


Bogotá D.C
Julio 2023



INFORME TRIMESTRAL PQRSD

Segundo Trimestre 2023

Secretaria 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 segundo trimestre de 2023, del 01 de abril al 30 de junio.

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 segundo trimestre 2023

Información general de PQRSD recibidas en el segundo trimestre

Sistema de Gestión Documental **SGDEA**

MES	PQRSD recibidas	PQRSD gestionadas	PQRSD en trámite
Abril	4.449	3.501	948
Mayo	5.681	3.943	1.738
Junio	5.365	1.962	3.403
Total	15.495	9.406	6.089
Porcentaje	100%	61%	39%

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

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

MES	Trámites recibidos
Abril	4.709
Mayo	5.738
Junio	5.344
Total	15.791

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio – ADI y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA

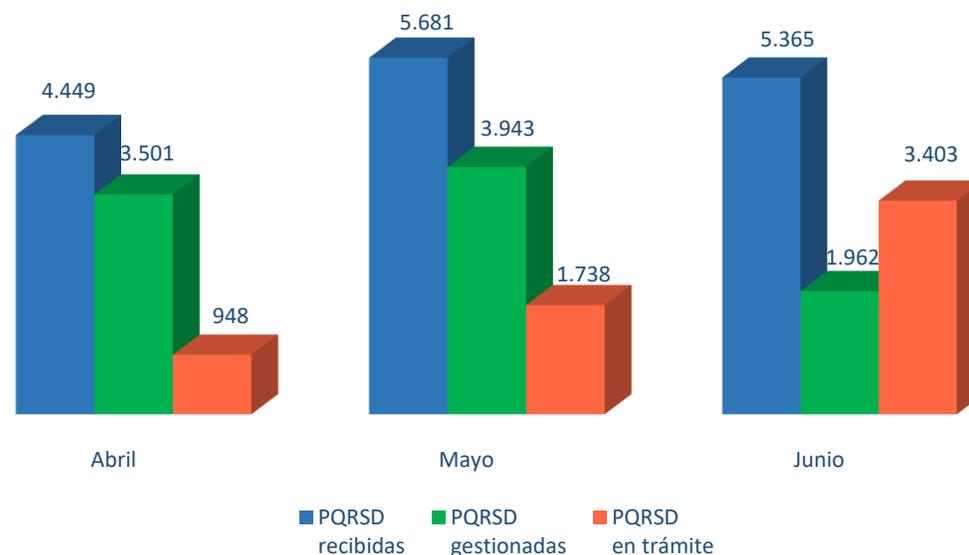
Total **31.286**

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 segundo trimestre 2023

Información general de PQRSD recibidas sistema de gestión documental: **15.495**



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

Al cierre del trimestre, se gestionó el **61%** de las PQRSD recibidas



Tipo de petición

Tipo de requerimiento	Total	Porcentaje de participación
DERECHOS DE PETICION	7.417	47,9%
CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES	5.732	37,0%
PROCESOS	1.197	7,7%
INFORMES	357	2,3%
REGISTROS	281	1,8%
CONCEPTOS	205	1,3%
HISTORIAS	136	0,9%
LICENCIAS PARA EL PERSONAL AERONAUTICO	58	0,4%
ORDENES	38	0,2%
HISTORIALES	11	0,1%
CONTRATOS	10	0,1%
OTRAS CATEGORIAS	53	0,3%
Total general	15.495	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**



Gestión de peticiones por tipo

Tipo de requerimiento	Total	PQRSD gestionadas	PQRSD en trámite
DERECHOS DE PETICION	7.417	3.416	4.001
CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES	5.732	4.170	1.562
PROCESOS	1.197	932	265
INFORMES	357	242	115
REGISTROS	281	274	7
CONCEPTOS	205	142	63
HISTORIAS	136	128	8
LICENCIAS PARA EL PERSONAL AERONAUTICO	58	55	3
ORDENES	38	8	30
HISTORIALES	11	8	3
CONTRATOS	10	2	8
OTRAS CATEGORIAS	29	24	53
Total general	15.495	9.406	6.089
Porcentaje	100%	61%	39%

