

INFORME DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



Importancia del Servicio al Ciudadano en la Aerocivil	+
Participación ciudadana	+
Conclusiones finales	+

Realizado por:
Grupo Relación Estado - Ciudadano
Primer Trimestre
26 de mayo 2025

Aeronáutica Civil

Luz Mirella Giraldo Ortega
Secretaria General (e)

Luz Ángela Rodríguez Cepeda
Directora Administrativa (e)

Uriel Bedoya Correa
Coordinador Grupo Relación Estado – Ciudadano (d)

Leidy Nataly Moreno Gómez
Profesional Grupo Gestión Documental

Henry Andrés Castaño Mantilla
Profesional Grupo Gestión Documental

Ricardo Alberto Beltrán Triana
Victor Manuel Martínez Martínez
Danilo Esteban Carrillo Piñeros
Carmen Lucy Ortiz Suárez
Funcionarios Grupo Relación Estado - Ciudadano

Sindy Katherin Felacio Mora
Oscar Eduardo Arias Montaña
John Freddy Ramírez Montaña
Servicios de Apoyo SPN 4-72

Jaider Stevan Camargo Aldana
Johan Camilo Fuentes Moreno
Servicios de Apoyo SENA

Bogotá, D. C., abril 2025





Tabla de Contenido

1. SERVICIO AL CIUDADANO

- 1.1. Introducción
- 1.2. Objetivo
- 1.3. Glosario
- 1.4. Caracterización de usuarios
- 1.5. Canales de atención al ciudadano
- 1.6. Fuentes de información y metodología de análisis

2. CAPÍTULO I. PETICIONES DE LA CIUDADANÍA EN GENERAL

- 2.1. Peticiones recibidas entre enero a marzo de 2025
- 2.2. Canales de atención
- 2.3. Oportunidades de respuesta
- 2.4. Temas de mayor consulta

3. CAPÍTULO II. PETICIONES ENTRE ENTIDADES

- 3.1. Peticiones recibidas entre enero a marzo de 2025
- 3.2. Canales de atención
- 3.3. Oportunidades de respuesta

4. CAPÍTULO III. PETICIONES RECIBIDAS EN LAS DIRECCIONES REGIONALES

- 4.1. Peticiones recibidas entre enero a marzo de 2025
- 4.2. Canales de atención
- 4.3. Oportunidades de respuesta
- 4.4. Temas de mayor consulta

5. CAPÍTULO IV. PETICIONES RECIBIDAS POR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

6. CAPÍTULO V. PETICIONES RECIBIDAS POR VEEDURÍAS

7. CAPÍTULO VI. SATISFACCIÓN CIUDADANA

8. CAPÍTULO VII. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN APLICADAS AL SERVICIO AL CIUDADANO

- 8.1. Canales digitales esenciales
- 8.2. Racionalización y virtualización de trámites

9. CAPÍTULO VIII. RECOMENDACIONES

1. SERVICIO AL CIUDADANO

1.1. Introducción

En los últimos años, el concepto de servicio al ciudadano ha adquirido una relevancia creciente, en contraste con un pasado caracterizado por la ineficiencia, la falta de calidad y la atención deficiente hacia los usuarios. Este cambio refleja una transformación en la percepción del ciudadano dentro de la administración pública.

El auge de los conceptos gerenciales en la dirección del sector público, como se evidencia en el Conpes 3785 de 2013, ha impulsado a las entidades estatales a "mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia... para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos... integrando los procesos internos con sus capacidades de atención". Esta visión subraya la importancia de una gestión orientada a resultados y centrada en el ciudadano.

Uno de los componentes clave de estos enfoques gerenciales es la evaluación y el control, esenciales para alcanzar y superar las metas establecidas. Sin embargo, el aumento en la demanda de los usuarios y la evolución de sus necesidades exigen una mejora continua. La satisfacción del ciudadano no es un logro estático, sino un proceso dinámico que requiere una labor constante y permanente.

1.2. Objetivo

Presentar los avances del servicio de atención al ciudadano en la Aeronáutica Civil y las cifras generales de la atención al ciudadano correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo 2025, por parte del Grupo Relación Estado - Ciudadano; así como los indicadores de satisfacción del usuario.



1.3. Glosario

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción.
GRUPO RELACIÓN ESTADO- CIUDADANO	En la Aeronáutica Civil, el Grupo Relación Estado- Ciudadano liderado por la Secretaría General, es el encargado entre otras de realizar el seguimiento a las dependencias responsables para la emisión de las peticiones asignadas, de acuerdo con los plazos establecidos por la normatividad vigente.
SGDEA	Sigla del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.
SIGA	Siglas del Sistema Información Gestión Aeronáutica
TRÁMITE	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado o la Entidad, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
MÓDULO DE PQRSD	Componente funcional dentro del SGDEA de la Aerocivil a través del cual los ciudadanos podrán presentar peticiones.
PQRDS	Sigla que distingue las palabras peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, entre otras que no están incluidas en el acrónimo PQRSD.
PETICIÓN	Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Es el requerimiento que hace el ciudadano, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	Es el requerimiento que hace el ciudadano, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos y expedición de otros que reposen en la Entidad.
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Solicitud formal presentada a una entidad pública o privada por una persona o comunidad, para obtener un servicio o resolución que beneficie a un grupo amplio de ciudadanos.



PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Solicitud formal que una persona dirige a una autoridad o privada para que esta resuelva un problema, necesidad o situación que afecta directamente a su persona o a un grupo específico del cual forma parte.
PETICIÓN DE CONGRESISTAS	Solicitudes que hacen los miembros del Congreso (diputados y senadores) a las entidades públicas, buscando que se adopten medidas concretas, se proporcionen respuestas o se ejecuten acciones relacionadas con su labor legislativa o con asuntos de interés público.
PETICIÓN ENTES DE CONTROL	Solicitudes que hacen los organismos públicos que vigilan y controlan la gestión de los recursos públicos, la administración estatal y la conducta de los servidores públicos.
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES	Solicitudes que hacen otras entidades a la Aeronáutica Civil para obtener algún tipo de información o servicio.
PETICIÓN DE CONSULTA	Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la Entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
QUEJA	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
RECLAMO	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad pública o privada.
SUGERENCIA	Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
DENUNCIA	Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado.
FELICITACIÓN	Es la manifestación positiva o de gratitud hacia un servicio, funcionario o proceso de la entidad. Es una forma de expresar agrado y satisfacción con la labor realizada, incentivando a continuar con la misma calidad.

