

  
Bogotá D.C  
Abril 2023

# INFORME TRIMESTRAL PQRS

## Primer Trimestre 2023

Secretaría General  
Grupo Relación Estado - Ciudadano 2023



# Presentación

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Aerocivil durante el primer trimestre de 2023, del 01 de enero al 31 de marzo.

La fuente de información para la elaboración de este informe es 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 2023

Información general de PQRSD recibidas en el primer trimestre

Sistema de Gestión Documental

MES	PQRSD recibidas	PQRSD gestionadas	PQRSD en trámite
Enero	4.773	3.621	1.152
Febrero	5.457	3.657	1.800
Marzo	6.859	3.406	3.453
<b>Total</b>	<b>17.089</b>	<b>10.684</b>	<b>6.405</b>

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

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

MES	Trámites recibidos
Enero	5.379
Febrero	5.779
Marzo	6.181
<b>Total</b>	<b>17.339</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio - ADI

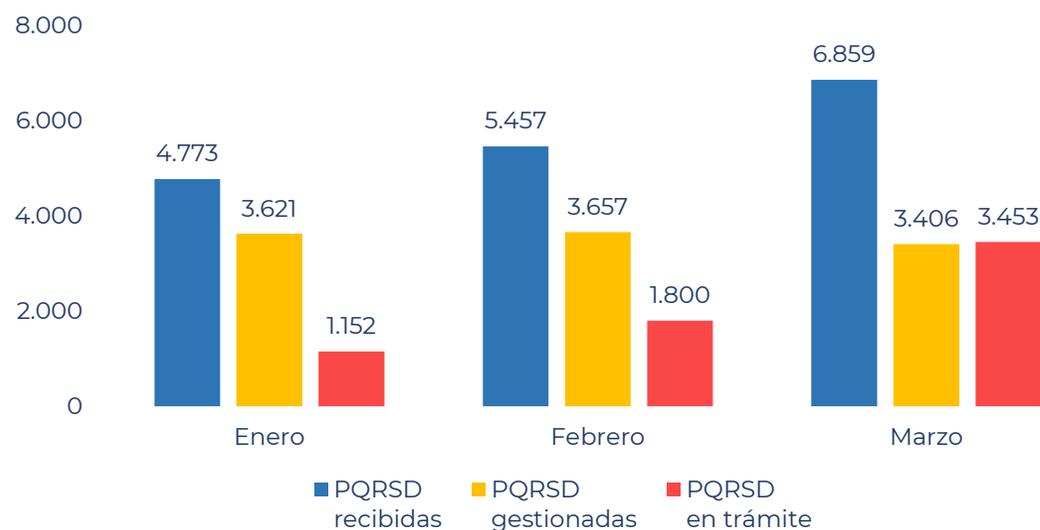
Total **34.428**

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 2023

Información general de PQRSD recibidas sistema de gestión documental: **(17.089)**



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

Al cierre del trimestre, se gestionó el **63%** de las PQRSD recibidas

# Tipo de petición

Tipo de requerimiento	Total	Porcentaje
CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES	10.239	59,92%
INFORMES	2.323	13,59%
PROCESOS	1.539	9,01%
<b>DERECHOS DE PETICION</b>	<b>1.195</b>	<b>6,99%</b>
CONCEPTOS	654	3,83%
REGISTROS	314	1,84%
HISTORIAS	215	1,26%
LICENCIAS PARA EL PERSONAL AERONAUTICO	140	0,82%
INSTRUMENTOS DE CONTROL	96	0,56%
HISTORIALES	94	0,55%
CONTRATOS	85	0,50%
PROGRAMAS	45	0,26%
CERTIFICADOS	36	0,21%
PLANES	20	0,12%
ORDENES	16	0,09%
ACTAS	15	0,09%
INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS	9	0,05%
PROYECTOS	8	0,05%
COMPROBANTES DE ALMACEN	7	0,04%
DECLARACIONES TRIBUTARIAS	7	0,04%
CONVENIOS	5	0,03%
ACCIONES CONSTITUCIONALES	4	0,02%
NOMINAS	4	0,02%
BOLETINES	4	0,02%
ACUERDOS	4	0,02%
BANCOS DE PREGUNTAS	3	0,02%
SOLICITUD DE INFORMACION A ENTES DE CONTROL	2	0,01%
REGLAMENTOS	1	0,01%
MANUALES	1	0,01%
REPORTES	1	0,01%
ESTADOS FINANCIEROS	1	0,01%
CIRCULARES	1	0,01%
INVENTARIOS	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>17.089</b>	<b>100%</b>

