

  
Bogotá D.C  
Octubre 2023



# INFORME TRIMESTRAL PQRSD

## Tercer 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 tercer trimestre de 2023, del 01 de julio al 30 de septiembre.

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 tercer trimestre 2023

Información general de PQRSD recibidas en el tercer trimestre:

Sistema de Gestión Documental **SGDEA**

MES	PQRSD recibidas	PQRSD gestionadas	PQRSD en trámite
Julio	5.108	4.124	984
Agosto	4.978	3.845	1.133
Septiembre	4.594	2.944	1.650
<b>Total</b>	<b>14.680</b>	<b>10.913</b>	<b>3.767</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100%</b>	<b>74%</b>	<b>26%</b>

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

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

MES	Trámites recibidos
Julio	5.147
Agosto	5.676
Septiembre	5.034
<b>Total</b>	<b>15.857</b>

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

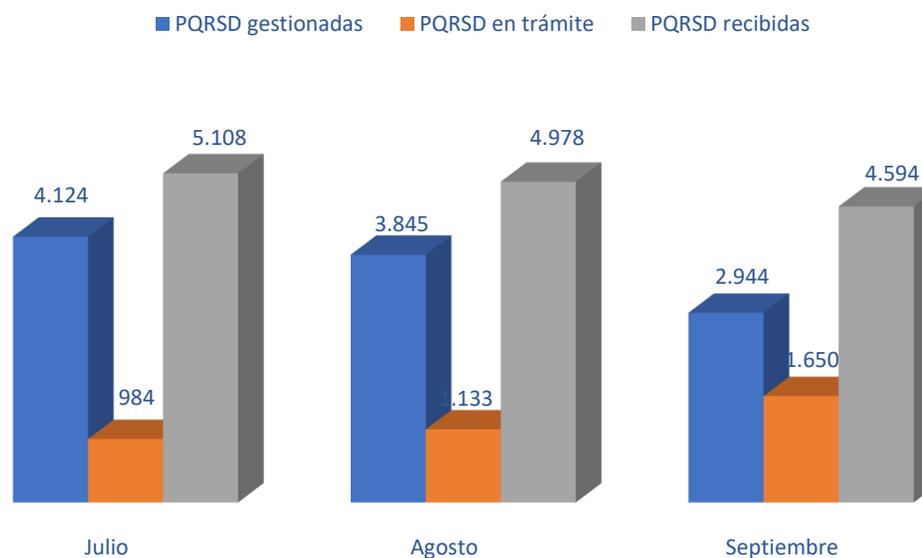
Total **30.537**

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 2023

Información general de PQRSD recibidas sistema de gestión documental: **14.680**



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

Al cierre del trimestre, se gestionó el **74%** de las PQRSD recibidas

# Tipo de petición

Tipo de petición (Serie documental)	Total	Porcentaje de participación
DERECHOS DE PETICION	11.575	78,85%
CONCEPTOS	1.378	9,39%
PROCESOS	974	6,63%
HISTORIAS	468	3,19%
INFORMES	106	0,72%
LICENCIAS PARA EL PERSONAL AERONAUTICO	60	0,41%
ORDENES	37	0,25%
REGISTROS	17	0,12%
CONTRATOS	16	0,11%
PROGRAMAS	14	0,10%
INSTRUMENTOS DE CONTROL	10	0,07%
PLANES	8	0,05%
COMPROBANTES CONTABLES	4	0,03%
CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES	4	0,03%
HISTORIALES	4	0,03%
ESTUDIOS	2	0,01%
REPORTES	1	0,01%
NOMINAS	1	0,01%
PROCEDIMIENTOS	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>14.680</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**



## 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:

Tipología documental	Total	Porcentaje de participación
PETICIONES EN INTERES PARTICULAR	6.235	53,87%
PETICIONES EN INTERES GENERAL	2.356	20,35%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	1.272	10,99%
PETICIONES DE DOCUMENTOS	544	4,70%
PETICIONES DE INFORMACION	312	2,70%
PETICIONES ENTES DE CONTROL	304	2,63%
QUEJAS	154	1,33%
RECLAMOS	141	1,22%
DENUNCIAS	98	0,85%
PETICIONES DE CONSULTA	95	0,82%
PETICIONES DE CONGRESISTAS	54	0,47%
ANONIMOS	5	0,04%
FELICITACIONES	2	0,02%
SUGERENCIAS	2	0,02%
RESPUESTA DERECHO DE PETICION	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>11.575</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 Serie documental