1.4. Caracterización de usuarios

La caracterización consiste en identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios e interesados que interactúan con una entidad. Esto permite agruparlos según variables similares y, a partir de ahí, gestionar acciones específicas.

La caracterización de los ciudadanos es fundamental para la implementación efectiva de cualquier política pública. Permite respetar las diferencias y atender las necesidades reales de los diversos grupos poblacionales. Este interés es compartido por todas las entidades de la función pública, incluyendo la Aeronáutica Civil.

En la Aeronáutica Civil, la caracterización nos permite conocer las características principales de nuestros usuarios, su ubicación, limitaciones y otras variables relevantes. Esta información es esencial para realizar mejoras y tomar decisiones que aumenten la efectividad de nuestras políticas, trámites y servicios en materia de seguridad aérea, transporte aéreo y eficiencia administrativa.

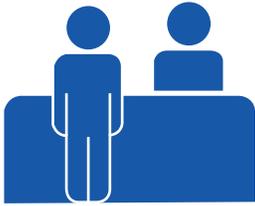
Además de ser un requisito común en las Políticas de Desarrollo Administrativo, establecidas en el Decreto 2482 de 2012, la caracterización es un pilar fundamental para la implementación de la Ley 1712 de 2014. Permite identificar qué información es de mayor demanda en los diferentes grupos sociales, garantizando así la transparencia y el acceso a la información pública.

1.5. Canales de atención al ciudadano

Los canales de atención son los medios y plataformas que la Aerocivil pone a disposición de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés para facilitar la gestión de sus solicitudes, trámites y servicios relacionados con las competencias de la entidad.

Es importante destacar que estos canales facilitan la gestión de solicitudes, trámites y servicios, lo que implica una interacción bidireccional con los grupos de interés que tienen relacionamiento con la Aeronáutica Civil.





Canal presencial: Canal en el cual existe un contacto personalizado en las instalaciones de la Aeronáutica Civil entre los servidores públicos y los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.



Canal virtual: Canal compuesto por el correo institucional, la ventanilla única de radicación digital para la recepción de PQRDS, trámites y servicios, chatbot automatizado y página web.



Canal telefónico: Contacto verbal entre los servidores públicos y los ciudadanos, a través de las líneas telefónicas dispuestas, canal de mensajería instantánea línea WhatsApp.

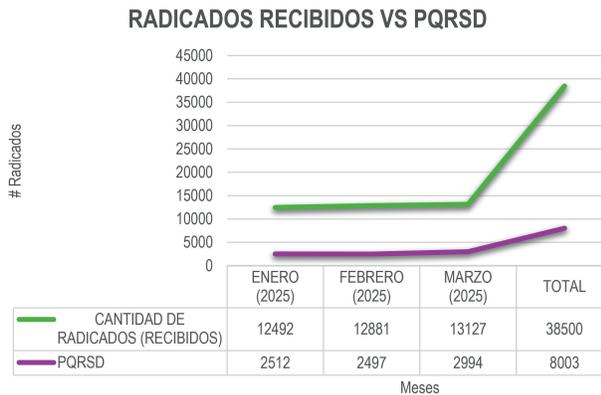
1.6. Fuentes de información y metodología de análisis

Para los interesados en este informe del primer trimestre de 2025 de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por la Aeronáutica Civil, la principal fuente de información que permite analizar, tabular y tratar los datos es a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA.

2. CAPÍTULO I. PETICIONES DE LA CIUDADANÍA EN GENERAL

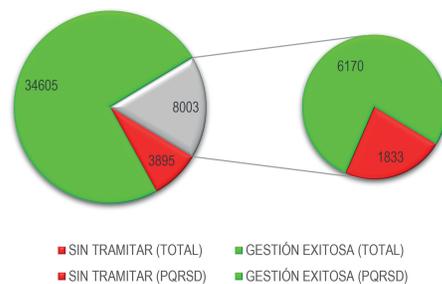
2.1. Peticiones recibidas entre enero a marzo de 2025

Al analizar los documentos recibidos en el primer trimestre de 2025, se evidencia que por los diferentes canales se recibieron 38 mil 500 documentos. Al hacer la evaluación de volúmenes por mes encontramos que marzo es el de mayor volumen de radicados con 13 mil 127 documentos recibidos.



En aras de armonizar la Política de Servicio al Ciudadano establecida como sujetos de ley obligados, durante el primer trimestre de 2025, la Aeronáutica Civil recibió 8 mil 003 PQRSD, de las cuales 6 mil 170 tienen gestión exitosa y mil 833 se encuentran en estado sin iniciar trámite.

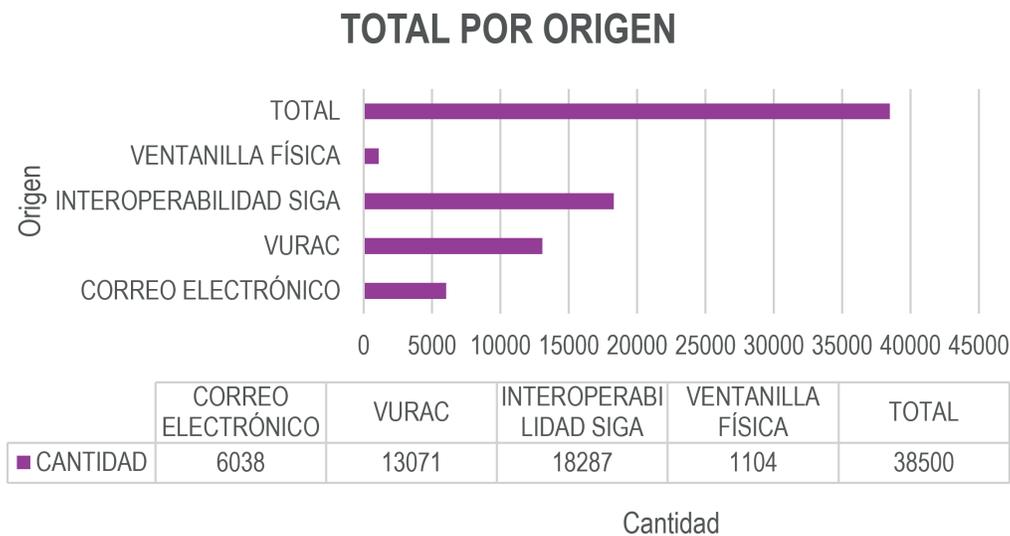
Radicados Gestión Exitosa Vs. Sin Tramitar



