	18
INFORME DE GESTION DE LA INFORMACION Y SISTEMAS TI	0	0	0
INFORMES	0	0	0
PETICIONES DE CONGRESISTAS	19	16	3
PETICIONES DE CONSULTA	426	298	128
PETICIONES DE DOCUMENTOS	2880	1948	932
PETICIONES DE INFORMACION	953	684	269
PETICIONES DE INTERES GENERAL	904	550	354
PETICIONES DE INTERES PARTICULAR	1143	705	438
PETICIONES ENTES DE CONTROL	113	57	56
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	329	207	122
QUEJAS	197	162	35
RECLAMOS	297	257	40
RESPUESTAS DERECHOS DE PETICION	75	49	26
SOLICITUD DE INFORMACION	3	2	1
SOLICITUD INGRESO INSTALACIONES AREAS RESTRINGIDAS	386	318	68
SUGERENCIAS	22	7	15
TOTAL	7913	5383	2530

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**

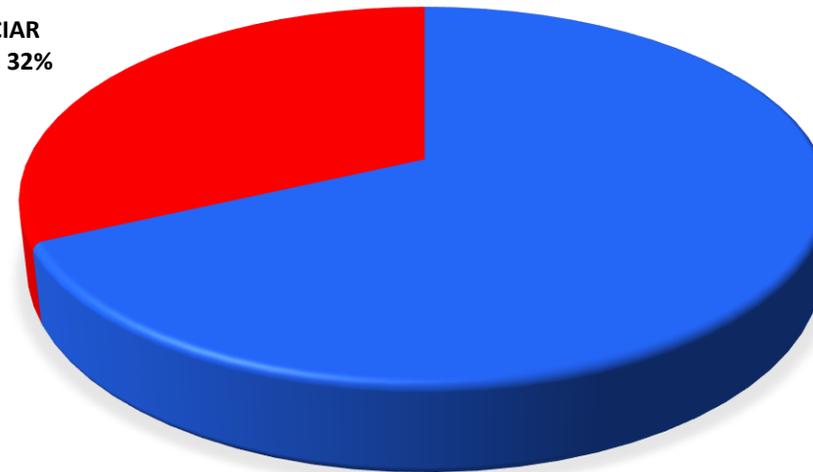


Estado De Los Derechos De Petición – Reporte SGDEA