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 tipo

Tipo de requerimiento	Total	PQRSD gestionadas	PQRSD en trámite
CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES	10.239	6.311	3.928
INFORMES	2.323	1.538	785
PROCESOS	1.539	1.254	285
DERECHOS DE PETICION	1.195	502	693
CONCEPTOS	654	226	428
REGISTROS	314	261	53
HISTORIAS	215	183	32
LICENCIAS PARA EL PERSONAL AERONAUTICO	140	130	10
INSTRUMENTOS DE CONTROL	96	60	36
HISTORIALES	94	59	35
CONTRATOS	85	45	40
PROGRAMAS	45	22	23
CERTIFICADOS	36	34	2
PLANES	20	6	14
ORDENES	16	4	12
ACTAS	15	12	3
INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS	9	6	3
PROYECTOS	8	4	4
COMPROBANTES DE ALMACEN	7	2	5
DECLARACIONES TRIBUTARIAS	7	6	1
CONVENIOS	5	2	3
ACCIONES CONSTITUCIONALES	4	3	1
NOMINAS	4	4	
BOLETINES	4	1	3
ACUERDOS	4	2	2
BANCOS DE PREGUNTAS	3	3	
SOLICITUD DE INFORMACION A ENTES DE CONTROL	2	1	1
REGLAMENTOS	1		1
MANUALES	1	1	
REPORTES	1		1
ESTADOS FINANCIEROS	1		1
CIRCULARES	1	1	
INVENTARIOS	1	1	
<b>Total general</b>	<b>17.089</b>	<b>10.684</b>	<b>6.405</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100%</b>	<b>63%</b>	<b>37%</b>

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**



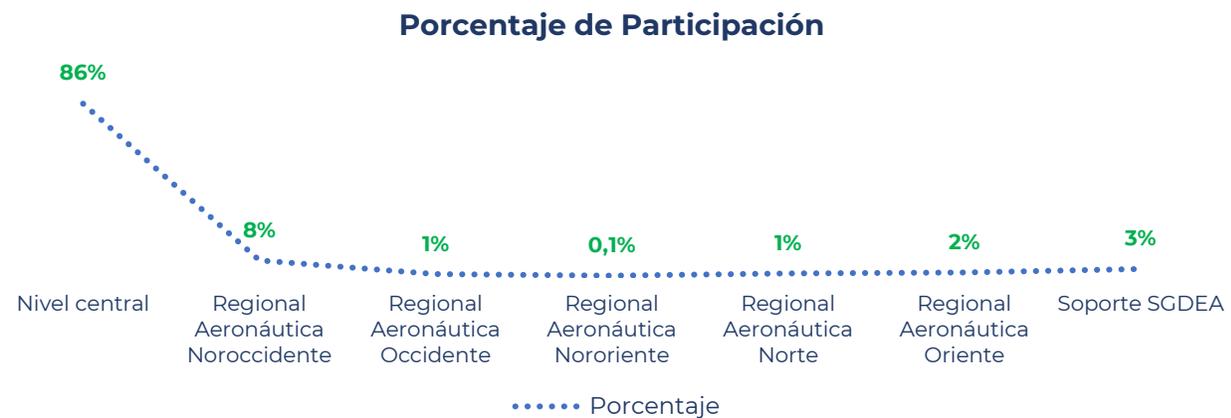
# Recepción de documentos por Regional

Información general de PQRSD recibidas por Regional

Regional	PQRSD recibidas	Porcentaje de participación
Nivel central	14.631	85,6%
Regional Aeronáutica Noroccidente	1.288	7,5%
Regional Aeronáutica Occidente	131	0,8%
Regional Aeronáutica Nororiente	11	0,1%
Regional Aeronáutica Norte	186	1,1%
Regional Aeronáutica Oriente	280	1,6%
Soporte SGDEA	562	3,3%
<b>Total</b>	<b>17.089</b>	<b>100%</b>