2.2. Canales de atención

Cuando se analizan los canales de comunicación que tiene habilitados la Aeronáutica Civil hacia la ciudadanía, se ve que la interoperabilidad con SIGA tiene un gran volumen de documentos recibidos de 18 mil 287 radicados. Es importante tener en cuenta que la interoperabilidad SIGA es una plataforma que consume un servicio tecnológico con el SGDEA para que aquellos trámites misionales de registro aeronáutico, licencias al personal aeronáutico, historias clínicas de medicina aeronáutica y aeronavegabilidad cuente con un radicado de entrada en el SGDEA.

Ante la disposición de nuevos canales de comunicación, la Aeronáutica Civil dispuso de la Ventanilla Única de Radicación Digital de la Aeronáutica Civil – VURAC en la página web, vemos que alcanzó a tener 13 mil 071 radicados, mientras el correo electrónico tuvo 6 mil 038 radicados, finalmente, la presencial tuvo un menor número de radicados alcanzando mil 104 radicados recibidos.

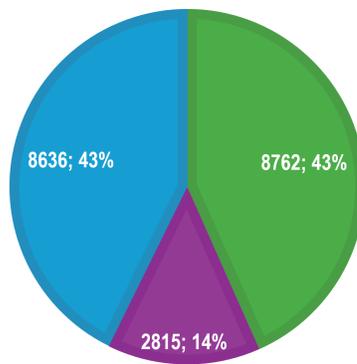


2.3. Oportunidades de respuesta

El actual SGDEA de la Aeronáutica Civil a través de los análisis de la información consolidada nos brinda la oportunidad de respuesta en cada uno de los requerimientos, en tal sentido, se puede evidenciar que dentro del total de radicados excluyendo la interoperabilidad SIGA que son 18 mil 287 radicados, la Aerocivil tienen dentro de los términos de respuesta 8 mil 636, es decir un 43 % de cumplimiento, fuera de términos alcanzó una cifra de 2 mil 815 radicados extemporáneos, es decir, un 14 % y por último, se debe tener en cuenta que existen 8 mil 762 radicados que no evidencian gestión, esto obedece a prácticas de manejo del SGDEA de los usuarios en el que no se evidencian las respuestas o gestión alguna realizada.

TIPO DE CONTESTACIÓN

■ DENTRO DE LOS TERMINOS ■ FUERA DE LOS TERMINOS ■ NO REGISTRA





2.4. Temas de mayor consulta

Al hacer los análisis relacionados dentro del SGDEA, el Grupo Relación Estado-Ciudadano evidenció dentro de un ranking los asuntos de mayores consultas por la ciudadanía en general y grupos de valor. Es importante precisar que existe un genérico de radicación por la VURAC donde la ciudadanía utiliza el asunto “Peticiones en Interés Particular”, especialmente para tener una radicación efectiva y avanzar en esta, ya que es un criterio exigible en la plataforma. Toda radicación llega a las bandejas del Grupo Gestión Documental para aplicar las Tablas de Retención Documental y se clasifican antes de ser delegadas a las oficinas, por eso, esta serie documental aparece en el TOP 1; las demás son propias de la clasificación en la Tabla de Retención Documental.

TOP	TEMA	CANTIDAD DE RADICADOS
1	PETICIONES EN INTERES PARTICULAR	2730
2	SOLICITUD DE REGISTRO O RETIRO DE PILOTO UAS, UAS, EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y EXPLOTADORES UAS	2583
3	PETICIONES DE DOCUMENTOS	1547
4	SOLICITUD DE INFORMACION	1381
5	PETICIONES EN INTERES GENERAL	1121
6	PETICIONES DE INFORMACION	1039
7	RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACION	941
8	SOPORTE DE IDENTIFICACION Y/O CARNETIZACION	907
9	SOLICITUD AUTORIZACION DE VUELO UAS-DRONES	541
10	SOLICITUD PARA INGRESO A INSTALACIONES DE LAS AREAS RESTRINGIDAS DE LOS AEROPUERTOS	415
11	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	297
12	PETICIONES DE CONSULTA	274
13	DOCUMENTOS RADICADOS POR EL USUARIO	274
14	INSCRIPCION ESTUDIANTES	268
15	INFORME DE OPERACIONES VS. CARTA CARGO	262
16	SOLICITUD DE CONCEPTO JURIDICO	252
17	RECLAMOS	231
18	SOLICITUD DE EVALUACION DE OBSTACULOS POR ALTURA, INTERFERENCIAS RADIOELECTRICAS Y USOS DE SUELO	227
19	CONCEPTO MEDICO	214
20	INFORME DE GESTION DE LA DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEREOS	197
21	RECLAMO POR FACTURACION (SOLO PARA FACTURACION QUE EXPIDE LA AEROCIVIL)	165
22	SOLICITUDES DE INFORMACION	154
23	QUEJAS	153
24	REMISION DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA	145
25	PETICIONES ENTES DE CONTROL	138
26	DENUNCIAS	126
27	RESPUESTA A LA SOLICITUD	124