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

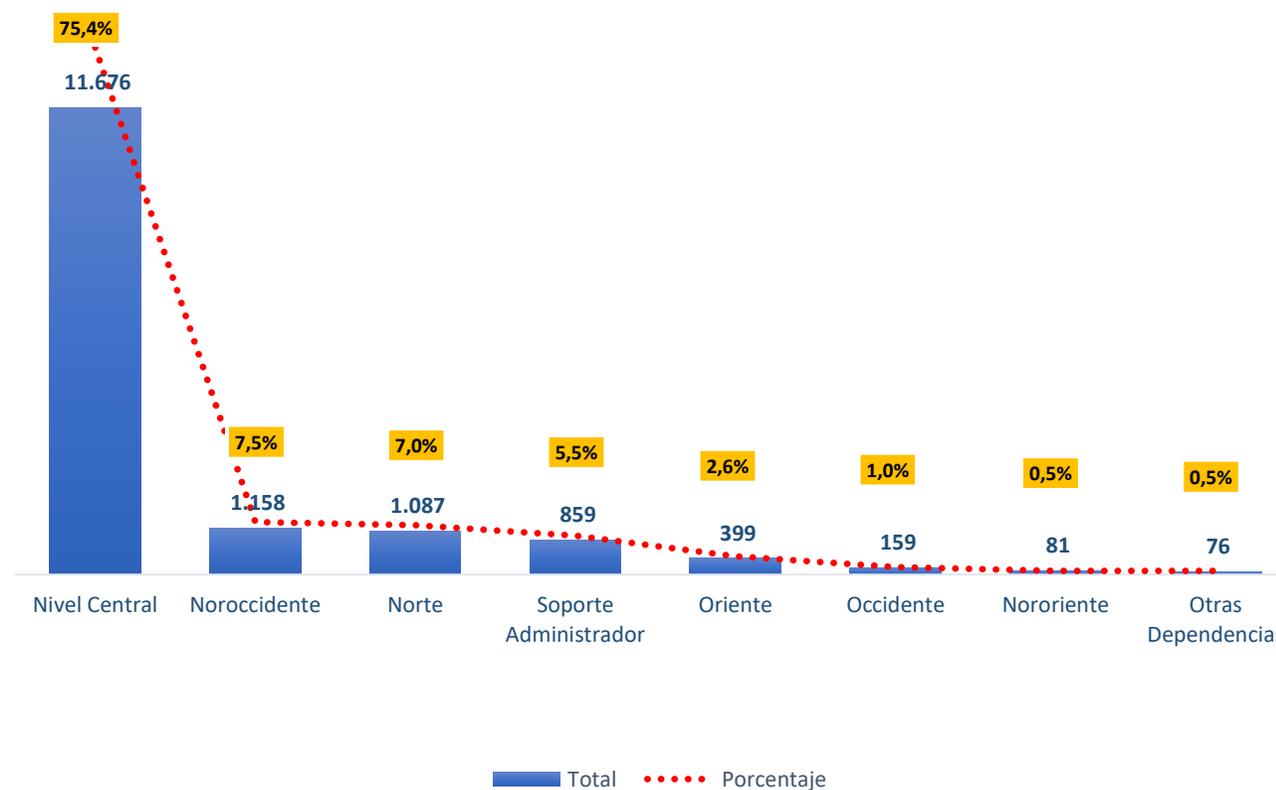
Información general de PQRSD recibidas por Regional

Regional	PQRSD recibidas	Porcentaje de participación
Nivel central	11.676	75,4%
Regional Aeronáutica Noroccidente	1.158	7,5%
Regional Aeronáutica Norte	1.087	7,0%
Soporte Administrador SGDEA	859	5,5%
Regional Aeronáutica Oriente	399	2,6%
Regional Aeronáutica Occidente	159	1,0%
Regional Aeronáutica Nororiente	81	0,5%
Otras dependencias	76	0,5%
Total	15.495	100%