DERECHOS DE PETICION

DERECHOS DE PETICION	
GEST. EXITOSA	5383
SIN INICIAR TRAMITE	2530
TOTAL	7913

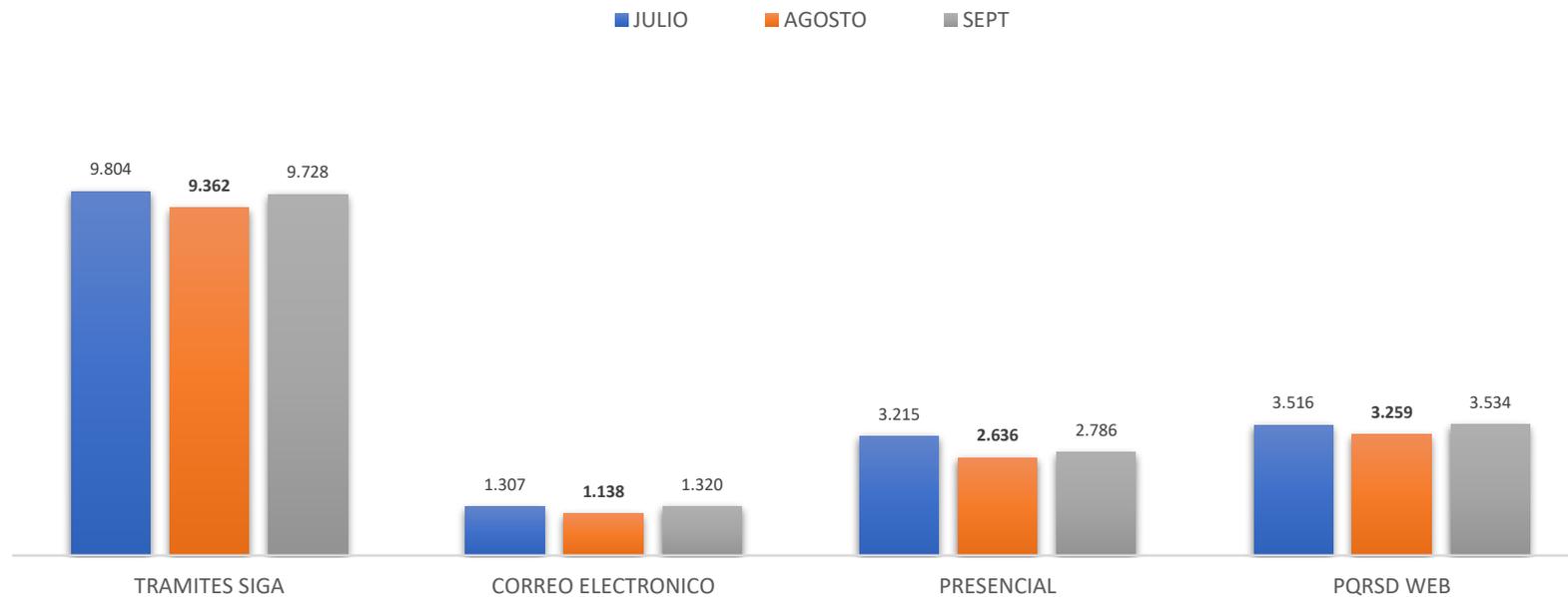
SIN INICIAR
TRAMITE 32%



GEST. EXITOSA
68%



DETALLE MENSUAL POR CANALES DE ATENCIÓN



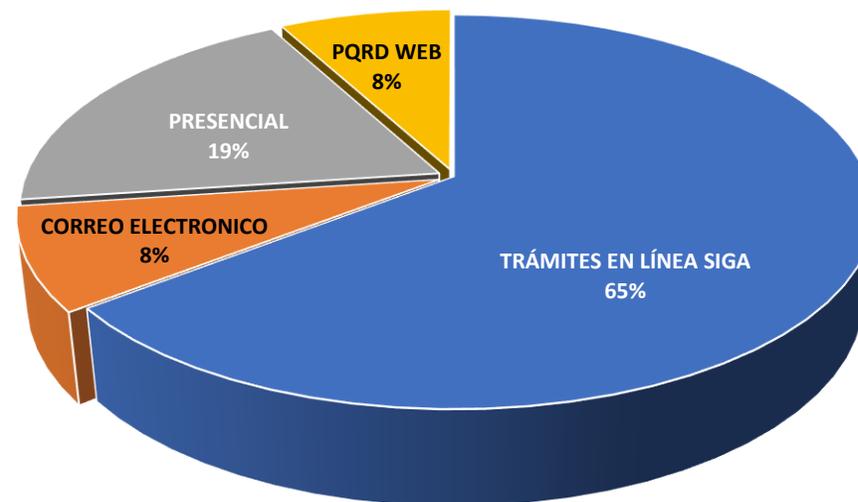
Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA



Porcentaje de Recepción Trimestral por Canal de Atención

CANAL DE ATENCION	CANTIDAD DE PQRS TRIMESTRE
TRÁMITES EN LÍNEA SIGA	28.894
CORREO ELECTRONICO	3.765
PRESENCIAL	8.637
PQRD WEB	3.534
TOTAL	44830

% DE PARTICIPACION POR CANAL



■ TRÁMITES EN LÍNEA SIGA ■ CORREO ELECTRONICO ■ PRESENCIAL ■ PQRD WEB

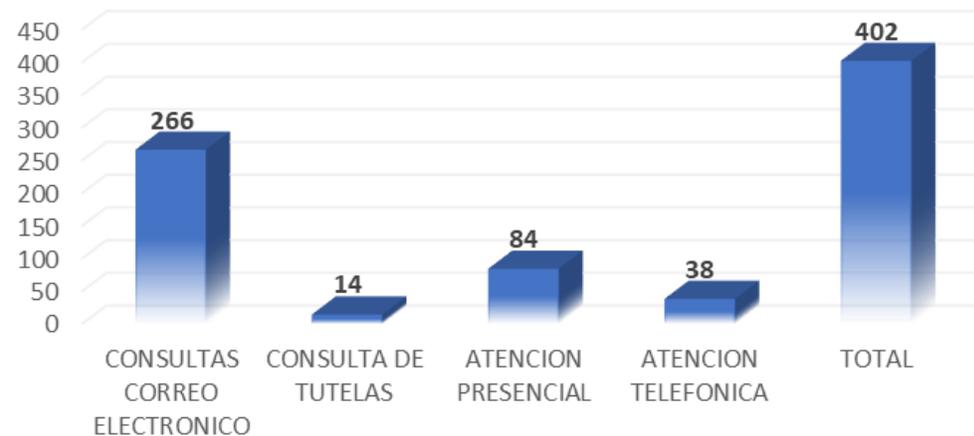


Consultas ciudadanas

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 tercer trimestre del año 2024, por:

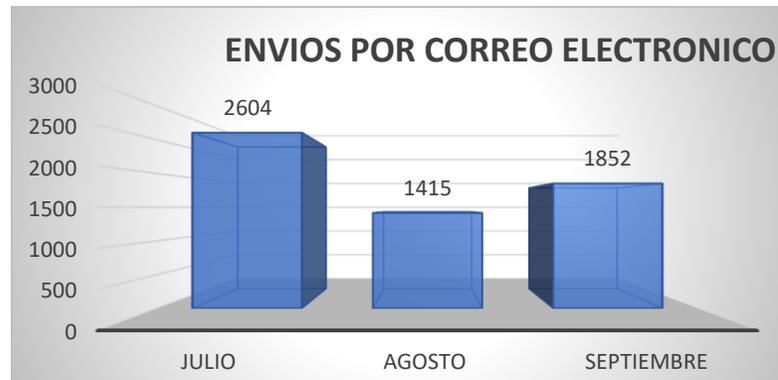
01 DE JULIO AL 30 SEPTIEMBRE 2024





Envíos de correspondencia

Durante el tercer trimestre del año 2024 se han realizado 6.070 envíos, con la siguiente clasificación:



Fuente aplicación Sipost – servicios postales nacionales 4/72



Envíos de correspondencia postal por dependencia

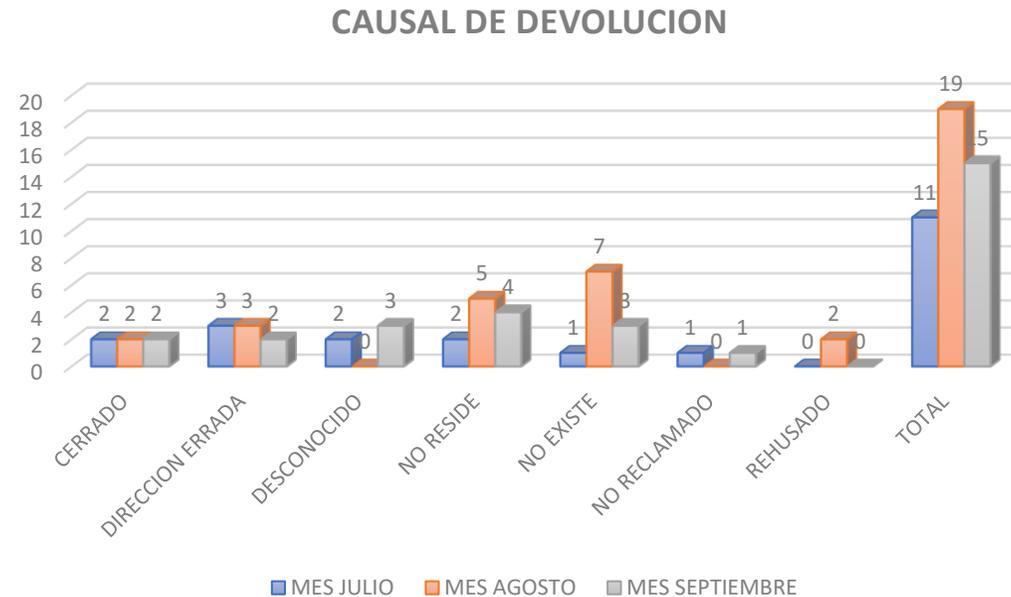
CORRESPONDENCIA ENVIADA A DIRECCION POSTAL				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, CORRESPONDENCIA ENVIADA POR DEPENDENCIA
DIRECCION ACADEMICA	9	0	0	9
DIRECCION DE AUTORIDAD A LA SEGURIDAD DE AVIACION CIVIL	5	13	4	22
DIRECCION DE CONCESIONES AEROPORTUARIAS	0	0	1	1
GRUPO ASISTENCIA LEGAL	18	17	17	52
GRUPO DEFENSA CONSTITUCIONAL Y PROEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	1	1	1	3
GRUPO DRONES Y MOVILIDAD URBANA AEREA	1	0	0	1
GRUPO GESTION DOCUMENTAL	3	24	3	30
GRUPO GESTIÓN INFORMACION AERONAUTICA	1	0	0	1
GRUPO INVESTIGACIONES Y SANCIONES A LAS INFRACCIONES	3	1	2	6
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	6	5	4	15
GRUPO LIQUIDACION DE PRESTACIONES Y NOMINA	0	1	4	5
GRUPO REGISTRO AERONAUTICO	0	1	1	2
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	3	0	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	0	0	12	12
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	1	3
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	11	10	9	30
SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS -CEA	4	0	0	4
TOTAL	64	77	59	200