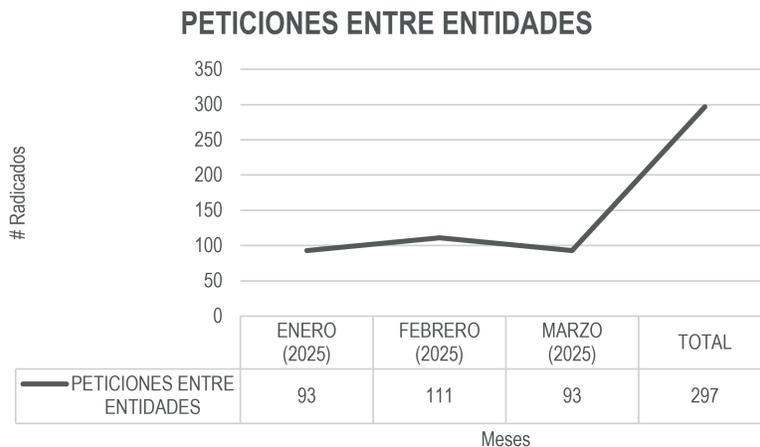
28	RESPUESTAS A SOLICITUDES DE INFORMACION	118
29	SOLICITUD DE CONCEPTO TECNICO SOBRE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA	116
30	CONCEPTO SOBRE INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA	110
31	INFORME DE GESTION DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS	105
32	SOLICITUD CERTIFICACION CONTRATO (OPS)	100
33	CONCEPTO TECNICO DE EVALUACION DE OBSTACULOS POR ALTURA, INTERFERENCIAS RADIOELECTRICAS Y USOS DEL SUELO	99
34	TRASLADO POR COMPETENCIA CON SUS ANEXOS	96
35	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA AERONAVE	91
36	SUGERENCIAS	86
37	INFORME MENSUAL CURSOS DE TIERRA EFECTUADOS. GIO- SESA OP 040	79
38	INFORME A ENTES DE CONTROL	70
39	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	69
40	SOLICITUD DE VINCULACION DE EXAMINADOR DESIGNADO OCHEQUEADOR	68
41	CONCEPTO TECNICO DE EVALUACION DE OBSTACULOS POR ALTURA, INTERFERENCIAS RADIOELECTRICAS Y USOS DE SUELO	68
42	CONCEPTO DE SEGURIDAD DE AVIACION CIVIL Y FACILITACION	66
43	SUPERVISION CLASE CENTROS DE INSTRUCCION. GIO- SESA OP 046	59
44	CERTIFICACION ACADEMICA	59
45	SOLICITUD DEL CONCEPTO	57
46	ASIGNACION DE INSPECTOR	50
47	CONTROL DE PERMISOS SINDICALES	48
48	SOLICITUD DE CONCEPTO	41
49	ACUERDO DE GESTION	41
50	INFORME DE GESTION	40



3. CAPÍTULO II. PETICIONES ENTRE ENTIDADES

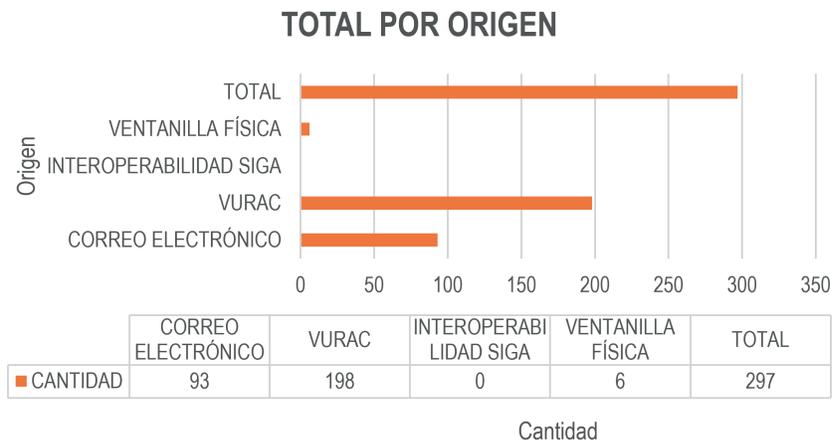
3.1. Peticiones recibidas entre enero a marzo de 2025

Al analizar el relacionamiento que tiene la Aeronáutica Civil con entidades públicas de orden nacional o entes territoriales, durante el primer trimestre se recibieron 297 radicados recibidos, siendo febrero el de mayor volumen con 111 radicados recibidos.



3.2. Canales de atención

Al mirar el relacionamiento de la Entidad con otras entidades, el canal de comunicación de preferencia de radicación es la Ventanilla Única de Radicación Digital – VURAC con 198 radicaciones. Es importante precisar que aún es un número bajo. No obstante, el Grupo Gestión Documental viene realizando divulgaciones vía correo electrónico para que las entidades conozcan este nuevo servicio.

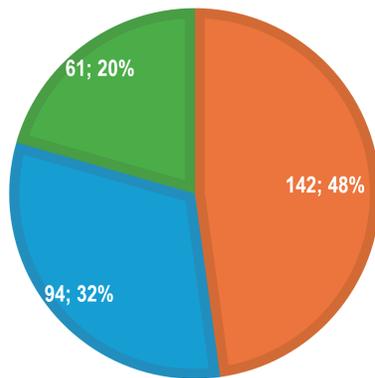


3.3. Oportunidades de respuesta

Frente a las oportunidades de respuesta, se puede evidenciar que la Entidad alcanza una media del 48 % en respuesta en el tiempo establecido, de manera extemporánea un 32 %, mientras que un 20 % no registra evidencia alguna de respuesta.

