**INFORME DE GESTIÓN**

**II TRIMESTRE 2021**



**SECRETARIA GENERAL**

**GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Contenido**

[**INTRODUCCIÓN** 3](#_Toc76997076)

[**I.** **Peticiones recibidas II Trimestre de 2021** 4](#_Toc76997077)

[**II.** **Peticiones recibidas por Regional** 5](#_Toc76997078)

[**III.** **Peticiones recibidas por Canal de Atención** 6](#_Toc76997079)

[**IV.** **Gestión de Atención al Ciudadano** 8](#_Toc76997080)

[**V.** **Percepción de los Ciudadanos** 10](#_Toc76997081)

[**VI.** **Control y Seguimiento** 13](#_Toc76997082)

[**VII.** **Acciones de Mejora** 13](#_Toc76997083)

# **INTRODUCCIÓN**

El presente documento tiene como finalidad presentar a la comunidad aeronáutica y la ciudadanía en general la gestión que adelanta la Aerocivil en la atención al derecho fundamental de petición. Para el efecto, se realiza un análisis de la información en nuestro aplicativo de gestión documental desde la recepción hasta la respuesta, verificando el uso de los diferentes canales de atención, mostrando el grado de satisfacción de nuestros usuarios a través de los resultados de la encuesta de precepción frente a nuestros servicios, a fin de generar acciones de mejora continua en la prestación del servicio.

# **Peticiones recibidas II Trimestre de 2021**

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021, fueron recibidos en la Aeronáutica Civil un total de 28.912 documentos**,** de la siguiente manera:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Modalidad de la Petición** | **II Trimestre 2020** | **II Trimestre 2021** | **% de participación** |
| Petición de Interés general y particular | 10.281 | 13.922 | 48,2% |
| Petición de Trámites | 7.633 | 13.101 | 45,3% |
| Petición entre Entidades | 1.696 | 1.283 | 4,44% |
| Derecho De Petición | 246 | 370 | 1,28% |
| Quejas, Reclamos y Denuncias | 15 | 123 | 0,43% |
| Recursos | 7 | 12 | 0,04% |
| Acción De Tutela | 109 | 51 | 0,18% |
| Peticiones de traslado por competencia |  | 50 | 0,17% |
| **Total** | **19.987** | **28.912** | **100%** |

***Tabla No. 1: Peticiones II Trimestre de 2021***

***FUENTE****: Sistema de Gestión Documental*

***Gráfica No. 1.*** *Comportamiento mensual peticiones 2020 – 2021*

Para el segundo trimestre del año 2021, se recibieron un total de 28.912 documentos, lo que representa un aumento del 45%, con respecto al total de documentos recibidos en el segundo trimestre del año 2020.

Del gráfico No.1 observamos que, en los meses de abril, mayo y junio de 2021 se presentó un aumento en la recepción de documentos respecto a estos mismos meses del año 2020. Lo anterior, dada la implementación de los canales virtuales y la confianza de los ciudadanos en los mismos, para la recepción y trámite de sus peticiones.

# **Peticiones recibidas por Regional**

Como se evidencia en el gráfico presentado a continuación, la mayoría de las peticiones fueron registradas en el Nivel Central, es decir en la ciudad de Bogotá, en la cual se recibió el 91% de las peticiones. Por su parte, la Regional Antioquia registró el 7,1%, la Regional Atlántico el 1,1%, la Regional Valle el 0,5% y la Regional Norte de Santander el 0,1%.