Motivos devolución de correspondencia postal

Durante el tercer trimestre del año 2024 se presentaron 45 devoluciones de correspondencia, con las siguientes causales:

MOTIVO DEVOLUCION	MES		
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
CERRADO	2	2	2
DIRECCION ERRADA	3	3	2
DESCONOCIDO	2	0	3
NO RESIDE	2	5	4
NO EXISTE	1	7	3
NO RECLAMADO	1	0	1
REHUSADO	0	2	0
TOTAL	11	19	15





Devoluciones de correspondencia por Dependencia

DEPENDENCIAS CON DEVOLUCIONES	CANTIDAD DE DEVOLUCIONES		
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	2	3	2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	2
GRUPO ASISTENCIA LEGAL	4	9	9
SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS -CEA	2	0	0
GRUPO GESTION DOCUMENTAL	1	1	0
GRUPO INVESTIGACIONES Y SANCIONES A LAS INFRACCIONES	1	1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	1	0
DIRECCION REGIONAL ORIENTE	0	1	0
GRUPO LIQUIDACION DE PRESTACIONES Y NOMINA	0	0	1
DIRECCION DE AUTORIDAD A LA SEGURIDAD DE AVIACION CIVIL	0	2	0
TOTAL	11	19	15



Envios de correo electrónico certificado por dependencia

CORRESPONDENCIA ENVIADA A CORREO ELECTRONICO				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL CORRESPONDENCIA ENVIADA POR DEPENDENCIA
AEROPUERTO GUSTAVO ROJAS PINILLA - SAN ANDRES	0	0	1	1
AEROPUERTO INTERNACIONAL LOS GARZONES	1	0	0	1
DIRECCION ACADEMICA	0	0	1	1
DIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	2	2
DIRECCION DE AUTORIDAD A LA SEGURIDAD DE AVIACION CIVIL	8	2	6	16
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEREOS	11	0	4	15
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS	8	4	11	23
DIRECCION DE CONCESIONES AEROPORTUARIAS	35	9	21	65
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y AYUDASAEROPORTUARIAS	10	10	20	40
DIRECCION DE LA INFORMACION Y SISTEMAS DE TI	0	0	3	3
DIRECCION DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS	3	1	1	5
DIRECCION DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA	169	131	156	456
DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES Y AYUDAS A LA NAVEGACION AEREA	12	2	2	16
DIRECCION DE TRANSPORTE AEREO Y ASUNTOS AEROCOMERCIALES	29	0	11	40
DIRECCION FINANCIERA	5	3	3	11
DIRECCION GENERAL	31	41	78	150
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CENTRO SUR	6	0	0	6
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NOROCCIDENTE	4	4	1	9
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA OCCIDENTE	1	0	0	1
DIRECCION TECNICA DE INVESTIGACION DE ACCIDENTES	9	2	4	15
GRUPO ADMINISTRACION DE INMUEBLES	45	27	64	136
GRUPO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	0	6	6	12
GRUPO ADMISION, REGISTRO Y ASUNTOS JURIDICOS	0	6	2	8
GRUPO AEROPUERTOS PARA SERVICIOS AEREOS ESCENCIALES	3	1	2	6
GRUPO ASISTENCIA LEGAL	9	21	19	49
GRUPO ASUNTOS AEROCOMERCIALES	20	17	23	60
GRUPO CERTIFICACION DE PRODUCTOS AERONAUTICOS	3	7	5	15
GRUPO CERTIFICACION DE PROVEEDORES DE SERVICIOS A LA AVIACION	8	5	4	17
GRUPO CONSTRUCCION E IMPLANTACION DE SOLUCIONES AEROPORTUARIAS	18	9	13	40
GRUPO DE INSPECCION DE OPERACIONES	41	13	31	85
GRUPO DEFENSA CONSTITUCIONAL Y PROCEDIMIENTOSADMINISTRATIVOS	0	1	7	8
GRUPO DISEÑO PROCEDIMIENTOS DE VUELO	0	1	2	3
GRUPO DRONES Y MOVILIDAD URBANA AEREA	1508	802	781	3091
GRUPO ESTRUCTURA NORMATIVA Y ESTANDARES AERONAUTICOS	12	2	2	16
GRUPO ESTUDIOS SECTORIALES	0	0	1	1
GRUPO ESTUDIOS Y DISEÑOS	2	0	2	4
GRUPO FACTURACION	0	2	0	2
GRUPO FRANJAS HORARIAS	2	0	4	6
GRUPO GESTION AFLUENCIA DE TRANSITO AEREO Y CAPACIDAD	5	0	0	5
GRUPO GESTION AMBIENTAL Y CONTROL DE FAUNA	1	0	1	2
GRUPO GESTION DE TERMINALES	0	0	1	1
GRUPO GESTION DOCUMENTAL	4	5	4	13
GRUPO INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA	1	10	9	20
GRUPO INSPECCION DE AERONAVEGABILIDAD	29	26	31	86
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL NOROCCIDENTE	7	13	11	31
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL NORORIENTE	1	0	0	1