TIPO DE CONTESTACIÓN

■ DENTRO DE LOS TERMINOS ■ FUERA DE LOS TERMINOS ■ NO REGISTRA



4. CAPÍTULO III. PETICIONES RECIBIDAS EN LAS DIRECCIONES REGIONALES

4.1. Peticiones recibidas entre enero a marzo de 2025

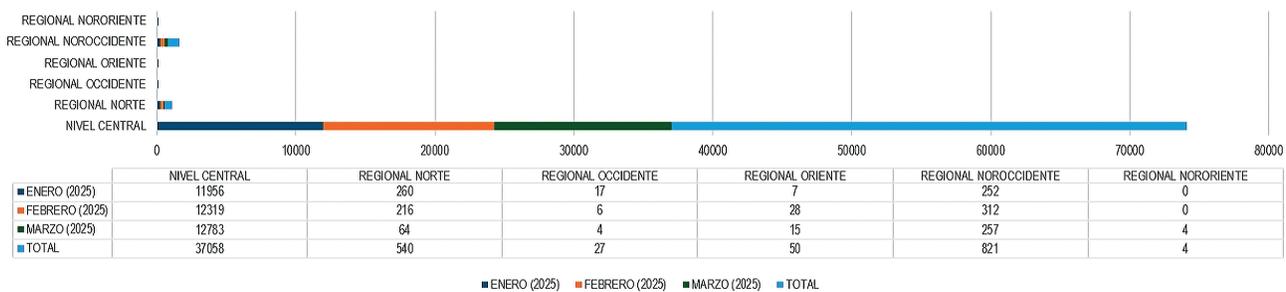
Para el caso de la Direcciones Regionales de la Aeronáutica Civil, si se compara con el nivel central, estas recibieron durante el primer trimestre mil 440 radicados, en 5 de las 6 regionales, se excluye la Dirección Regional Centro Sur, ya que, por estar ubicada en Bogotá, la documentación de esta regional se recibe en el punto de atención del nivel central.

Revisemos las cifras, las regionales que más reciben radicados son; Regional Noroccidente con 821 radicados, mientras que la Regional Norte recibe 540 radicados, le sigue la Regional Oriente con 50 radicados, Regional Occidente con 27 radicados y, finalmente, la Regional Nororiente con 4 radicaciones.

Cabe analizar que para el caso de la Dirección Regional Oriente existe un bajo volumen de radicaciones, ya que, en la regional a la que mayor divulgación se le ha realizado para que los diferentes grupos de interés hagan uso de la Ventanilla Única de Radicación Digital – VURAC, estas campañas se han extendido con menor proporción en otras regionales.

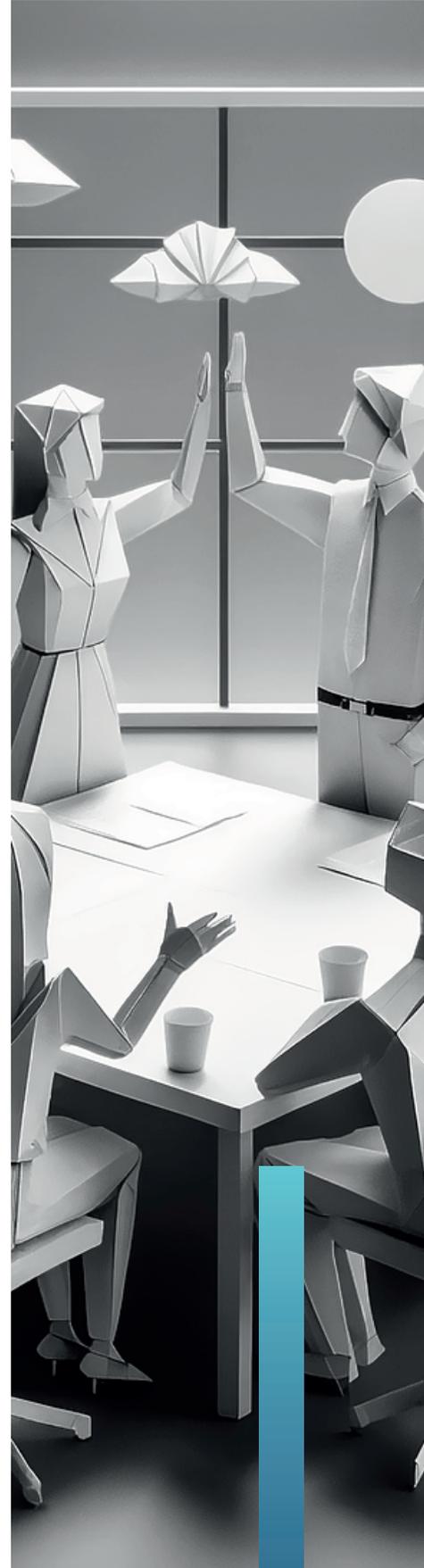
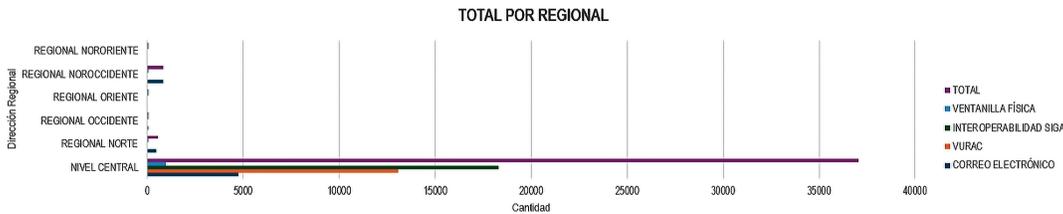
El caso de la Dirección Regional Nororiente se debe revisar de manera prioritaria.

PETICIONES RECIBIDAS EN LAS DIRECCIONES REGIONALES



4.2. Canales de atención

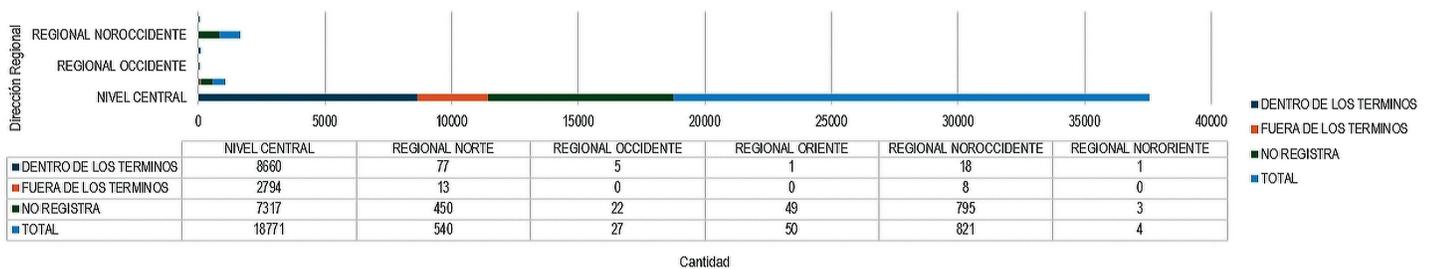
Al analizar los canales de atención dispuestos en las regionales, en efecto, se evidencia que la ciudadanía y los grupos de valor focalizados en las regiones utilizan en su mayoría el correo electrónico, siendo la Regional Noroccidente con 807 recibidos por correo electrónico, mientras que para la Regional Norte fueron 474 recibidos, para la Regional Occidente fueron 11 recibidos, en menor proporción los ciudadanos radicaron de manera presencial en los puntos de atención de las ventanillas regionales.