Tipo de Petición	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE	Total
DERECHOS DE PETICION	8.444	3.131	11.575
CONCEPTOS	988	390	1.378
PROCESOS	901	73	974
HISTORIAS	408	60	468
INFORMES	71	35	106
LICENCIAS PARA EL PERSONAL AERONAUTICO	60		60
ORDENES	6	31	37
REGISTROS	15	2	17
CONTRATOS	7	9	16
PROGRAMAS	1	13	14
INSTRUMENTOS DE CONTROL	3	7	10
PLANES	4	4	8
COMPROBANTES CONTABLES		4	4
CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES		4	4
HISTORIALES	3	1	4
ESTUDIOS	1	1	2
REPORTES		1	1
NOMINAS	1		1
PROCEDIMIENTOS		1	1
<b>Total</b>	<b>10.913</b>	<b>3.767</b>	<b>14.680</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**

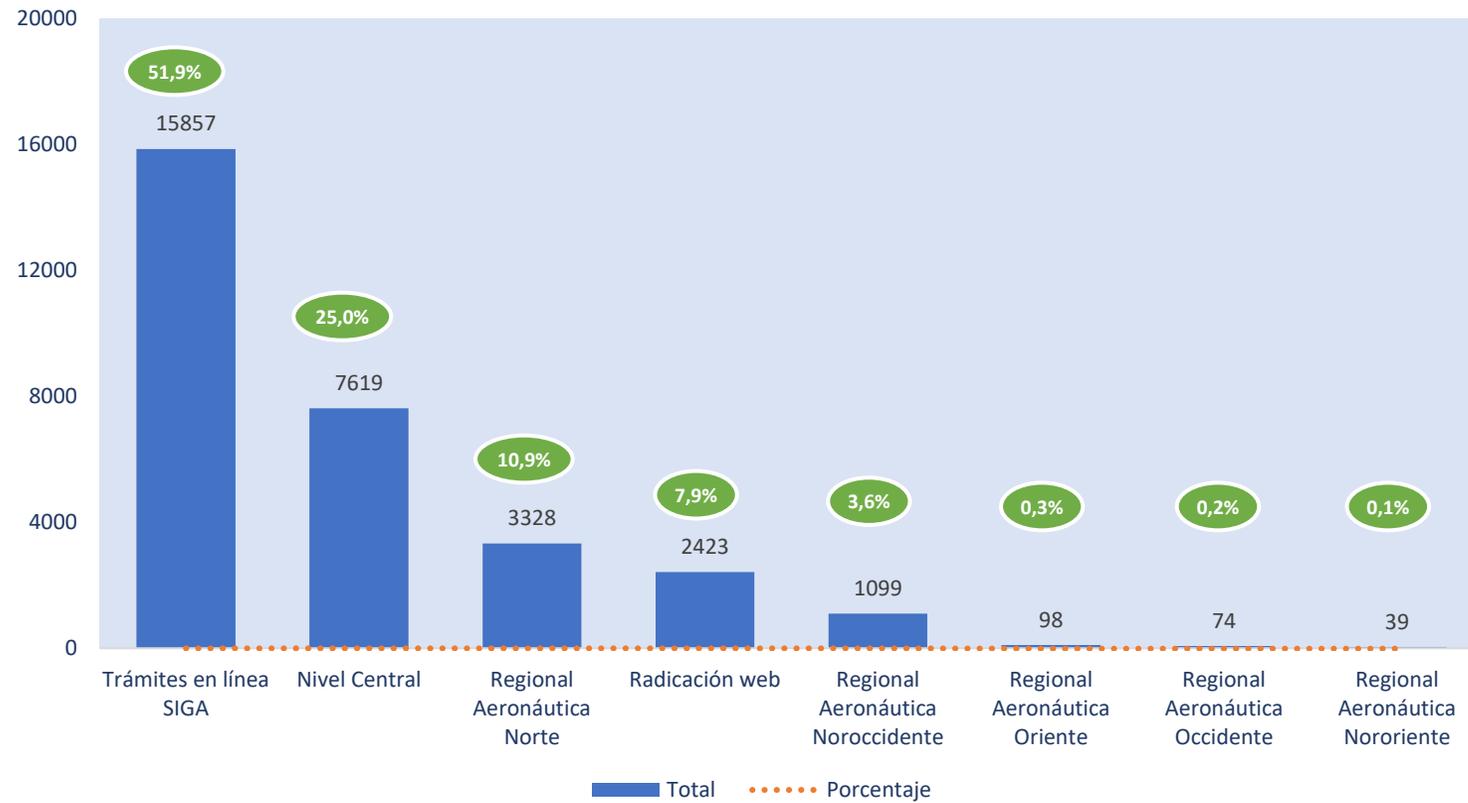
# Recepción de documentos por Regional

Información general de PQRSD recibidas por Regional

Regional	PQRSD recibidas	Porcentaje de participación
Trámites en línea SIGA	15.857	51,9%
Nivel Central	7.619	25,0%
Regional Aeronáutica Norte	3.328	10,9%
Radicación web	2.423	7,9%
Regional Aeronáutica Noroccidente	1.099	3,6%
Regional Aeronáutica Oriente	98	0,3%
Regional Aeronáutica Occidente	74	0,2%
Regional Aeronáutica Nororiente	39	0,1%
<b>Total</b>	<b>30.537</b>	<b>100%</b>