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 NORTE	2	1	3	6
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL OCCIDENTE	3	2	0	5
GRUPO INSPECCION SEGURIDAD OPERACIONAL REGIONAL ORIENTE	6	4	14	24
GRUPO INTERMEDIACION EN AEROPUERTOS	6	0	3	9
GRUPO INVESTIGACIONES Y SANCIONES A LAS INFRACCIONES	86	38	106	230
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	76	3	73	152
GRUPO LICENCIAS AERONAUTICAS	26	15	51	92
GRUPO LIQUIDACION DE PRESTACIONES Y NOMINA	3	0	0	3
GRUPO MANTENIMIENTO Y OPERACION A LA INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA	3	1	1	5
GRUPO MEDICINA AERONAUTICA	16	7	25	48
GRUPO PLANIFICACION AEROPORTUARIA	1	0	6	7
GRUPO PLANIFICACION DE AUTORIDAD	0	0	2	2
GRUPO PROCESOS CONTRACTUALES	6	17	7	30
GRUPO PROYECTOS CONCESIONES AEROPORTUARIAS	4	17	18	39
GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO CENTRO SUR	0	18	29	47
GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO NOROCCIDENTE	1	0	1	2
GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO NORORIENTE	0	1	0	1
GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO NORTE	2	3	2	7
GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO OCCIDENTE	0	0	1	1
GRUPO REGIONAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO ORIENTE	1	0	2	3
GRUPO REGIONAL AERONAVEGACION BOGOTA	0	1	0	1
GRUPO REGIONAL SERVICIOS DE TRANSITO AEREO NOROCCIDENTE	1	0	0	1
GRUPO REGIONAL SERVICIOS EXTINCION DE INCENDIOS CENTRO SUR	0	0	1	1
GRUPO REGISTRO AERONAUTICO	154	64	104	322
GRUPO SALVAMENTO Y EXTINCION DE INCENDIOS	0	0	13	13
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	19	9	10	38
GRUPO SISTEMA DE GESTION SMS/SEMS NAVEGACION AEREA	2	0	0	2
GRUPO SISTEMAS METEOROLOGIA AERONAUTICA	1	0	0	1
GRUPO TESORERIA	0	1	0	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	1	0	0	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	11	10	26
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	0	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	1
OFICINA GESTION DE PROYECTOS	0	0	2	2
SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS -CEA	6	5	8	19
SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA	7	5	2	14
SECRETARIA DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA	2	0	1	3
SECRETARIA DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA	2	0	0	2
SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS	8	2	6	16
SECRETARIA GENERAL	0	3	1	4
SUBDIRECCION GENERAL	78	3	0	81
TOTAL	2592	1415	1852	5859