4.3. Oportunidades de respuesta

Ante el bajo volumen de radicación que manejan las Direcciones Regionales, se destaca que los radicados del primer trimestre de 2025 fueron contestados dentro de los términos y un número menor de radicados, solo tres, de ellos ubicados en la Dirección Regional Nororiente no se registra acción alguna de gestión.

TIPO DE CONTESTACIÓN POR REGIONAL



4.4. Temas de mayor consulta

Cuando se trata de los temas de mayor consulta, las cifras pueden mostrar que son tres asuntos con mayor consulta:

1. Acceso a áreas restringidas.
2. Asuntos relacionados con seguridad aérea en las regiones, chequeos, inspecciones y otros.
3. Solicitud de información como una generalidad.

5. CAPÍTULO IV. PETICIONES RECIBIDAS POR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

En el contexto del acceso a la información y el servicio al ciudadano en entidades del gobierno colombiano, la jurisprudencia mantiene las definiciones fundamentales de persona natural y persona jurídica, pero también reconoce cómo se ejerce el derecho de acceso a la información y cómo se debe prestar el servicio a cada una de ellas.

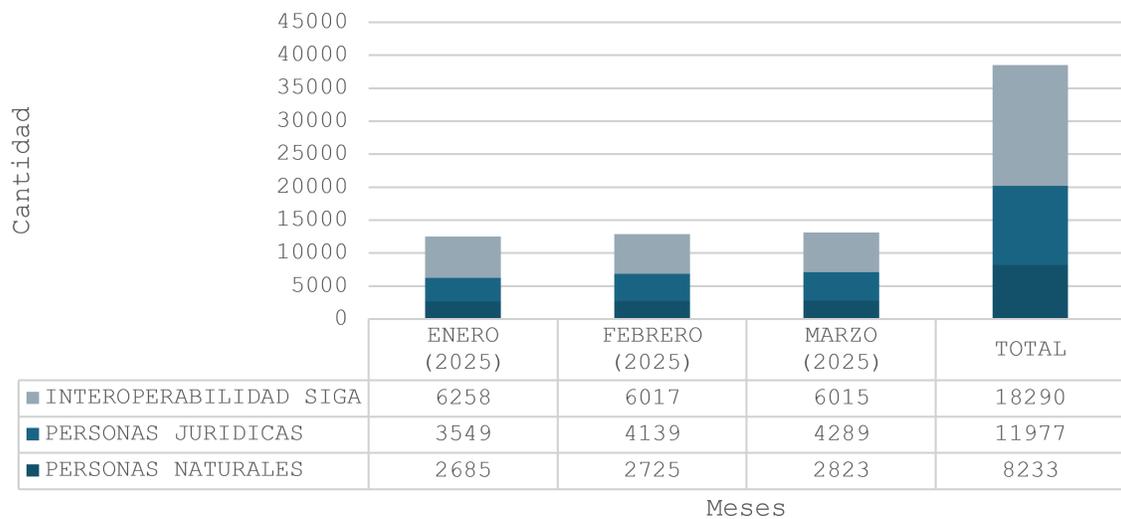
La persona natural es todo ser humano. En su interacción con las entidades gubernamentales, la persona natural ejerce directamente su derecho fundamental de acceso a la información, en concordancia con este precepto toda persona natural tiene derecho a solicitar y recibir información pública de cualquier sujeto obligado (entidades públicas y algunos privados que manejan recursos públicos), sin necesidad de justificación.

Por tanto, el servicio al ciudadano para las personas naturales debe ser eficiente, ágil, oportuno, gratuito (salvo algunos establecidos), y sin discriminación, atendiendo a los principios de la Ley 1712 de 2014 y los mandatos generales de la función pública.



Para el caso de las personas jurídicas es una entidad creada por el derecho, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones. Se reconoce que las personas jurídicas también son titulares del derecho de acceso a la información. El reconocimiento del derecho hace que tenga acceso a la información o solicitarlo. El servicio a las personas jurídicas por parte de las entidades gubernamentales debe ser igualmente eficiente, respetuoso y sin discriminación. Las entidades deben atender sus solicitudes de información en los términos y plazos establecidos por la ley. Este informe incluye el relacionamiento con personas naturales y jurídicas que, al revisar las cifras tenemos que con personas jurídicas alcanzamos a recibir 11 mil 977 requerimientos o solicitudes, mientras que con personas naturales fueron 8 mil 233 radicados durante el primer trimestre de 2025.