**% de Participación**

***Gráfica No. 2.*** *Peticiones recibidas por Regional*

# **Peticiones recibidas por Canal de Atención**

A continuación, se detalla el ingreso de las peticiones recibidas por los diferentes canales de atención:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **II Trimestre 2020** | **II Trimestre**  **2021** |
| **Canal Presencial** | Atención presencial | 256 | 1.050 |
| **Canal Virtual** | Correo electrónico | 12.014 | 14.546 |
| Página Web | 157 | 266 |
| SIGA (Sistema de Información de Gestión Aeronáutica) | 7.560 | 13.050 |
| **Total** | | **19.987** | **28.912** |

***Tabla No. 2*** *Peticiones recibidas por Canal de atención*

Para este periodo se evidencia que el 96% (27.862) de las peticiones fueron recibidas a través del canal virtual y el 4% (1.050) a través del canal presencial. Lo anterior, teniendo en cuenta, la actual contingencia por Covid 19 y la implementación de canales virtuales para la recepción de peticiones.

Respecto al año anterior, se observa un aumento del 21% en la recepción de peticiones a través del correo electrónico y un 73% a través del Sistema de Información de Gestión Aeronáutica (SIGA).

***Gráfica No. 3.*** *Participación canales de recepción de Peticiones*

**Seguimiento a las respuestas de las peticiones recibidas en las siguientes modalidades:**

En el siguiente gráfico se detalla el estado de gestión de los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias de acuerdo con el seguimiento realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano, durante el segundo trimestre del año 2021:

***Gráfica No. 5.*** *Seguimiento*

*Corte al 1 de julio de 2021*

Respecto a los derechos de petición, se evidencia en la siguiente tabla que el 73% de los documentos fueron respondidos en menos de 15 días y un 27% en más de 15 días.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tiempos de respuesta Derechos de Petición** | | | | |
|  | **Entre 0 y 5 días** | **Entre 6 y 10 días** | **Entre 11 y 15 días** | **Entre 16 y 30 días** | **Más de 30 días** |
| **Total** | **79** | **50** | **29** | **53** | **6** |
| **Porcentaje** | 36% | 23% | 13% | 24% | 3% |

***Tabla No. 3*** *Tiempo de respuesta Derechos de Petición*

# **Gestión de Atención al Ciudadano**

El Grupo de Atención al Ciudadano, a través del canal telefónico (línea gratuita y líneas de atención al ciudadano), canal presencial y canal virtual brinda información y orientación a los ciudadanos sobre trámites y servicios que ofrece la entidad.

Así mismo, se resuelven las consultas internas de los servidores públicos, respecto a la correspondencia enviada o devuelta, solicitudes de radicados o de información del Sistema de Gestión Documental.

Durante el segundo trimestre del año se ha prestado el servicio de atención virtual, tanto a personal interno como externo:

*Atención presencial, telefónica y virtual - consultas internas y externas*

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA** | **II Trimestre 2021** |
| **Solicitudes atendidas** | 155 |
| **Total** | **155** |

* **Correo general enviado vía correo postal:** En la Entidad durante el segundo trimestre del año 2021 se enviaron un total de 608 documentos por correo postal, un 13% menos que el año anterior. Es importante precisar que muchas de las respuestas a las peticiones están siendo remitidas a través del correo [atencionalciudadano@aerocivil.gov.co](mailto:atencionalciudadano@aerocivil.gov.co), dada la actual contingencia por Covid 19.

Los documentos enviados por la entidad fueron:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TEMA** | **II Trimestre 2020** | **II Trimestre 2021** |
| **LICENCIAS** | - | 345 |
| **INTERNACIONAL CORRIENTE** | - | - |
| **INTERNACIONAL TIMME** | - | - |
| **PAQUETERIA** | 683 | 29 |
| **CORREO GENERAL** | 18 | 234 |
| **TOTAL, ENVIOS** | **701** | **608** |

**Correo general enviado por dependencia**

Las dependencias que enviaron documentación en el segundo trimestre se presentan en el siguiente gráfico:

* **Correo general devuelto vía postal:**

En la Entidad, durante el segundo trimestre se presentaron 42 devoluciones de documentos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Trimestre** | **II Trimestre 2020** | **II Trimestre 2021** |
| **TOTAL** | **85** | **42** |

Las causas por las cuales se presentaron las devoluciones de documentos fueron:

# **Percepción de los Ciudadanos**

Para el II trimestre del año 2021 se recibieron un total de 160 encuestas de satisfacción del servicio de atención al ciudadano.