Bogotá D.C 2024

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Tercer Trimestre 2024



Resultados encuesta de satisfacción

Para el tercer trimestre del año 2024 se recibieron un total de 13 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>

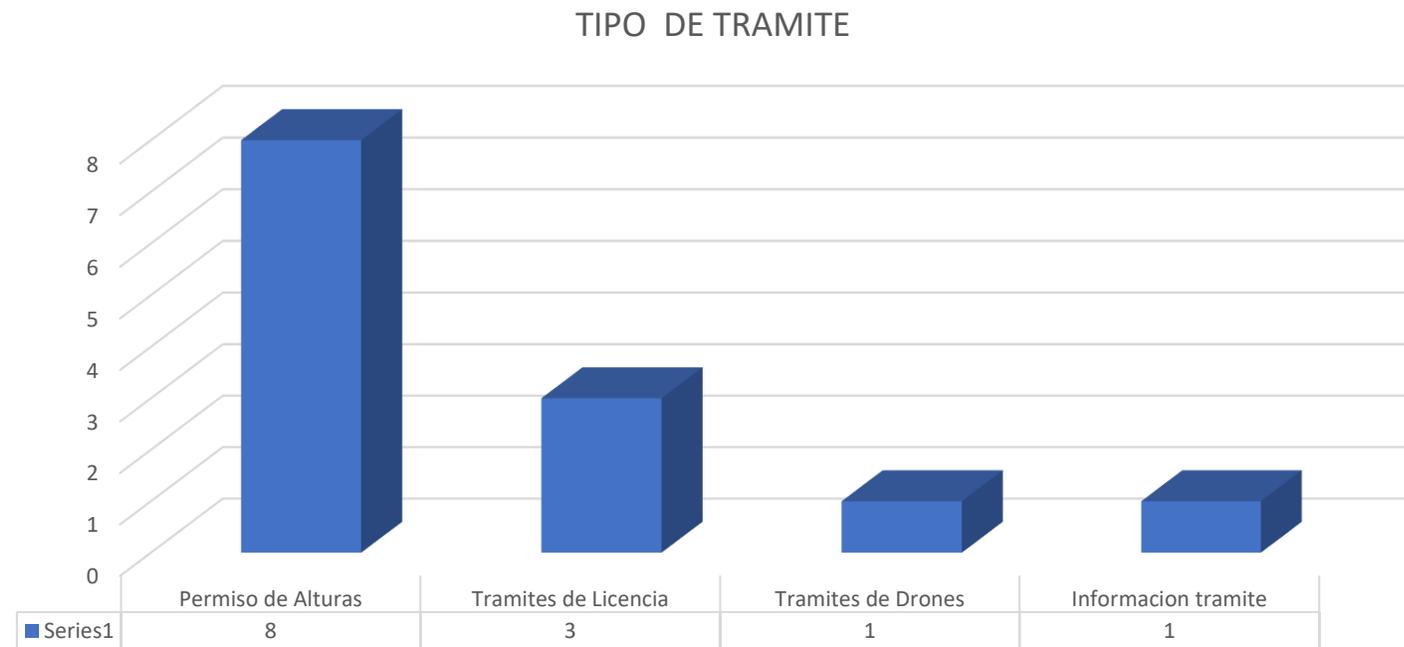




TIPO DE TRAMITE	CANTIDAD	¿La información para realizar el trámite o para solicitar el servicio fue en lenguaje claro y comprensible?	Según su percepción ¿el tiempo de duración del trámite y la respuesta fue el adecuado?	PRESENTO DIFICULTADES EN EL DESARROLLO DEL TRAMITE O SERVICIO	Si la respuesta anterior fue "Sí", por favor indicar que dificultad presentó en el desarrollo del trámite o servicio	Sugerencias
Permiso de Alturas	8	Excelente 3	Buena 2 Aceptable 6	SI	1. Demoras para dar respuesta	
Tramites de Licencia	3	Excelente 7	Buena 3	SI	1. No responden en el area, Muchas demoras	Mas Claridad en las Respuestas
Tramites de Drones	1	Excelente 1	Deficiente 1	SI	Problemas con las descargas de las certificaciones por la plataforma	
Informacion tramite	1	Excelente 1	Buena 1	SI	Demora en todo el tramite	