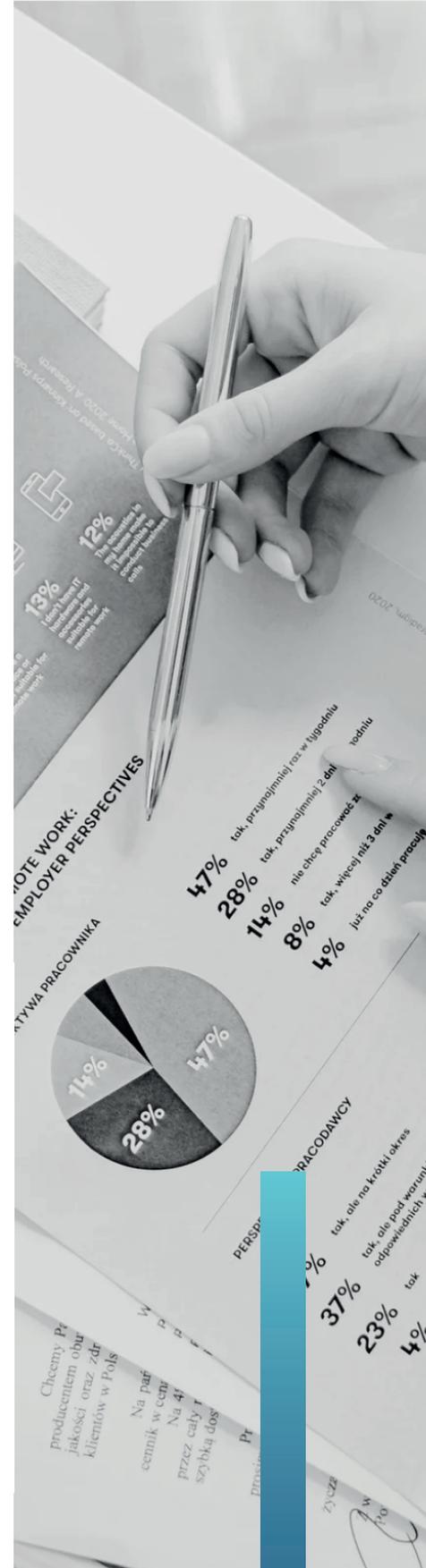
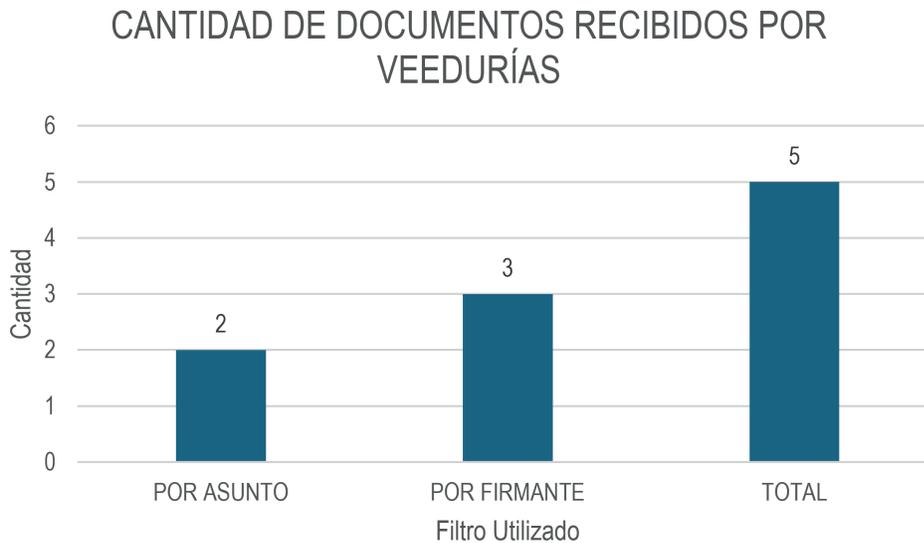
PETICIONES RECIBIDAS POR PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS



■ PERSONAS NATURALES ■ PERSONAS JURIDICAS ■ INTEROPERABILIDAD SIGA

6. CAPÍTULO V. PETICIONES RECIBIDAS POR VEEDURÍAS

Ante la política de participación democrática que brinda el Estado Colombiano y la función que cumple las veedurías ciudadanas el Informe de PQRSD del primer trimestre de 2025 tuvo en cuenta revisar y hacer seguimiento los radicados recibidos por las veedurías ciudadanas que ante los mecanismos democráticos de participación y control social que le permite el Estado a los ciudadanos y a diversas organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública y con el ejercicio de su función principal que es la de velar por la correcta administración de los recursos públicos, la transparencia de los procesos y la calidad de los servicios que el Estado y los particulares que manejan fondos públicos o prestan servicios públicos, la Entidad en este primer trimestre recibió cinco (5) radicados en este periodo de tiempo.



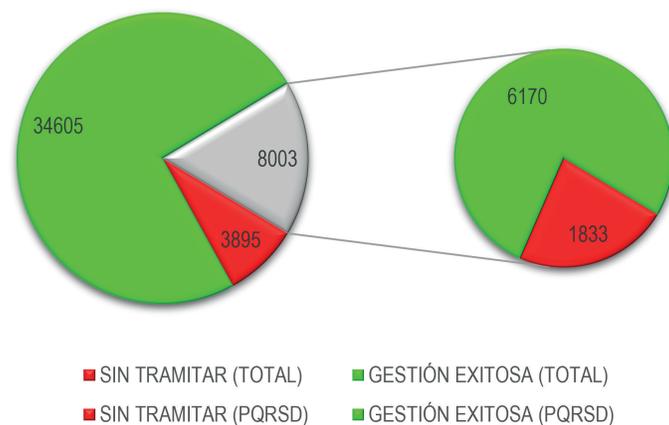
7. CAPITULO VI. SATISFACCIÓN CIUDADANA

La satisfacción es un indicador clave en todas las entidades públicas o privadas, la satisfacción del ciudadano puede brindar información de vital importancia para las entidades, mide grados de confianza, regularidad y atención y, sobre todo, facilita la toma de decisiones políticas, económicas y sociales de una entidad, dependiendo de los servicios y trámites que ponga a disposición de la ciudadanía en general y grupos de valor, con las respuestas a sus PQRSD, la Aerocivil cuenta con un indicador importante para evaluar la calidad del servicio y la gestión de la entidad.

La mejor manera de obtener información sobre la satisfacción de las PQRSD recibidas es revisar los informes de gestión realizados producto del seguimiento de respuestas a las PQRSD y radicados en general, bajo indicadores de tiempos de respuesta, calidad de la respuesta, percepción de los ciudadanos sobre la claridad, completitud y pertinencia de las respuestas y niveles generales de satisfacción, producto de resultados de encuestas aplicadas a los usuarios de los canales de PQRSD.