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



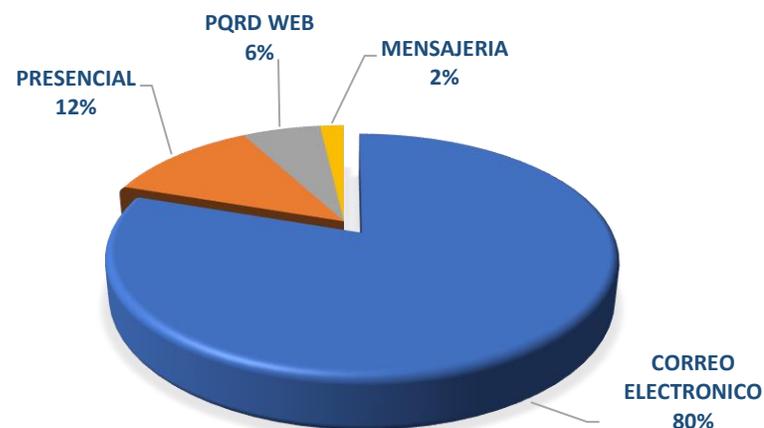
Recepción de documentos por Regional





Detalle por Canales de Atención

% de Participación



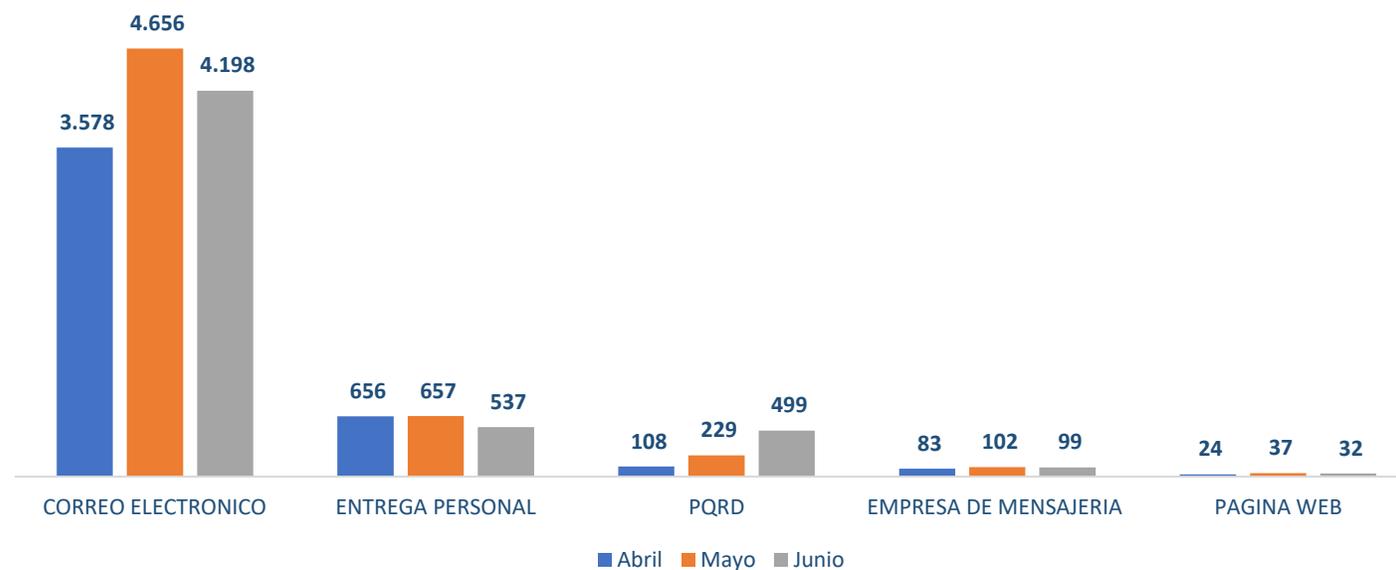
Canal de Atención	Cantidad de PQRSD por canal
CORREO ELECTRONICO	12.432
PRESENCIAL	1.850
PQRD WEB	929
MENSAJERIA	284
Total General	15.495

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



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



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.