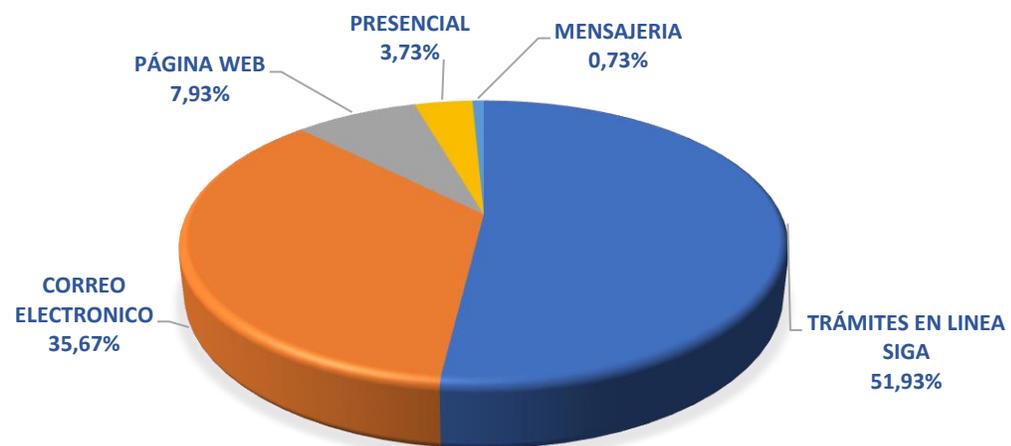
# Recepción de documentos por Regional





## Detalle por Canales de Atención

% de Participación

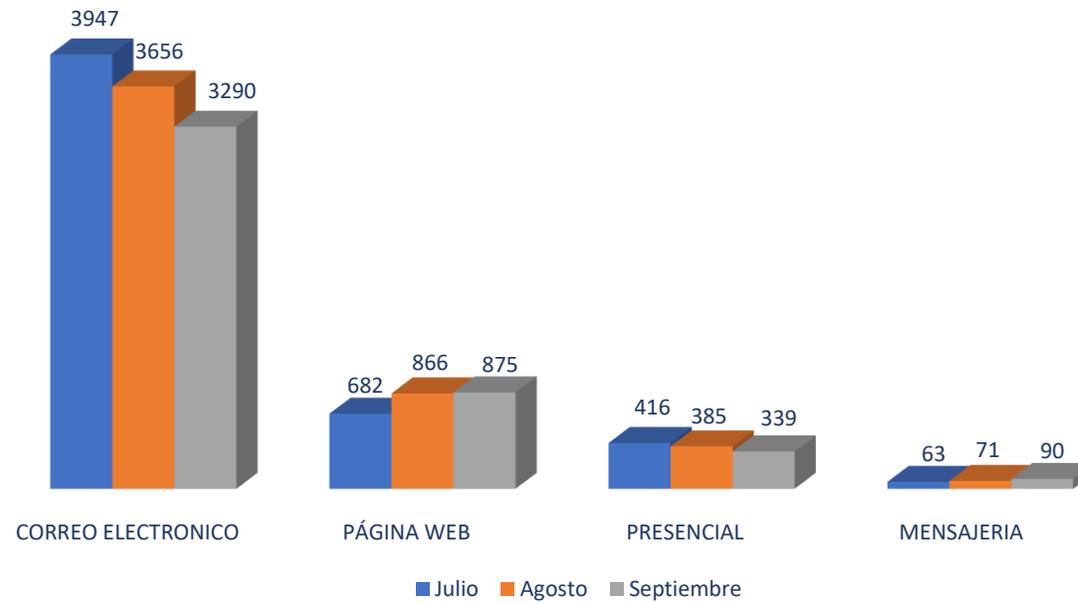


Canal de Atención	Cantidad de PQRSD por canal
TRÁMITES EN LÍNEA SIGA	15.857
CORREO ELECTRONICO	10.893
PRESENCIAL	2.423
PQRD WEB	1.140
MENSAJERIA	224
<b>Total</b>	<b>30.537</b>