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

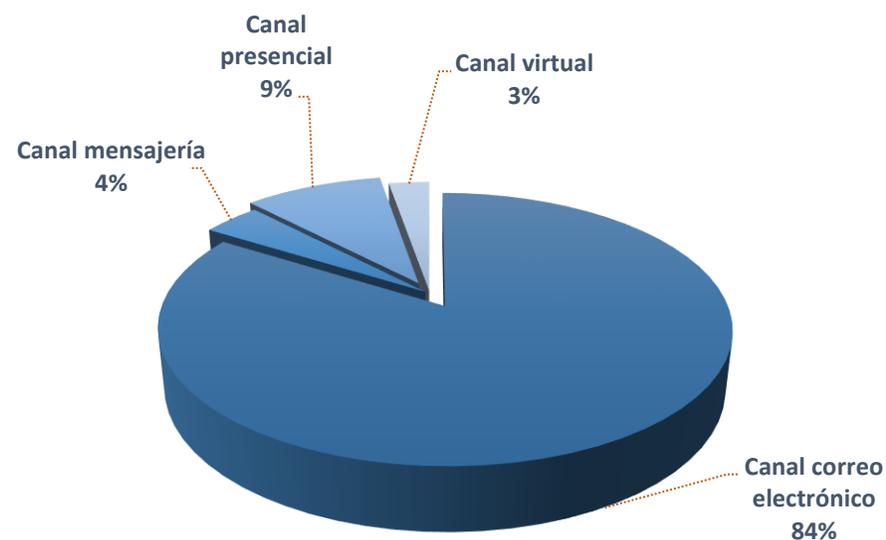
# Recepción de documentos por Regional





## Detalle por Canales de Atención

% de Participación



Canal de Atención	Cantidad de PQRSD por canal
Canal correo electrónico	14.329
Canal presencial	1.614
Canal mensajería	680
Canal Virtual	466
<b>Total General</b>	<b>17.089</b>

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

El canal de atención más utilizado por los ciudadanos y grupos de interés para radicar sus PQRSD corresponde al **correo electrónico**

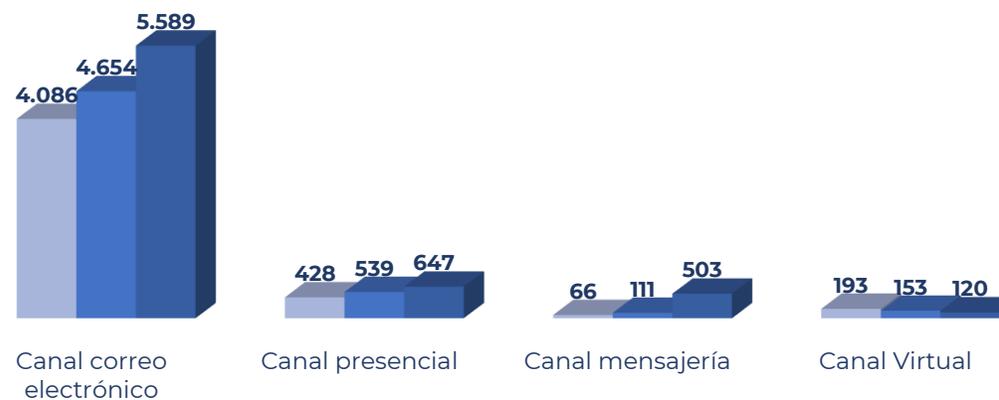


# Detalle mensual por Canales de Atención

Canal de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Canal correo electrónico	4.086	4.654	5.589	14.329
Canal presencial	428	539	647	1.614
Canal mensajería	66	111	503	680
Canal Virtual	193	153	120	466
Total general	4.773	5.457	6.859	17.089