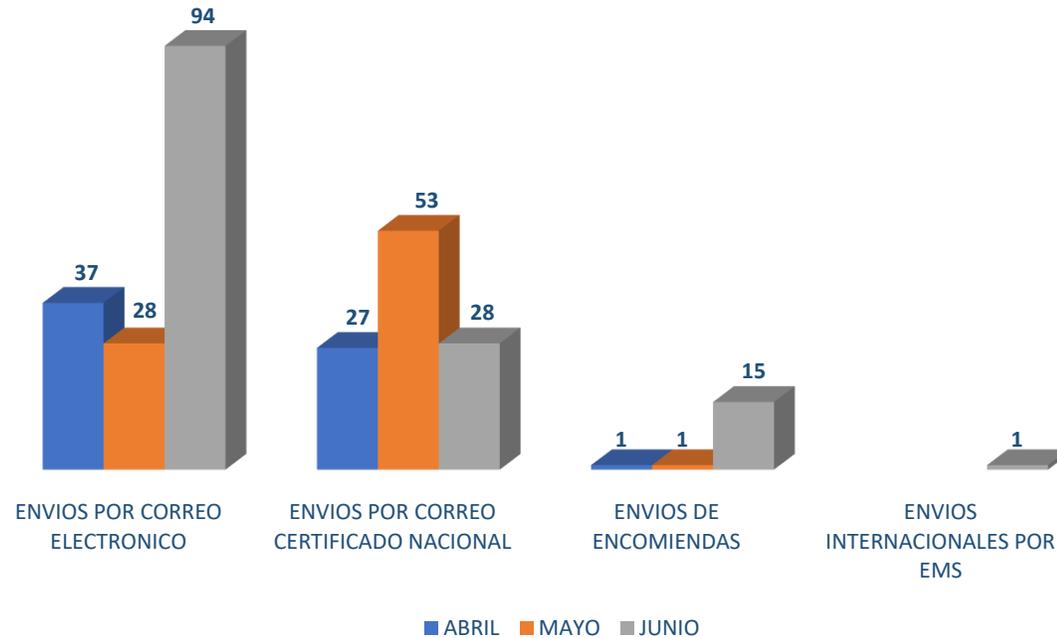
A continuación se presentan las interacciones atendidas durante el primer trimestre del año 2023, por los diferentes canales.

Canal de Atención	Total
Correo electrónico	1.002
Tutelas	32
Presencial	190
Telefónico	32
Total	1.256



Envíos de correspondencia

Durante el segundo trimestre del año 2023 se han realizado los siguientes envíos:





Envíos de correspondencia por dependencia

Durante el segundo trimestre del año 2023 las dependencias que enviaron documentación mediante dirección postal, fueron:

CORRESPONDENCIA ENVIADA A DIRECCION POSTAL				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL DEPENDENCIAS
OFICINA ASESORA JURÍDICA	8	38	4	50
DIRECCION DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA	8	2	7	17
DIRECCION DE AUTORIDAD A LA SEGURIDAD DE AVIACIÓN CIVIL	2	1	13	16
DIRECCIÓN DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS	3	2	4	9
GRUPO REGISTRO AERONÁUTICO		3	3	6
DIRECCION DE GESTION HUMANA		1	5	6
GRUPO GESTION DOCUMENTAL	2	2	1	5
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y AYUDAS AEROPORTUARIAS		2	2	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	1		1	2
GRUPO ADMINISTRACION DE INMUEBLES	1	1		2
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1		1	2
SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS CEA		1	1	2
SECRETARIA GENERAL			1	1
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION TI		1		1
DIRECCION FINANCIERA			1	1
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DRACS	1			1
DIRECCION GENERAL	1			1
TOTAL	28	54	44	126