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



## 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.

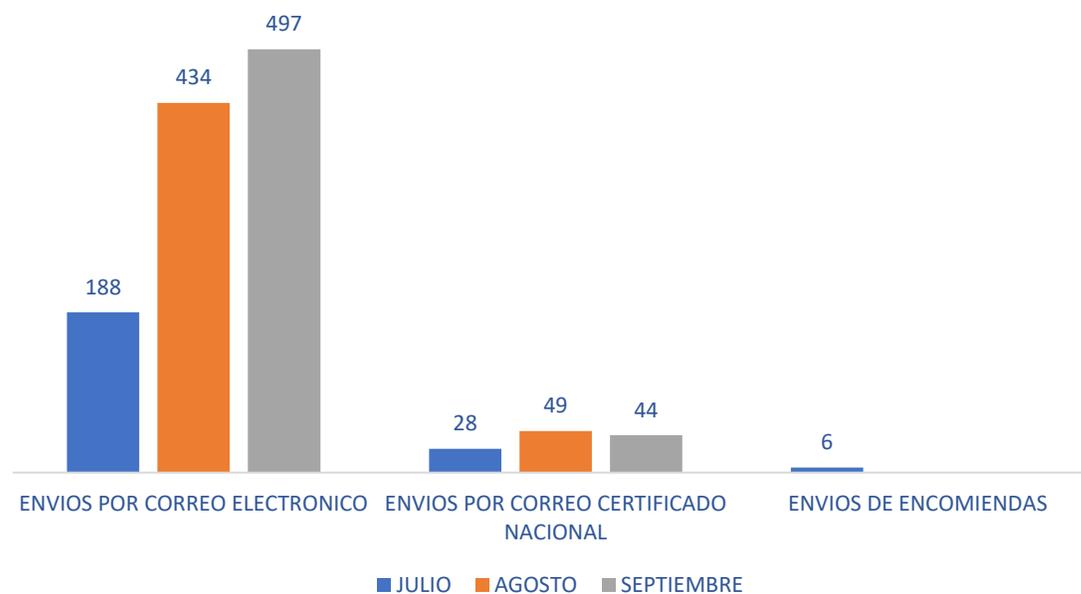
A continuación, se presentan las interacciones atendidas durante el tercer trimestre del año 2023, por los diferentes canales.

Canal de Atención	Total
Correo electrónico	989
Tutelas	30
Presencial	183
Telefónico	42
<b>Total</b>	<b>1.244</b>



# Envíos de correspondencia

Durante el tercer trimestre del año 2023 se han realizado 1. 246 envíos, con la siguiente clasificación:



# Envíos de correspondencia por dependencia

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

CORRESPONDENCIA ENVIADA A DIRECCION POSTAL				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, CORRESPONDENCIA ENVIADA POR DEPENDENCIA
DIRECCION ADMINISTRATIVA	13	5	3	21
DIRECCION DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA	2	16	3	21
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	7	9	20
DIRECCION DE GESTION HUMANA	4	5	9	18
SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA	2	3	6	11
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	3	4	8
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA NOROCCIDENTE			6	6
DIRECCION DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS	3	1		4
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y AYUDAS AEROPORTUARIAS	3	1		4
SECRETARIA GENERAL		4		4
DIRECCION FINANCIERA	1	1		2
SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS CEA		2		2
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CENTRO SUR	1			1
DIRECCION DE AUTORIDAD A LA SEGURIDAD DE AVIACION CIVIL		1		1
SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS			1	1
DIRECCION GENERAL			1	1
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA OCCIDENTE			1	1
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>44</b>	<b>127</b>