## Detalle Mensual

■ Enero ■ Febrero ■ Marzo



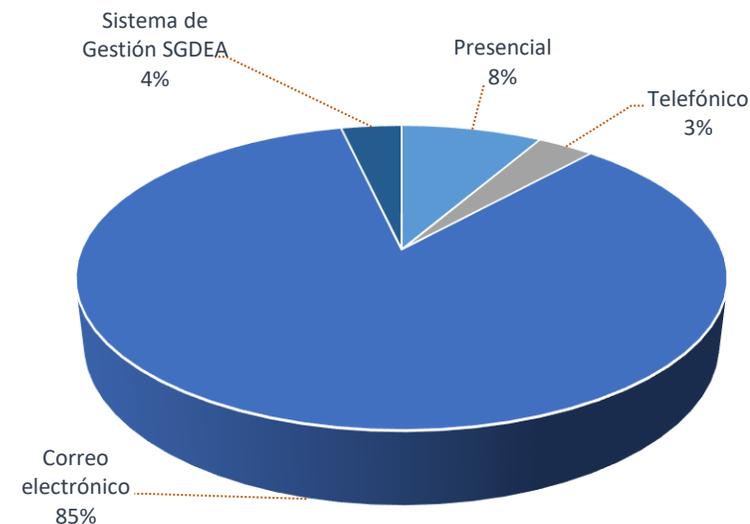


## Servicio al ciudadano

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 2023, por los diferentes canales.

Canal de Atención	Total
Correo electrónico	1.157
Presencial	114
Sistema de Gestión SGDEA	49
Telefónico	46
<b>Total</b>	<b>1.366</b>



  
Bogotá D.C  
Abril 2023

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**Primer Trimestre 2023**



# Resultados encuesta de satisfacción

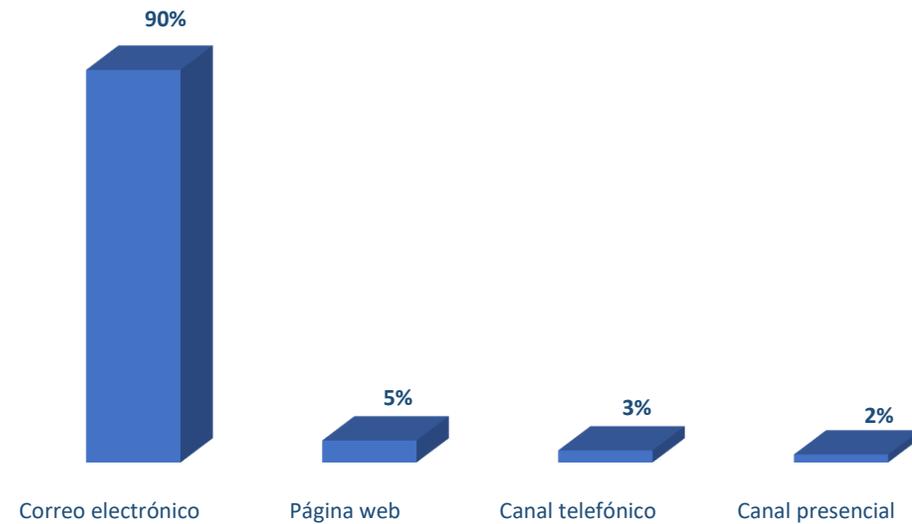
Para el I trimestre del año 2023 se recibieron un total de 217 encuestas de satisfacción del servicio de atención al ciudadano.

La encuesta se encuentra publicada en el siguiente enlace:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=wFUnKXvwkUu7boczgggMImO8fpmJpAJGnsckSuHMoOxUQkIHNEZJVU5aU0c0T0pTUIBKMEYzRjBKMi4u>