Envíos de correspondencia por dependencia

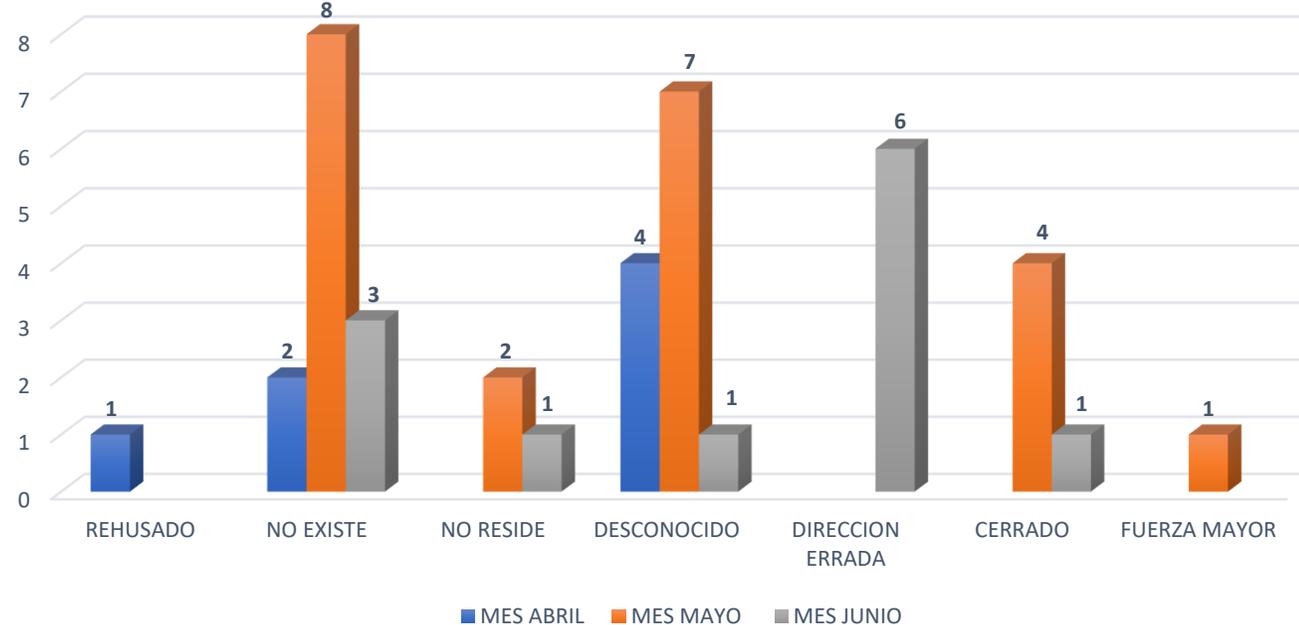
Durante el segundo trimestre del año 2023 las dependencias que enviaron documentación mediante correo electrónico certificado, fueron:

CORRESPONDENCIA ENVIADA CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL DEPENDENCIAS
DIRECCION DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA	3	5	48	56
GRUPO GESTION AMBIENTAL Y CONTROL FAUNA	9	1	18	28
DIRECCION GENERAL	13			13
GRUPO REGISTRO AERONAUTICO		5		5
GRUPO GESTION DOCUMENTAL	3	1	3	7
DIRECCION DE GESTION HUMANA	1	5	1	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	4		5
DIRECCION DE CONCESIONES AEROPORTUARIAS			5	5
SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS			3	3
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEREOS		2	1	3
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y AYUDAS AEROPORTUARIAS		2		2
DIRECCION ADMINISTRATIVA		1	1	2
GRUPO GESTION DE PROYECTOS			1	1
DIRECCION FINANCIERA			1	1
ENVIADOS COMO PRUEBA	5			5
CORREO MAL DIGITADO	2			2
ERROR DE ENVIO			8	8
TOTAL	37	26	90	153