Durante el primer trimestre de 2025 se analiza que del total 8 mil 003 PQRSD recibidas 6 mil 170 tiene respuesta, eso indica que un 81 % personas naturales y jurídicas recibieron respuesta a sus PQRSD, mientras que un 19 % todavía tienen pendiente recibir algún pronunciamiento o requerimiento por parte de la Entidad. Es importante precisar que la evaluación del reporte se realizó a corte 5 de mayo de 2025.

Radicados Gestión Exitosa Vs. Sin Tramitar



8. CAPÍTULO VII. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN APLICADAS AL SERVICIO AL CIUDADANO

La transformación digital se ha convertido en un imperativo para las entidades públicas que buscan ofrecer un servicio al ciudadano eficiente, transparente y adaptado a las necesidades de la era digital. Implica la integración de tecnologías digitales en todos los aspectos de la entidad, desde la operación interna hasta la interacción con los ciudadanos.

Para logro de una transformación digital efectiva en el servicio al ciudadano, la Aeronáutica Civil considera los siguientes canales de comunicación y estrategias:

8.1 Canales de comunicación digitales esenciales:

Sitio Web Institucional: Es la base de la presencia digital hacia sus grupos de valor, proporcionando información clara, actualizada y de fácil acceso sobre su misión, funciones, servicios, normatividad, datos de contacto y mecanismos de participación.

Chatbot y Asistente Virtual: Su función es guiar y orientar a los usuarios en trámites sencillos y ofrecer soporte las 24 horas del día, asistente que se encuentra publicado en la Ventanilla Única de Radicación Digital de la Aeronáutica Civil – VURAC con información de trámites de la Entidad.

Correo Electrónico: Sigue siendo un canal importante para la comunicación formal y la recepción de PQRSD, gestiona, de manera eficiente respuestas oportunas y radicación de cualquier solicitud y PQRSD en general recibidas por la Entidad. Nuestro canal de correo electrónico es atencionalciudadano@aerocivil.gov.co



Mensajería Instantánea: La Aerocivil implementó el número de WhatsApp 3175455847, en el cual se brinda orientación e información relacionada con el estado de los trámites o radicaciones de las personas naturales o jurídicas que tienen contacto con la Entidad.

Canales de Atención Telefónica: Integra sistemas de respuesta de voz personalizados a través del conmutador y de la línea fija de atención al ciudadano 6012963125, en el cual se brinda información y orientación de los asuntos que requiera la ciudadanía en general o grupos de valor que tienen relacionamiento con la Entidad.

8.2 Racionalización y virtualización de trámites

Plataforma de Trámites en Línea: Digitalizar la mayor cantidad posible de trámites permite a los ciudadanos realizarlos desde cualquier lugar y en cualquier momento, reduciendo tiempos y costos.

La Ventanilla Única de Radicación Digital de la Aeronáutica Civil – VURAC, es una plataforma segura, intuitiva, que permite a los usuarios realizar un seguimiento claro del estado de sus trámites. Actualmente, la VURAC está consolidando diversos trámites y servicios digitales dirigidos a sus diferentes grupos de valor. Durante el primer trimestre de 2025 parametrizó los siguientes trámites y servicios, minimizando atenciones presenciales o por correo electrónico y brindando una mejor interacción con la entidad y los tiempos de respuesta.

Listado de trámites o servicios

- Concepto médico.
- Certificado académico.
- Solicitud de evaluación de obstáculos.
- Solicitud de ingreso a áreas restringidas en aeropuertos.
- Solicitud concepto técnico sobre servicios a la navegación aérea.
- Solicitud certificado de aeronavegabilidad para la exportación.
- Solicitud registro, retiro de piloto UAS, Equipo tecnológico y explotadores UAS.
- Solicitud certificado de Aeronavegabilidad.

La Aeronáutica Civil viene emprendiendo en la transformación digital no solo como una cuestión de adoptar nuevas herramientas, sino de repensar la forma en que la entidad interactúa con los ciudadanos para ofrecer un servicio más eficiente, transparente y centrado en sus necesidades.

9. CAPÍTULO VIII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los análisis realizados a los radicados recibidos durante el primer trimestre de 2025, en la Aeronáutica Civil se recomienda que:

- Las dependencias hagan más uso de las herramientas digitales dispuestas, en especial el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, en cual viene trabajando para transformar la gestión documental, la consolidación de información que permita su conservación, preservación y, sobre todo, impacte en el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.
- Las dependencias deben contestar las PQRSD de acuerdo con el tiempo establecido, con información clara y completa, bajo criterios de calidad y oportunidad, brindando mejores niveles de satisfacción y servicio a todos los ciudadanos.
- Las dependencias deben implementar líderes en gestión documental en cada área de cara a que se disminuya el consumo de papel y se fortalezcan las competencias y alfabetización digital que requiere todo el personal de funcionarios y contratistas.
- Las dependencias utilicen prácticas de acceso a la información para que la ciudadanía y los grupos de valor puedan contar con la disponibilidad inmediata, el SGDEA y la VURAC son herramientas digitales para que su uso sea en doble vía, mientras que la ciudadanía los use o radique sus PQRSD o trámites por estos medios, también la Entidad está obligada a contestar por estos mecanismos, ya que lo que espera la ciudadanía y grupos de valor es consultar su respuesta de manera digital.



- Las dependencias deben generar conciencia del uso de las Tablas de Retención Documental, esto permitirá tener una mejor clasificación de la información.
- Las dependencias deben llevar sus procesos y procedimientos a una transformación digital eficiente para sus trámites o servicios y canalizar esfuerzos para una información segura y oportuna para todos los usuarios al interior de la Entidad y de cara a la ciudadanía en general.
- Las dependencias deben reconocer que la ciudadanía exige mayor y mejores niveles de información, por tanto, debe, en conjunto con los Grupos Relación Estado Ciudadano y Gestión Documental buscar estrategias que permitan visibilizar sus servicios y trámites a todos los ciudadanos, esta estrategia mejorará los niveles de transparencia en la información.



AERONÁUTICA CIVIL[®]
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL



AERONÁUTICA CIVIL
ORGANISMO ADMINISTRATIVO ESPECIAL

