**INFORME DE GESTIÓN**

**III TRIMESTRE 2021**



**SECRETARIA GENERAL**

**GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Contenido**

[**INTRODUCCIÓN** 3](#_Toc84333034)

[**I.** **Peticiones recibidas III Trimestre de 2021** 4](#_Toc84333035)

[**II.** **Peticiones recibidas por Regional** 5](#_Toc84333036)

[**III.** **Peticiones recibidas por Canal de Atención** 6](#_Toc84333037)

[**IV.** **Gestión de Atención al Ciudadano** 8](#_Toc84333038)

[**V.** **Percepción de los Ciudadanos** 10](#_Toc84333039)

[**VI.** **Control y Seguimiento** 13](#_Toc84333040)

[**VII.** **Acciones de Mejora** 13](#_Toc84333041)

# **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 la interacción por los diferentes canales de atención, mostrando el grado de satisfacción de nuestros usuarios a través de los resultados de la encuesta de percepción frente a nuestro servicio, a fin de generar acciones de mejora continua en la prestación del servicio.

# **Peticiones recibidas III Trimestre de 2021**

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2021, fueron recibidos en la Aeronáutica Civil un total de 27.831 documentos**,** de la siguiente manera:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Modalidad de la Petición** | **III Trimestre 2020** | **III Trimestre 2021** | **% de participación** |
| Petición de Interés general y particular | 13.417 | 13.261 | 47,6% |
| Petición de Trámites | 16.275 | 13.129 | 47,2% |
| Petición entre Entidades | 2.224 | 1.044 | 3,75% |
| Derecho De Petición | 373 | 297 | 1,07% |
| Quejas, Reclamos y Denuncias | 16 | 44 | 0,16% |
| Recursos | 4 | 3 | 0,01% |
| Acción De Tutela | 47 | 29 | 0,10% |
| Peticiones de traslado por competencia |  | 16 | 0,06% |
| Peticiones Congreso |  | 7 | 0,03% |
| Soy transparente |  | 1 | 0,004% |
| **Total** | **32.356** | **27.831** | **100%** |

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

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

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

Para el tercer trimestre del año 2021, se recibieron un total de 27.831 documentos, lo que representa una disminución del -14%, con respecto al total de documentos recibidos en el tercer trimestre del año 2020.

Del gráfico No.1 observamos que, en los meses de julio y septiembre de 2021 se presentó una baja en la recepción de documentos respecto a estos mismos meses del año 2020. Mientras que en el mes de agosto se presentó un aumento del 5,7% respecto a este mismo mes del año anterior.

# **Peticiones recibidas por Regional**

Como se observa 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 88% de las peticiones. Por su parte, la Regional Antioquia recibió el 8,0%, la Regional Atlántico el 1,6% y la Regional Valle el 1,2%.

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

**% de Participación**

# **Peticiones recibidas por Canal de Atención**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **III Trimestre 2020** | **III Trimestre****2021** |
| **Canal Presencial** | Atención presencial  | 673 | 1.632 |
| **Canal Virtual** | Correo electrónico | 15.236 | 12.961 |
| Página Web | 223 | 247 |
| SIGA (Sistema de Información de Gestión Aeronáutica) | 16.224 | 12.991 |
| **Total** | **32.356** | **27.831** |

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

Para este periodo se evidencia que el 94% (26.199) de las peticiones fueron recibidas a través del canal virtual y el 6% (1.632) a través del canal presencial.

El canal virtual sigue siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para el envió de sus peticiones.

***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 recibidos durante el tercer trimestre del año 2021 de acuerdo con el seguimiento realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano:

***Gráfica No. 5.*** *Seguimiento*

*Corte al 1 de octubre de 2021*

Respecto a los derechos de petición que se han respondido durante el trimestre (142), se evidencia en la siguiente tabla que el 71% de los documentos fueron respondidos en menos de 15 días y un 29% 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** | **60** | **27** | **14** | **39** | **2** |
| **Porcentaje** | 42% | 19% | 10% | 27% | 1% |

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

# **Gestión de Atención al Ciudadano**

El Grupo de Atención al Ciudadano, a través de los diferentes canales de atención brinda información y orientación a los ciudadanos sobre trámites y servicios que ofrece la entidad.

Así mismo, se resuelven las consultas de los servidores públicos, respecto a la correspondencia enviada o devuelta, solicitudes de radicados y consulta de documentos para la atención de tutelas, investigaciones disciplinarias, licencias, entre otras.

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

*Atención de solicitudes - consultas internas y externas*

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA** | **III Trimestre 2021** |
| **Solicitudes atendidas**  | 248 |
| **Total** | **248** |

* **Correo general enviado vía correo postal:** En la Entidad durante el tercer trimestre del año 2021 se enviaron un total de 834 documentos por correo postal, un 1% menos que el año anterior. Es importante precisar que muchas de las respuestas a las peticiones están siendo remitidas a través del correo electrónico atencionalciudadano@aerocivil.gov.co, dada la actual contingencia por Covid 19.

Los documentos enviados por la entidad fueron:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TEMA** | **III Trimestre 2020** | **III Trimestre 2021** |
| **LICENCIAS** | 100 | 460 |
| **INTERNACIONAL CORRIENTE** | - | - |
| **INTERNACIONAL TIMME** | 6 | 1 |
| **PAQUETERIA** | 624 | 10 |
| **CORREO GENERAL** | 109 | 363 |
| **TOTAL, ENVIOS** | **839** | **834** |

**Correo general enviado por dependencia**

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

* **Correo general devuelto vía postal:**

En la Entidad, durante el tercer trimestre se presentaron 74 devoluciones de documentos, lo que equivale a un 9% del total de la correspondencia enviada.

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

# **Percepción de los Ciudadanos**

Para el III trimestre del año 2021 se recibieron un total de 93 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 julio al 30 de septiembre de 2021.

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

El 56% de los ciudadanos encuestados considera que el registro a las solicitudes y recepción de la respuesta es excelente, el 28% considera que es bueno y un 10% considera 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 7% de los ciudadanos encuestados considera que la disposición de la persona que lo atedió es regular, el 6% considera que es deficiente, el 27% considera que es bueno y el 60% que es excelente.

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

El 44% 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 52% de los ciudadanos que respondieron la encuesta, indican que es excelente, un 29% que es bueno, un 6% 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 julio y el 30 de septiembre 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:

* El Grupo de Atención al Ciudadano al ciudadano ha garantizado la recepción y direccionamiento de los documentos recibidos en la entidad, a través de los canales virtuales y presenciales, habilitados para tal fin.
* La Secretaría General en coordinación con el Grupo de Atención al Ciudadano realiza seguimientos mensuales a las respuestas de las peticiones de la ciudadanía, promoviendo 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 oficial atencionalciudadano@aerocivil.gov.co para la recepción de peticiones de la ciudadanía y grupos de interés.
* Durante los primeros días del mes de septiembre se presentó contingencia por ciberataque en la entidad, sin embargo, el Grupo de Atención al Ciudadano continuó atendiendo las peticiones presenciales mediante la asignación de un radicado manual. Una vez se restableció el sistema, todas las peticiones fueron ingresadas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio- ADI.
* Se realizó la instalación de dos equipos de cómputo, una cámara y una diadema, para asegurar la atención a personas con discapacidad auditiva, mediante el centro de relevo.