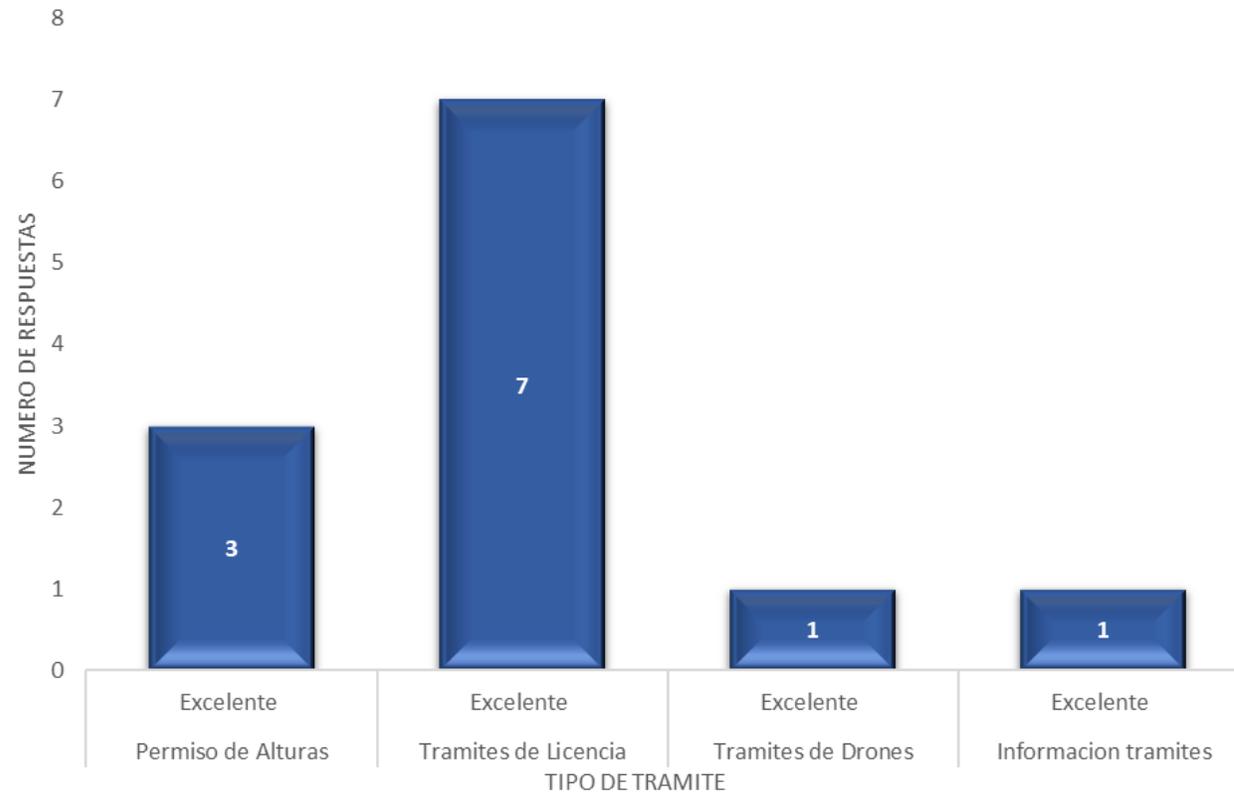


1. ¿Qué trámite o servicio solicitó ante la Aeronáutica Civil?