# Envios de correspondencia por dependencia

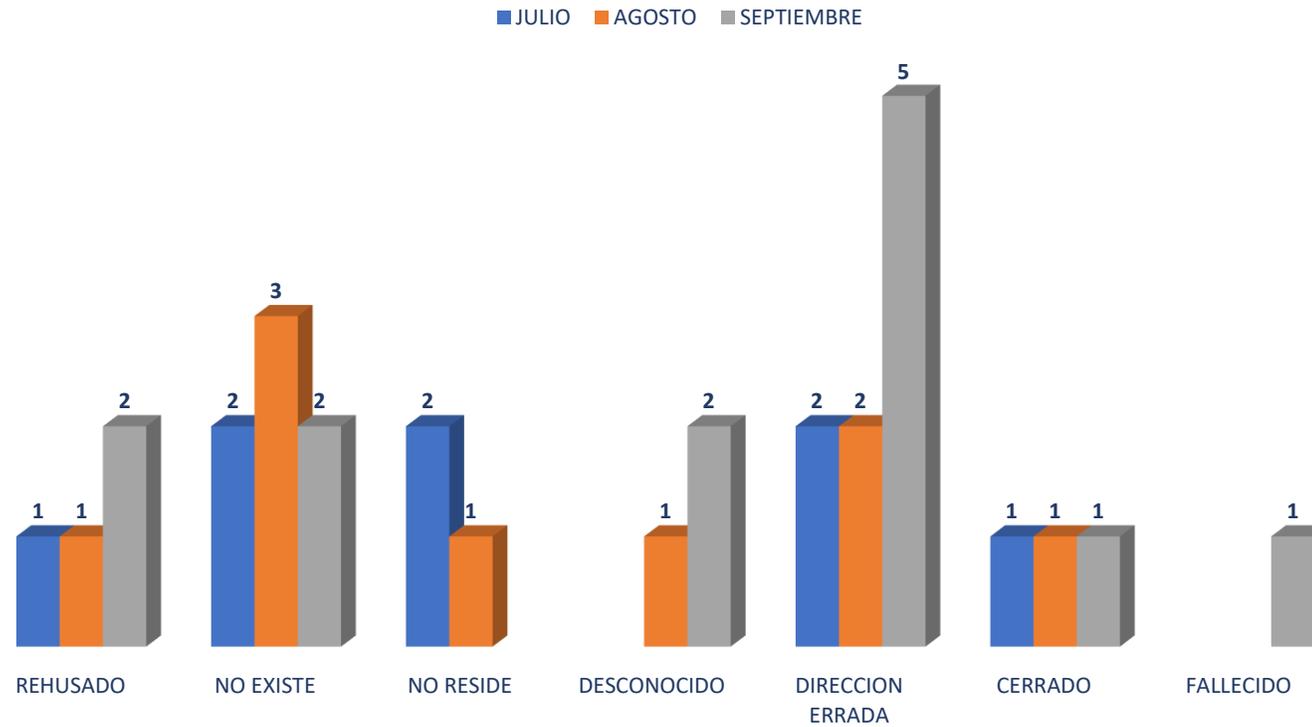
Durante el tercer trimestre del año 2023 las dependencias que enviaron documentación mediante **correo electrónico certificado** fueron:

CORRESPONDENCIA ENVIADA A CORREO ELECTRONICO				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, CORRESPONDENCIA ENVIADA POR DEPENDENCIA
DIRECCION DE OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA	107	303	254	664
OFICINA ASESORA JURIDICA	12	32	45	89
SECRETARIA DE AUTORIDAD AERONAUTICA	6	9	52	67
DIRECCION ADMINISTRATIVA	15	12	23	50
SECRETARIA GENERAL	1	25	13	39
DIRECCION DE GESTION HUMANA	8	7	14	29
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEREOS	2	1	24	27
DIRECCION DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS	4	11	11	26
DIRECCION FINANCIERA	2	10	9	21
DIRECCION GENERAL	4	1	16	21
DIRECCION DE CONCESIONES AEROPORTUARIAS	9	6	4	19
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y AYUDAS AEROPORTUARIAS	4	4	3	11
CORREO EN PARTES POR PESADO	2	8	0	10
SECRETARIA DE SERVICIOS A LA NAVEGACION AEREA	6	0	1	7
DIRECCION DE AUTORIDAD A LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS	0	0	6	6
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA CENTRO SUR	4	0	2	6
DIRECCION DE TRANSPORTE AEREO Y ASUNTOS AEROCOMERCIALES	0	0	5	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	4	4
DIRECCION TECNICA DE INVESTIGACION DE ACCIDENTES	0	2	1	3
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TI	0	0	3	3
SUBDIRECCION GENERAL	1	2	0	3
DIRECCION REGIONAL AERONAUTICA OCCIDENTE	0	0	2	2
DIRECCION DE AUTORIDAD A LA SEGURIDAD DE AVIACION CIVIL	0	0	2	2
SECRETARIA CENTRO DE ESTUDIOS AERONAUTICOS CEA	0	1	1	2
OFICINA GESTION DE PROYECTOS	0	0	1	1
SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS	1	0	0	1
ENVIADOS COMO PRUEBA	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>434</b>	<b>497</b>	<b>1119</b>



# Devoluciones de correspondencia

Durante el tercer trimestre del año 2023 se presentaron 30 devoluciones de correspondencia, por los siguientes motivos:





# Devoluciones de correspondencia

Las dependencias con devoluciones de documentos son:

DEPENDENCIAS	CANTIDAD DE DEVOLUCIONES		
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
GRUPO INVESTIGACIONES Y SANCIONES A LAS INFRACCIONES	1		
GRUPO REGISTRO AERONAUTICO	1		
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y AYUDAS AEROPORTUARIAS		1	
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	1	3	
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		1	
GRUPO ALMACEN Y ACTIVOS FIJOS	4		
DIRECCION OPERACIONES DE NAVEGACION AEREA		1	2
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	2
GRUPO GESTION AMBIENTAL Y CONTROL FAUNA		1	
GRUPO SEGURIDAD OPERACIONAL		1	5
OFICINA ASESORA JURIDICA			2
GRUPO REPRESENTACION JUDICIAL			1
SECRETARIA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS			1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>13</b>