Devoluciones de correspondencia

Durante el segundo trimestre del año 2023 se presentaron 41 devoluciones de correspondencia, por los siguientes motivos:




Bogotá D.C
Abril 2023



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Segundo Trimestre 2023



Resultados encuesta de satisfacción

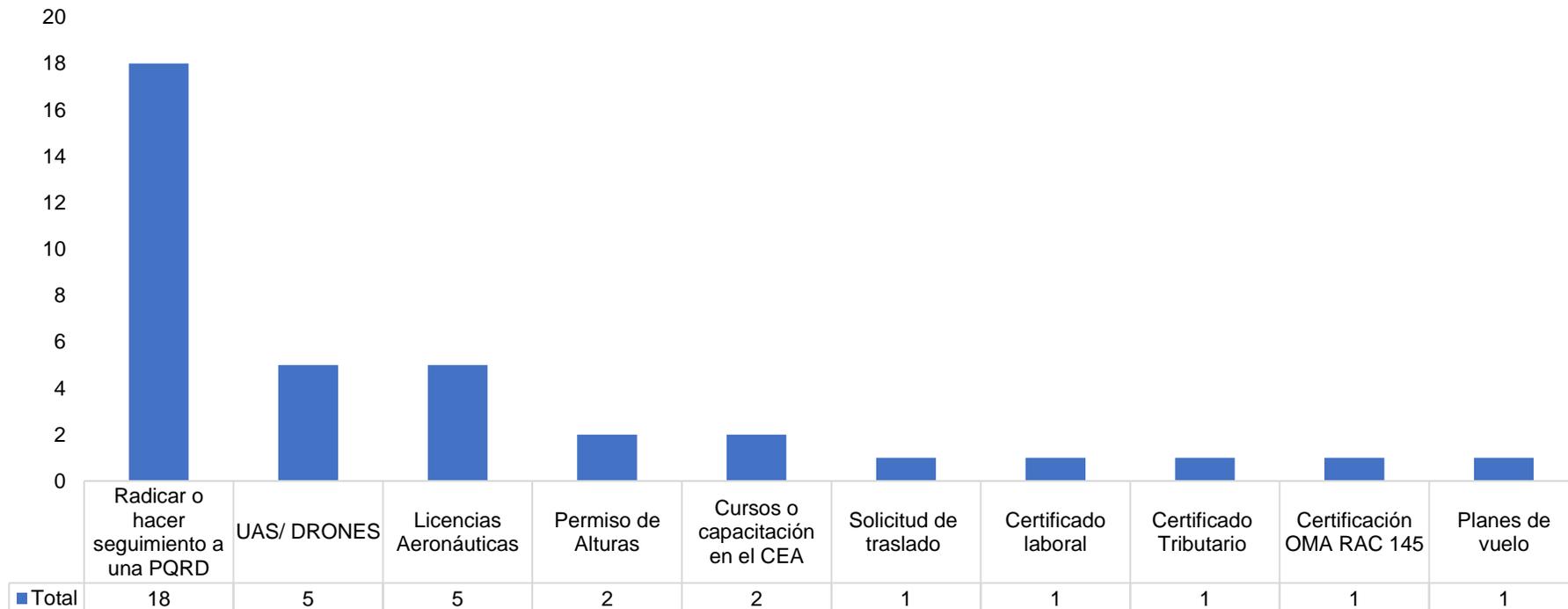
Para el II trimestre del año 2023 se recibieron un total de 37 encuestas de satisfacción del servicio de atención al ciudadano.