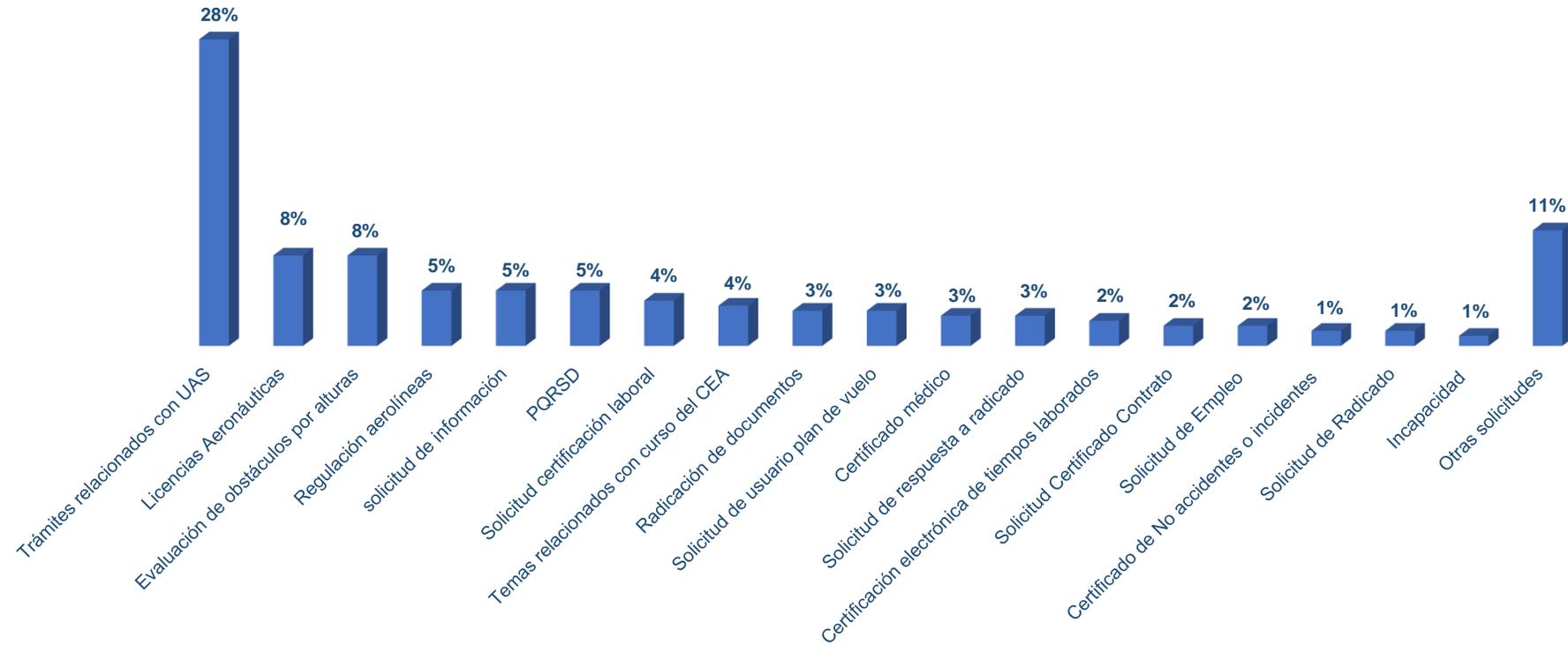


## 1. ¿Mediante que canal se comunicó con la Aeronáutica Civil?



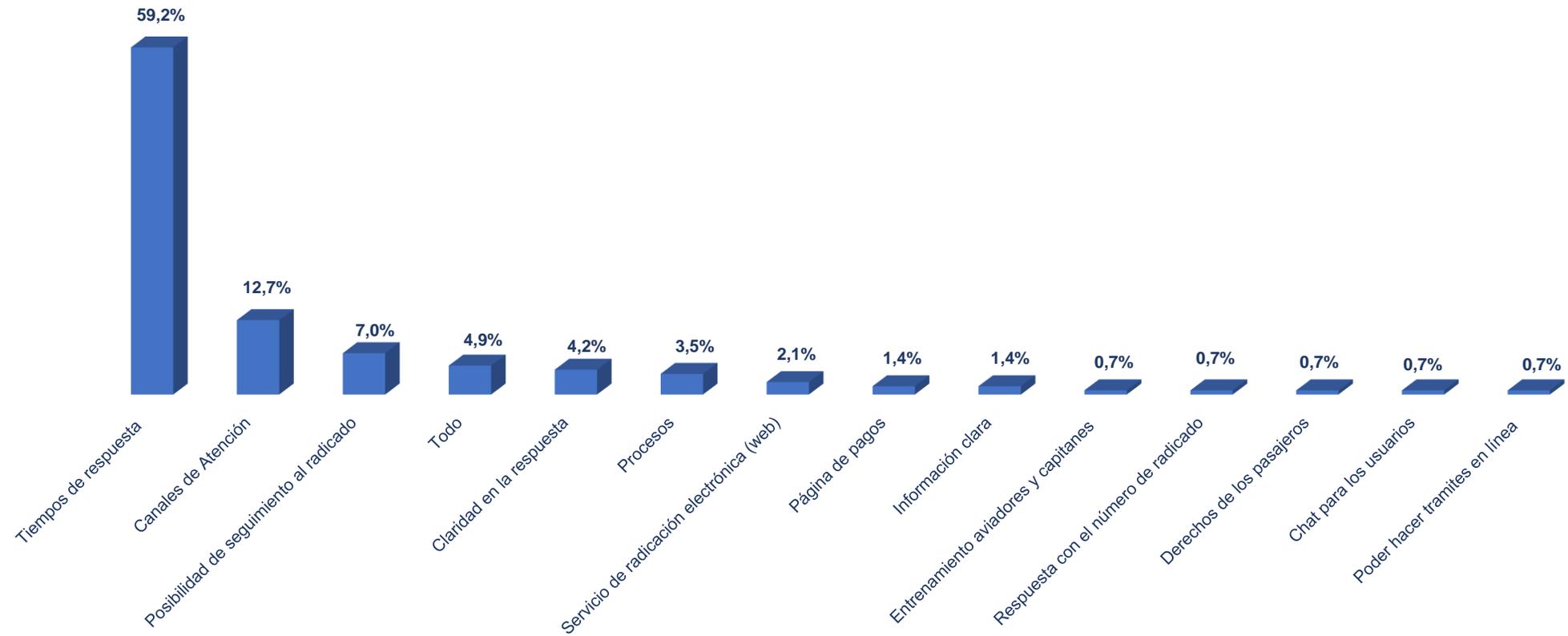


## 2. ¿Qué trámite o servicio solicitó ante la Aeronáutica Civil?