  
Bogotá D.C  
Abril 2023



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**Tercer Trimestre 2023**



## Resultados encuesta de satisfacción

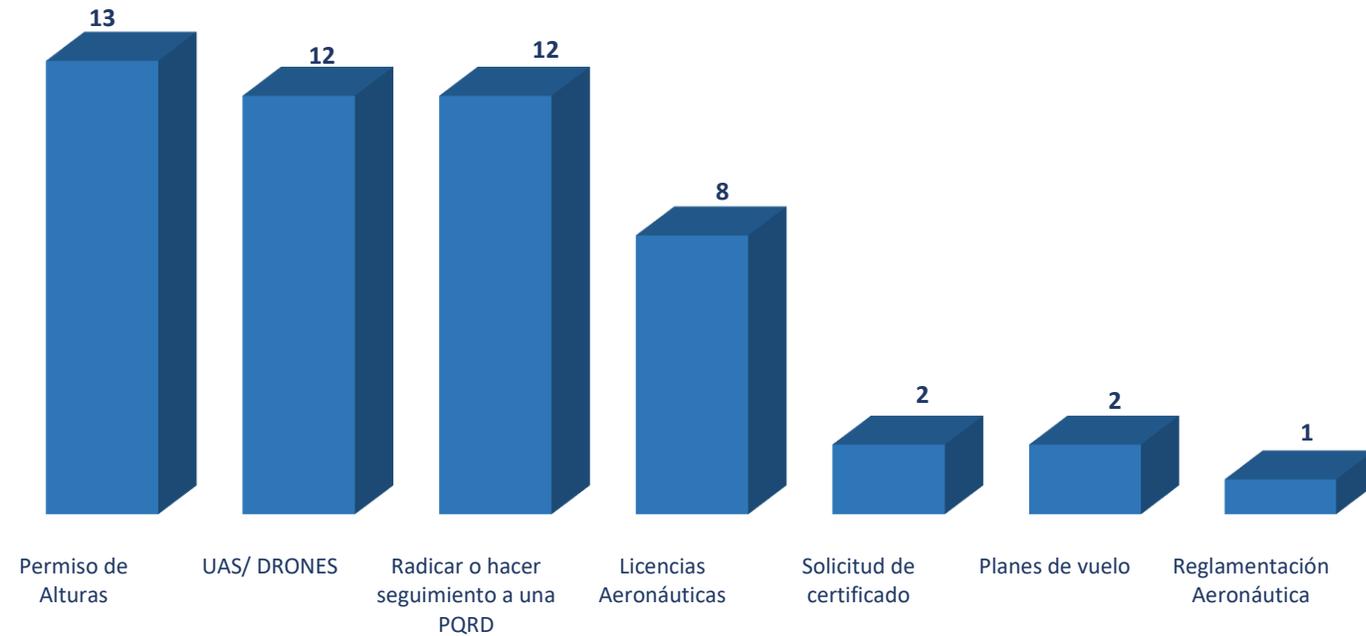
Para el III trimestre del año 2023 se recibieron un total de 50 encuestas de satisfacción del servicio de atención al ciudadano.

La encuesta se encuentra publicada en el siguiente enlace:

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



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



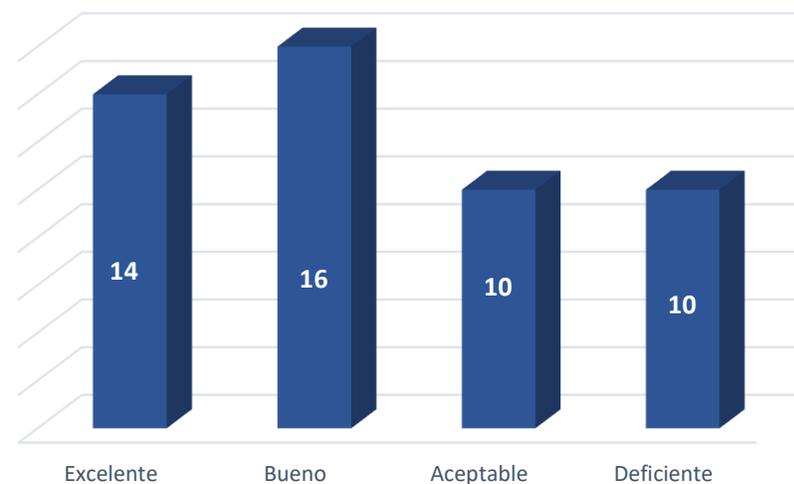


## 2. ¿La información para realizar el trámite o para solicitar el servicio fue en lenguaje claro y comprensible?

Calificación por trámite / servicio

Trámite / Servicio	Total
<b>Permiso de Alturas</b>	<b>13</b>
Bueno	6
Aceptable	3
Excelente	2
Deficiente	2
<b>UAS/ DRONES</b>	<b>12</b>
Excelente	6
Aceptable	3
Bueno	3
<b>Radiciar o hacer seguimiento a una PQRD</b>	<b>12</b>
Bueno	5
Deficiente	5
Excelente	2
<b>Licencias Aeronáuticas</b>	<b>8</b>
Aceptable	3
Deficiente	2
Excelente	2
Bueno	1
<b>Solicitud de certificado</b>	<b>2</b>
Deficiente	1
Bueno	1
<b>Planes de vuelo</b>	<b>2</b>
Excelente	2
<b>Reglamentación Aeronáutica</b>	<b>1</b>
Aceptable	1
<b>Total, general</b>	<b>50</b>

Calificación global

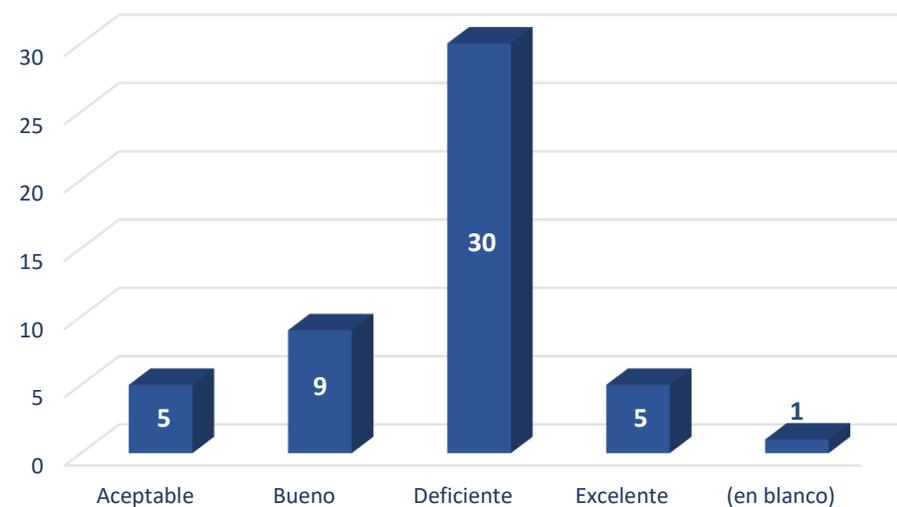


### 3. ¿Según su percepción, el tiempo de duración del trámite y la respuesta fue el adecuado?

Calificación por trámite / servicio

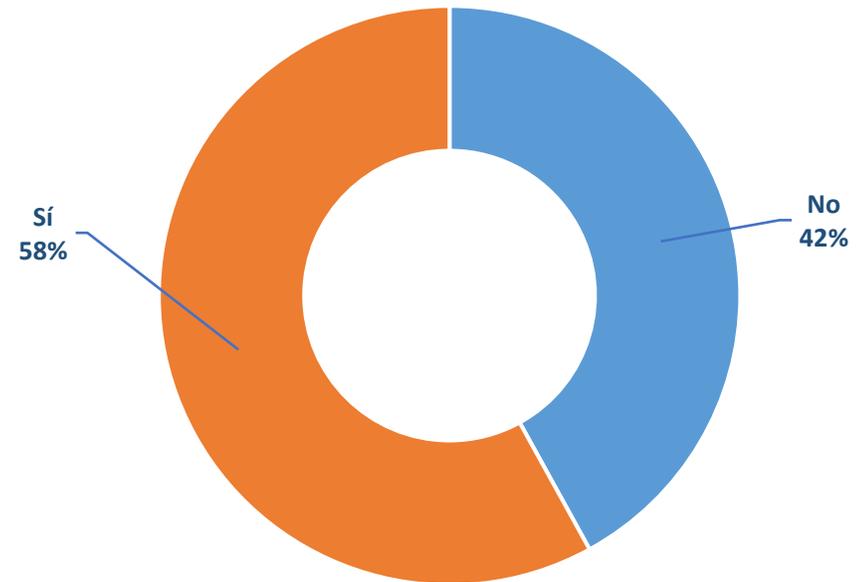
Trámite / Servicio	Total
<b>Permiso de Alturas</b>	<b>13</b>
Deficiente	11
(en blanco)	1
Aceptable	1
<b>UAS/ DRONES</b>	<b>12</b>
Bueno	5
Deficiente	4
Excelente	2
Aceptable	1
<b>Radicar o hacer seguimiento a una PQRD</b>	<b>12</b>
Deficiente	8
Bueno	2
Excelente	1
Aceptable	1
<b>Licencias Aeronáuticas</b>	<b>8</b>
Deficiente	4
Aceptable	2
Excelente	1
Bueno	1
<b>Solicitud de certificado</b>	<b>2</b>
Deficiente	2
<b>Planes de vuelo</b>	<b>2</b>
Excelente	1
Bueno	1
<b>Reglamentación Aeronáutica</b>	<b>1</b>
Deficiente	1
<b>Total</b>	<b>50</b>