La encuesta se encuentra publicada en el siguiente enlace:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=wFUnKXvwkUu7boczggnMImO8fpmJpAJGnsckSuHMoOxUQkIHNEZJVU5aU0c0T0pTUIBKMEYzRjBKMi4u>

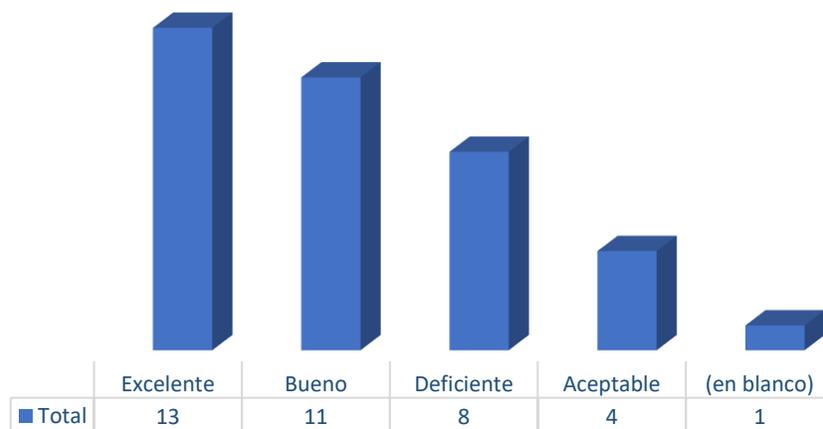


1. ¿Qué trámite o servicio solicitó ante la Aeronáutica Civil?

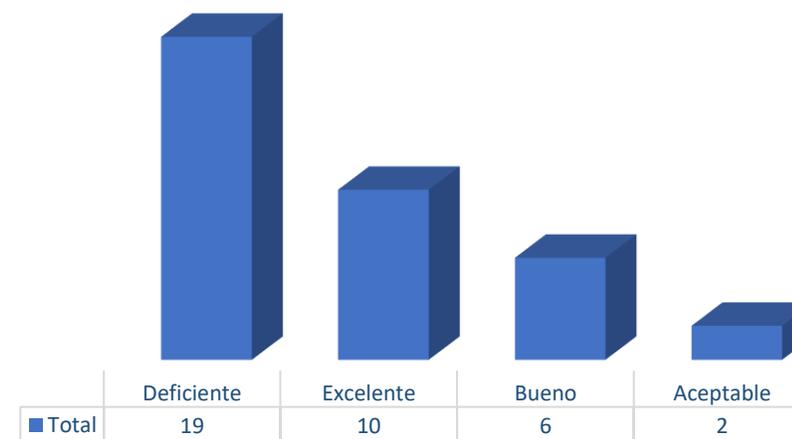




2. ¿La información para realizar el trámite o para solicitar el servicio fue en lenguaje claro y comprensible?

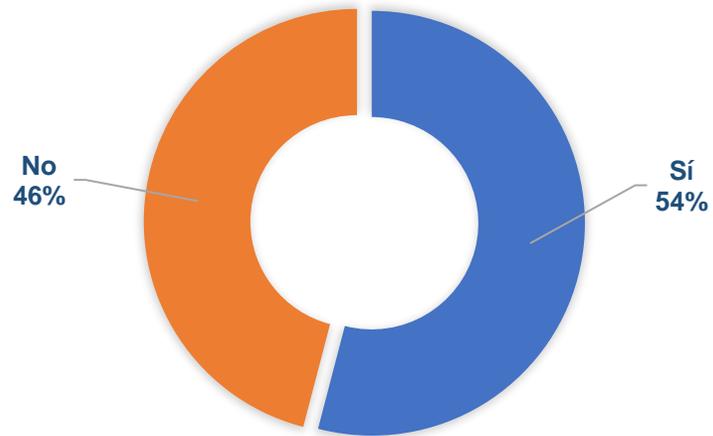


3. ¿Según su percepción, el tiempo de duración del trámite y la respuesta fue el adecuado?