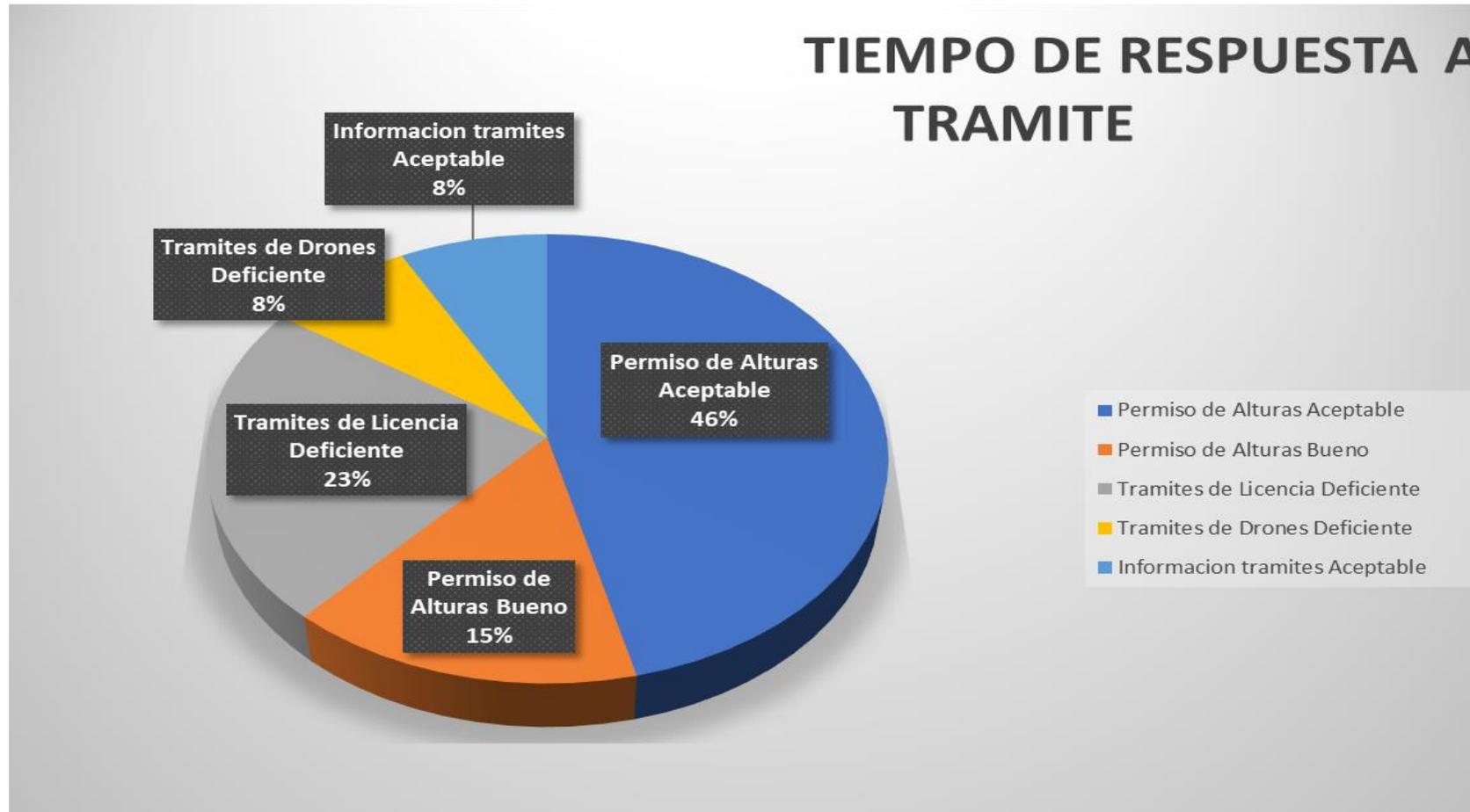


2. ¿La Información para realizar el trámite o para solicitar el servicio fue en lenguaje claro y comprensible?





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	RESPUESTA	Si la respuesta anterior fue "Sí", por favor indicar que dificultad presentó en el desarrollo del trámite o servicio
Permiso de Alturas	SI	1. Demoras para dar respuesta
Tramites de Licencia	SI	1. No responden en el area, Muchas demoras
Tramites de Drones	SI	Problemas con las descarga de las certificaciones por la plataforma
Informacion tramites	SI	Demora en todo el tramite



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
Permiso de Alturas	1. Demoras para dar respuesta
Tramites de Licencia	1. No responden en el area, Muchas demoras
Tramites de Drones	Problemas con las descarga de las certificaciones por la plataforma
Informacion tramites	Demora en todo el tramite



6. ¿Tiene alguna sugerencia?

En cuanto al campo de las sugerencias, es de resaltar que solamente se relaciono una en trámites de licencias.

TIPO DE TRAMITE	Sugerencias
Tramites de Licencia	MAS CLARIDAD EN LAS RESPUESTAS Y FACILIDAD EN LA DESCARGA DE CERTIFICACIONES



Gracias