Calificación global





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

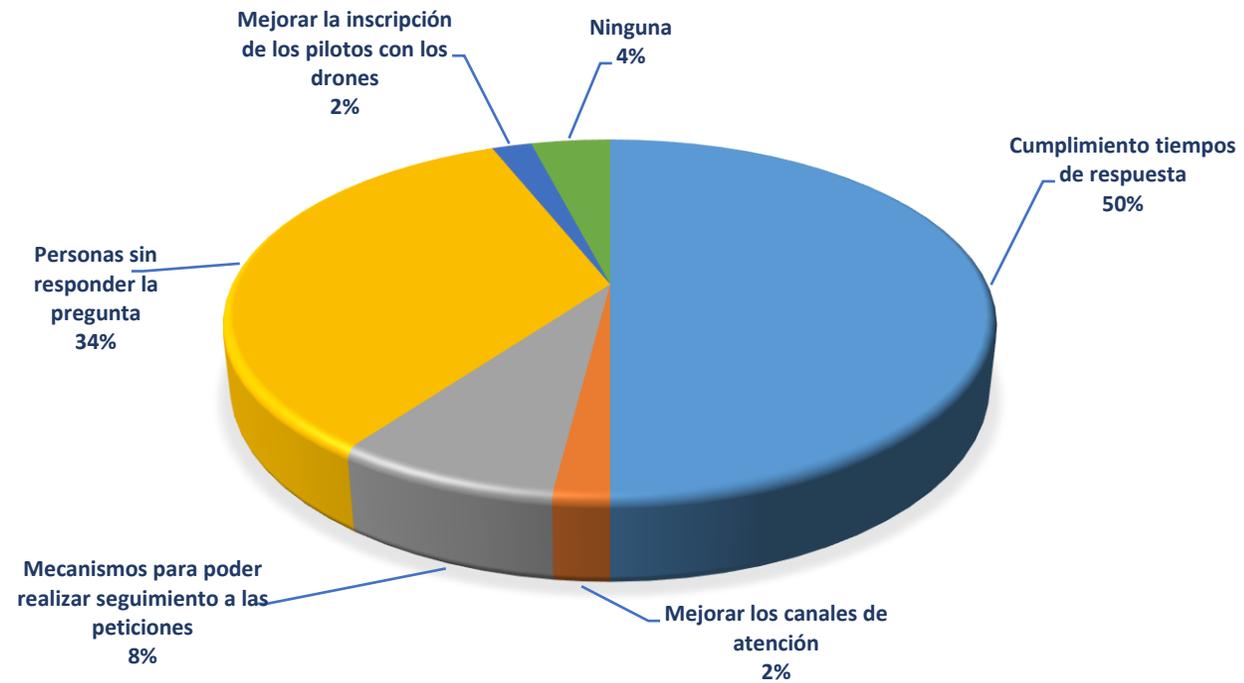


**5. Si la respuesta anterior fue "Sí", por favor indicar que dificultad presentó en el desarrollo del trámite o servicio**

Trámite / Servicio	Total
<b>Permiso de Alturas</b>	<b>11</b>
Cumplimiento tiempos de respuesta	10
Inadecuados procesos	1
<b>UAS/ DRONES</b>	<b>3</b>
Cumplimiento tiempos de respuesta	3
<b>Radicar o hacer seguimiento a una PQRD</b>	<b>7</b>
Cumplimiento tiempos de respuesta	5
Respuesta retórica	1
Se cumplio	1
<b>Licencias Aeronáuticas</b>	<b>4</b>
Cumplimiento tiempos de respuesta	2
Inconvenientes para cargar documentos en SIGA	1
Respuesta negativa a nuestra solicitud de licencia CEAC con agumentos no contenidos en los RAC aplicables	1
<b>Solicitud de certificado</b>	<b>2</b>
Cumplimiento tiempos de respuesta	2
<b>Reglamentación Aeronáutica</b>	<b>1</b>
Cumplimiento tiempos de respuesta	1
<b>Total, general</b>	<b>28</b>



## 6. ¿Tiene alguna sugerencia?





**Gracias**