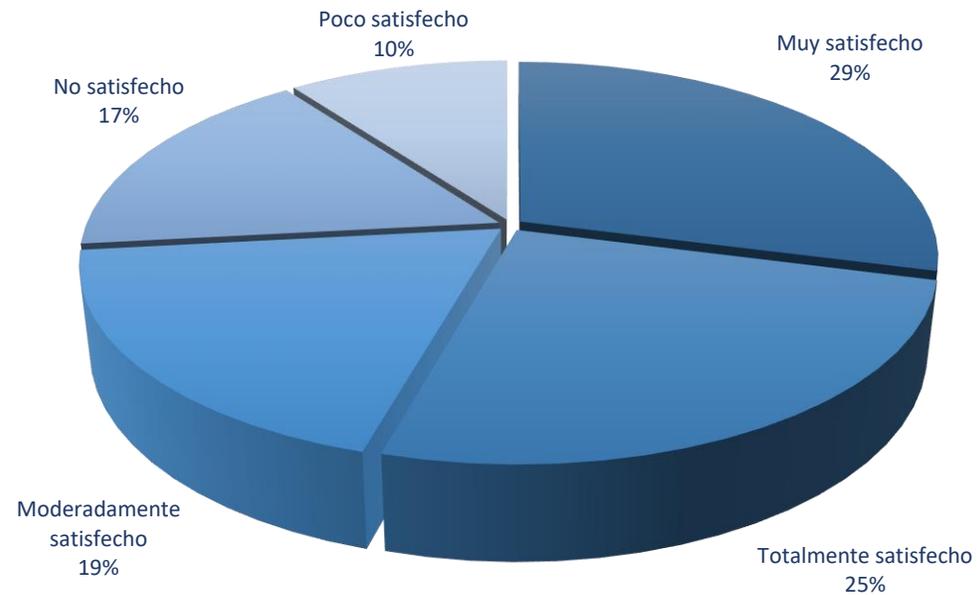


### 3. ¿Qué le gustaría que mejorará del trámite o servicio que solicitó ante la Aeronáutica Civil?



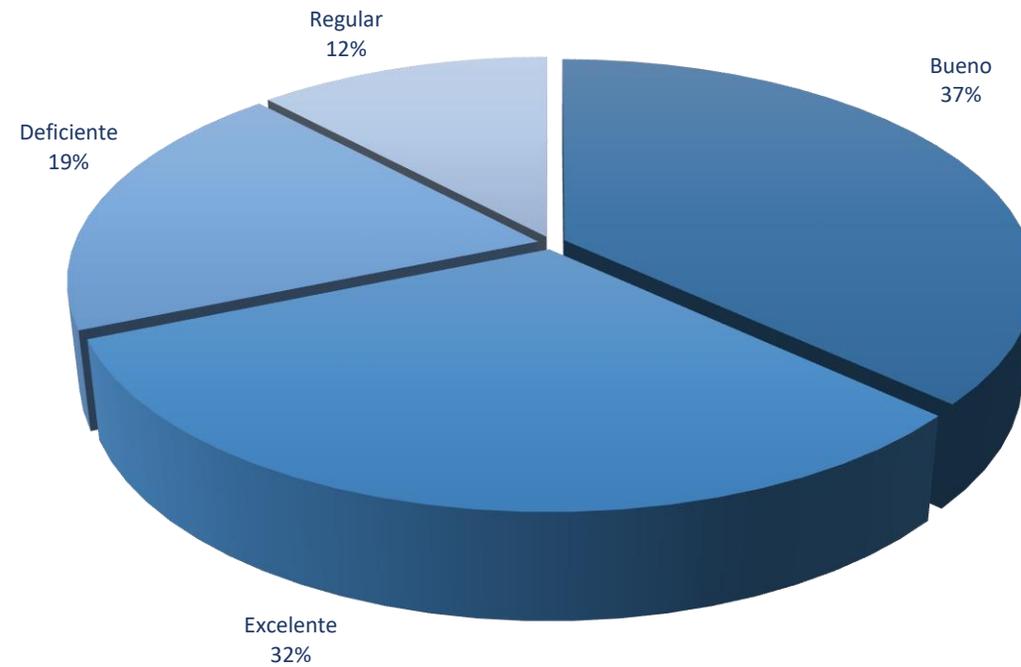


#### 4. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención recibida por la Aerocivil?



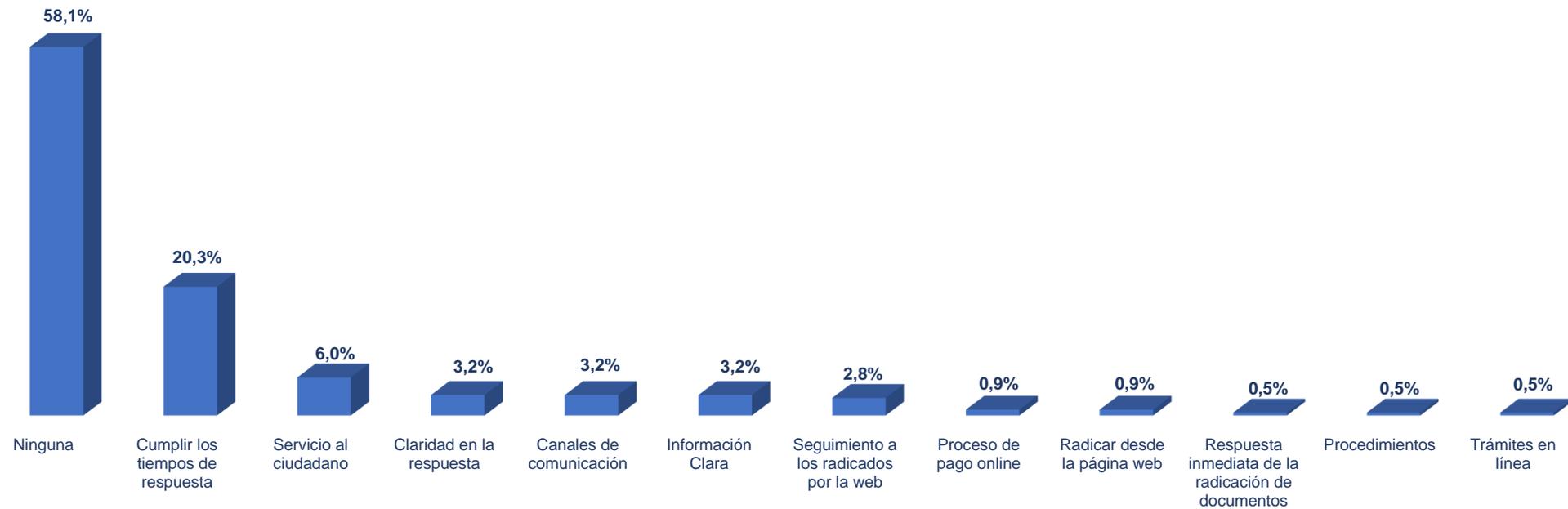


### 5. La claridad de la respuesta a su solicitud fue:





## 6. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio?





**Gracias**