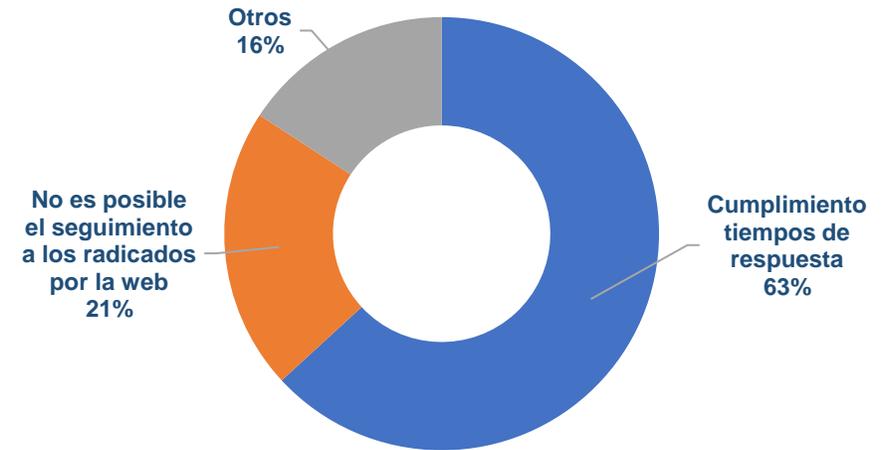




4. ¿Se le presentó alguna dificultad en el desarrollo del trámite o servicio?

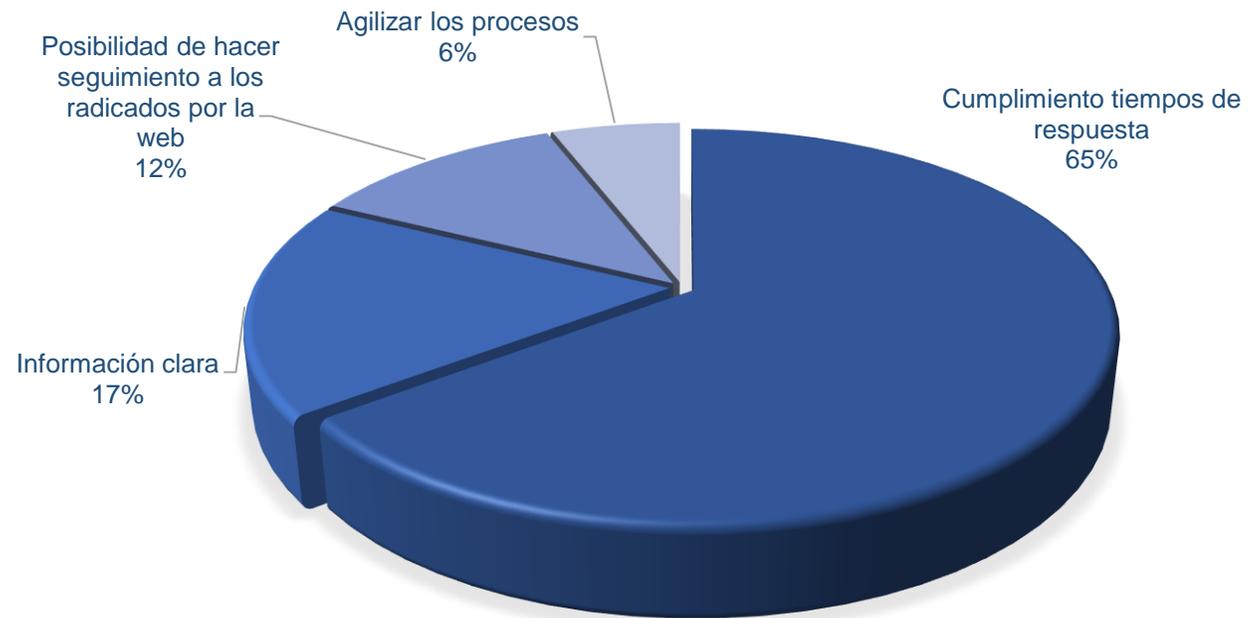


5. Si la respuesta anterior fue "Sí", por favor indicar que dificultad presentó en el desarrollo del trámite o servicio





6. ¿Tiene alguna sugerencia?





Gracias