La encuesta se encuentra publicada en la página web de la entidad, en el siguiente enlace: <https://www.aerocivil.gov.co/atencion/participacion/encuesta> y la fecha de aplicación fue del 01 de abril al 30 de junio de 2021.

**Pregunta 1: El registro de su solicitud y recepción de la respuesta fue:**

El 64% de los ciudadanos encuestados considera que el registro a las solicitudes y recepción de la respuesta es excelente, el 22% considera que es bueno y un 14% considera regular y deficiente el registro.

El Grupo de Atención al ciudadano recibe las solicitudes a través de los diferentes canales de atención. Todas las solicitudes son radicadas por orden de llegada en el horario laboral y se le informa al ciudadano el número de radicado de la solicitud a través del correo electrónico registrado.

**Pregunta 2: La actitud y disposición del servidor público que lo atendió:**

El 3% de los ciudadanos encuestados considera que la disposición de la persona que lo atedió es regular, el 10% considera que es deficiente, el 21% considera que es bueno y el 66% que es excelente.

Al interior del Grupo de Atención al ciudadano, se está reforzando los conocimientos de los servidores públicos en cuanto a los lineamientos para brindar una adecuada atención al ciudadano y están asistiendo a las capacitaciones organizadas por la Dirección de Talento Humano.

**Pregunta 3: El tiempo de repuesta a su solicitud fue:**

El 61% de los ciudadanos que respondieron la encuesta indican que el tiempo de respuesta fue excelente, sin embargo, el 11% considera que el tiempo de respuesta fue deficiente. Con el fin de mejorar los tiempos de respuesta a las peticiones, el Grupo de atención al ciudadano realiza seguimientos a las dependencias encargadas de dar respuesta para que gestionen los documentos en los tiempos establecidos y asegurar la trazabilidad en el sistema de gestión documental.

**Pregunta 4: La claridad de la respuesta a su solicitud fue:**

En cuanto a la claridad de la respuesta a las solicitudes, el 63% de los ciudadanos que respondieron la encuesta, indican que es excelente, un 19% que es bueno, un 5% que es regular y un 13% considera que es deficiente.

# **Control y Seguimiento**

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria General lleva el control y seguimiento de las PQRSD interpuestas por los ciudadanos, con el fin de asegurar la gestión oportuna de las mismas.

El seguimiento se realiza a través del “Sistema de Gestión Documental Inteligente ADI”, en el cual cada usuario interno puede visualizar los documentos que tiene a su cargo; por este mismo medio puede evidenciar su gestión al indexar las respuestas pertinentes a cada petición.

Para la realización del seguimiento a la atención de las diferentes peticiones, se envían correos a los directores de cada una de las dependencias, con el fin de informar las peticiones que no cuentan con respuesta al peticionario por parte de las áreas a su cargo.

# **Acciones de Mejora**

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021, el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General tiene como medidas de mejora las siguientes acciones para asegurar la atención oportuna de los documentos recibidos en la entidad:

* La Secretaría General en coordinación con el Grupo de Atención al Ciudadano continúa realizando seguimientos mensuales a las respuestas de las peticiones de la ciudadanía.
* Promover mensualmente en las dependencias y grupos internos de trabajo la importancia de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos y registrar la respuesta en el “Sistema de Gestión Documental”.
* Promover el uso del canal virtual, correo electrónico [atencionalciudadano@aerocivil.gov.co](mailto:atencionalciudadano@aerocivil.gov.co) para la recepción de peticiones de la ciudadanía y grupos de interés, mediante las redes sociales y página web.
* Capacitación a los servidores públicos del Grupo de Atención al Ciudadano en manual interno de atención al trámite a las peticiones y fortalecimiento institucional.